



AGENCE DE REGULATION DU SECTEUR DE
L'EAU POTABLE ET DE L'ENERGIE ELECTRIQUE

A glowing lightbulb is centered in the image, surrounded by a dynamic splash of water that forms a circular ring around it. The background is a light blue gradient with a pattern of thin white lines and a faint grid of squares.

RAPPORT ANNUEL

2014



ARSEE

AGENCE DE REGULATION
DU SECTEUR DE L'EAU POTABLE
ET DE L'ENERGIE ELECTRIQUE

TABLE DES MATIÈRES

Nos missions	1
Organigramme et effectif actuel de l'Agence	2
Avant-propos	3
DEFENDRE LES INTERETS LEGITIMES DES USAGERS	4
Traitement des réclamations des usagers	5
Les réclamations individuelles	5
Nature des réclamations individuelles enregistrées en 2014	5
Évolution du taux de satisfaction	7
Les réclamations collectives	7
Nature des réclamations collectives enregistrées en 2014	8
Récapitulatif de toutes les réclamations traitées par le service PDC	10
Traitement des non conformités descellées sur le réseau	11
Histogrammes comparatifs des résultats des années 2013 et 2014	12
 Traitement des réclamations des usagers	12
 Traitement des non conformités descellées sur le réseau.....	13
VEILLER AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS ET METTRE EN PLACE DES MECANISMES LEGAUX D'AUTOFINANCEMENT DE L'AGENCE	14
Traitement amiable des réclamations des usagers	15
Elaboration de mécanismes d'autofinancement de l'Agence	16
DEFINIR LES PRINCIPES D'APPROBATION ET D'HOMOLOGATION DES TARIFS ET VEILLER A LA MISE A JOUR DU MODELE DE TARIFICATION	18
Homologation des tarifs du concessionnaire	19
Etude tarifaire	20
Contexte et objectif de l'étude	20
Formation des agents ARSEE à l'utilisation de l'outil	21
INFORMER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET DEVOIRS AINSI QUE SUR LES OBLIGATIONS DE LA SEEG ENVERS SA CLIENTELE	23
L'information écrite	24
L'apport du site internet et des réseaux sociaux	24
Les campagnes de sensibilisation	25
La sensibilisation en images	26
CARNET ROSE	28



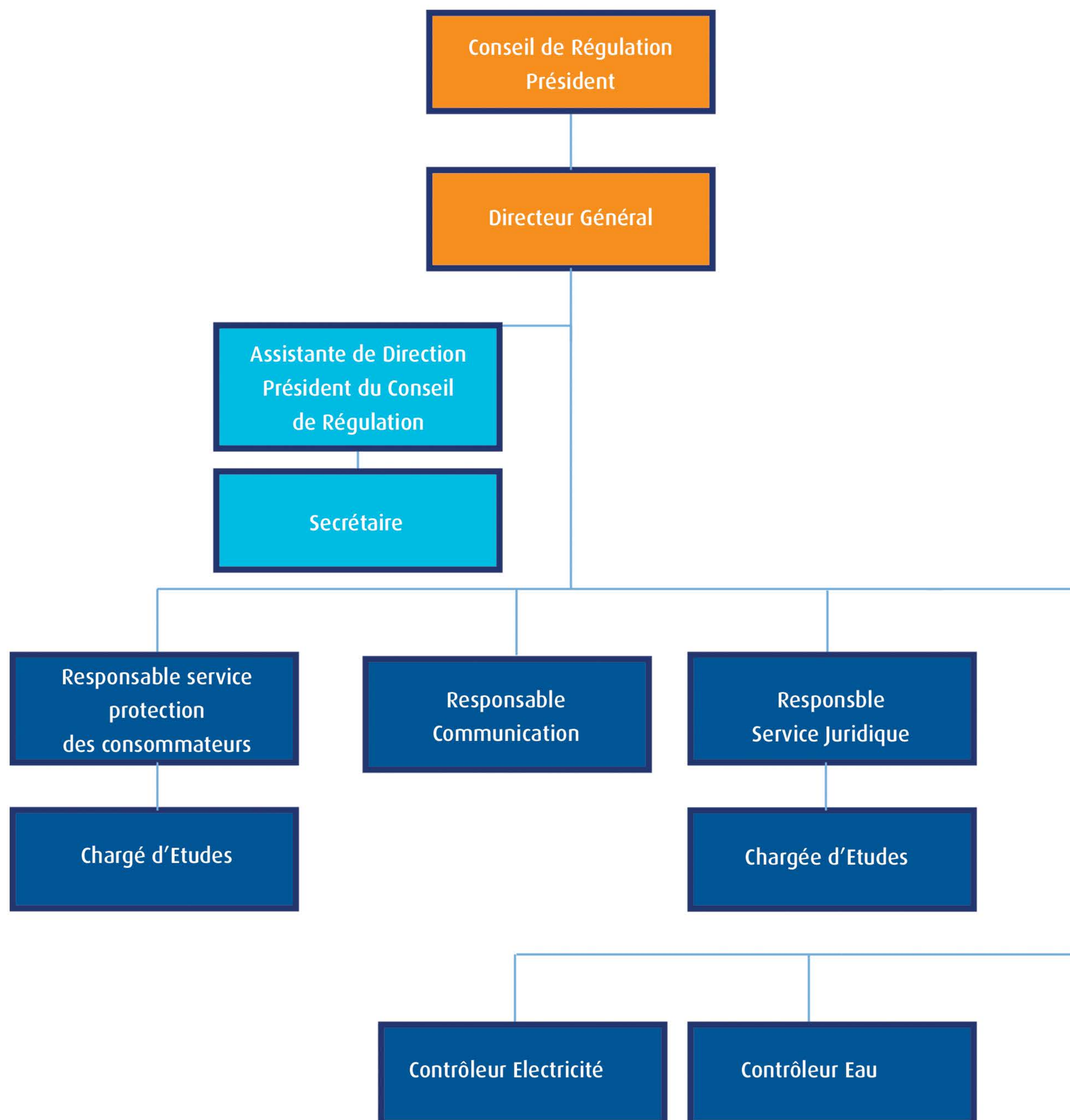
Nos missions

Conformément à l'Ordonnance 019/PR/2010 l'ARSEE se doit de veiller :

- 💧 Au respect des dispositions des textes législatifs et réglementaires régissant le secteur d'Eau potable et de l'Energie électrique, dans les conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.
- 💧 Veiller à l'exécution des contrats et conventions passés entre l'Etat et les opérateurs.
- 💧 Veiller à la qualité des services de l'Eau potable et de l'Energie électrique qui se traduit par la continuité, la sécurité, l'obligation des fournitures et l'égalité de traitement des usagers en tout point du territoire.
- 💧 Veiller aux intérêts légitimes des usagers.
- 💧 De contrôler le respect par les opérateurs des obligations qui leur incombent dans le cadre des contrats, licences, autorisations et concessions.
- 💧 De procéder auprès des opérateurs et concessionnaires, aux expertises, aux visites des installations, aux études et aux audits devant lui permettre de recueillir toute donnée nécessaire à l'exercice de son pouvoir de contrôle.
- 💧 De définir les principes d'approbation et d'homologation de la tarification dans le secteur de l'Eau potable et de l'Energie électrique en République Gabonaise.
- 💧 D'élaborer à l'attention des autorités gouvernementales, tous documents visant à l'amélioration du fonctionnement du service public.

etc.

Organigramme et effectif actuel de l'Agence



Avant-propos

La création d'une Agence de Régulation dans le Secteur de l'Énergie au Gabon est sans doute l'un des traits les plus novateurs de la réforme engagée par les nouvelles instances dirigeantes du pays depuis 2009.

Motivées par la forte dégradation, depuis plusieurs années, des services de l'eau et de l'électricité, les autorités gabonaises, en créant l'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Énergie électrique (ARSEE), avaient à cœur d'améliorer et de garantir le respect des clauses du contrat signé avec la SEEG en 1997.

Cependant au-delà de la volonté politique qui s'est traduite en 2010 par la création de l'Agence, à travers l'Ordonnance 019/PR/2010, il aurait fallu également que les moyens financiers et humains suivent pour permettre au Régulateur de jouer efficacement son rôle.

Malheureusement, depuis le début de ses activités en 2011, l'Agence n'a cessé de connaître des difficultés financières qui ne lui ont jamais permis de répondre pleinement aux attentes et espoirs placés en elle.

Toutefois, 2014 fut une année charnière pour l'ARSE car deux événements majeurs ont particulièrement marqué le fonctionnement de l'Agence.

Le premier, qui a eu un caractère positif, est l'arrivée à la tête du Ministère de tutelle d'un nouveau Ministre. Aussi, Conscient de l'importance d'une instance de régulation dans un secteur fortement décrié aujourd'hui, ce dernier n'a ménagé aucun effort pour rendre à l'ARSEE son pouvoir de Régulateur.

A travers la rétrocession de certaines missions qui avaient été enlevées à l'Agence, le nouveau responsable du Ministère de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques a, à travers cet acte, matérialisé sa volonté d'appuyer l'ARSEE dans son action.

Cependant, nonobstant ces quelques améliorations, la restriction budgétaire sans précédent qu'a connue l'Agence au mois de juillet a, cette fois-ci, eu un impact négatif sur le bon accomplissement des objectifs annuels 2014.

En effet, au cours du mois de juillet 2014 la subvention versée par l'Etat gabonais, qui est l'unique source de financement de l'ARSEE, est passée de 200 millions à 80 millions de francs FCFA. Au vue de cette nouvelle enveloppe budgétaire qui ne permettait même plus d'assurer le fonctionnement de l'Agence, la liste de toutes les activités à réaliser au cours de l'année 2014 a dû, une fois de plus, être revisitée.

Toutefois, tous ces différents facteurs bloquants n'ont pas empêché l'ARSEE de réaliser plusieurs actions au cours de l'année 2014 qui ont eu un impact positif sur la clientèle du secteur.





DEFENDRE LES INTERETS LEGITIMES DES USAGERS

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DES USAGERS

C'est pour répondre à son obligation de protéger les intérêts légitimes des usagers et de connaître tous les litiges qui pourraient survenir entre opérateurs et usagers, qu'il a été décidé de mettre au sein de l'Agence un service protection des consommateurs (PDC).

Sans pour autant se substituer aux services de la SEEG, le service PDC de l'ARSEE a pour rôle de veiller au respect, par le concessionnaire, des dispositions contenues dans le Règlement des Services.

Ce rôle le service PDC le joue en saisissant la SEEG sur tous les cas des réclamations portés à sa connaissance et pour lesquels le Concessionnaire serait en porte à faux avec ses obligations contractuelles.

LES RÉCLAMATIONS INDIVIDUELLES

Elles concernent tous les clients ayant saisi l'ARSEE pour des problèmes ne touchant que leur propre personne. Aussi pour l'année 2014, le service protection des consommateurs a enregistré 138 dossiers de réclamations individuelles repartis selon plusieurs thématiques telles que :

- Les refus de branchement pour supports saturés ;
- 💧 Les refus de branchement pour poste en contrainte ;
- 💧 Retard de réalisation de branchement et de pose compteur ;
- 💧 Absence de positionnement de la ristourne ;
- 💧 contestation de facture ;
- 💧 etc.



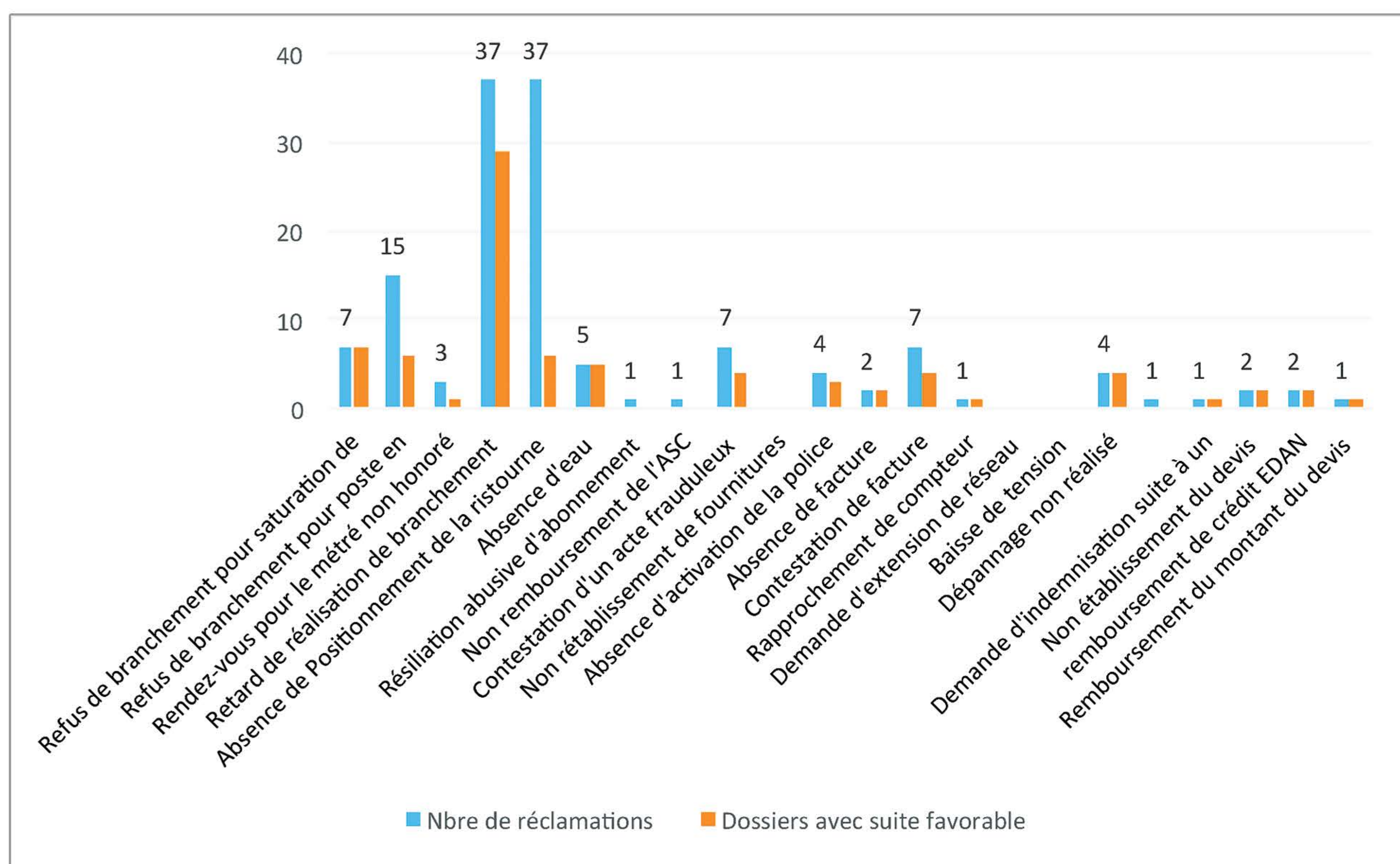
Suivant les typologies des réclamations, le tableau ci-dessous présente de façon détaillée les résultats obtenus dans ce domaine.

NATURE DES RÉCLAMATIONS INDIVIDUELLES ENREGISTRÉES EN 2014

Typologie des réclamations	Nombre de réclamations reçues	Nombre de dossiers clôturés avec satisfaction du client	Nombre de dossiers en cours de traitement	Nombre de dossiers classés sans suite	Observation
Refus de branchement pour saturation de support	7	7			
Refus de branchement pour poste en contrainte	15	6	9		
Rendez-vous pour le mètre non honoré	3	1	2		
Retard de réalisation de branchement	37	29	8	1	
Absence de Positionnement de la ristourne	37	6	31		
Absence d'eau	5	5			
Résiliation abusive d'abonnement	1		1		
Non remboursement de l'ASC	1		1		
Contestation d'un acte frauduleux	7	4	3		
Non rétablissement de fournitures	7	4	3		
Absence d'activation de la police d'abonnement (EDAN)	7	4	3		
Absence de facture	7	4	3		
Contestation de facture	7	4	3		
Rapprochement de compteur	7	4	3		
Demande d'extension de réseau	7	4	3		
Dépannage non réalisé	7	4	3		
Demande de remboursement d'une extension financée par des tiers	7	4	3		
Demande d'indemnisation suite à un sinistre	7	4	3		
Non établissement du devis	7	4	3		
Remboursement de crédit EDAN	7	4	3		
Remboursement du montant du devis	7	4	3		
Total	7	4	3		

ÉVOLUTION DU TAUX DE SATISFACTION

Suivant les résultats présentés dans le tableau ci-dessus ce graphe nous montre l'évolution du taux de satisfaction des clients en fonction des typologies de réclamation.



LES RÉCLAMATIONS COLLECTIVES

Elles concernent toutes les problématiques qui affectent plusieurs usagers en même temps. En 2014 l'ARSEE a enregistré plusieurs réclamations collectives portant sur :

- 💧 Demande d'extension du réseau en eau ;
- 💧 Demande d'extension du réseau en électricité ;
- 💧 Les problèmes d'absence d'eau dans certains quartiers ;
- 💧 Les baisses de tension.

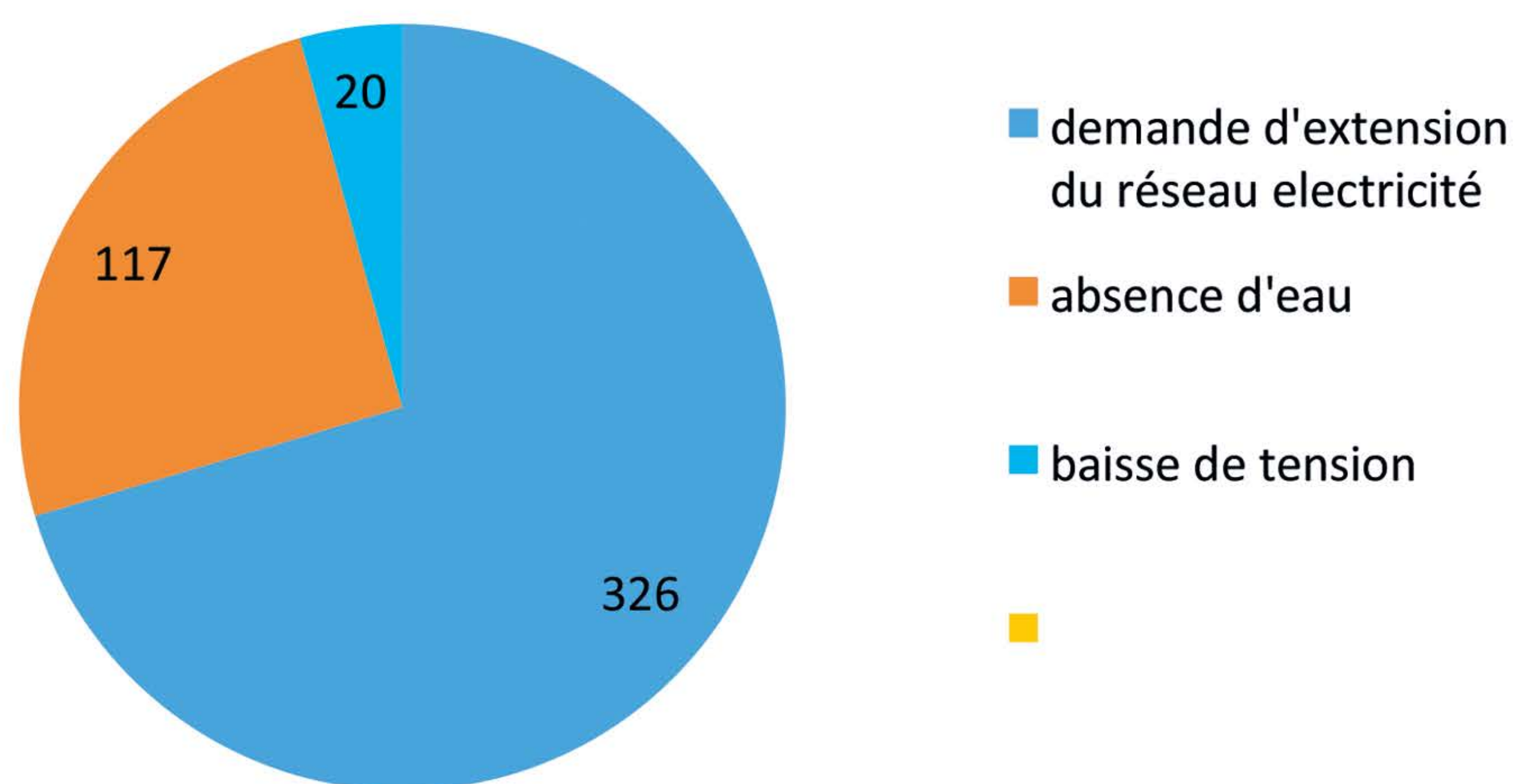


NATURE DES RÉCLAMATIONS COLLECTIVES ENREGISTRÉES EN 2014

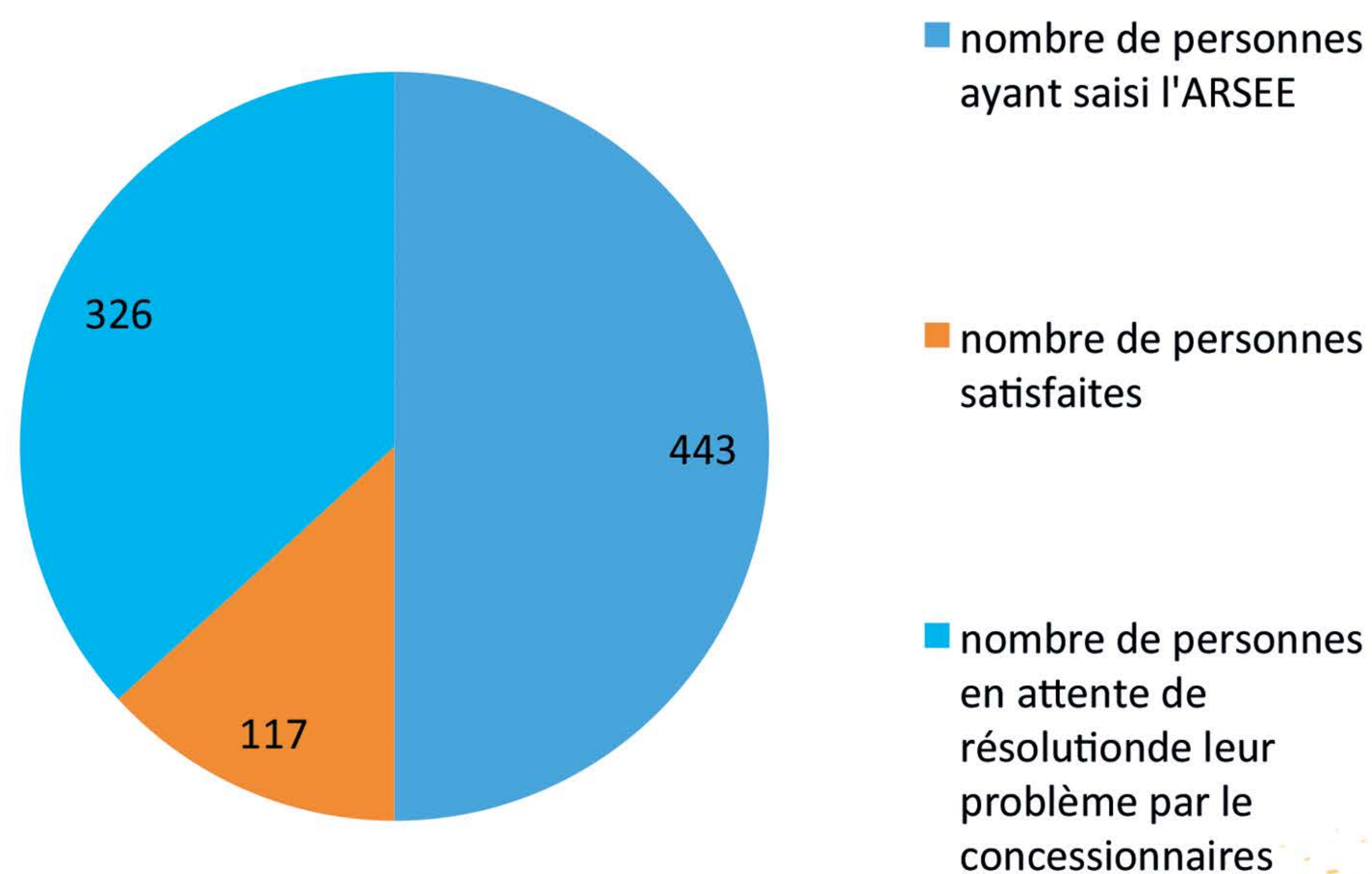
Comme nous le voyons dans le tableau ci-dessous, ce type de problème touche en général un nombre important d'usagers et la résolution d'une seule plainte permet en effet de soulager plusieurs abonnés.

Typologie des réclamations	Nombre de réclamations reçues	Nombre de personnes concernées	Nombre de dossiers clôturés avec suite favorable	Nombre de dossiers en cours de traitement	Observation(S)
Demande d'extension du réseau eau					
Demande d'extension du réseau électricité	2	326		2	
Absence d'eau	2	326		2	La situation est partiellement revenue à la normale; les clients ont maintenant de l'eau même si c'est à des heures tardives.
Baisse de tension	1	20		1	Traitement de dossier suspendu suite au manque de financement
Total	4	463	1	3	

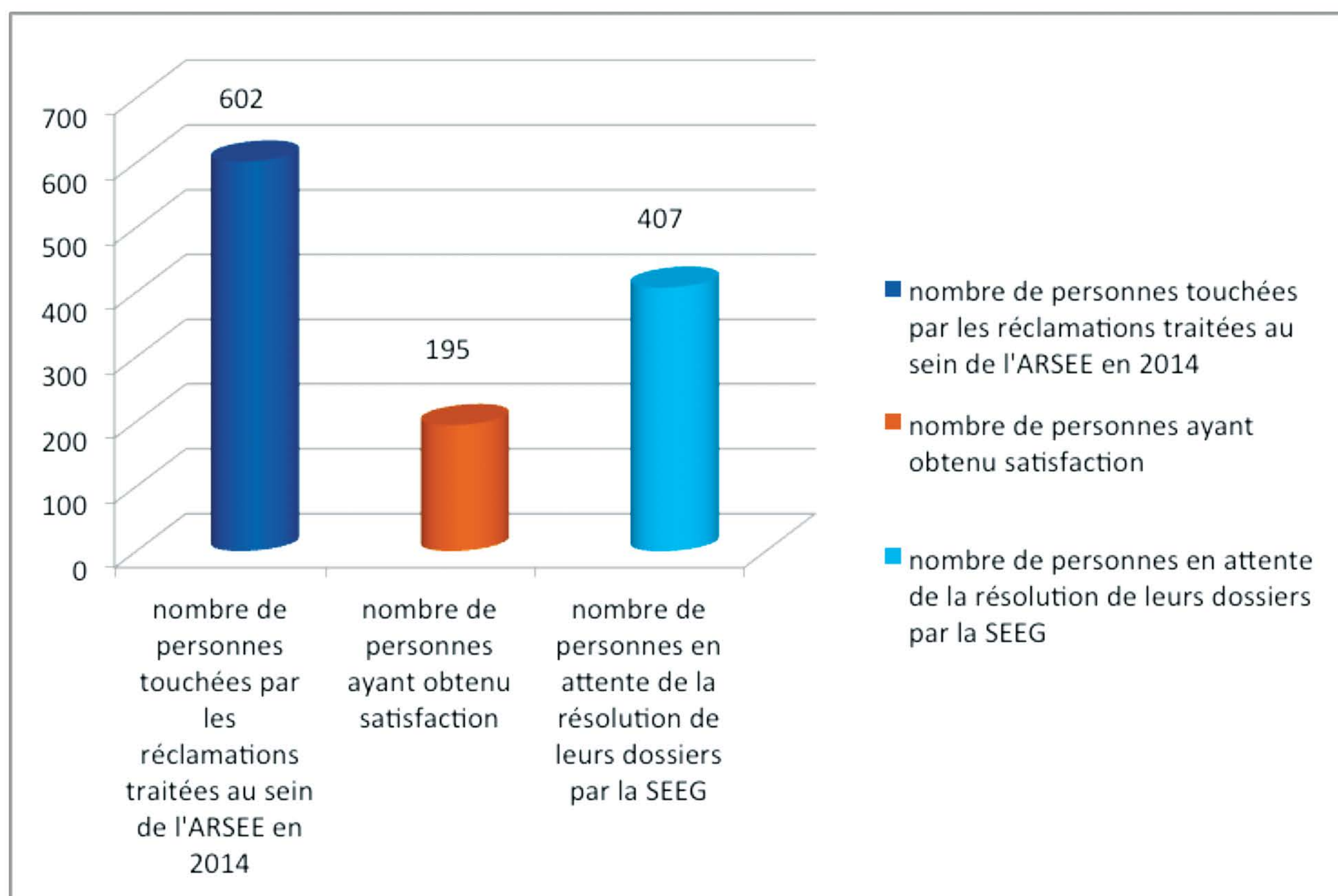
Répartition des personnes touchées suivant la problématique



répartition du traitement des réclamations collectives des usagers



RÉCAPITULATIF DE TOUTES LES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LE SERVICE PDC



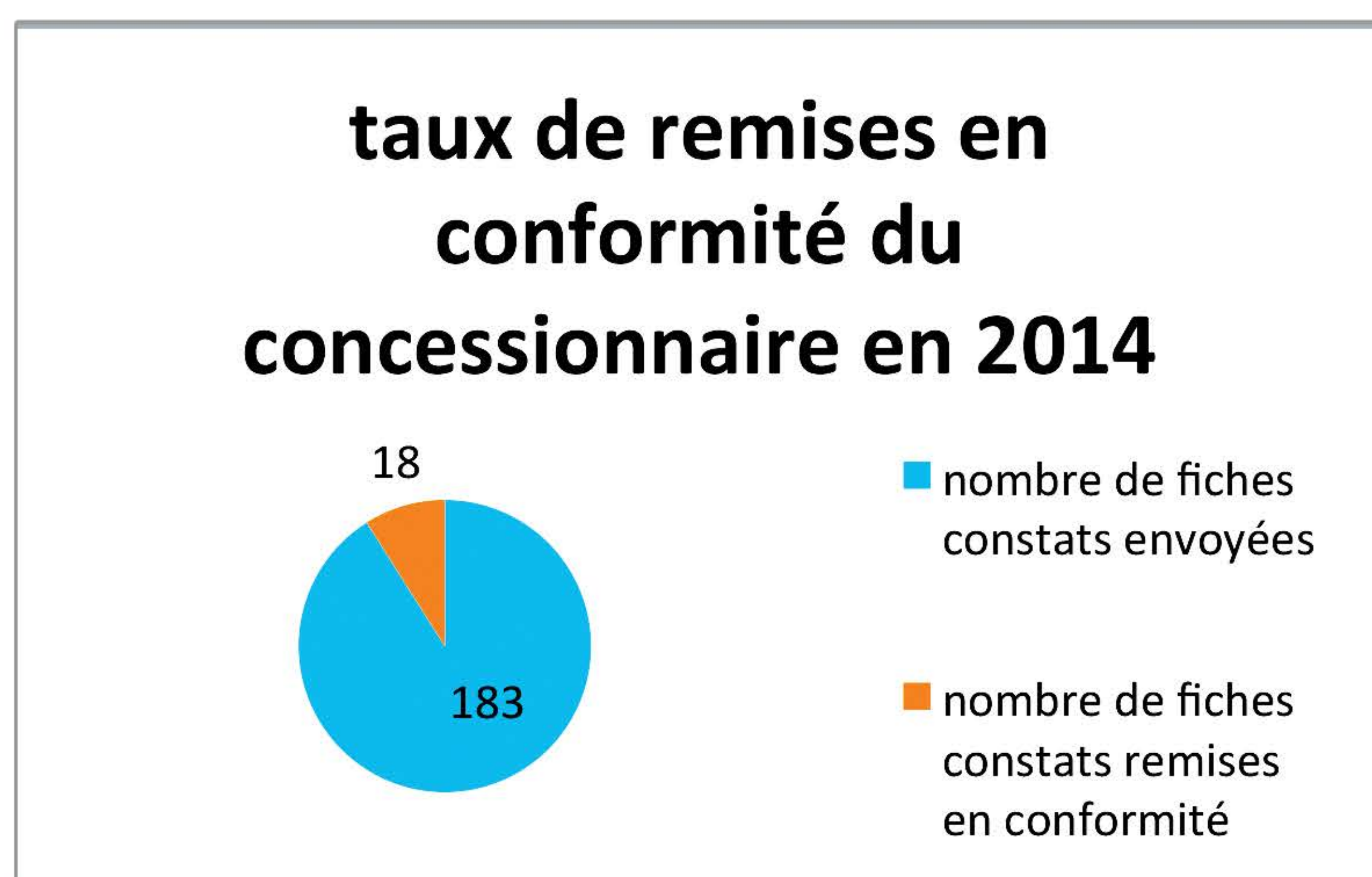
De façon globale (réclamations individuelles et collectives confondues) le service protection des consommateurs à enregistré **143 dossiers** de réclamation qui concernaient au total **602 personnes**. Sur ce nombre, **79 dossiers** concernant **195 personnes** ont été remis en conformité par les services de la SEEG. Cependant, 64 dossiers concernant cette fois-ci **407 personnes** sont toujours en cours de traitement dans le circuit administratif du concessionnaire.

TRAITEMENT DES NON CONFORMITÉS DÉCELÉES SUR LE RÉSEAU

Protéger les intérêts légitimes des usagers en traitant les différentes réclamations des clients n'est pas la seule prérogative du service protection des consommateurs.

En effet, en collaboration avec le service contrôle externe, le service PDC a effectué plusieurs descentes sur le terrain afin de veiller à la continuité du service public via un réseau électrique et eau répondant aux normes de sécurité nationales et internationales.

A cet effet, plusieurs fiches constat de branchement ou autres installations non conformes ont été adressées au concessionnaire pour remise urgente en conformité comme le montre ce tableau.



Le concessionnaire n'a fourni aucun effort pour améliorer son taux de mise en conformité extrêmement faible.

Localité	Nombre de fiches constats envoyées	Nombre de fiche constats remises en conformité
Libreville	173	18
Owendo	3	0
Port-Gentil	5	0
LOvan	2	0
Total	183	18

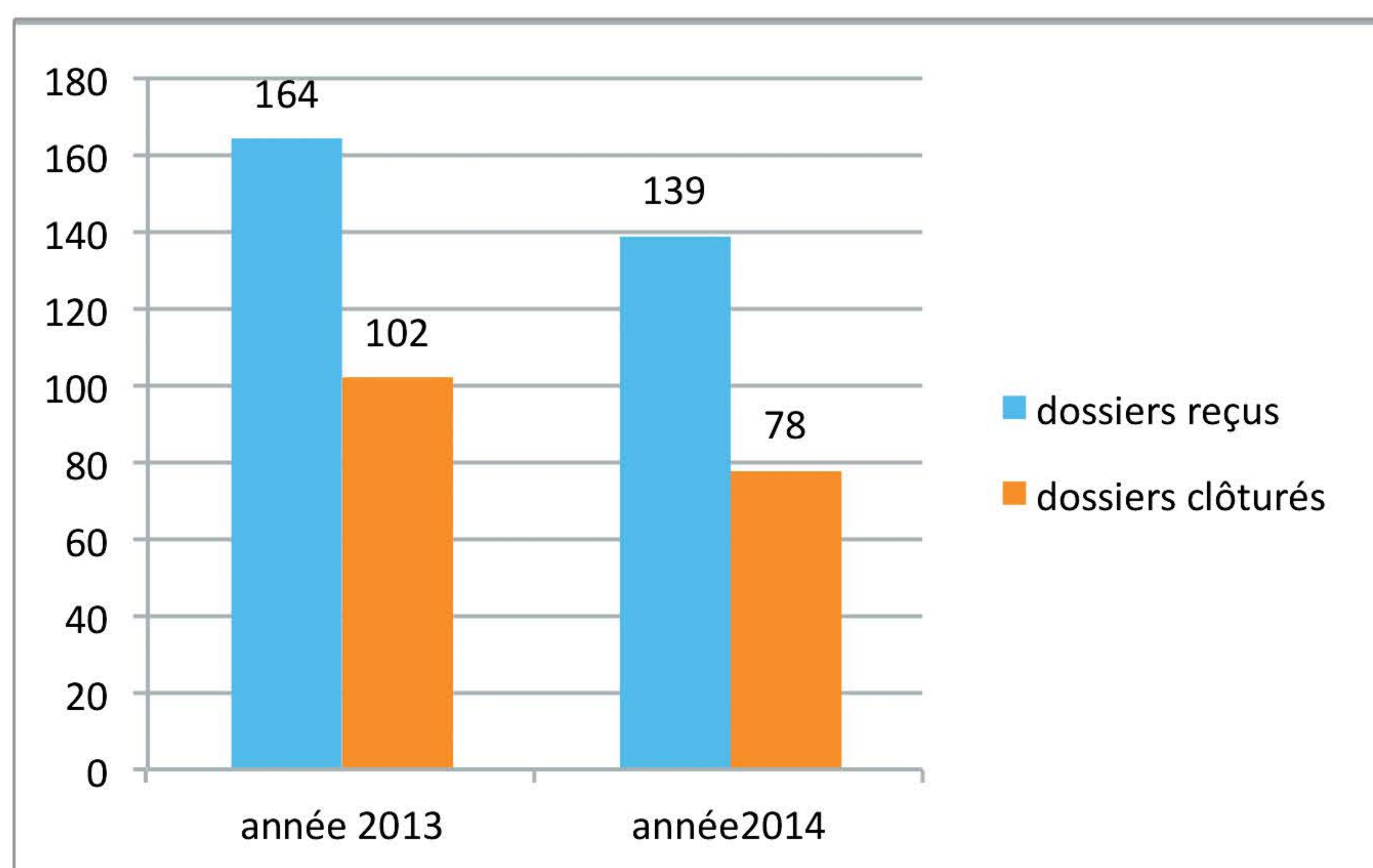
Afin de mesurer l'impact de la restriction budgétaire de 2014 sur les performances globales en matière de traitement des réclamations et de production de fiches constats, il serait judicieux de comparer les résultats obtenus en 2014 à ceux de l'année dernière.

HISTOGRAMMES COMPARATIFS DES RÉSULTATS DES ANNÉES 2013 ET 2014



Traitement des réclamations des usagers

A



L'histogramme A relatif au traitement des réclamations des usagers montre une baisse de résultats en 2014 comparativement à ceux obtenus l'année précédente.

Cette situation s'explique tout d'abord par la restriction de plus de 50% du budget alloué au fonctionnement de l'Agence.

Face à cela, plusieurs actions ayant un fort impact sur les activités et le rendement de l'Agence ont été soit supprimées soit revues à la baisse.

Parmi les activités ayant fait l'objet de suppression on note les visites effectuées en provinces qui permettaient non seulement à l'Agence de jouer pleinement son rôle mais aussi de collecter plus de réclamations à travers l'ensemble du territoire.

Quant à la restriction des actions de communication qui permettent de faire connaître l'Agence auprès des usagers, elle a eu pour effet pernicieux de réduire le nombre de réclamations enregistrées durant cette année 2014.

Enfin, un autre facteur prépondérant explique également la baisse des résultats observée en 2014 ; il s'agit de la réduction du personnel. En effet, la nouvelle enveloppe budgétaire ne permettant plus d'assurer le fonctionnement de l'Agence, l'ARSEE, pour éviter de mettre la clé sous les verrous, a dû procéder à une réduction du personnel déjà en nombre très insuffisant.

Ainsi, le service Protection des Consommateurs qui était doté de 3 agents s'est vu réduit à 2 agents ; le service communication dont l'effectif était de 2 agents a été réduit de moitié ; quant au service informatique celui-ci a été tout simplement supprimé. Autant de difficultés qui n'ont pas manqué de se faire ressentir sur les résultats globaux annuels.

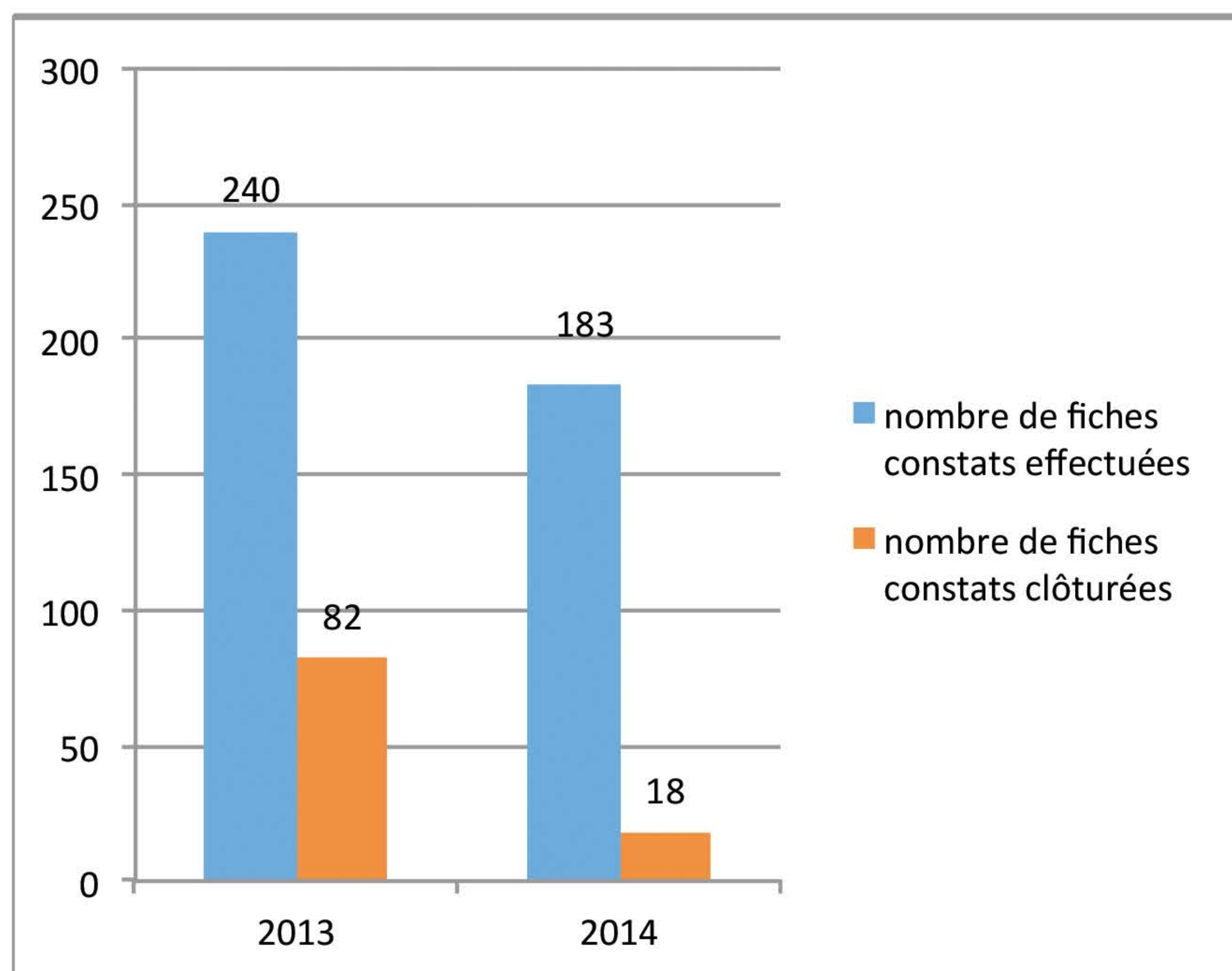


SEEG



Traitement des non conformités descellées sur le réseau

B



L'organigramme **B** met ici en lumière le nombre de fiches constats réalisés et le nombre de fiches constats remis en conformité par la SEEG au cours des années 2013 et 2014.

En ce qui concerne le nombre de fiches constats réalisés en 2014 on voit que ce nombre est inférieur à celui réalisé en 2013.

Ceci pour les raisons évoquées ci-dessus, mais aussi parce que, n'ayant pas pu aller dans toutes les villes de l'intérieur prévues initialement, le nombre de fiches constats réalisés en 2014 n'a concerné qu'essentiellement la ville de Libreville et quelque peu les localités de Port- Gentil et Ovan.

Par ailleurs, ce graphe met également en lumière l'évolution du taux de remise en conformité, par le concessionnaire, de toutes les non conformités relevées dans les fiches constats faites par l'ARSEE.

Malheureusement, ce taux qui n'a jamais été fort élevé, ne cesse de décroître depuis deux ans.





**VEILLER AU RESPECT
DES DROITS DES USAGERS
ET METTRE EN PLACE
DES MECANISMES LEGAUX
D'AUTOFINANCEMENT
DE L'AGENCE**

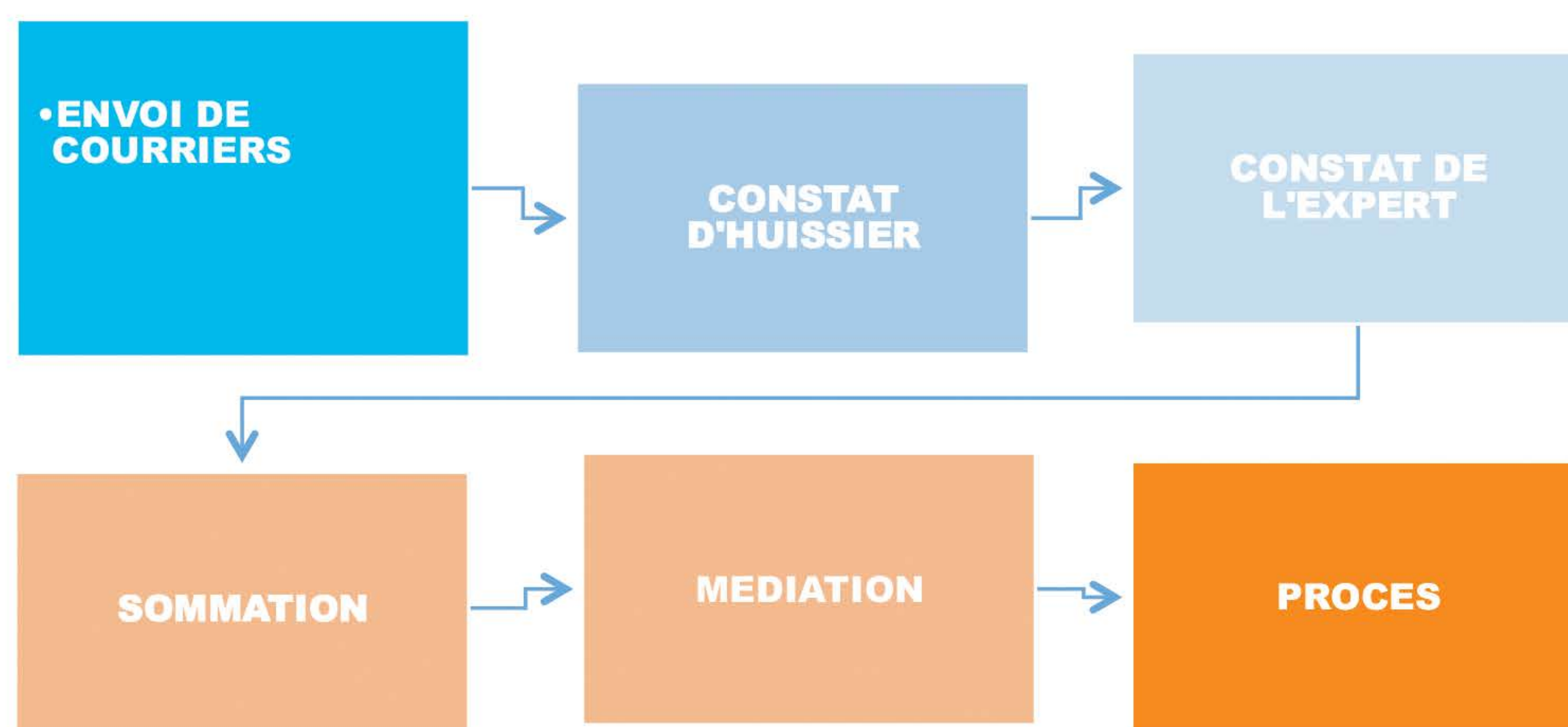
TRAITEMENT AMIABLE DES RÉCLAMATIONS DES USAGERS

De sa prérogative de connaître tous les litiges nés entre opérateurs du secteur ou entre opérateurs et usagers, l'ARSEE se doit ainsi, en cas de conflit, de faire valoir son rôle d'arbitre.

Cependant, l'exercice de cet arbitrage ne peut se faire que dans la recherche de la résolution amiable du litige. C'est pourquoi depuis janvier 2013, l'Agence, bien qu'étant en déficit de moyens financiers et humains, a mis en place le service juridique.

Ce service a donc pour rôle de se saisir de toutes les réclamations pour lesquelles les clients souhaiteraient recourir à la voie judiciaire pour contraindre le concessionnaire à respecter ses obligations envers sa clientèle mais aussi envers les dispositions contractuelles en vigueur dans le pays.

Par le biais d'une assistance juridique prise en charge par l'Agence, le service juridique effectue sa mission suivant les six étapes présentées ci-dessous :



Notons que la présente procédure ne s'applique pas toujours en totalité dans tous les cas de dossiers transmis au service juridique. Pour l'année 2014, ce service a reçu 26 dossiers dont 6 se sont arrêtés au stade de constat d'huissier ; 6 autres au constat de l'expert, 1 dossier à la médiation et 1 seul dossier est allé jusqu'au procès qui s'est soldé en faveur du client.

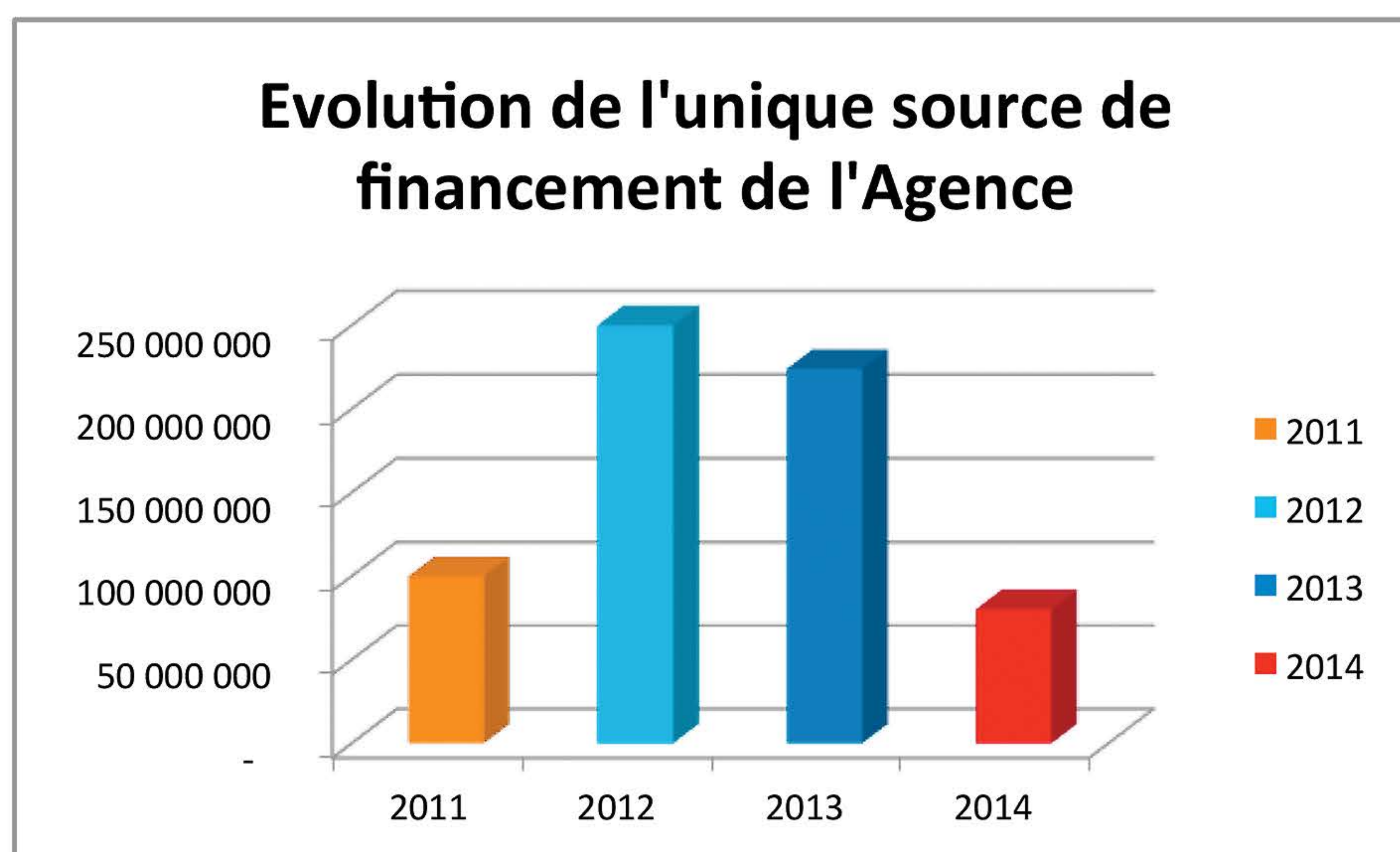
Par ailleurs, hormis ces dossiers relatifs aux litiges des clients avec le concessionnaire, le service juridique a également travaillé sur les thématiques de :

- Supports saturés ;
- Postes en contrainte ;
- Suspicion de fraude et fraude avérée ;
- L'amélioration des capacités en eau dans la zone nord de Libreville ;

ELABORATION DE MÉCANISMES D'AUTOFINANCEMENT DE L'AGENCE

Avec un effectif estimé à une trentaine d'agents pour trois Directions fonctionnelles (Direction de la Régulation Technique, Direction de la Régulation Economique et Tarifaire et la Direction Administrative, Juridique et Protection des Consommateurs) l'ARSEE, pour son fonctionnement optimum, a besoin d'un budget largement supérieur à celui octroyé actuellement.

Cependant, depuis l'effectivité des activités de l'Agence en 2011, les montants de la subvention n'ont cessé d'être en dents de scie, avec une tendance dominante à la baisse, comme le montre ce graphique.



Aussi, face à cette situation financière précaire qui contraint l'Agence à survivre avec seulement dix agents et quatre services (service Protection des Consommateurs, service Juridique, service Contrôle Externe et service Communication), le service juridique s'est employé en 2014 à mettre en œuvre de nouveaux mécanismes de financement pouvant à terme sortir l'Agence de l'impasse.

En effet, d'après l'Ordonnance 019/PR/2010, les ressources propres dont peut disposer l'Agence peuvent provenir :

- des subventions de l'Etat ;
- des redevances annuelles versées par les opérateurs titulaires d'une licence, d'une autorisation d'une concession ;
- des dons et legs.

C'est dans cette perspective que deux projets d'arrêtés ont été élaborés et transmis à l'Autorité Concédante pour approbation et transmission aux instances compétentes (Ministère de l'Economie et Ministère du Budget).

Le premier arrêté vise à mettre en place une redevance annuelle qui sera reversée à l'Autorité de Régulation par tous les Producteurs Indépendants présents sur le territoire national.

Outre cet arrêté, le second concerne cette fois-ci la mise en place d'une contribution spéciale financée par la clientèle. À l'exemple de la contribution spéciale électricité reversée au Conseil National de l'Eau et de l'Electricité, cette contribution, dont toutes les dispositions ont été prises afin que les clients ne ressentent pas dans la tarification son impact, permettra à l'Agence de jouir d'un financement pérenne nécessaire à son bon fonctionnement.

Enfin, tous ces projets d'arrêtés ayant pour objectif d'assurer à l'Agence de Régulation une autonomie financière doivent encore suivre un long processus dont l'aboutissement n'interviendra pas avant le terme de cette année.





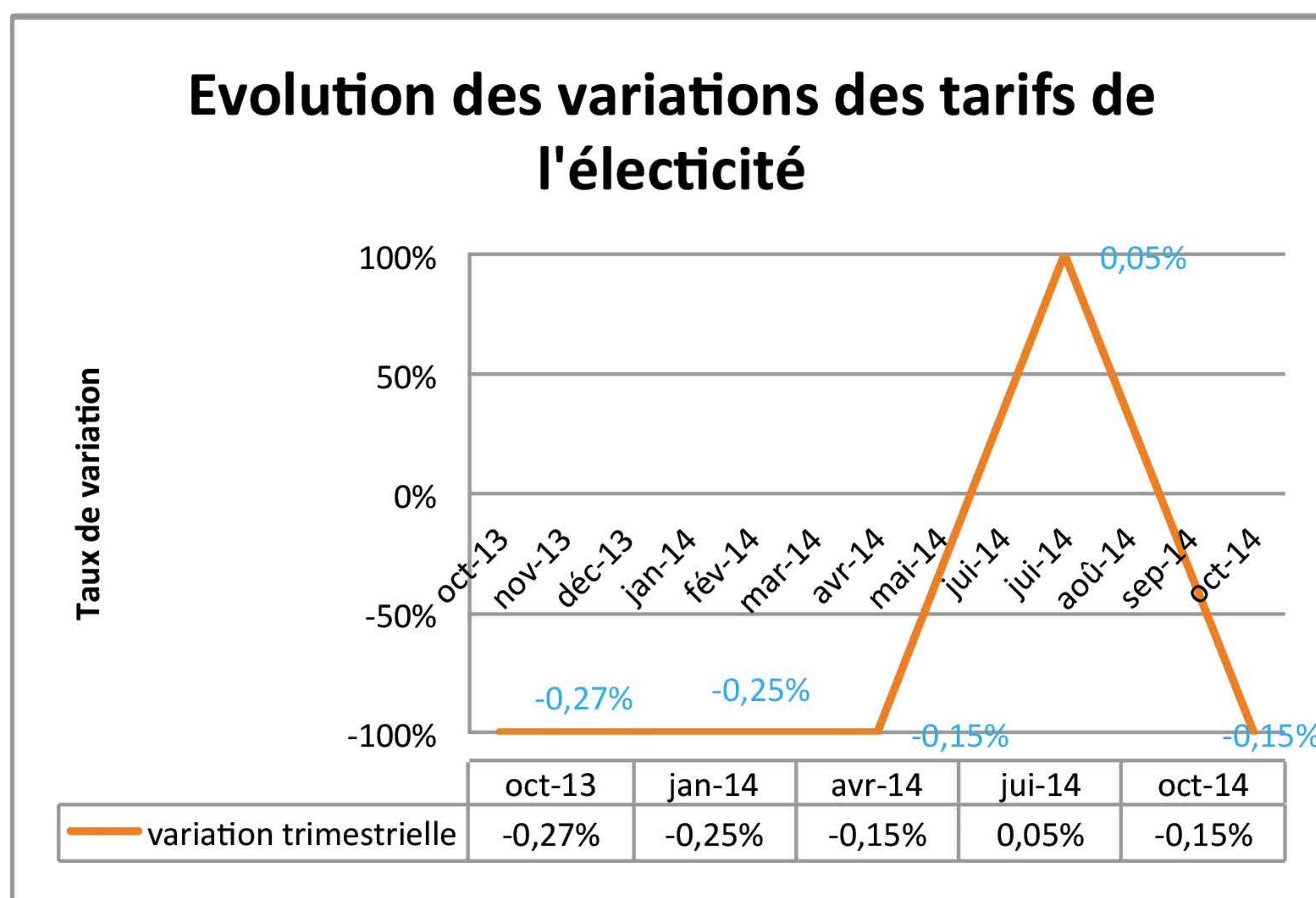
**DEFINIR LES PRINCIPES
D'APPROBATION
ET D'HOMOLOGATION DES TARIFS
ET VEILLER A LA MISE A JOUR
DU MODELE DE TARIFICATION**

HOMOLOGATION DES TARIFS DU CONCESSIONNAIRE

Comme l'Ordonnance 019/PR/2010 le souligne, l'une des missions de l'ARSEE est de participer, aux côtés de l'Autorité Concédante, à la définition des principes d'approbation et d'homologation du barème des tarifs appliqué par le concessionnaire sur le territoire national.

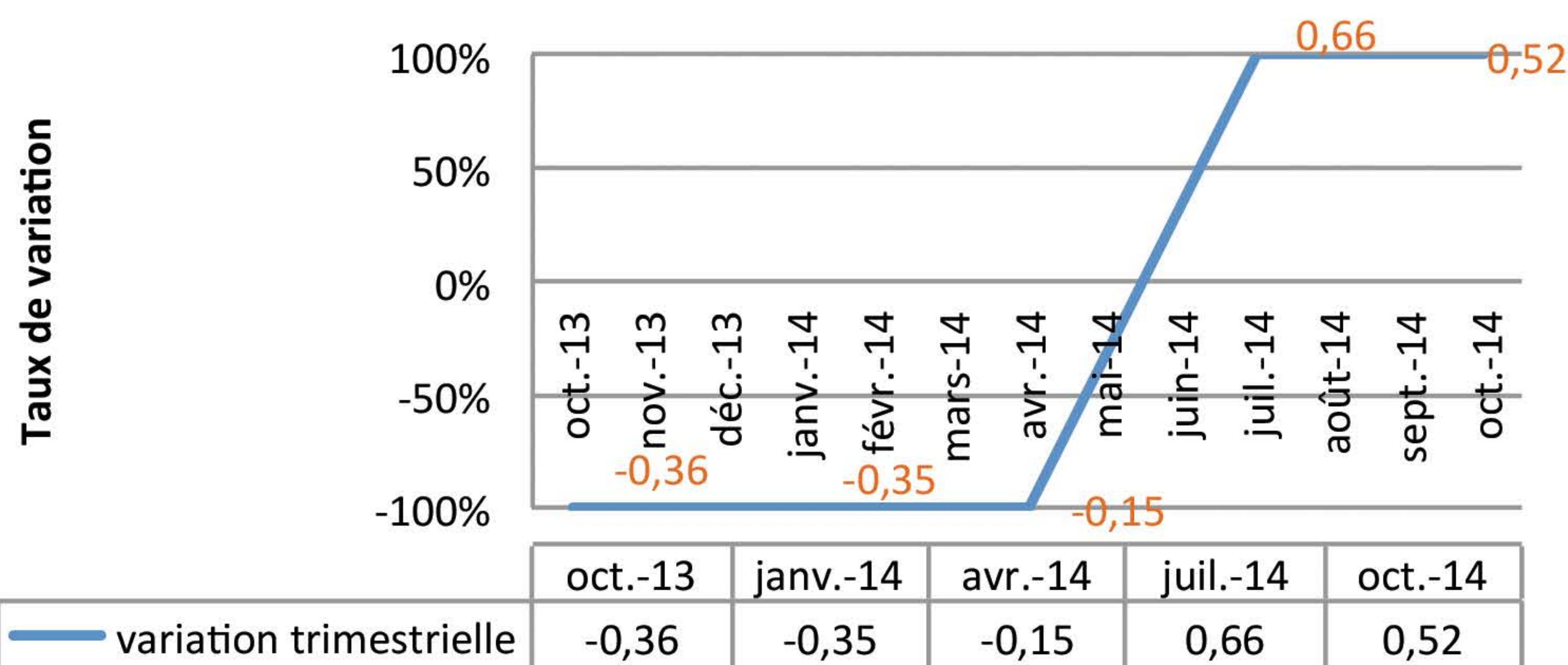
En effet, le concessionnaire a l'obligation de transmettre chaque trimestre, avant toute application, à l'Autorité Régulation le barème des prix qu'il souhaite voir appliquer.

L'approbation ou non de ce barème devra au préalable passer par la vérification des indices, du barème et des justificatifs présentés par la SEEG. Une fois cette étape achevée, l'ARSEE devra se prononcer sur la mise en application ou pas dudit barème dans un délai maximum de 14 jours ouvrés ; passé ce délai, le concessionnaire considèrera alors ledit barème comme homologué et applicable. Par ailleurs, à l'intérieur des barèmes soumis à l'homologation de l'Autorité Concédante et de l'ARSEE, on peut également avoir des informations sur l'évolution ou la variation annuelle des tarifs d'électricité et d'eau au Gabon que le montre les courbes ci-dessous.



Cette courbe montre les différentes variations du coût de l'électricité du dernier trimestre 2013 au dernier trimestre 2014. De façon globale, la tendance générale était à la baisse, à l'exception du troisième trimestre où on a observé une hausse de 0,05% des tarifs. De façon générale, les tarifs électricité ont baissé sur l'ensemble de l'année de 0,5% ; un résultat un peu plus encourageant par rapport aux résultats de l'année 2013 qui étaient de 0,19% (confère rapport d'activité 2013).

Evolution des variations tarifaires en eau



En ce qui concerne les tarifs eau, on constate que les deux premiers trimestres 2014 ont été marqués par des baisses ; ce qui n'est pas le cas pour les deux derniers trimestres (juillet et octobre) qui ont par contre connu des hausses de l'ordre respectif de 0.66 et 0.52 %.

Contrairement à l'électricité, les tarifs en eau pour l'année 2014 ont par contre augmenté de façon générale de l'ordre de 0,68% alors que l'année dernière ils étaient en baisse de 0,48% (confère rapport d'activité 2013).

ETUDE TARIFAIRE

Débutée en 2012, l'étude tarifaire effectuée avec l'appui du Cabinet Conseil Nodalis, est l'une des activités qu'a menée la Direction Générale de l'Agence en 2013.

En effet, l'on se souviendra que cette étude, pour des raisons de ressources financières insuffisantes, n'a pu être achevée par l'ARSEE qui n'a eu d'autre choix que de confier la finition de ce travail au Ministère de Tutelle.

Cependant, avec la reconduction, par le nouveau Ministre, de certaines prérogatives prises en charge par l'article 47 de la Convention de Concession, l'étude a pu être conduite à son terme au cours de l'année 2014.

CONTEXTE ET OBJECTIF DE L'ÉTUDE

Le Cabinet Conseil NODALIS, a réalisé auprès de l'Agence plusieurs missions d'assistance technique sur la mise à jour des tarifs de l'électricité au Gabon.

Lors d'une mission effectuée en 2012, un outil de simulation avait été créé afin de mettre à jour la formule de calcul des tarifs dès l'entrée d'un nouveau producteur indépendant (IPP) comme l'exigent les articles 26 et 28.2 de la Convention de Concession.

Cet outil permet de calculer à partir des charges de la SEEG et des projections de plan de production :

- Les paramètres de la formule d'indexation ;
- Le coefficient d'ajustement exceptionnel à appliquer aux tarifs de l'électricité pour tenir compte de l'introduction d'un nouveau mode de production.

Pour procéder au calcul de ce coefficient d'ajustement, le modèle calcule pour chaque mode de production la structure des coûts associés. Sur cette base, il détermine l'évolution attendue de ces coûts, en fonction de l'évolution du nombre des kWh produit par ce type de production ; une distinction de l'hydroélectricité, du gaz, du fuel et du diesel est également faite.

De plus, l'outil permet d'appliquer la formule d'indexation trimestrielle à partir des différents indices d'inflation (salaires, IPC, gaz, mais aussi indices des prix de vente des différents IPPs en service).

Pour conserver toute sa pertinence, les données d'entrée de l'outil doivent être mises à jour chaque année afin de continuer à représenter le plus fidèlement possible la situation technique et économique du secteur.



FORMATION DES AGENTS ARSEE À L'UTILISATION DE L'OUTIL

Afin d'assurer le suivi de l'étude faite par le consultant et dans le cadre de la revue du rapport final provisoire, le Directeur Général de l'ARSEE ainsi que deux de ses collaborateurs ont effectué un déplacement à Paris dans le but d'effectuer des séances de travail avec le consultant.

Lors de cette mission, qui s'est déroulée du 4 au 7 Novembre 2014 au sein des bureaux de Nodalis, plusieurs points ont été abordés, notamment :

- La recette de l'outil de simulation ainsi que la prise en main de celui-ci ;
- L'ajustement de la formule d'indexation (indice V et coefficient A) ;
- L'impact éventuel du type de producteur indépendant tel que Grand Poubara fournisseur de l'énergie à la SEEG et Compagnie Minière de l'Ogooué (COMILOG).

Présentation de l'outil

Au cours de cette mission, une présentation de l'outil de simulation nous a été faite par le consultant.

Cet outil permet le suivi et une analyse critique des propositions de révisions tarifaires proposées par le concessionnaire. L'outil permet également :

- Le suivi historique de l'évolution de l'indice des prix de l'énergie électrique et son calcul à partir des indices et coefficients sous-jacents ;
- Le calcul d'actualisation des coefficients a, b, c, d, e et A sur base historique et prévisionnelle.

Formation sur l'utilisation de l'outil

Durant la mission, nous avons suivi une formation sur l'utilisation de l'outil, ainsi qu'une prise en main de ce dernier. Cette formation, nous a permis de détecter certains manquements et incohérences sur l'outil. Des modifications ont été apportées.

Il s'agit :

- Du nombre de scénarii qui est passé de 4 à 10 scénarii ;
- De l'aménagement de l'outil qui facilite son utilisation et permet des autocontrôles,
- De la création d'un tableau permettant de lister l'ensemble des IPP,
- D'autres aménagements pour donner une information supplémentaire telle que l'auto consommation.

Il est à noter que l'outil devra être, nécessairement, actualiser à chaque arrivée d'un producteur indépendant.

Chaque actualisation nécessitera l'introduction des données :

- de charges issues de la comptabilité analytique de la SEEG. Ces données nécessitent la réalisation d'un travail de vérification et de recoupement par un Cabinet tel que Nodalis.
- sur le mix de production.





**INFORMER LES USAGERS
SUR LEURS DROITS ET DEVOIRS
AINSI QUE SUR LES OBLIGATIONS
DE LA SEEG ENVERS SA CLIENTELE**

Bien que ne disposant pas d'un budget pouvant permettre une communication diverse et efficace, l'ARSEE n'a pas dérogé à son devoir d'informer et de sensibiliser les usagers au cours de l'année 2014.

En effet, par le truchement de prospectus divers et de campagnes de sensibilisation dans certains quartiers de la province de l'Estuaire, l'Agence a tenu à vulgariser ses activités, informer les usagers sur leurs droits et devoirs sans omettre de les édifier sur les obligations qu'a la SEEG envers toute sa clientèle.

HISTOGRAMMES COMPARATIFS DES RÉSULTATS DES ANNÉES 2013 ET 2014



C'est parce qu'un consommateur bien informé est un consommateur responsable et difficile à abuser, que l'ARSEE a mis un accent particulier sur la facilitation de l'accès à l'information pour tous les usagers des services proposés par la SEEG.

En effet, afin de lutter contre certains abus du concessionnaire qui sont proscrits dans le règlement des services, mais méconnus du public, l'Agence a décidé de mettre en lumière ces dispositions dans des prospectus simples et imagés.

Qu'ils soient mis à la disposition du public en Agence ou distribués au cours des sorties tous azimuts de l'ARSEE, ces supports de communication accessibles à tous les âges et à tous les niveaux intellectuels, ont prouvé leur efficacité.

A travers des informations utiles telles que : la procédure de saisie de l'Agence, certaines obligations auxquelles la SEEG ne peut se soustraire ou l'interdiction des pots de vin aux agents par le règlement des services, plusieurs usagers détenteurs de ces prospectus ont pu trouver, à l'intérieur de ces documents, la solution à leurs problèmes.

L'APPORT DU SITE INTERNET ET DES RÉSEAUX SOCIAUX

Dans un monde où les nouvelles technologies de l'information et de communication ne cessent d'occuper une place prépondérante dans le quotidien de chacun, l'action de communication de l'Agence ne pouvait se mettre en marge d'un tel outil.





C'est pourquoi, l'Agence s'est dotée depuis 2013 d'un site (ARSEE-Gabon.net) et d'une page Facebook devant sans cesse faire connaître l'Agence et amener le maximum de personnes à nous contacter. Hormis la possibilité de nous contacter ou de nous faire parvenir vos réclamations via notre adresse e-mail affichée sur la page

d'accueil du site, ledit site, à travers notre blog, permet également aux usagers d'apporter leur contribution en réagissant aux thématiques proposées ou en postant des articles ou sujets.

LES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION

Depuis octobre 2013 l'ARSEE s'est engagée dans une politique d'information de proximité visant à organiser des campagnes d'information et de sensibilisation sur l'ensemble du pays si les moyens le permettent.

Au cours de l'année 2014, seules trois campagnes de sensibilisation, sur les dix annuellement prévues, ont pu être réalisées dans les quartiers Andogho, Ca m'étonne(Akournam) et Angondjé village.

Dans ces différents quartiers où les populations ont respectivement et massivement répondu présent à l'appel des Régulateurs, les agents de l'ARSEE n'ont pas dérogés à la règle habituelle qui est d'entretenir l'assistance sur des thématiques telles :

- les droits et devoirs des usagers et abonnés ;
- les obligations de la SEEG envers sa clientèle ;
- la procédure de saisie de l'ARSEE ;
- les problèmes d'absence d'eau ;
- les problèmes de qualité de tuyaux PEHD utilisés pour l'acheminement de l'eau potable du compteur vers les domiciles à alimenter etc.



Par ailleurs, ces campagnes de sensibilisation qui visaient trois objectifs majeurs :

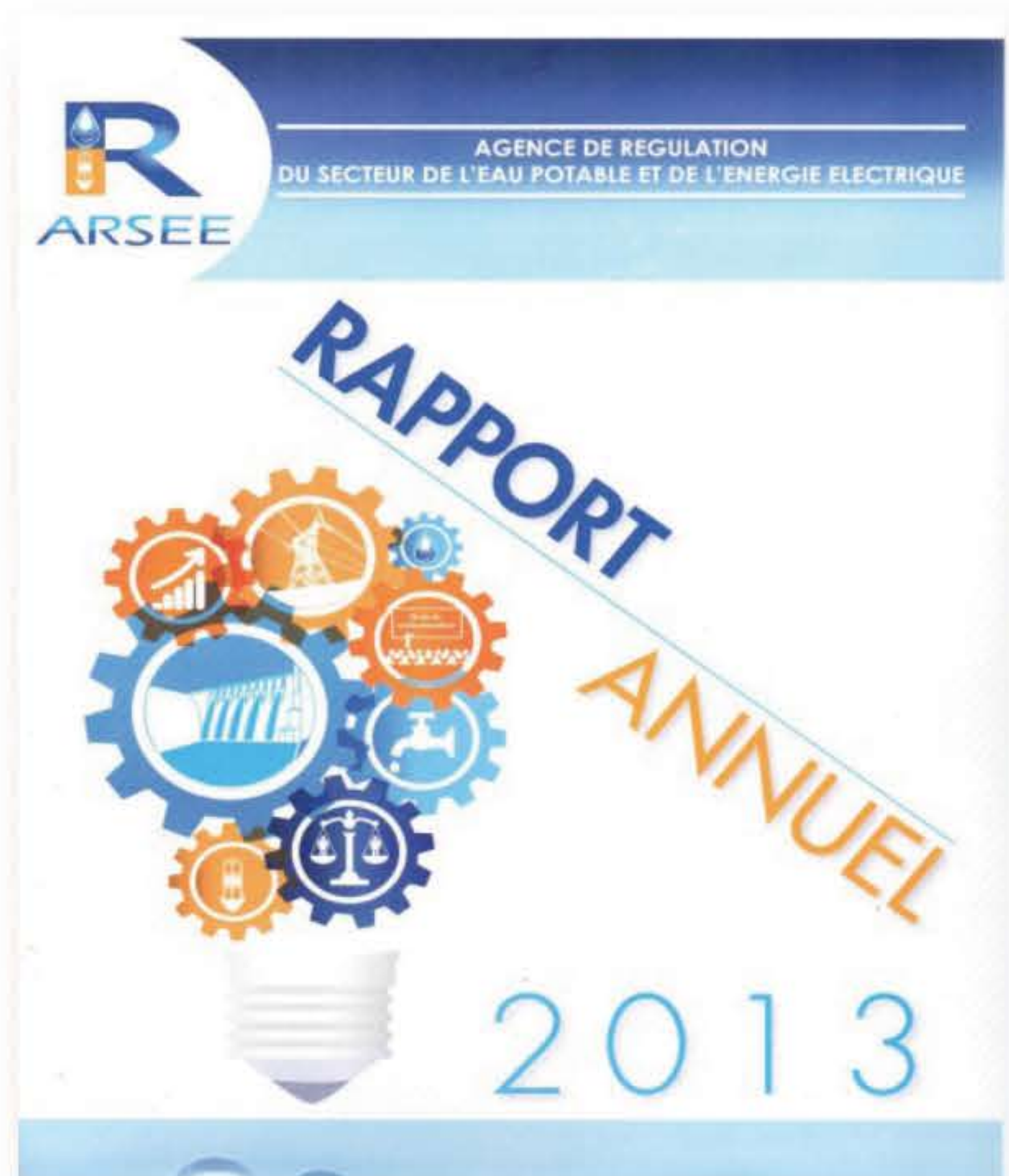
- faire connaître l'Agence ;
- informer et sensibiliser les populations sur leurs droits et devoirs ainsi que sur les obligations du concessionnaire envers eux ;
- et recueillir de nouvelles réclamations ou inconformités ;

Ont permis de fortement augmenter l'activité au niveau du service Protection des Consommateurs.

LA SENSIBILISATION EN IMAGES

quelques photographies des campagnes organisées à Ondogho, Angondjé village et le quartier ça m'étonne.

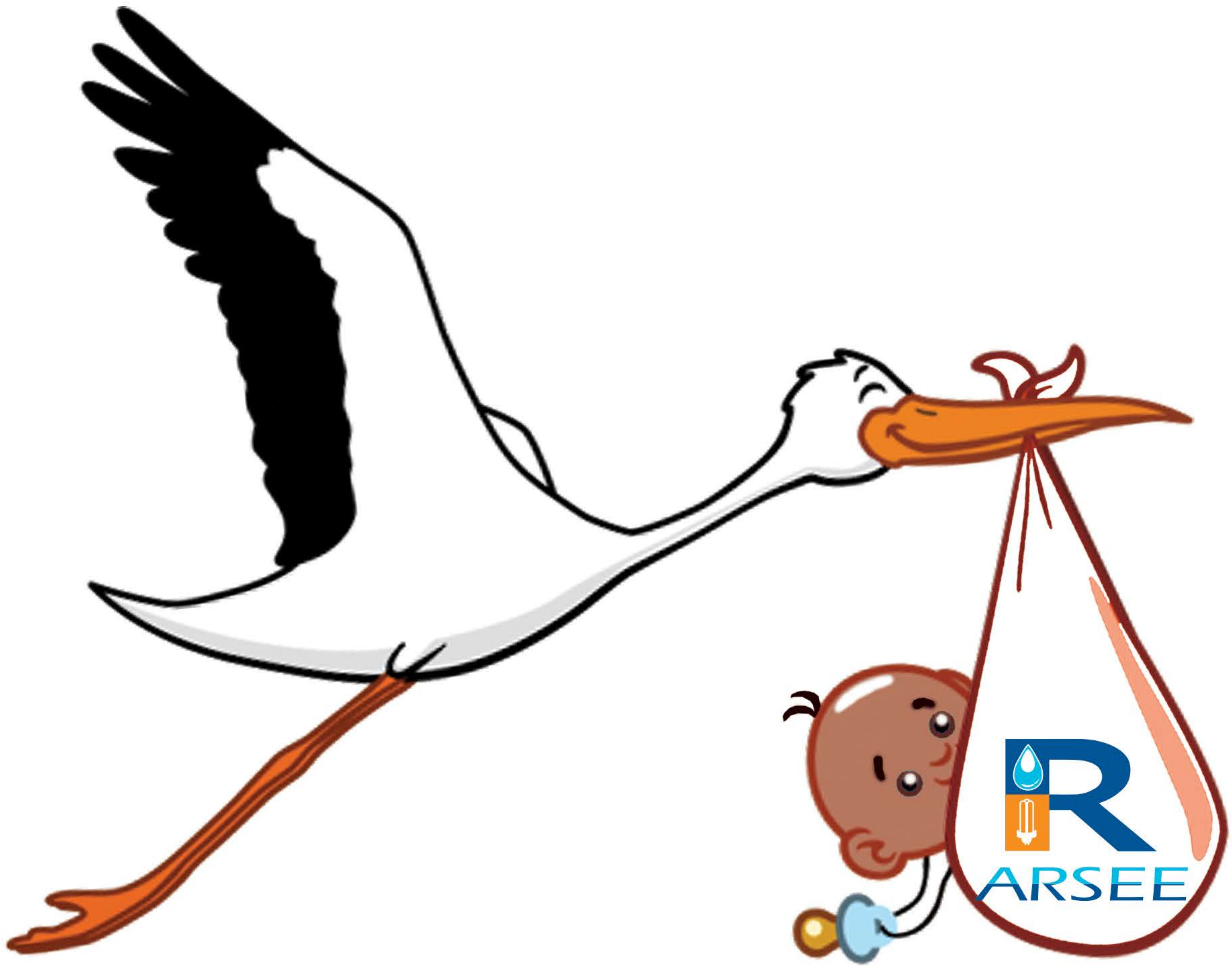




Outre, ces actions de communication orientées principalement vers les usagers, le service communication a également, au cours de l'année 2014, achevé la production du rapport d'activité de l'année écoulée en janvier. Adressé à l'Autorité Concédante, aux diverses entités du secteur et aux autres Institutions du pays (Présidence de la République, Conseil Economique et Social etc.), ce rapport rendait compte de l'activité et des résultats obtenus en 2013 par l'Agence.

Enfin, il est également à mettre au compte des activités du service communication au cours de l'année 2014, la production au mois de décembre 2014, des calendriers 2015 destinés et distribués à tous les usagers ayant recours aux services de l'Agence par l'Agence.







CARNET ROSE



LA FAMILLE AKSEE S'AGRANDIT AVEC...



Nathan Lucas Andrew
Né le 14 janvier 2014

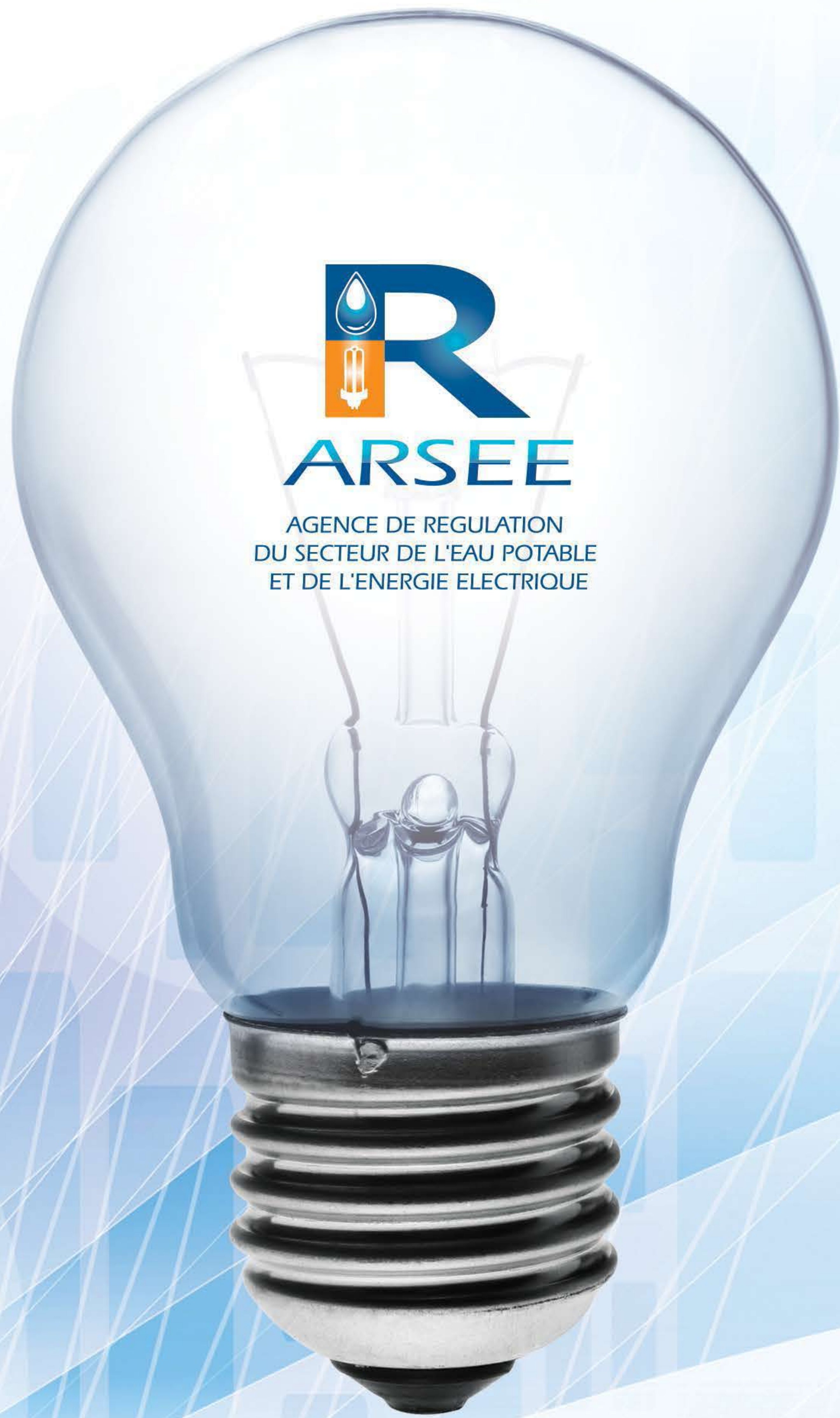


ET
Ramy Daniel Kenny
Né le 18 octobre 2014



Toutes nos félicitations à Mlle ONANGA GITEMBOU
Cécilia, maman du petit Nathan Lucas
et à Monsieur OWANLELE Michael
papa du petit Ramy Daniel






ARSEE
AGENCE DE REGULATION
DU SECTEUR DE L'EAU POTABLE
ET DE L'ENERGIE ELECTRIQUE

Rapport Annuel 2014



Contacts

B.P. 1215 Libreville - Gabon

Tél : (241) 01 44 28 55 / 04 77 77 83 / 06 80 37 10 - Fax : (241) 74 55 35

E-mail : arsee@yahoo.fr - Site Internet : agenceregulationeauelec@arsee.org