



République Gabonaise

Union-Travail-Justice

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

JOURNEE PORTES OUVERTES NTOUM - 28/07/2017



AGENCE DE RÉGULATION
DU SECTEUR DE L'EAU POTABLE
ET DE L'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE



Table des matières

INTRODUCTION	3
I/ La préparation de la mission	4
II/ La réalisation de la mission.....	5
La réalisation par le service communication.....	5
La réalisation par la Protection Des Consommateurs (PDC)	6
III/Le bilan.....	7

INTRODUCTION

Le service communication, un levier d'information au sein de l'ARSEE dont les principales missions se définissent en deux axes: informer et sensibiliser les usagers sur leurs droits.

C'est dans le cadre du programme de sensibilisation sur le territoire Gabonais que l'ARSEE décide de poursuivre ce programme sur NTOUM.

Ainsi, le 28 juin 2017, une «Journée Portes Ouvertes» est organisée à l'endroit des usagers, dans le but :

- de faire connaître l'existence d'ARSEE ;
- de faire connaître aux usagers leurs droits et les obligations de la SEEG ;
- de recueillir les éventuelles réclamations des clients de la SEEG. Ces réclamations sont en rapport avec les obligations de la SEEG : les délais contractuels, les contestations de facture,...



Cette affiche a été collée dans la ville pour annoncer l'arrivée d'ARSEE

L'organisation de cette mission a nécessité une préparation assez importante décrite ci-après.

I/ La préparation de la mission

La préparation de la mission s'est faite en trois étapes:

1. Les civilités

Les civilités ont consistées à prendre contact avec les autorités (le Maire, le Préfet) et le responsable local de la SEEG.

Cette visite auprès de ces responsables avait pour but d'obtenir leur accord pour l'emplacement de nos tentes devant abriter les stands de la Journée Portes Ouvertes. Cet emplacement a été déterminé après une inspection des environnements de l'agence SEEG.

Un courrier officiel a été adressé à Mr le Maire confirmant la manifestation de la journée portes ouvertes telle que annoncée lors de la rencontre de prise de contact.

2. Le plan de communication

Un plan de communication a été conçu selon différents supports :

- Le collage d'une affiche sur les lieux publics annonçant la manifestation ;
- L'annonce de l'évènement sur la page Facebook ;
- La réalisation de flyers (missions d'ARSEE, conseils aux clients, obligations SEEG,...),
- La fabrication des tee-shirts ARSEE pour la distribution aux usagers.

3. La mission post évènement

Une semaine avant l'évènement, le service communication de l'ARSEE s'est rendu sur NTOUM pour :

- Faire la confirmation des réservations des tentes, chaises, tréteaux ;
- Réaliser le collage des Affiches.

La partie suivante décrit la réalisation de la mission et les résultats relatifs à la partie information et collecte des réclamations.

II/ La réalisation de la mission

La réalisation par le service communication

Le service communication s'est attelé à entretenir les usagers sur leurs droits et leurs devoirs en tant que consommateurs. Lors de cette journée la communication a utilisée des outils pour atteindre ses objectifs comme l'indique le tableau :

Outils	Actions menées	Résultats
Facebook (avant la mission)	<ul style="list-style-type: none"> - Informer les usagers sur l'évènement à venir ; - la publication de l'affiche sur la page 	436 personnes touchées par l'évènement sur la page, mais Sur le terrain on constate que la majeure partie n'est pas informée de notre arrivée. On comprend donc que la population de NTOUM a une faible activité sur les réseaux sociaux.
Facebook (pendant la mission)	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer sur la page Facebook afin d'inviter les usagers à se rendre près de l'agence commerciale SEEG ; - Rendre compte des activités se déroulant lors de cette journée sur la page. 	Il y a des Interactions des lecteurs sur la page. Ces interactions, proviennent des autres populations que celle de NTOUM.
Mégaphone	-Sillonner la ville à l'aide d'un mégaphone principalement sur les centres commerciaux.	Les usagers semblent très intéressés par le message véhiculé en posant des questions de diverses natures.
Flyers/ Tee-shirt	<ul style="list-style-type: none"> - distribution des flyers à tous les usagers. - distribution des Tee-shirt uniquement aux personnes s'étant rapprochés de la tante. 	<p>Une grande partie des flyers sont distribués mais nous ne pensons pas que tous ai pris connaissance des contenus de ces flyers.</p> <p>Seulement le 1/3 des tee-shirts sont distribués sachant que le tee-shirt est un moyen publicitaire efficace.</p>

La réalisation par la Protection Des Consommateurs (PDC)

Le service Protection des consommateurs (PDC) informait et collectait les réclamations sous un stand près de l'agence commerciale de la SEEG à NTOUM. Le tableau présente les résultats obtenus par le service PDC selon le type de réclamation.

Types de réclamation	Nombre de dossiers reçus	observations
Factures contestées	11	Le problème le plus courant concerne la contestation de facture, lequel est provoqué soit par l'estimation, soit par des erreurs de facturation dues à des erreurs de saisie de la part des agents ou par des erreurs du logiciel SINGA.
Absence de facture	1	Ce problème est causé par le retard de relève des compteurs ou par des complications du logiciel.

Ce fut l'occasion pour plusieurs usagers qui ont transmis des réclamations de contestation de factures de se faire accompagner à leur domicile par un agent du service technique. Cette démarche visait à relever l'index sur le compteur des clients pour le traitement de leurs dossiers de réclamation.

Quelques images représentant des constats qui ont été faite chez des clients.



Une fuite avant compteur.



Compteur sans tête de lecture.



Non-conformité entre le réglage du disjoncteur et la puissance souscrite du compteur.

III/ Le bilan

Compte tenu des résultats obtenus, nous estimons qu'une journée n'est pas suffisante pour sensibiliser la quasi-totalité des populations et recueillir leurs réclamations. Il serait souhaitable de revoir la durée des missions à plus d'un jour.

Aussi, la communication devrait être améliorée pour permettre une large diffusion de l'existence de l'organe aux populations, qu'il y ait plus de visiteurs sur le stand lors des missions à venir. Pour ce faire, il faudrait :

- Créer une fiche d'enquête qui nous permettra de recueillir des informations précises, comme le nombre de participants à la « Journée Portes Ouvertes.»
- Distribuer nos flyers par le biais des présentoirs posés sur des comptoirs des commerces agréés.



Collecte des réclamations des clients par le service PDC