

RAPPORT

ANNUUEL



2013



SOMMAIRE

Préambule.....	3
1. L'évolution de l'organisation de l'Agence	4
1.1. La restructuration	4
1.2. Organigramme au premier semestre.....	6
2. Bilan des activités	7
2.1. La Direction Générale.....	7
2.1.1. Étude économique.....	7
2.1.2. Evolution des tarifs électricité et eau.....	9
2.1.3. Le service contrôle externe	10
2.1.4. Le service informatique.....	11
3. Le service de la protection des consommateurs (PDC) et les activités annexes.....	12
3.1. Le service Protection Des Consommateurs.....	12
3.1.1. Activités du service PDC	12
3.1.2. Les visites effectuées à Libreville	13
3.1.3. Les visites en provinces.....	13
3.1.4. Les séminaires internationaux.	18
3.2. Le service juridique	20
3.3. Le service Communication.....	21
3.3.1. La communication via les supports de nouvelles technologies...21	
3.3.2. La communication de proximité.....	21
4. Conclusion.....	23
5. Annexes.....	23
5.1. Annexe 1 : Tableau statistique du bilan des activités du service Contrôle externe	26
5.2. Annexe 2 : Tableau statistique du bilan des activités du service protection des consommateurs.	27
5.3. Annexe 3 : exemplaire du questionnaire utilisé en province	28

PREAMBULE

Créée au cours du Conseil des Ministres de février 2010, l'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie électrique (ARSEE) est l'Autorité administrative indépendante, chargée de réguler toutes les activités relevant du secteur de l'eau potable et de l'énergie électrique au Gabon.

Bien que l'Ordonnance 019/PR/2010 portant création, missions et attributions de l'Agence de Régulation date de l'année 2010, les activités de cette entité administrative publique n'ont été effectives qu'à partir de l'année 2011. Aussi, dans la perspective de rendre compte des activités menées tout au long de l'année et de présenter les résultats desdites activités l'ARSEE, comme toutes autres entités administratives, procède à la production d'un rapport d'activité devant dresser le bilan des actions de l'année écoulée.

Comme pour l'année 2012, ce rapport dresse un portrait des actions menées par l'Agence en 2013. Il présente tout d'abord l'organisation, situe les actions saillantes de chaque service et décline les objectifs à atteindre pour l'exercice 2014.



1 L'ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION DE L'AGENCE

Depuis l'effectivité de ses activités en 2011, l'ARSEE, pour des raisons de déficit budgétaire, a mis en place une organisation transitoire en attendant la mise en place de l'organisation initialement prévue.

1.1. LA RESTRUCTURATION

N'ayant, depuis sa création, reçue de subvention permettant le fonctionnement normal et optimal de ses activités, l'organisation de l'Agence a dû être revue en fonction de son effectif réduit et de ses moyens limités.

En effet, en 2013 l'agence a fonctionné avec un effectif de 09 personnes suivant la répartition ci-après :

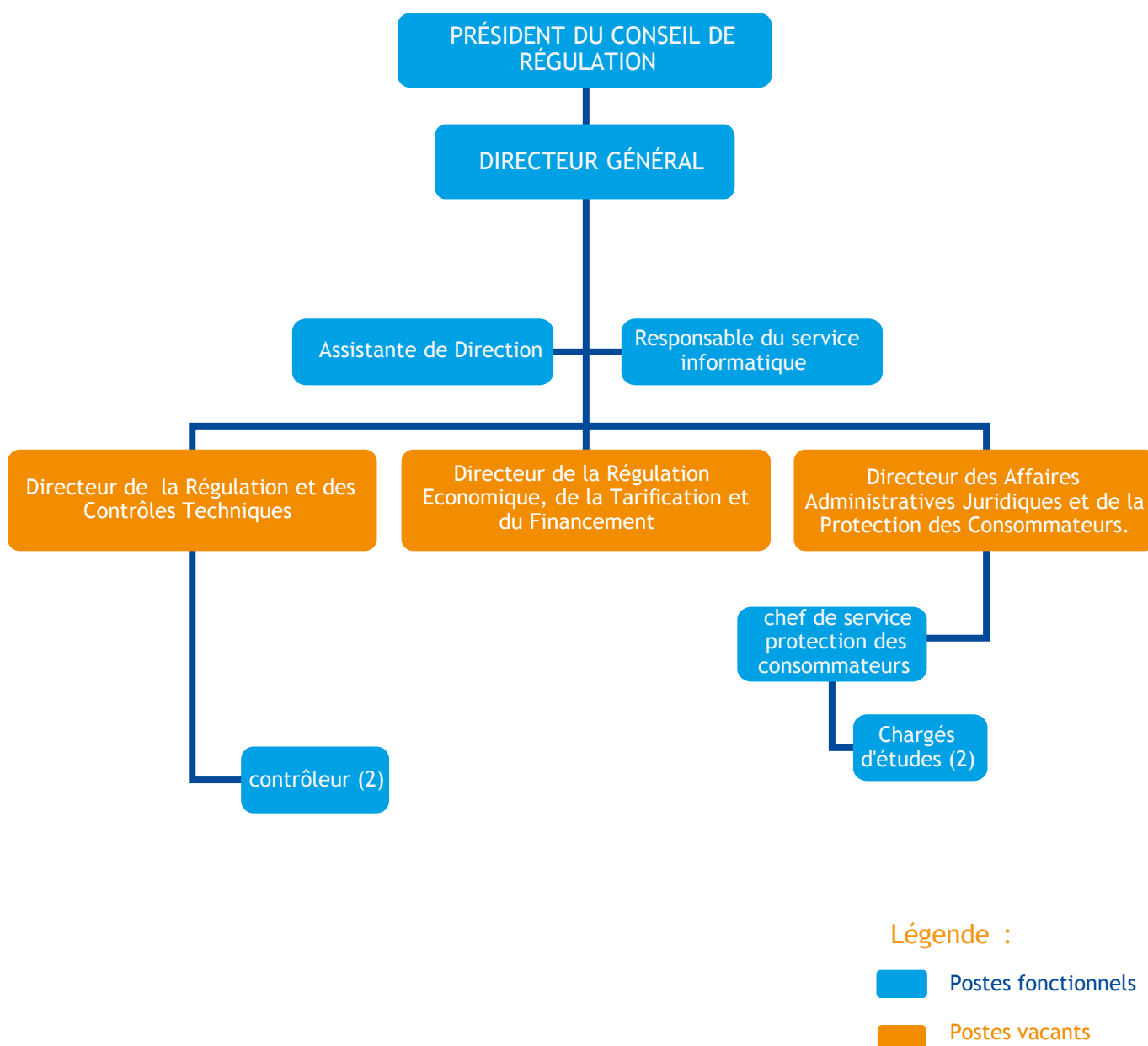
- Direction générale et services rattachés (informatique et contrôle externe): 5 agents
- Service protection des consommateurs et les diverses activités annexes (juridique et communication) : 4 agents et un consultant pris pour assurer les services de la communication.

Aussi, cet effectif a été rythmé tout au long de l'année par des changements illustrés dans ce tableau.

SERVICES	EFFECTIF AU 01 JANVIER 2013	ENTRANT	SORTANT	EFFECTIF AU 31 DÉCEMBRE 2013	PRÉVISION 2014
DIRECTION GÉNÉRALE					
DG	3	0	0	1	2
Informatique	1	0	0	1	1
Communication	0	0	0	0	2
Juridique	0	0	0	0	2
Contrôle externe	2	0	1	1	2
SERVICE PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET ACTIVITÉS ANNEXES					
PDC	3	2	2	3	3
juridique	0	1	0	1	0
communication	0	2	0	2	0
Totaux	9	5	3	9	12

Par ailleurs, du fait de la vacance des postes de Directeur des trois départements présents au sein de l'ARSEE (Direction de la Régulation et des Contrôles Techniques, Direction de la Régulation Economique, de la Tarification et du Financement et la Direction des Affaires Administratives, Juridiques et de la Protection des Consommateurs), le Directeur Général a dû assurer, depuis la création de l'Agence, la supervision de toutes activités.

1.2. ORGANIGRAMME AU PREMIER SEMESTRE





2 BILAN DES ACTIVITÉS

Nonobstant le caractère limité de ses ressources financières qui constitue un sérieux frein pour ses objectifs de performances, l'ARSEE, par le truchement des quelques services fonctionnels au cours de l'exercice 2013, s'est efforcée d'assurer les missions qui lui sont dévolues.

2.1. LA DIRECTION GÉNÉRALE

L'activité au niveau de la Direction Générale, pour le compte de l'exercice 2013, a été marquée par plusieurs actions.

La première de ces actions, fut sa participation dans l'établissement d'un projet d'assistance à la refonte du modèle de fixation des tarifs de l'électricité au Gabon.



2.1.1. ÉTUDE ÉCONOMIQUE



Au cours du premier trimestre, la Direction Générale, aidée par le cabinet conseil Nodalis, a effectué une étude qui s'inscrit dans le cadre de l'application des articles 26 et 28.2 de la Convention de Concession. Ce travail a donc consisté à proposer une méthodologie d'ajustement du niveau des tarifs de l'électricité et de la formule d'indexation en tenant compte de l'entrée d'un producteur indépendant dans le secteur.

À cet effet, trois scénarios ont été proposés par l'ARSEE et le consultant :

- le premier scénario propose une utilisation en base de 20 MW de la puissance installée à la centrale d'Alénakiri. Cette énergie remplacerait la production la plus élevée réalisée par le centre de production d'Owendo. nous avons pris comme hypothèse d'achat, un prix moyen de 60 FCFA/kWh.
 - le second scénario, quant -à lui, suggère un fonctionnement en base de l'ensemble de la centrale d'Alénakiri afin de satisfaire la demande sans cesse croissante de l'ensemble de la ville de Libreville ; le prix moyen retenu, comme hypothèse d'achat pour cette seconde simulation, est de 45 FCFA/kWh
 - enfin, le troisième scénario, serait une utilisation d'une puissance moyenne de 20 MW pour écrêter les puissances maximales en période de pointe. Nous avons pris, comme hypothèse d'achat, le prix moyen de 70 FCFA/kWh.
- Les conclusions de ces trois scénarios ont démontré que pour le premier et le troisième cas la hausse exceptionnelle enregistrée reste faible ; par contre, on enregistre pour le second scénario une baisse exceptionnelle de l'ordre de 0,5%.

Le but de ce travail réalisé conjointement par l'ARSEE et le cabinet conseil Nodalis était de rendre le tarif de l'électricité le plus bas possible en respectant :

- l'autofinancement et l'équilibre financier des services concédés dans le respect d'une juste rémunération du Concessionnaire ;
- l'augmentation progressive du taux de desserte sur l'ensemble du périmètre de la Concession ;
- la qualité technique et la bonne gestion administrative et commerciale des services concédés ;

la qualité technique et le maintien en bon état des équipements et ouvrages affectés aux services concédés, ainsi que la gestion des ressources humaines. Cependant, l'ARSEE, pour des raisons de ressources financières insuffisantes, a dû confier la poursuite de ce travail au Ministère de tutelle (Ministère du Pétrole, de l'Energie et des Ressources Hydrauliques).

À côté de ce projet, la Direction Générale a pris une part active dans la supervision de toutes les activités des divers services.



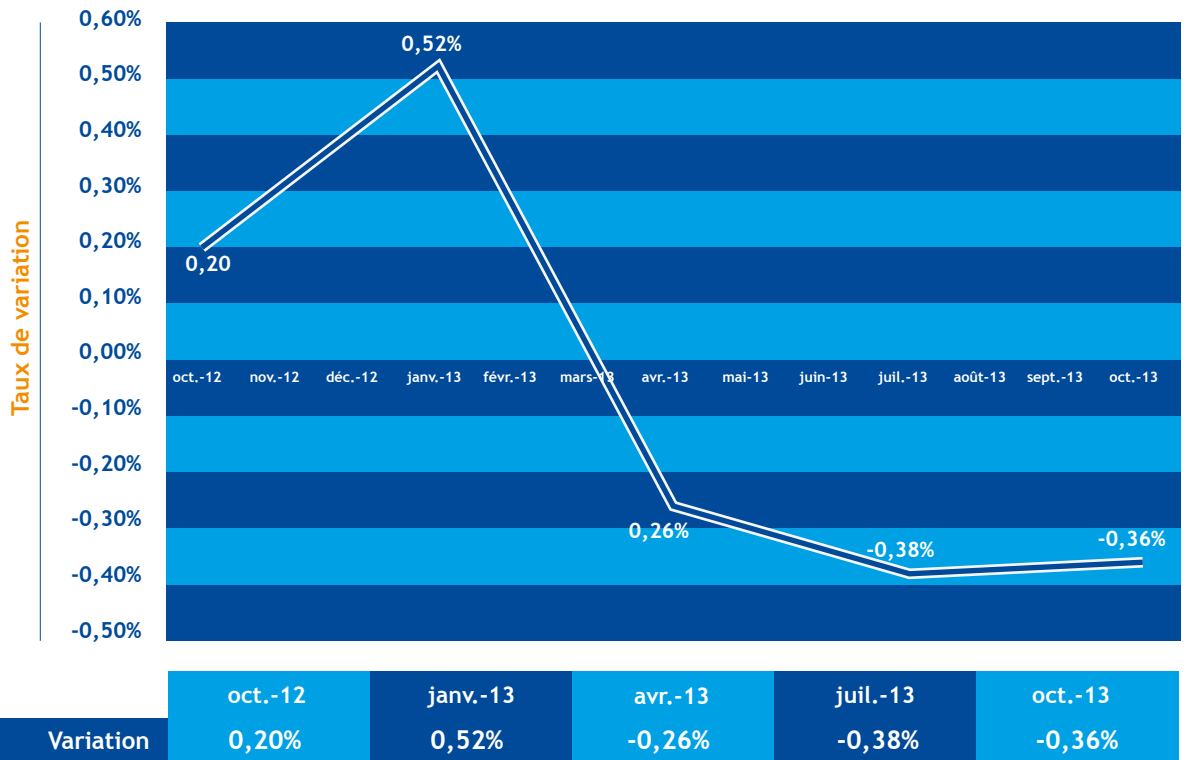
2.1.2. EVOLUTION DES TARIFS ÉLECTRICITÉ ET EAU

Variation trimestrielles des tarifs électricité



la courbe ci--dessus nous démontre que les tarifs électricité au cours de l'année 2013 ont baissé globalement de : **0,19%**
cette baisse est la résultante des différentes variations trimestrielles mentionnées au bas du graphique.

Evolution des Variations trimestrielles en eau



la courbe ci--dessus nous démontre que les tarifs électricité au cours de l'année 2013 ont baissé globalement de : **0,48%**
cette baisse est la résultante des différentes variations trimestrielles mentionnées au bas du graphique.

2.1.3. LE SERVICE CONTRÔLE EXTERNE



Placées à la base sous la tutelle de la Direction de la Régulation et des Contrôles Techniques, les activités du service contrôle extérieur, du fait du non fonctionnement de cette Direction, ont été chapeautées en 2013 par la Direction Générale.

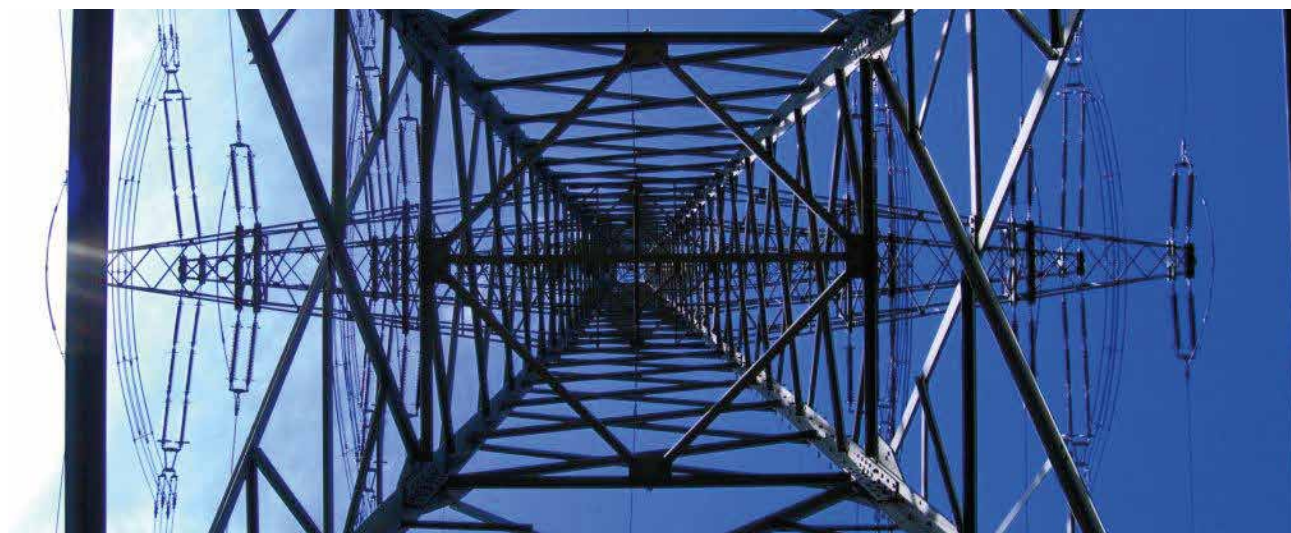
En effet, ce service qui a pour mission de répertorier toutes les non conformités présentes sur les réseaux eau et électricité, a travaillé suivant un programme tracé par le Directeur Général.

Par l'entremise de plusieurs fiches constats, l'ARSEE a souvent rappelé à l'ordre la SEEG en invitant cette dernière à remédier, dans les délais les plus brefs, aux anomalies mises en relief dans lesdites fiches constats. Parmi les non conformités sur lesquelles ce

service a travaillé en 2013, un accent a été mis particulièrement sur les supports électriques non conformes, les ferrures non conformes... qui sont des anomalies très répandues dans la capitale et l'intérieur du pays.

En outre, sous l'impulsion de la Direction Générale, ce service a contribué à la formation technique des agents du service de la protection des consommateurs. En joignant ce service à toutes ses sorties sur le terrain, les chargées d'études du service de la protection des consommateurs ont pu compléter leurs connaissances théoriques en s'imprégnant des réalités du terrain.

Enfin, le tableau en **Annexe 1 : Tableau statistique du bilan des activités du service Contrôle externe**, dresse un bilan des activités de ce service tout au long de l'année.



2.1.1. ÉTUDE ÉCONOMIQUE



Plusieurs actions sont à mettre à l'actif de ce service qui joue un rôle moteur au sein de l'Agence.

En effet, les difficultés financières de l'Agence ont eu pour principale répercussion la réduction de l'effectif des agents. Dès lors, les anciens locaux de la zone industrielle d'Oloumi devenaient surdimensionnés et trop onéreux pour l'ARSEE.

C'est pourquoi un déménagement pour des locaux plus retreints et moins coûteux devenaient nécessaires.

La contribution du service informatique dans ce changement de local a été son apport dans le réaménagement de tout le matériel informatique de l'Agence. De plus, il a assuré la maintenance du site internet livré dans son entièreté en janvier et a également veillé au bon fonctionnement du matériel informatique de l'Agence en :

- reformatant les disques durs ;
- ajoutant des périphéries et des composants dans le serveur ;
- assurant la maintenance du serveur et de tous les ordinateurs portables.

En outre, le service informatique, par le biais d'une formation, a mis en place le logiciel SAGE Paie. Ce logiciel devra permettre à l'Agence de réaliser des économies, puisqu'elle devra désormais s'occuper de l'élaboration des bulletins de paie de ses agents.

Enfin, au cours du mois d'Août, c'est ce service qui a dû assurer la maintenance des activités de l'Agence lors de la mise en congé des autres agents.

Par ailleurs, tout en veillant à la bonne marche de tout le matériel informatique de l'Agence, le service informatique s'est donné comme objectif de mettre en place, pour l'année à venir, de nouveaux outils qui faciliteront le travail de tous les services de l'ARSEE.





3 LE SERVICE DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS (PDC) ET LES ACTIVITÉS ANNEXE

Rattaché à la troisième Direction de l'Agence, à savoir la Direction Administrative, Juridique et de la protection des consommateurs, le service PDC a lui aussi travaillé sous la coupole directe de la Direction Générale. Pour défendre au mieux les intérêts des usagers, dans un secteur en proie à de nombreuses insuffisances, il a été décidé de joindre à ce service d'autres activités devant lui permettre de remplir ses missions.

3.1. LE SERVICE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

3.1.1. ACTIVITÉS DU SERVICE PDC

Constitué en 2013 d'un chef de service et de deux chargés d'études, le service PDC, sans se substituer au service réclamation de la SEEG, s'est astreint à traiter les réclamations des usagers qui ont sollicité son intervention.

En rappelant le Concessionnaire à l'ordre et au respect des dispositions contractuelles qui le lie à sa clientèle, ce service s'est efforcé, dans la limite des moyens mis à sa disposition, de contraindre la SEEG à respecter les dispositions contenues dans le Règlement des Services.

De ce fait, plusieurs dossiers relatifs à des problèmes récurrents comme : les retards de pose de compteurs, les contestations de facturation ou encore les problèmes de baisse de tension ont été au cœur de l'activité de ce service en 2013.

Aussi, il est important de relever la participation du service contrôle externe dans le traitement des dossiers relatifs aux baisses de tension. En allant poser des enregistreurs de tension chez les abonnés, le contrôle externe a aidé la PDC à confirmer ou à infirmer les réclamations des plaignants.

De plus, dans le souci de veiller à la qualité des services offerts à la clientèle le service PDC a entrepris plusieurs visites dans les agences commerciales SEEG de la capitale et de l'intérieur du pays.

3.1.2. LES VISITES EFFECTUÉES À LIBREVILLE

Dans le but d'évaluer le niveau de réception de la clientèle dans toutes les agences commerciales SEEG de Libreville, une équipe du service PDC, accompagnée du responsable du centre d'appel, a visité dès janvier les agences :

- Du centre-ville,
- De la Peyrie,
- De Nzeng-Ayong,
- De Mbolo,
- De Damas,
- De la SNI.

Cette opération, qui s'est faite dans sa première phase avec l'assistance d'un responsable de la SEEG, avait pour but de relever toutes les insuffisances constatées dans ces différentes agences commerciales.

De ce fait, différents comptes rendus ont été adressés à la SEEG au terme de ces visites. Ces rapports ont permis à l'équipe PDC de l'ARSEE de mettre en relief les carences du Concessionnaire en termes de condition d'accueil, de qualité des services et de qualité de l'information transmise aux clients. L'objectif final de ces correspondances était, bien sûr, d'inviter la SEEG d'améliorer, dans les plus brefs délais, ces divers manquements.

La seconde partie de ces visites en agence, qui s'est effectuée en septembre et cette fois ci sans l'assistance du Concessionnaire, avait pour but de vérifier si ce dernier avait tenu compte des remarques qui lui ont été faites en début d'année.

Malheureusement, cette phase de vérification a permis de constater que le Concessionnaire montre peu de volonté à améliorer ses services au vue des infimes améliorations réalisées en plusieurs mois.

3.1.3. LES VISITES EN PROVINCES

Dans le cadre du prolongement de l'action qu'elle a entreprise au niveau de la capitale, l'équipe de la PDC a également sillonné plusieurs villes de l'intérieur du pays.

Ainsi, dans les agences commerciales des villes de :

- Port-Gentil,
- Mouila,
- Oyem,
- Koulamoutou,
- Lastourville,
- Franceville,
- Moanda,
- Mounana,
- Ngouoni,
- Bongoville

Le service PDC s'est livré au même exercice, c'est-à-dire :

- ➔ Evaluer la qualité et les conditions d'accueil de la clientèle en agence ;
- ➔ Connaître la procédure et les délais de traitement des réclamations des usagers par agence commerciale ;
- ➔ Vérifier l'applicabilité de la ristourne sur les devis de branchement dans chaque localité visitée.

Là également de grosses insuffisances en termes de qualité des services, de conditions d'accueil et de qualité de l'information ont été décelées.

les carences criardes

Au cours des visites effectuées à l'intérieur du pays par les agents ARSEE, ces derniers ont pu relever plusieurs défaillances du Concessionnaire dont la gravité a fortement retenu l'attention des régulateurs.

l'Agence commerciale de Bongoville

Insalubre, vétuste, exigü et dépourvue de toutes les conditions de commodité l'agence commerciale de Bongoville n'est, en l'état actuel, pas un cadre approprié pour recevoir les usagers de cette ville.

De plus, aux conditions d'accueil lamentables vient également s'ajouter une qualité de service plus qu'insuffisante matérialisée par un traitement des réclamations des usagers quasi-inexistant et des temps d'intervention, en ce qui concerne les branchements neufs, dépassant largement les délais prescrits dans le Règlement des Services.

l'Agence commerciale de Mounana

À notre passage dans la ville de Mounana, les populations nous ont exprimé leur frustration résultant de la fermeture de l'agence commerciale SEEG de leur ville. Cette situation oblige ainsi les usagers de Mounana à se rendre à Moanda pour régler leurs factures de consommation et pour l'achat des unités EDAN.

En outre, l'agence commerciale de Mounana fermée depuis plusieurs mois à notre passage, servirait, semble-t-il à l'insu des responsables SEEG de la région, de dépôt de compteurs électriques neufs. Lesdits compteurs y sont entreposés à même le sol sans que des précautions devant garantir leur bonne conservation ne soient prises.

l'Agence commerciale de Moanda

Comme c'est le cas de plusieurs agences commerciales de l'intérieur du pays, l'agence de Moanda n'a malheureusement pas constitué l'exception en termes de vétusté et d'exiguïté.

En plus des carences liées aux conditions d'accueil (agence étroite pas assez éclairée et aérée, vétusté du bâtiment, insuffisance de caisses fonctionnelles...) l'agence de Moanda s'est particulièrement distinguée par sa qualité d'accueil des plus déplorables.

En effet, notre passage à l'agence commerciale de Moanda durant deux jours nous a permis de relever le comportement discourtois, agressif et peu professionnel de l'agent de sécurité à l'égard de la clientèle.

Fort heureusement, une semaine après le passage des agents régulateurs, ces derniers ont été informés du départ dudit agent de sécurité de l'agence de Moanda.

● ***L'Agence commerciale de Koulamoutou***

À l'exemple de l'Agence commerciale de Bongoville, les conditions d'accueil des usagers dans l'Agence commerciale de Koulamoutou ne sont guère meilleures.

L'insalubrité, l'étroitesse et la vétusté de ce bâtiment ne permettent pas de recevoir la clientèle dans de bonnes conditions.

A cela s'ajoute le comportement peu professionnel et discourtois de certains agents (agent technico-commercial) qui foule au pied le devoir d'égalité de traitement des usagers auquel la SEEG est tenu en accordant des passes droits à certains abonnés au détriment des autres.

● ***L'Agence Commerciale d'Oyem***

En dehors des conditions d'accueil qui sont acceptables (cadre salubre et spacieux, places assises disponibles pour les usagers...) on note tout de même quelques carences au niveau de l'Agence commerciale d'Oyem. Ces dernières concernent :

- Le retard accusé dans l'ouverture de l'Agence ;
- La non mise à disposition des usagers des extraits de règlement de service ;
- Le non-respect par certains agents de l'égalité de traitement des usagers.

● ***L'Agence commerciale de Mouila***

Bien que des efforts avaient été consentis lors de notre premier passage à l'Agence de Mouila (18 et 19 juillet 2012) pour améliorer les conditions d'accueil des usagers (places assises pour les usagers, mises à disposition du public d'extraits de règlement de service et barème des tarifs en vigueur...), notre deuxième passage le 9 février 2013 nous a permis de constater, à notre grand regret, que lesdites améliorations n'auront durées que le temps du séjour de l'Agence de Régulation.

De plus, la fermeture de l'Agence avant l'heure de clôture prévue (11h 30 au lieu de 12h00) susciterait colère et indignation auprès de bon nombre d'abonnés.

les carences les moins criardes

● ***L'Agence commerciale de Port- Gentil***

Spacieuse et agréable, les conditions d'accueil au niveau de l'Agence SEEG de Port-Gentil dépassent largement le seuil acceptable. Toutefois, nous déplorons le fait qu'à notre passage nous n'ayons pas vu, mis à la disposition du public, des extraits de règlement des services ainsi que le barème des tarifs actualisé.

○ ***L'Agence commerciale de Franceville***

Bien que la salle réservée à l'accueil de la clientèle soit assez restreinte, l'Agence dispose tout de même de places assises réservées à la clientèle, d'extraits de règlement de service destinés à cette dernière et du barème des tarifs en vigueur affiché de façon visible.

Toutefois, l'absence à notre passage de chargés de clientèle et d'une deuxième caissière, occasionnent, en période de forte affluence, de longues files d'attente qui déteignent sur la qualité de l'accueil au niveau de cette Agence.

○ ***L'Agence commerciale de Nguoni***

À notre passage dans la ville de Nguoni, nous avons remarqué que l'Agence commerciale SEEG de ladite ville était en construction et que les travaux étaient achevés à 90%. Étant donc déjà en service, cette Agence ne disposait toutefois pas de places assises réservées aux usagers et d'extraits de règlement des services.

○ ***L'Agence commerciale de Lastourville***

Au niveau de l'Agence commerciale de Lastourville nous avons été agréablement surpris de constater que la clientèle était reçue dans un cadre spacieux et agréable. Des extraits de règlement des services étaient mis à la disposition du public et deux caisses étaient fonctionnelles à notre passage.

Cependant, les plaintes des lastourvillois concernent beaucoup plus le traitement de leurs réclamations.

En effet, en dehors de la ville de Lastourville, les problèmes de respect des délais, de traitement des réclamations des usagers et de dépannage se posent avec acuités dans toutes les localités visitées. Le Concessionnaire, pour des raisons diverses, ne ménage aucun effort pour essayer de respecter les délais de traitement prescrits dans le règlement des services.

Une situation que nous signalions déjà dans le rapport d'activité 2012 et pour laquelle le Concessionnaire, malgré nos interpellations, n'a fourni aucun effort.

Suite à tous ces manquements, des comptes rendu de visite mettant en exergue toutes les carences observées dans chaque agence, ont été adressés à la SEEG avec la consigne stricte et ferme de remédier dans les plus brefs délais à toutes les non conformités relevées.

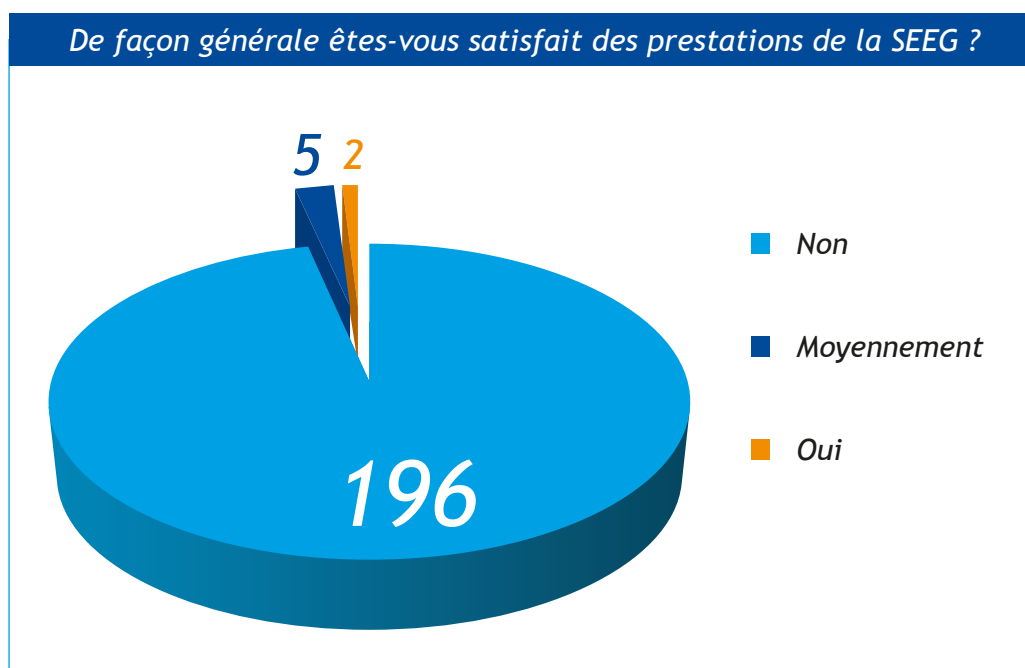
***POUR UN SERVICE
DE QUALITE...***



☀ les sondages réalisés lors des visites en province

Les visites effectuées à l'intérieur du pays ont été également, pour l'ARSEE, l'occasion de recueillir le sentiment des populations par rapport aux prestations de la SEEG dans leurs villes respectives.

Par le biais d'un questionnaire¹ qui leur était soumis, les agents du service Protection des Consommateurs de l'ARSEE ont pu apprécier le degré de satisfaction des divers usagers et abonnés questionnés. Interrogés sur des thématiques diverses comme la qualité de l'accueil en agence, les délais de traitement des réclamations, les interruptions d'eau et d'électricité..., les 203 personnes interrogées par les agents ARSEE ont, presque à l'unanimité, exprimées leur insatisfaction vis-à-vis des prestations de la SEEG. Le camembert ci-dessous fait une répartition des diverses réponses obtenues lors des sondages effectués en provinces.



3.1.4. LES SÉMINAIRES INTERNATIONAUX

🕒 les travaux du comité technique de normalisation



L'ARSEE, par le truchement de son service protection des consommateurs, a pris part à deux rencontres d'envergure internationale au cours de l'année 2013.

La première était relative à la réunion constitutive du Comité Technique pour l'élaboration des normes nationales.

A cet effet, l'ARSEE, identifiée comme partie prenante du secteur, a été sollicitée pour participer aux travaux du Comité Technique de Normalisation « électrotechnique » dénommé : CT4. Ces travaux se sont par ailleurs tenus à Libreville le jeudi 27 juin 2014.

○ les travaux de la FISUEL

La seconde rencontre à laquelle prenaient part les agents de la PDC fut l'invitation de la Fédération Internationale pour la Sécurité des Usagers de l'Electricité (FISUEL).

En effet, compte tenu de la place qu'occupe l'ARSEE dans le secteur la FISUEL, par le biais du CONSUELEC, a tenu à convier l'Agence aux travaux du Groupe de Travail Afrique (GTA) qui se sont déroulés les 6, 7 et 8 novembre 2013 à Libreville.

il faut noter que ces rencontres de Libreville qui ont vu la participation des représentants de la Côte d'Ivoire, du Cameroun, du Togo... avaient pour but de préparer le rapport de la zone Afrique en vue de sa présentation au prochain Forum International de la sécurité électrique prévue les 28 et 29 novembre 2013.

3.2. LE SERVICE JURIDIQUE

Associé au service protection des consommateurs au cours du dernier trimestre de l'année 2013, le service juridique a travaillé en étroite collaboration avec l'équipe PDC.

En effet, du fait de la nonchalance dont a souvent fait preuve la SEEG quant à la remise en conformité de certaines anomalies signalées par le service PDC, le juridique s'est vu transmettre plusieurs dossiers dont les plaignants souhaitaient passer par le canal de la justice pour contraindre le Concessionnaire à respecter ses engagements.



Une fois transmis, il incombait désormais à ce service d'entamer une procédure visant à la résolution amiable des dossiers. Cette procédure qui vise à éviter que les clients n'aient recours à la solution extrême, c'est-à-dire la justice, repose sur la mise en place de médiation au cours de laquelle l'ARSEE invite, une ultime fois, le Concessionnaire à respecter ses engagements. Dans certains cas cette solution, qui est préférable pour le client, à porter ses fruits.

Cependant, dans d'autres, le Concessionnaire a préféré ignorer les interpellations du client et de l'ARSEE ce qui conduit irrémédiablement l'affaire devant les tribunaux.

En outre, le service juridique a activement travaillé sur la mise en place d'un partenariat entre l'ARSEE et la Direction Générale de la Concurrence et de la Consommation (DGCC). Ce partenariat qui vise à interdire, par le biais de la DGCC, la mise sur le marché de certains produits de mauvaise qualité, devrait être concrétisé en 2014.



Enfin, la création d'un service juridique s'inscrit dans la volonté de l'ARSEE de créer une jurisprudence sur laquelle l'Agence pourra s'appuyer pour la résolution d'autres réclamations.

3.3. LE SERVICE COMMUNICATION

Du fait de la méconnaissance des activités de l'Agence par le plus grand nombre, le service communication de l'ARSEE a placé l'année 2013 sous le sceau de la vulgarisation et de l'information de proximité. À cet effet, trois canaux de communication ont été utilisés par ce service : la communication axée sur les supports de nouvelles technologies, la communication de proximité et la communication via la presse écrite.



3.3.1. LA COMMUNICATION VIA LES SUPPORTS DE NOUVELLES TECHNOLOGIES

Pour faire connaître l'ARSEE à l'échelle nationale et internationale, l'Agence a décidé de la création d'un site internet devant relayer toutes ses activités. Ce site dénommé : arsee-gabon.net compte aujourd'hui 96788 visiteurs.

Fort de ce succès, l'ARSEE a décidé de recourir également aux réseaux sociaux qui sont des canaux de communication très à la mode et fortement appréciés des internautes.

C'est pourquoi elle crée, courant 2013, sa page Facebook intitulée : ARSEE Gabon. Cette page Facebook qui relaie toute les activités du site internet, compte en moyenne 35 mentions 'j'aime' par jour.

3.3.2. LA COMMUNICATION DE PROXIMITÉ

Conscient que l'accès à internet reste malheureusement limité à une petite frange de la population gabonaise, le service communication a aussi opté pour la communication de proximité.

En effet, pour toucher le plus grand nombre d'utilisateurs du secteur, le service communication en collaboration avec le service PDC a lancé dès octobre des campagnes d'information et de vulgarisation dans les quartiers.

La première de ces campagnes qui s'est tenue dans le 6ème arrondissement, plus précisément au quartier Nzeng-Ayong village, a gratifié l'ARSEE d'une assistance de plus de 125 personnes. Avec les riverains dudit quartier, il s'est agi, pour le service protection des consommateurs, de débattre des droits et devoirs du consommateur, de certains abus du Concessionnaire et des difficultés que rencontrent ces populations en matière de fourniture en eau et électricité.

Rappelons que ces campagnes d'informations dans les quartiers donnaient automatiquement lieu à des saisis du Concessionnaire sur toutes les anomalies constatées lors de ces échanges avec les populations.

Pour 2014, ce service s'est fixé comme objectif de renforcer ses outils de communication et de faire appel à d'autres supports médiatiques pour vulgariser au maximum les activités de l'Agence de Régulation de l'Eau potable et de l'Energie Electrique.




4 CONCLUSION

Malgré les difficultés financières auxquelles elle fait face, l'ARSEE s'est efforcée au cours de cette année 2013 à remplir au mieux ses obligations. A travers ce rapport d'activité ce sont les points saillants des activités de chaque service qui ont été passés en revue.

Pour l'année à venir, l'Agence ambitionne, dans la limite des moyens qui seront mis à sa disposition, accroître ses objectifs de performance en affirmant sa présence dans le secteur. Pour atteindre cet objectif l'ARSEE compte s'appuyer sur :

- une intensification de la vulgarisation de ses activités,
- un traitement des réclamations des usagers encore plus prompt,
- un contrôle des services du Concessionnaire encore plus accru,
- la mise en place de jurisprudences devant contraindre le Concessionnaire à respecter ses engagements.

Cependant, la concrétisation de ces différents objectifs, qui sont des pistes de solution devant permettre l'amélioration de la qualité des services de la SEEG, passe par l'octroi à l'Agence de moyens financiers suffisants et la collaboration de tous les acteurs du secteur.



ARSEE

3.4. ANNEXE 1 : TABLEAU STATISTIQUE DU BILAN DES ACTIVITÉS DU SERVICE CONTRÔLE EXTERNE

Thèmes	Nombre de fiches constats réalisés	nombre de fiches constats clôturés	pourcentage	Nombre de fiches constats en attente de mise en conformité	pourcentage
<i>ouvrages électriques non conformes</i>	30	0	0	1	1
<i>ouvrages électriques non conformes et présentant un danger pour les tiers</i>	30	32	73%	12	27%
<i>travaux mal exécutés ou en retard d'exécution</i>	24	7	29%	17	71%
<i>fuites d'eau avant compteur</i>	86	21	24%	65	76%
<i>compteurs eau sans stèles</i>	56	3	5%	53	95%
Total	240	82	34%	158	66%

3.5. ANNEXE 2 : TABLEAU STATISTIQUE DU BILAN DES ACTIVITÉS DU SERVICE PROTECTION DES CONSOMMATEURS.

Thèmes	Nombre de fiches constats réalisés	nombre de fiches constats clôturés	pourcentage	Nombre de fiches constats en attente de mise en conformité	pourcentage
<i>Baisse de tension</i>	33	10	30%	23	70%
<i>Contestation de factures</i>	8	5	62%	3	38%
<i>Retard de pose de compteurs et ristourne</i>	57	45	79%	12	21%
<i>Demande d'extension de réseau (eau et électricité) et préfinancement d'extension</i>	2	1	50%	1	50%
<i>Branchements directs</i>	25	18	72%	7	28%
<i>Interruption de fourniture eau</i>	7	4	57%	3	43%
<i>Saturation de supports et postes de transformation</i>	32	19	59%	13	41%
Total	164	102	62%	62	38%

3.6. ANNEXE 3 : EXEMPLAIRE DU QUESTIONNAIRE UTILISÉ EN PROVINCE

N°	Question	Variables de réponse	
1	Connaissez-vous la SEEG ?	Oui	Non
2	Êtes-vous abonné à la SEEG ou un simple usager de ses services ?	Abonné	Usager
3	Comment trouvez-vous l'accueil dans les agences ?	Bon	Mauvais
4	Comment trouvez-vous les conditions d'accueil à la SEEG, les réclamations et leurs délais de traitements ?	Bon	Mauvais
5	Avez-vous déjà effectué une réclamation auprès de la SEEG ?	Oui	Non
6	Comment avez-vous trouvé le traitement de votre réclamation ?	Court	Long
7	La SEEG respecte-t-elle les 24h prévue pour un dépannage ?	Oui	Non
8	Connaissez-vous la ristourne sur les devis de branchement ?	Oui	Non
9	Enregistrez-vous des coupures d'électricité dans la ville de Koula-Moutou ?	Oui	Non
10	A quelle fréquence sont ces coupures ?	Rares	Répétitives

N°	Question	Variables de réponse		
11	En cas de coupure d'électricité par quels moyens vous alimentez-vous ?	Groupe électrogène	Bougies	Lampes tempêtes
N°	Question	Variables de réponse		
12	Enregistrez-vous des coupures d'eau dans la ville de Koula-Moutou ?	Oui	Non	
N°	Question	Variables de réponse		
13	A quelle fréquence sont ces coupures ?	Rares	Répétitives	
N°	Question	Variables de réponse		
14	En cas de coupure d'eau par quels moyens vous alimentez-vous ?	L'eau du puits, Rivière, Lac, Fleuve, etc. L'eau de la pluie L'achat des bouteilles		
N°	Question	Variables de réponse		
15	Etes-vous souvent victime de problèmes de rupture de stock (compteurs, disjoncteurs, câbles ...) à Koula-Moutou ?	Oui	Non	
N°	Question	Variables de réponse		
16	Comment sont ces ruptures de stock ?	Longues	Courtes	
N°	Question	Variables de réponse		
17	Avez-vous des problèmes de connexion à Koula-Moutou ?	Oui	Non	
N°	Question	Variables de réponse		
18	A quelle fréquence enregistrez-vous ces problèmes ?	Rarement	Souvent	Tous les jours
N°	Question	Réponses		
19	Rencontrez-vous d'autres problèmes qui n'ont pas été évoqués ici			
N°	Question	Variables de réponse		
20	De façon générale êtes-vous satisfait des prestations de la SEEG ?	Oui	Non	

