



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



RAPPORT ANNUEL
2015



TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	3
ORGANISATION GENERALE	4
Organigramme de l'Agence 2015.....	5
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'AGENCE	6
Organisation de l'ARSEE.....	6
Fonctionnement de l'ARSEE.....	6
BILAN DES MISSIONS 2015	7
VEILLER AUX INTERETS LEGITIMES DES USAGERS	8
VISITES DE CONTROLE DES AGENCES SEEG.....	9
LES RETARDS DE REALISATION DE BRANCHEMENTS.....	9
LES DYSFONCTIONNEMENTS DE SINGA.....	10
Evolution du traitement des anomalies.....	11
LA MISE EN PLACE DE LA FACTURATION PAR ESTIMATION.....	13
VISITE SUR LES RESEAUX.....	13
CAMPAGNES DE SENSIBILISATIONS.....	14
ACTIVITES SPECIFIQUES.....	14
VEILLER A LA QUALITE DE SERVICES	16
NON-CONFORMITE SUR LES RESEAUX.....	17
AUDIT DE PROCESS EAU.....	18
PROTEGER LES INTERETS DES USAGERS	20
TRAITEMENT DES RECLAMATIONS.....	21
Délais de service.....	21
Accès aux Services.....	21
Financement des extensions de réseaux.....	22
Obligation technique du au client.....	22
PROMOUVOIR LE DEVELOPPEMENT EFFICACE ET HARMONIEUX DU SECTEUR	24
LES TYPES PARTENARIATS PUBLICS-PRIVES.....	25
ETUDE DE LA TARIFICATION ELECTRICITE.....	26
VEILLER A LA CONTINUITE DE SERVICE PUBLIC	28
CONTROLE DE L'AUTO-SURVEILLANCE DES STATIONS DE TRAITEMENT D'EAU.....	29
ANALYSE DES ANNEXES SUR LA QUALITE DE SERVICE ET CONTINUITE DES SERVICES EAU ET ELECTRICITE.....	29
Contrôle de la qualité du service en matière de fourniture eau (annexe 8 eau).....	29
Contrôle de la continuité des services en matière de fourniture d'eau (annexes 9 eau).....	30
Contrôle de la qualité de fournitures et des normes de sécurité en matière d'électricité (annexe 9 électricité).....	30
Contrôle de la qualité de service en matière d'interruptions électricité (annexe 10 électricité).....	30
Coupures longues.....	31
Energie non distribuée.....	31
CONTROLLER LE RESPECT PAR LE CONCESSIONNAIRE DES OBLIGATIONS QUI LUI INCOMBENT	32
DEPLACEMENT DE BRANCHEMENT.....	33
FINANCEMENT ET PREFINANCEMENT DES EXTENSION.....	33
SUIVI DES POSTES EN CONTRAINTE.....	34
SUIVI DE LA QUALITE DES FOURNITURES ELECTRICITE ET EAU.....	34
Suivi des mesures de pression.....	34
Suivi des mesures de tension.....	35
DEFINIR LES PRINCIPES D'APPROBATION ET D'HOMOLOGATION DES TARIFS	36
HOMOLOGATION DES TARIFS.....	37
CONCLUSION	38



ARSEE



Avant-propos

L'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie électrique (ARSEE) est l'Autorité administrative indépendante, chargée de réguler les activités du secteur de l'eau potable et de l'énergie électrique.

Créée depuis 5 ans par l'ordonnance n°019/PR/2010 portant création, missions et attributions de l'Agence, ses activités n'ont débuté réellement qu'en 2011. Dans l'objectif de rendre compte des activités réalisées au cours de l'année 2015 et d'y présenter les résultats, l'ARSEE, comme toute entité administrative, élabore un rapport d'activité qui dresse le bilan des actions réalisées dans l'année.

Ainsi, pour l'année 2015 ce rapport présente d'abord l'organisation de l'agence, qui s'articule autour de la direction générale et des services de la protection des consommateurs et le service juridique.

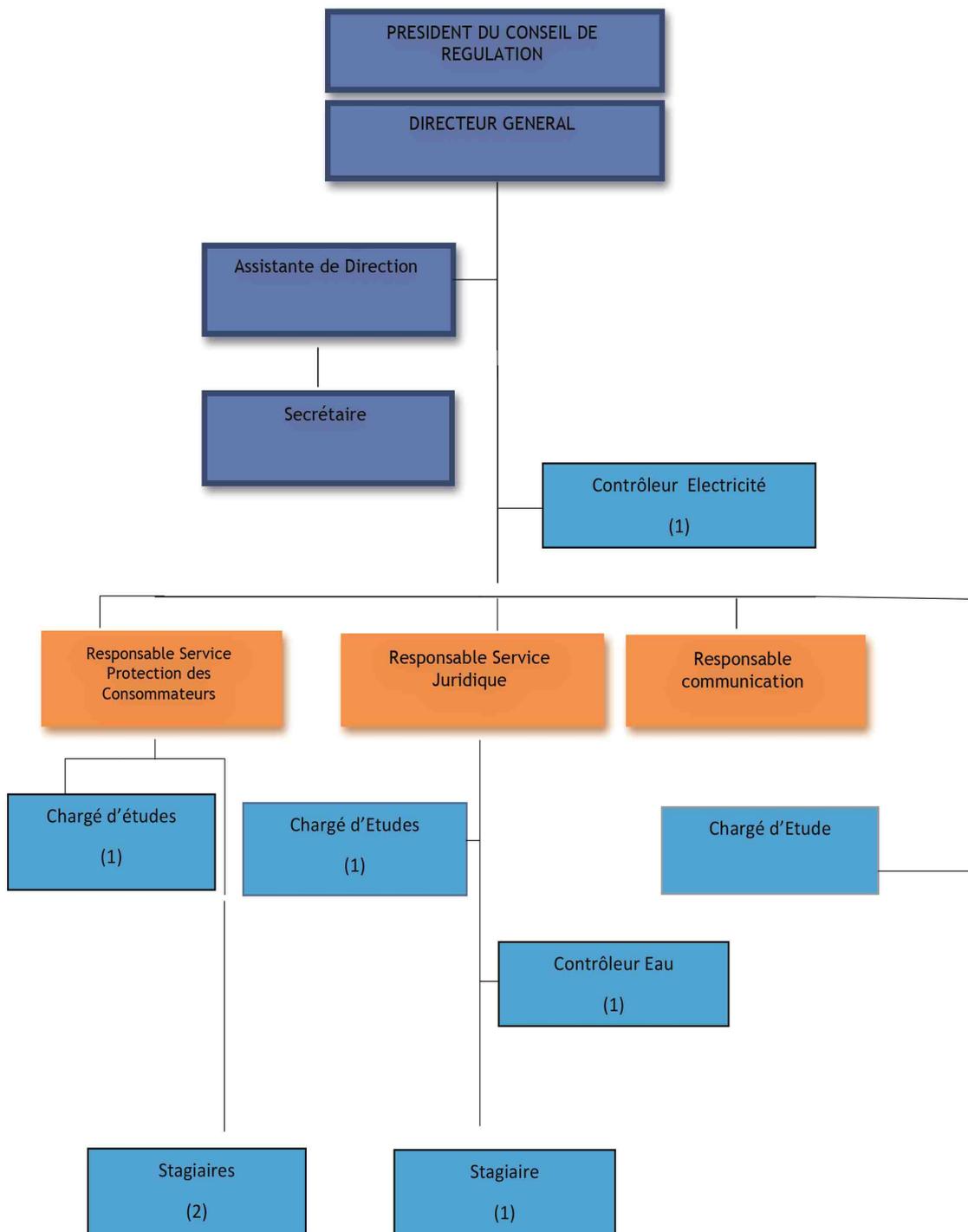
Et ensuite le rapport dresse le bilan des missions qui consiste à :

- Veiller aux intérêts légitimes des usagers,
- Veiller à la qualité des services,
- Protéger les intérêts des usagers,
- Promouvoir le développement efficace et harmonieux du secteur,
- Veiller à la continuité du service public,
- Contrôler le respect par le concessionnaire des obligations qui lui incombent,
- Définir les principes d'approbation et d'homologation des tarifs.

ORGANISATION GENERALE



Organigramme de l'Agence 2015



Organisation et fonctionnement de l'agence

ORGANISATION DE L'ARSEE

Dans le cadre de l'exercice de ses attributions l'Agence de Régulation, conformément à l'ordonnance n°019/PR/2010, comprend un Conseil de Régulation, une Direction Générale à laquelle dépend hiérarchiquement :

- La Direction de la Régulation des Contrôles Techniques,
- La Direction de la Régulation Economique, de la tarification et du Financement,
- La Direction des Affaires Administratives, juridiques et de la protection des consommateurs.

Cependant, pour des raisons budgétaires, l'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie électrique (ARSEE) a mis en place une organisation transitoire qui lui permet de faire fonctionner uniquement la Direction des Affaires Administratives Juridiques et de la Protection des Consommateurs à travers le Service de la Protection des Consommateurs(PDC) et le Service Juridique pour le compte de l'Année 2015.

FONCTIONNEMENT DE L'ARSEE

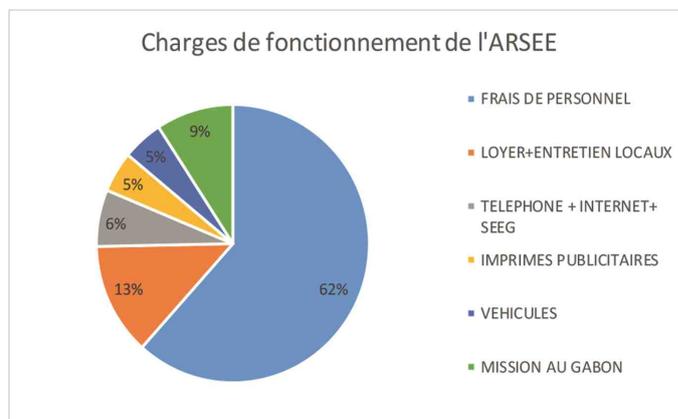
En l'absence des postes de Directeurs susvisés, le fonctionnement de l'ARSEE a été assuré sous la supervision directe du Directeur générale.

De ce fait, les services juridiques et Protection des consommateurs ont réalisé les missions dévolues aux autres directions telles que les contrôles techniques, la régulation économique, la tarification et le financement.

Sur le plan budgétaire, comme le prévoit l'ordonnance portant création de l'ARSEE, celle-ci reçoit chaque année une subvention de l'Etat lui permettant de faire fonctionner l'Agence et de réaliser ses activités. Depuis 2015, cette subvention est liée à la réalisation des objectifs fixés dans le contrat de performance signé avec la Direction Générale de l'Energie.

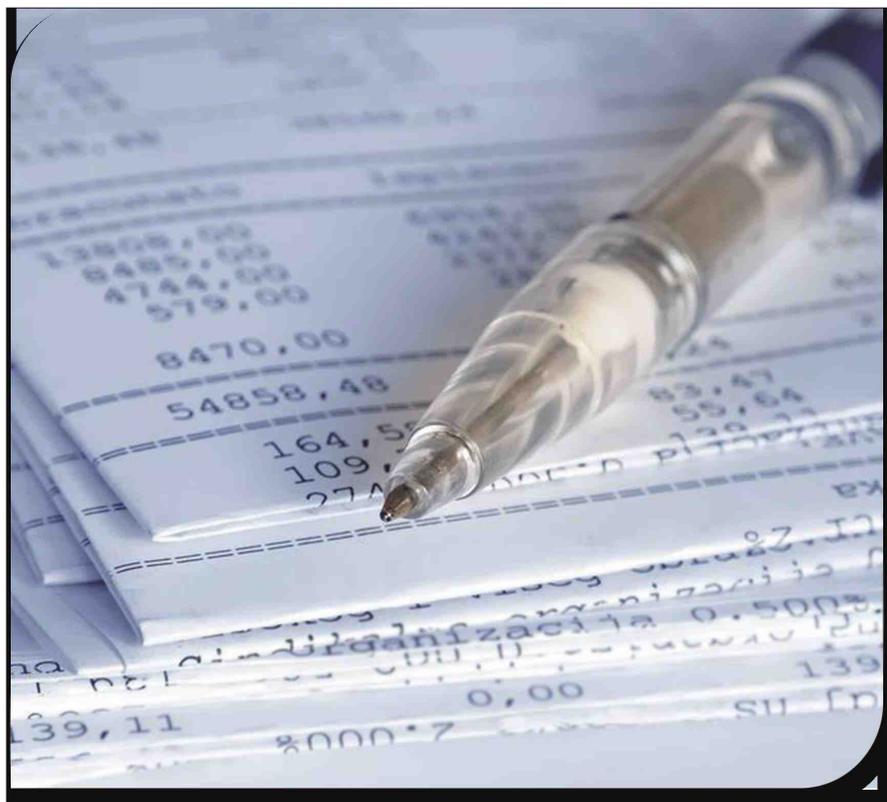
Malgré l'atteinte des objectifs du contrat de performance, l'ARSEE n'a perçu aucune subvention de l'Etat en 2015. Pour rappel, ces objectifs étaient le traitement de 250 réclamations et la réalisation de 2 campagnes de sensibilisation.

Pour mener à bien ses missions, l'ARSEE a trouvé d'autres moyens de financement lui permettant de réaliser ses objectifs. Il s'agit des factures du contrôle du respect des obligations contractuelles de la Convention de la Concession entre l'Etat et la SEEG.



Ce financement a servi au fonctionnement courant (charges du personnel, missions de contrôle...), au financement d'autres opérations (séminaire, étude tarifaire...). Toutefois, ce financement a été insuffisant pour prendre en charge les dettes sociales qui à ce jour demeurent. Le graphe ci-dessous récapitule la répartition des dépenses de l'ARSEE.

BILAN DES MISSIONS 2015



Les dispositions de l'article 6 de l'ordonnance n°019/PR/2010 confèrent à l'ARSEE plusieurs attributions, dont les principales sont :

- Veiller aux intérêts légitimes des usagers ;
- Veiller à la qualité de service ;
- Protéger les intérêts des usagers,
- Promouvoir le développement efficace et harmonieux du secteur,
- Définir les principes d'approbation et d'homologation des tarifs.

Ces attributions sont présentées dans leur détail dans les parties suivantes.

VEILLER AUX INTERETS LEGITIMES DES USAGERS



La veille des intérêts légitimes des usagers consiste à réaliser des visites dans les agences SEEG, interpellier le concessionnaire sur le respect des délais en termes de réalisation de branchement, traiter les anomalies liées à SINGA, réaliser des visites sur les réseaux eau et électricité, informer les usagers sur leurs droits et devoirs, traiter des problématiques spécifiques

VISITES DE CONTROLE DES AGENCES SEEG

Au cours de l'année 2015, l'ARSEE a évalué les conditions d'accueil dans les Agences commerciales de la SEEG, à Libreville et en province.

Au terme de ces visites, on note :

💧 A Libreville, une amélioration des conditions d'accueil en termes de places assises, réfection des bâtiments (Agences du siège et de la Peyrie). Pour le reste des Agences, (Mbolo, Damas, SNI et Oloumi), des améliorations devraient être faites afin d'assurer aux usagers des meilleures conditions d'accueil.

💧 En province, une insalubrité entraînant la dégradation des bâtiments, des conditions d'accueil non-commodés notamment dans les villes de NDENDE et LEBAMBA.

Aussi, nous avons particulièrement observé, cette année, d'importantes files d'attentes dans les agences commerciales. Ces files d'attentes étaient liées aux dysfonctionnements de SINGA¹ qui ont occasionné des temps de réponse très longs.

LES RETARDS DE REALISATION DE BRANCHEMENTS

Pour rappel, la SEEG a une obligation contractuelle de réaliser les branchements dans un délai de 15 jours ouvré après le paiement du devis. Cependant, en 2015 nous avons observé de gros retards de branchement variant entre 3, 6 et 12 mois. Cette année a été particulièrement difficile pour les usagers car ces derniers ont eu des grandes difficultés pour obtenir la réalisation des branchements dans les délais contractuels. Après contrôle du Régulateur, celui-ci s'est aperçu que ces retards étaient liés à une rupture récurrente de stocks de matériels qu'a connu le concessionnaire.

Ainsi, En fin d'année 2015 la SEEG enregistrait plus de 3000 branchements en retard de réalisation.



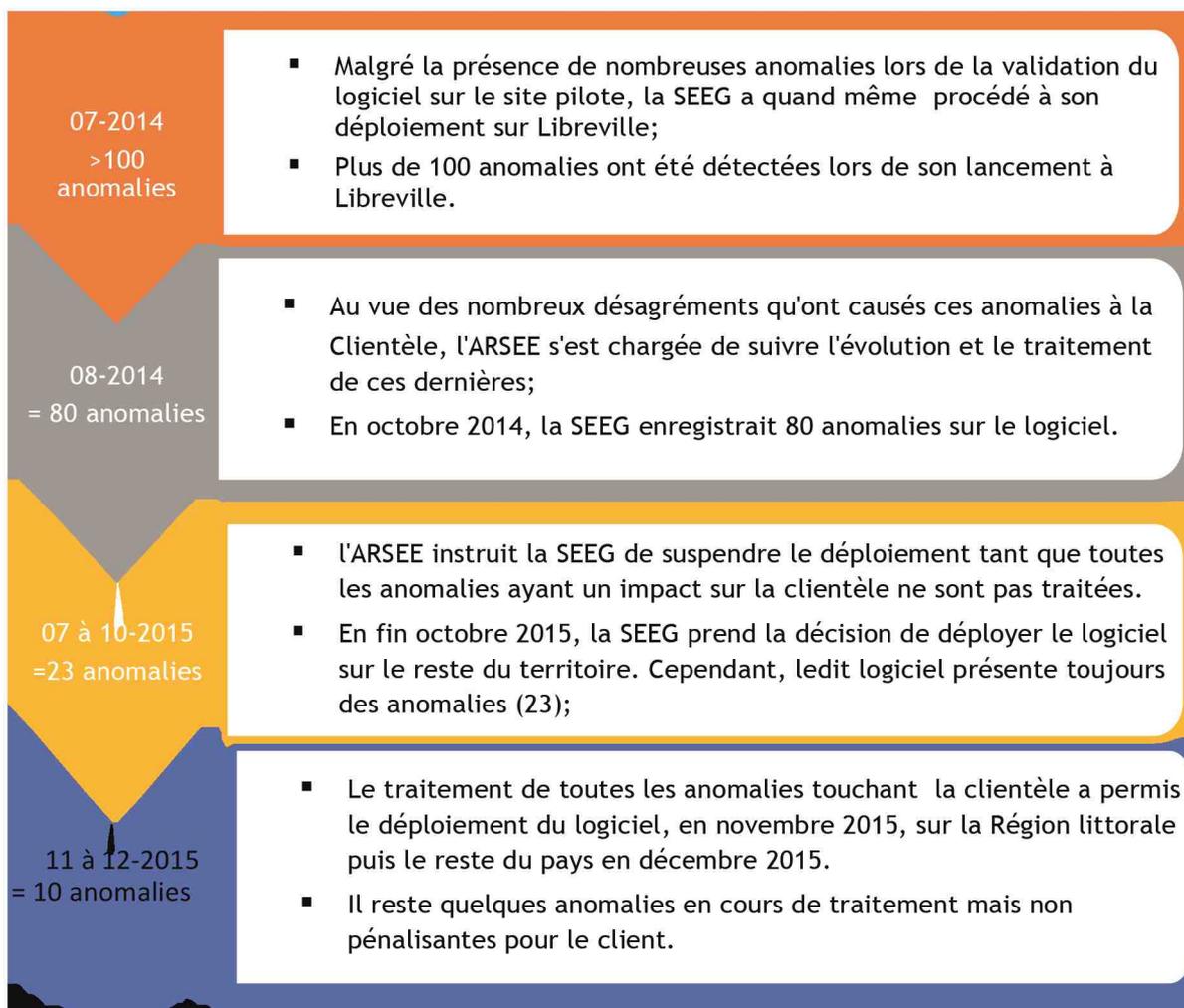
¹ SINGA :Système d'Information de Gestion des Abonnés

LES DYSFONCTIONNEMENTS DE SINGA

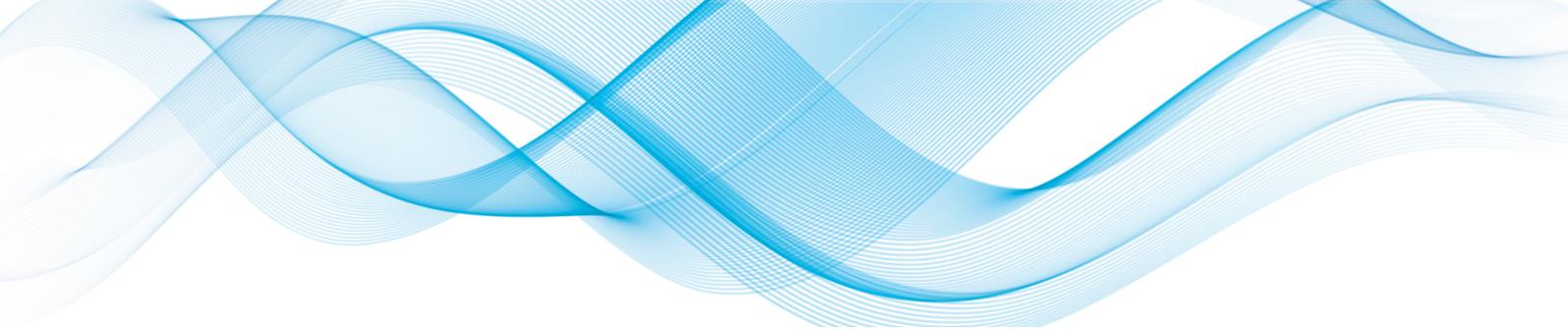
La SEEG s'est engagée, lors de la signature de la Convention de Concession avec l'Etat gabonais, à mettre en place un logiciel de gestion clientèle moderne et performant. De fait, en juillet 2014, la SEEG a lancé, le logiciel « SINGA », à Libreville, nonobstant les nombreuses anomalies détectées sur le site pilote. Aussi, lors du lancement de ce logiciel, le Concessionnaire a répertorié une centaine d'anomalies qui ont entraîné de nombreux désagréments à la clientèle et dégradé fortement la qualité des services. Le tableau ci-dessous recense quelques anomalies ayant un impact sur la clientèle :

DYSFONCTIONNEMENTS	DESAGREMENTS A LA CLIENTELE
Temps de réponse long	Recrudescence de longue file d'attente en agence SEEG.
Facturation de l'index de départ à la place des consommations	Surfacturation des clients
Non reconnaissance par SINGA des anciens numéros clients.	Le client est baladé pendant plusieurs jours d'agence en agence.
Superposition des écritures sur le détail des factures	Illisibilité de la facture
Les clés d'initialisation des compteurs EDAN ne sont pas générées pour certains clients lors du 1 ^{er} achat	Le client ne peut pas activer sa police d'abonnement et ne peut donc pas bénéficier des fournitures.
Les devis de travaux payés mais l'activité terrain de pose de compteur n'est pas générée dans le logiciel	Rallonge les délais de réalisation de branchement.
Les clients qui sortent du cycle de facturation	Le client n'est pas facturé
Le logiciel n'autorise pas le remboursement en espèces	Rallonge les délais de remboursement.

EVOLUTION DU TRAITEMENT DES ANOMALIES



La fin de l'année 2015, a été marquée par le déploiement de SINGA sur tout sur le territoire. Désormais la clientèle est gérée par ledit logiciel.



Installation anarchique des compteurs d'eau

LA MISE EN PLACE DE LA FACTURATION PAR ESTIMATION

En Août 2015, la SEEG a mis en place un nouveau mode de facturation qui a été remis en cause par nos services au vue des nombreuses plaintes des usagers. En effet, lancée sans aucune information des clients et du Régulateur, la facturation par estimation a entraîné de nombreux désagréments à la clientèle qui a été surprise de se retrouver avec des factures exorbitantes.

Aussi, notons qu'au moment du lancement de son nouveau mode de facturation, la SEEG n'a pas tenu compte des dispositions contractuelles. De fait, l'ARSEE a enjoint le Concessionnaire de respecter les dispositions contractuelles en apportant des corrections au processus de facturation.

La SEEG a pris acte des orientations du Régulateur et elle s'est engagée à les mettre en œuvre pour mi-mars 2016.

VISITES SUR LES RESEAUX

La SEEG a à sa charge la surveillance, l'entretien en bon état du réseau, des branchements et des panneaux de comptages jusqu' au point de livraison.

Pour veiller à cette obligation, l'ARSEE a effectué Plusieurs visites sur les réseaux eau et électricité en 2015 aussi bien à Libreville qu'en province. Elles ont donné lieu à des fiches constats.

A travers celles-ci, l'ARSEE a décelé plusieurs non conformités qui nuisent aux intérêts des usagers.

Elles concernent :

💧 les fuites d'eau, en effet, les fuites d'eau constituent un gaspillage de la ressource pour la collectivité ;

💧 les non-conformités électriques qui peuvent mettre en danger les tiers : risque d'électrocution suite à des câbles mal isolés, des panneaux de comptage avec accès aux zones sous tension, l'accès libre à des postes de transformation, les poteaux inclinés etc.

Non-conformités 2015	Libreville	Port-Gentil	Autre
Fuites d'eau	49	24	3
Mise en danger des tiers (non conformités électriques)	24	11	10

CAMPAGNES DE SENSIBILISATION

Du 28 au 31 juillet 2015, l'ARSEE a effectué une mission dans la ville de Port-Gentil afin d'informer les populations sur leurs droits et des possibilités offertes par L'ARSEE pour protéger ces droits dans le secteur de l'eau et de l'électricité. A cet effet, des campagnes de sensibilisation ont eu lieu dans les quatre arrondissements de la ville avec l'appui de la Mairie qui a pleinement participé en matière de logistique. Au sortir de ces campagnes de sensibilisations, l'ARSEE a recueilli près de 200 réclamations. Fort de ces réclamations et au regard des difficultés que rencontrent ces populations un point focal a été mis en place afin de réceptionner au quotidien les réclamations des clients en vue de les transmettre à l'ARSEE pour traitement.



ACTIVITES SPECIFIQUES

Au cours de l'année 2015, l'ARSEE a été amenée à traiter les dossiers suivants :

LES FRAIS D'ETUDE ET SUIVI DES TRAVAUX

La Convention de Délégation de Maîtrise d'Œuvre est un document contractuel établi par la SEEG sur la demande d'ARSEE.

L'ARSEE a demandé à la SEEG de définir un cadre contractuel pour le traitement des dossiers relatifs aux travaux financés par des tiers : les travaux « non-standards ». Cette demande intervient du fait que la procédure qui existait à la SEEG n'était pas respectée par les agents d'une part, et n'était pas connue par les clients d'autre part.

Aussi, le client n'était pas informé du domaine d'intervention de la SEEG et la responsabilité de celle-ci. Ayant constaté, tous ces vices de procédure, l'ARSEE a souhaité qu'un cadre contractuel soit défini afin de mieux déterminer les responsabilités de chaque partie. Ainsi il a été mis en place la Convention de Délégation de Maîtrise d'œuvre en juillet 2014. Cette convention a été améliorée suite aux observations du Régulateur avant d'être appliquée dès janvier 2015.

LE PASSAGE LIBERGY CLASSIQUE

Courant 2015, l'ARSEE a été saisie par les populations des localités de BIFOUN et EBEL-ABANGA qui se plaignaient des montants très élevés de leurs factures de consommation. Saisie du dossier, l'ARSEE a tenu avec le Concessionnaire des séances de travail en vue d'apporter des éclaircissements sur l'origine de ces montants. De fait, celle-ci s'est aperçue qu'il s'agissait d'un cumul d'impayés dû au non recouvrement par le Concessionnaire de ses créances à la suite du changement des compteurs libergy par les compteurs classiques.

Le nombre des clients concernés est de 345 pour un montant de 101 123 066 FCFA.

Aussi, les populations étant pour la plupart des gabonais économiquement faibles, il était question de trouver avec la SEEG un consensus visant à amoindrir le montant de la dette étant entendu que la SEEG a enregistré de nombreux manquements.



VEILLER A LA QUALITE DE SERVICE



Conformément aux dispositions contractuelles la SEEG à l'obligation d'assurer la qualité des services Eau et Electricité fournie aux clients. Considérant cette obligation, l'ARSEE a réalisé des visites sur les réseaux eau et électricité en vue de vérifier la qualité des installations conformément aux règles de l'art. De plus elle a, dans le cadre de ses missions de contrôle de la qualité de l'eau, réaliser des Audits de Process de traitement de l'eau dans les stations de l'estuaire et celle de l'intérieur.

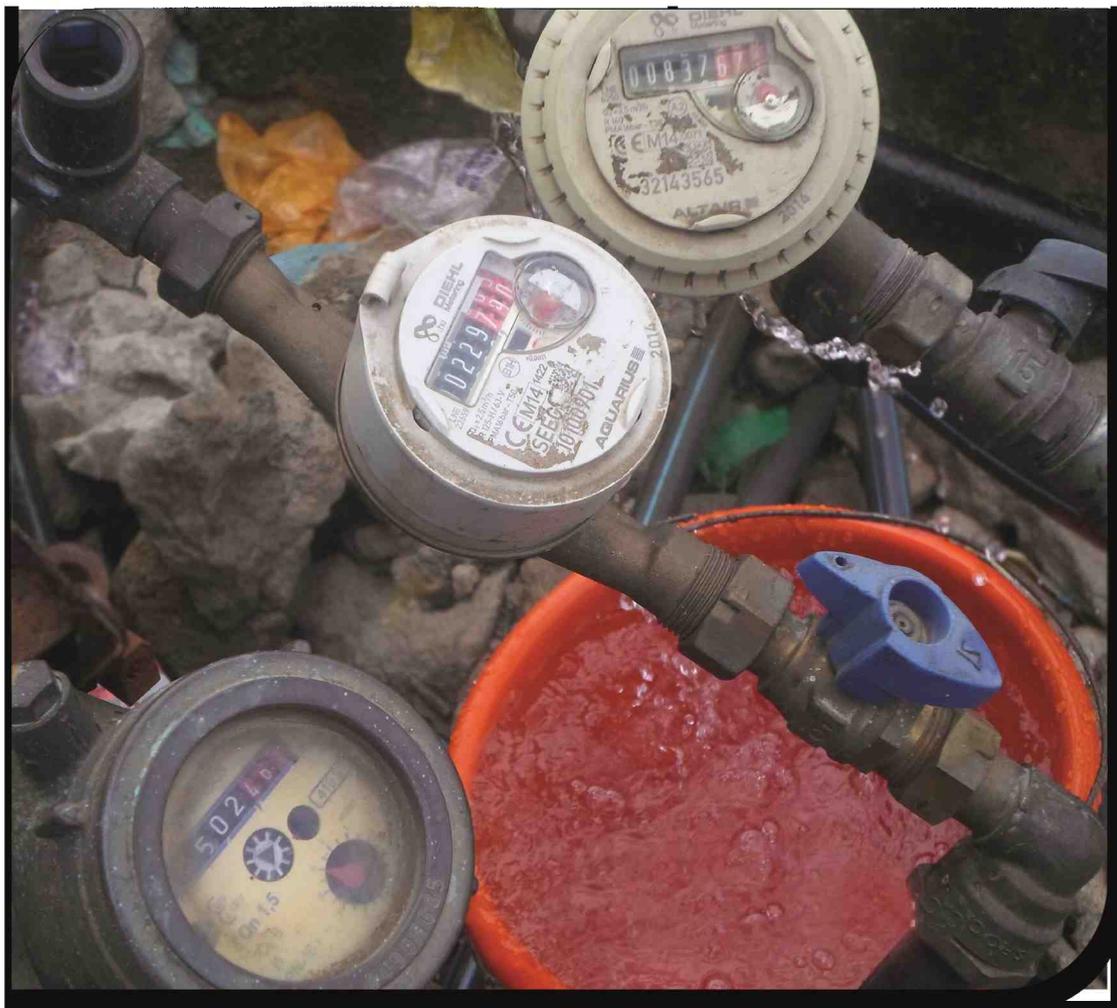
NON-CONFORMITES SUR LES RESEAUX

La SEEG à l'obligation de surveiller, de maintenir en bon état le réseau, les branchements et les panneaux de comptage situés dans les limites de la voie publique jusqu'au point de livraison. Plusieurs visites ont été effectuées sur le réseau en 2015, aussi bien à Libreville qu'en province. Elles ont donné lieu à plusieurs fiches constats qui font état des non-conformités identifiées.

Ces non-conformités concernent essentiellement :

- Branchements eau : 45 fiches constats
- Branchements électricité : 32 fiches constats
- Panneaux de comptages : 56 fiches constats

Ces chiffres ne représentent pas l'exhaustivité des non conformités. Pour Libreville, un coefficient de 100 pourrait être appliqué en 2015 pour approcher les chiffres réels des non-conformités.



AUDIT DE PROCESS EAU

Par son obligation de veiller à la qualité de l'eau distribuée par le concessionnaire tel que l'énonce l'annexe 8 eau de la Convention de Concession, l'ARSEE a réalisé des missions d'audits dans les stations de traitement de Kango, Bifoun, Lambaréné, Fougamou, Mbigou et Lebamba.

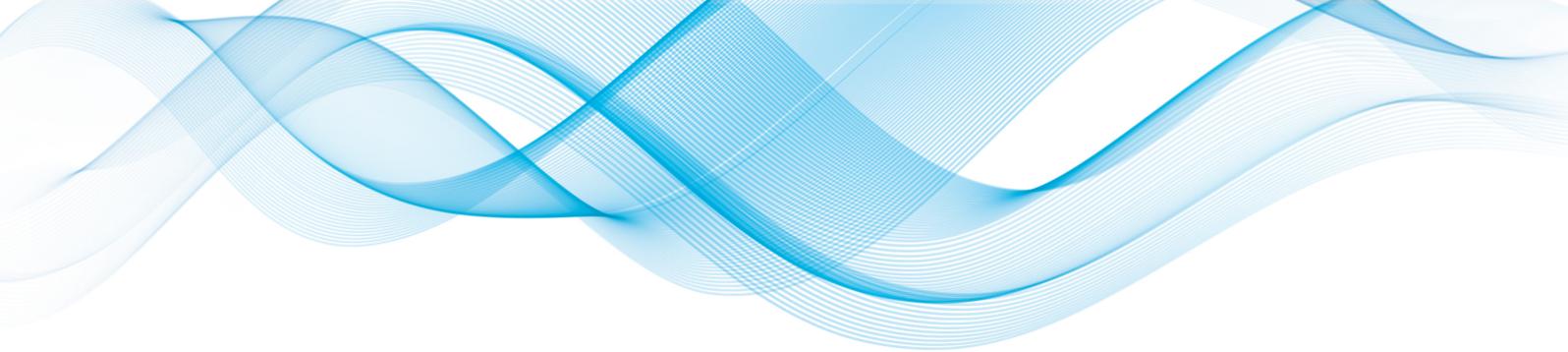
Ces missions interviennent dans le cadre de l'auto-surveillance de la qualité de l'eau que fait le concessionnaire. Les résultats de ces missions sont présentés dans le tableau ci-dessous.

RESULTAT DE L'AUDIT POUR TOUTES LES STATIONS

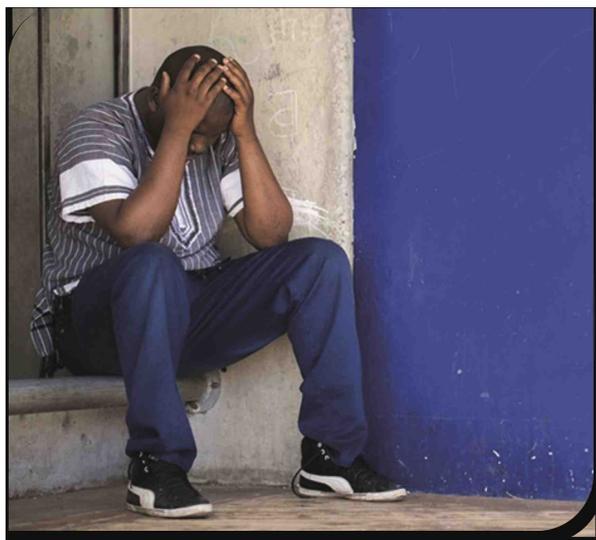
Résultats de l'audit	Insatisfaisant	Passable	Satisfaisant
Process de traitement de l'Eau		3	3
Contrôle de la qualité de l'eau		2	4
Conditions d'exploitation	2	2	2
Etat des installations	2	2	2

* Les insatisfactions sont dues aux équipements nécessaires au process de traitement pour la plupart non fonctionnels dans certaines stations.





PROTEGER LES INTERETS DES USAGERS



Cette mission est au cœur des activités de l'Agence de Régulation. Celle-ci, au quotidien traite les réclamations des clients ayant trait aux délais des services, à l'accès aux services, aux financements des extensions de réseau et des obligations techniques dûes aux clients.

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

De nombreuses plaintes des usagers ont été enregistrées au sein de l'ARSEE. Malgré la faiblesse de son effectif, celle-ci a traité toutes les réclamations des usagers qui ont sollicité son intervention en enjoignant le Concessionnaire au respect des dispositions contractuelles qui le lie à sa clientèle. Le tableau ci-dessous met en exergue le cumul des réclamations traitées durant l'année 2015 :

Typologie des réclamations	Nombre de réclamations reçues	Nombre de personnes touchées par la réclamation
Branchement	146	146
Facturation	25	687
Continuité des Services	10	10
Qualité de l'accueil	4	4
Qualité des fournitures	5	5
Déplacement installations	13	140
Défectuosité compteurs	26	26
Sinistres	12	12
Remboursement	34	34
Demande d'extension de réseau	9	1102
Absence d'eau	2	60
Baisse de tension	11	567
Total	297	2793

Comme le montre le tableau ci-dessus, l'ARSEE a traité 297 réclamations qui ont touché 2793 personnes. Cette performance est largement au-dessus des objectifs fixés par le contrat de performance .

DÉLAIS DE SERVICE

De manière générale la SEEG a l'obligation de réaliser les branchements et de traiter les réclamations dans un délai de 15 jours ouvrés. Nous observons, cependant, que ces délais ne sont pas tenus. C'est pourquoi les réclamations liées à la réalisation des branchements représentent la moitié des dossiers traités.

ACCÈS AUX SERVICES.

S'agissant de l'accès aux services, la SEEG a l'obligation de consentir aux abonnements à tout usager qui le souhaite. Cependant, l'absence des réseaux dans certains quartiers fait que la SEEG refuse de consentir aux abonnements ; d'où la nécessité de réaliser les extensions de réseaux.

¹ Le contrat de performance prévoit comme objectif 250 Réclamations à traiter au cours de l'Année 2015



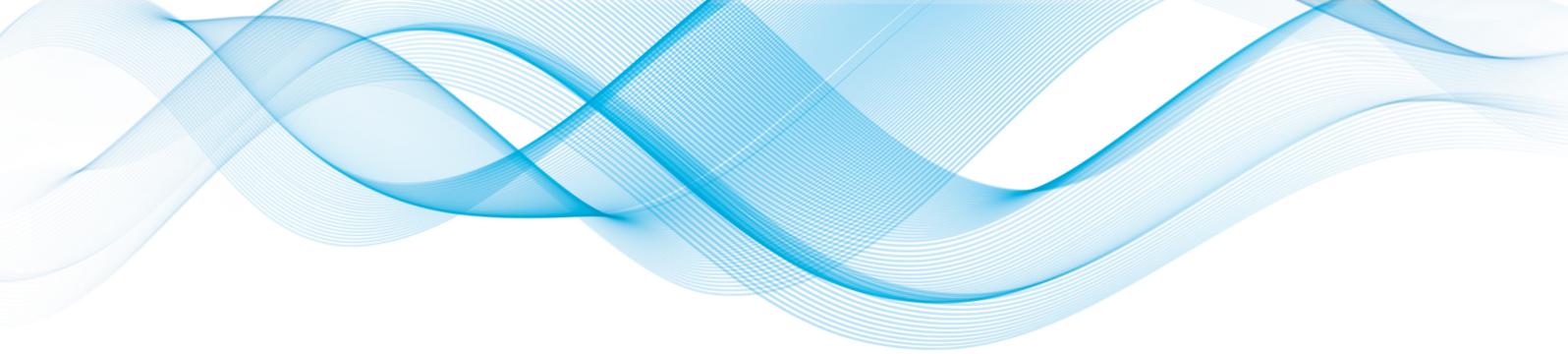
FINANCEMENT DES EXTENSIONS DE RÉSEAUX

La SEEG a l'obligation de financer les extensions de réseaux à l'intérieur du périmètre d'adduction d'eau et du périmètre d'électrification. Considérant le nombre important de personnes touchées par les demandes d'extensions de réseaux, nous constatons, que la SEEG ne remplit pas son obligation contractuelle.

OBLIGATIONS TECHNIQUES DUES AUX CLIENTS

Pour ce qui concerne les obligations techniques dues aux clients, la SEEG a pour responsabilité de garantir la continuité de service, la surveillance, l'entretien des panneaux de comptages. Cependant, au cours de l'année 2015 nous avons enregistré de nombreuses réclamations qui ont remis en cause l'exécution par le besoin d'extension de la SEEG, des obligations qui lui incombent.

Pour les réclamations, relatives aux baisses de tension, le nombre des dossiers traités n'est pas représentatif de l'ampleur du phénomène car les visites des terrains de l'Agence ont révélé que 30% du réseau de Libreville présente des chutes de tension.



PROMOUVOIR LE DEVELOPPEMENT EFFICACE ET HARMONIEUX DU SECTEUR



En vue de promouvoir le développement du secteur dans le cadre de ses activités de régulateur, l'ARSEE a organisé un atelier sur les partenariats publics-privés et les modèles financiers pour une meilleure structuration du secteur.

LES TYPES DE PARTENARIATS PUBLICS-PRIVES



Dans le cadre de la régulation du secteur, l'ARSEE a organisé un Atelier sur les partenariats publics-privés (PPP) et les modèles financiers les 25 et 26 février 2015.

L'objectif de cet atelier était d'entamer des réflexions stratégiques pour la prochaine structuration du secteur après la concession actuelle.

Cet Atelier a exposé sur les principaux types de PPP, les modèles financiers, les avantages et inconvénients de chaque type de PPP, les spécificités de chaque type de PPP et leurs contextes d'utilisation.

Dans les services Public, il existe deux principaux types de PPP : la Concession et l'Affermage.

La Concession : Dans le cas d'une Concession la responsabilité du partenaire privé est de se voir délégué l'ensemble du service (Financement, Construction, et Exploitation).

L'affermage : Le fermier se voit délégué l'exploitation et la commercialisation du service, la responsabilité de l'entretien et de certains renouvellements opérationnels.

Le tableau suivant fait une synthèse des questions-clefs déterminant la responsabilité du partenaire privé ou public et parfois même les deux, dans les différents cas de figure.

Questions-clefs	Affermage	Affermage avec fonds de travaux	Affermage concessif	Concession avec fonds de travaux	Concession
Qui prend le risque de tarif public	Public	Public	Public	Privé	Privé
Qui Finance les extensions	Public	Public	Mixte	Mixte	Privé
Qui assure la maîtrise d'ouvrage délégué	Public	Privé	Mixte	Privé	Privé
Qui prend les décisions d'investissement	Public	Public	Mixte	Mixte	Privé
Quel coût financier ?	+ (coût x1)	+ (coût x1)	++ (coût x2)	++ (coût x2)	+++ (coût x3)

Le séminaire sur les partenariats publics-privés fut très apprécié par les participants du fait qu'il ait éclairé l'assistance sur les différentes opportunités qui pourraient s'offrir au secteur après 2017.

En effet, ce séminaire de formation et de réflexion à donner aux autorités compétentes des outils d'aide à la décision afin d'avoir des pistes de réflexion en vue de préparer l'après Concession actuelle. C'est ainsi qu'une proposition de réflexion stratégique pour la restructuration du secteur a été proposée par le Consultant à l'issue de ce séminaire.

Malgré les recommandations très importantes pour le secteur issues du séminaire, aucune suite n'a été donnée par l'Autorité Concédante pour l'application effective de ces recommandations.



ETUDE DE LA TARIFICATION ELECTRICITE

Dans le cadre de notre mission de Régulateur économique, l'ARSEE, en collaboration avec le consultant Nodalis Conseil, a réalisé une étude tarifaire suite à l'introduction du producteur indépendant qu'est la centrale d'Alénakiri afin de tenir compte dudit producteur dans la formule de révision tarifaire.

Cette étude tarifaire qui a débuté en 2012 s'est poursuivie en 2015 sur la phase des négociations avec la SEEG afin que le concessionnaire applique les résultats de l'étude.

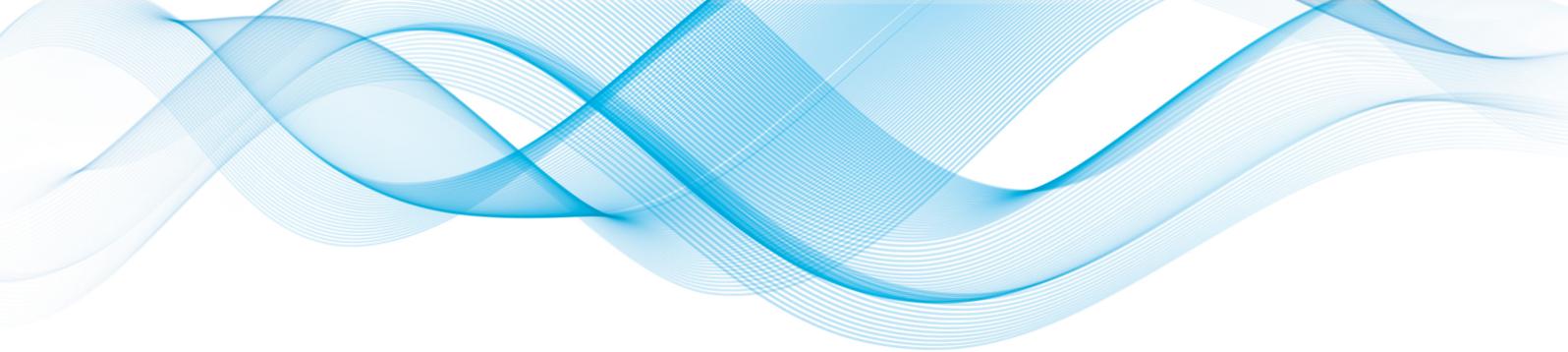
Pour rappel, les résultats de l'étude étaient :

- La détermination des coefficients A et 1-A dont A est un coefficient contractuel,
- La détermination des coefficients de pondération,
- La baisse du tarif électricité de -6,46% suite à l'introduction du producteur indépendant qu'est la centrale d'Alénakiri qui correspond au coefficient C*.

A cet effet, sur la base des résultats de l'étude, l'ARSEE et la SEEG se sont accordées sur :

- La détermination du A et 1-A : $A = 0,89$ et $1-A = 0,1$,
- Le maintien des coefficients de pondération a, b, c, et d connus avant l'étude.

Par contre, pour l'application de la baisse du tarif électricité, la SEEG s'y est opposée en se fondant sur l'article 28.2 du Cahier des Charges partie Commune qui ne prévoit des discussions qu'en cas de hausse tarifaire. La baisse des tarifs quant à elle n'est pas contractuelle.



VEILLER A LA CONTINUITE DE SERVICE PUBLIC



Afin d'assurer la continuité du service public l'ARSEE a effectué des visites de contrôle des stations de production d'eau dans plusieurs localités. Elle a aussi procédé à l'Analyse des Annexes fournis par le Concessionnaire mesurant la continuité et la qualité des services (Annexes 8 et 9 eau et Annexes 9 et 10 électricité).

CONTROLE DE L'AUTO-SURVEILLANCE DES STATIONS DE TRAITEMENT D'EAU

Suite à l'analyse des rapports de l'auto-surveillance de l'eau réalisée par la SEEG, il a été constaté une récurrence des non-conformités bactériologiques et physico-chimiques. Fort de ces récurrences, les missions de contrôle des stations de traitement de l'eau ont été réalisées. Ces missions de contrôle ont abouti à :

-  La compréhension des causes des récurrences de non-conformités :
l'insalubrité aux abords des points de prélèvements,
le manque d'eau dans les canalisations,
l'absence de levée des non-conformités.
-  L'interpellation du Concessionnaire sur la levée de ces non-conformités.
-  La réalisation par les agents de station des analyses des paramètres physico-chimiques de type C1 en eau brute, eau décantée et en eau traitée,
-  La vérification de la présence de la procédure de retour à la normale suite à une non-conformité bactériologique,
-  La réalisation, avec la collaboration de la DGEL¹, des visites de terrain des points de prélèvements d'échantillons d'eau à analyser dans le cadre de l'Annexe 8.

ANALYSE DES ANNEXES SUR LA QUALITE DE SERVICE ET CONTINUITE DES SERVICES EAU ET ELECTRICITE

Contrôle de la qualité du service en matière de fourniture eau (annexe 8 eau)

PREVUS PAR L'ANNEXE 8 EAU	REALISE PAR LA SEEG
Analyse des 18 paramètres pour l'eau brute	Non réalisée dans certaines localités. Aucune analyse n'a été effectuée pour les forages à Port-Gentil et à Medouneu (rapport 4 ^{ème} Trimestre 2015)
Analyse des 29 paramètres de l'eau de distribution	Non réalisée dans certaines localités. Les analyses non effectuées concernent principalement l'oxygène dissous et les hydrocarbures dissous.
Fréquence des analyses d'auto-surveillance sur l'eau en sortie d'usine de production	Non réalisée. La fréquence des analyses n'a pas été respectée.

¹ DGEL : Direction Générale des Etudes et Laboratoires.

Contrôle de la continuité des services en matière de fourniture d'eau (annexes 9 eau)

PREVUS PAR L'ANNEXE 9 EAU	La modélisation mathématique du réseau de distribution en eau	Les fréquences des contrôles	Contrôles de pression	Contrôles niveaux des réservoirs et des châteaux d'eau	Définition des secteurs à renforcer
REALISE PAR LA SEEG	Franceville effectué avec 3 ans de retard. Non effectué à Port Gentil	Effectué	Résultats non représentatifs de la réalité sur le terrain	Non effectué pour les petites localités	Non effectué

Contrôle de la qualité de fournitures et des normes de sécurité en matière d'électricité (annexe 9 électricité)

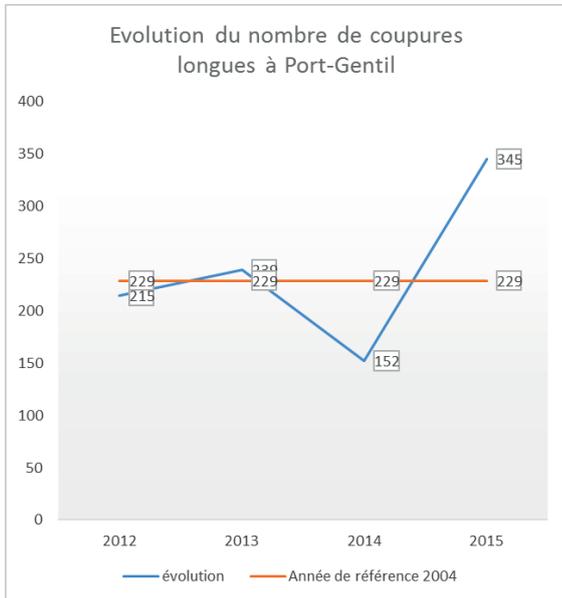
Prévus par l'annexe 9 Electricité	Descriptif sur les moyens de surveillance mis en œuvre	Calendrier des campagnes de mesures	Résumé statistique : Mesures et enregistrement effectués avec indications sur les taux des non-conformités	le détail des mesures insatisfaisantes et des dispositions prises pour corriger la situation	Mise à niveau des ouvrages existants
Réalisation par la SEEG	Effectué	Non effectué	Non effectué	Non effectué	Non effectué (sauf POG)

Contrôle de la qualité de service en matière d'interruptions électricité (annexe 10 électricité)

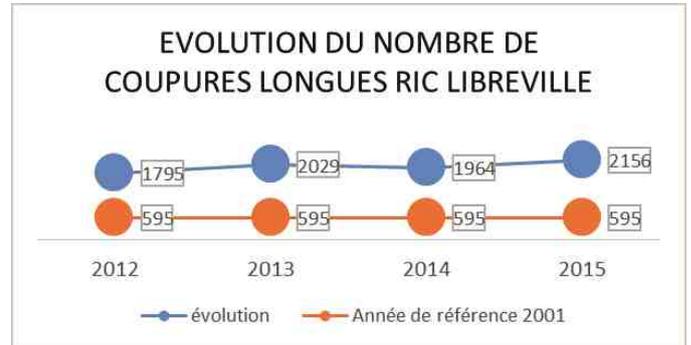
Prévus par l'annexe 10	Portée du contrôle	Coupures longues	Energie non distribuée
Réalisation par la SEEG	Les RIC et 2 centres isolés sur 47	Augmentation des coupures par rapport à l'année de référence : Libreville (x3) Port-Gentil (X2) par rapport	Augmentation des coupures par rapport à l'année de référence : Libreville (X13), Franceville (X2) Port-Gentil (x5)

Les courbes suivantes font état des données mentionnées dans les rapports 2015 pour les coupures d'électricité longues et l'énergie non distribuée.

COUPURES LONGUES :

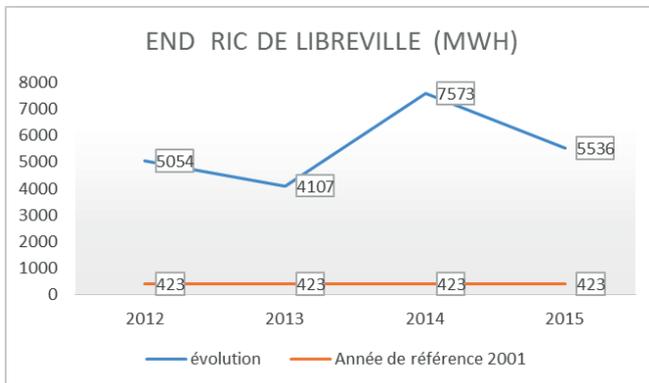


A Port-Gentil, le nombre de coupures longues est réparti à la hausse en 2015 par rapport à l'année de référence (+50 %).

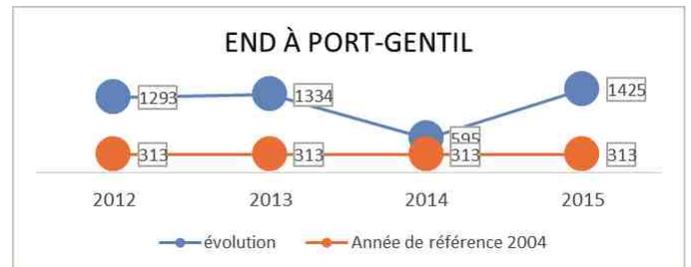


Constat d'une hausse des coupures longues au cours des dernières années par rapport à l'année de référence pour le RIC de Libreville

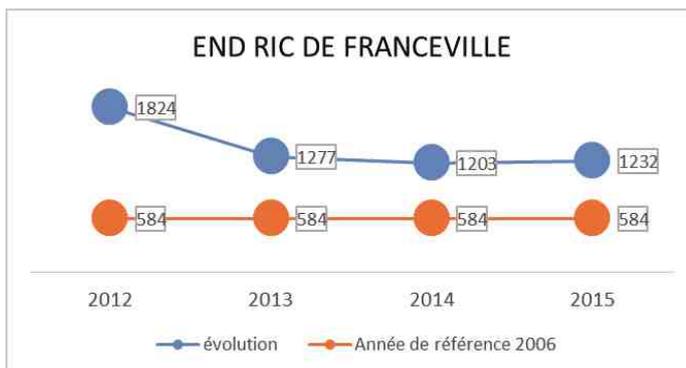
ENERGIE NON DISTRIBUEE (END):



Pour le RIC de Libreville, l'END reste très élevée par rapport à l'année de référence (2001) sur les dernières années.



L'END s'est dégradé en 2015 par rapport à l'année 2014



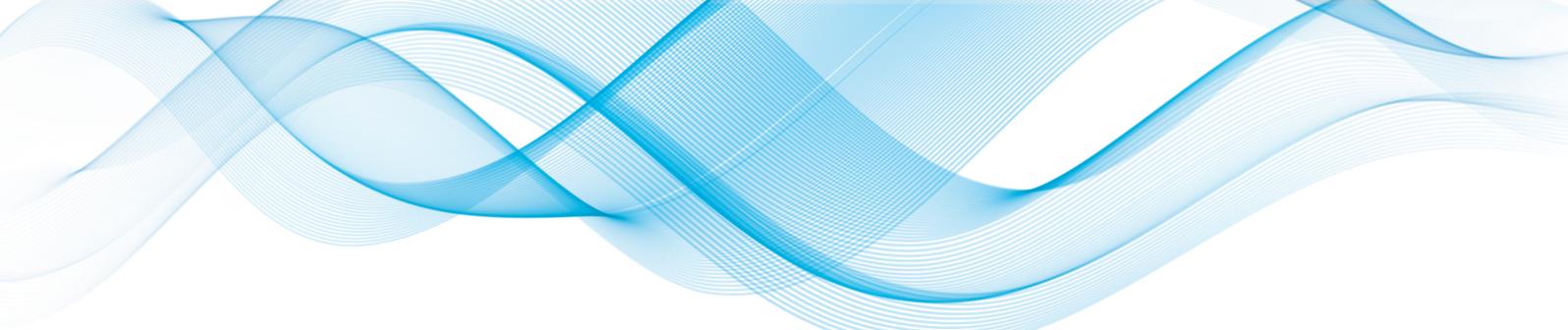
Pour le RIC de Franceville l'END s'est nettement dégradée par rapport à l'année de référence. Pourtant cette dernière à un impact important sur l'économie, ainsi cela coûte 1500 FCFA/KWh à la collectivité lorsque la cause a pour origine le réseau de distribution et 4500 F/KWh lorsque la cause est liée à la production.

L'ARSEE souhaite que la SEEG mette en place dans les années à venir les indices SAIDI (nombre moyen d'heures d'interruption de service par client par an) et SAIFI (fréquence moyenne des interruptions de service par client par an) qui mesurent mieux l'impact des interruptions chez le client.

CONTROLLER LE RESPECT PAR LE CONCESSIONNAIRE DES OBLIGATIONS QUI LUI INCOMBENT



Veiller au respect des obligations du concessionnaire est l'une des missions de l'Autorité de Régulation qu'elle réalise en assurant un suivi des activités de ce dernier sur la qualité et la continuité de service offertes aux usagers.



DEPLACEMENT DE BRANCHEMENT

L'article 22 du Règlement des Services stipule que la SEEG doit procéder aux travaux de déplacement, de modification, de modernisation des branchements à l'occasion du renouvellement de la canalisation ou d'une ligne à laquelle est raccordé plus de 300 branchements.

De fait, en fin d'année 2014, considérant cette obligation, l'ARSEE a entrepris une opération de recensement de compteurs à déplacer dans différentes zones (Avorbam, route CAP Esterias et Akournam) de la capitale compte tenu de la présence de réseaux d'électricité et d'eau. La SEEG à l'initiative de l'ARSEE s'est engagée à procéder aux déplacements des installations. Toutefois, malgré l'interpellation du régulateur les déplacements semblent timides.

On le constate dans le cadre du pack branchement social, où plus de 300 branchements eau et électricité sont à déplacer au niveau du site pilote d'Ondogho.

FINANCEMENT ET PREFINANCEMENT DES EXTENSIONS

Toutes les extensions de réseaux le long des voies publiques et carrossables et dans les périmètres d'électrification et d'adduction d'eau sont à la charge de la SEEG.

Dans le cadre des réclamations portant sur le financement et le préfinancement des extensions des réseaux, l'ARSEE à traiter quatre réclamations provenant d'usagers. Ces réclamations ont été transmises à la SEEG pour qu'elle procède au remboursement.

Ainsi, deux de ces dossiers ont été clôturés et remboursés tandis que les deux autres sont toujours en cours de traitement.

SUIVI DES POSTES EN CONTRAINTES

Les textes prévoient qu'à l'intérieur des périmètres d'adduction d'eau et d'électrification, le concessionnaire s'engage à réaliser, à ses frais, tous les travaux d'extension ou de renforcement des réseaux nécessaires à la bonne exploitation des Services Conçédés.

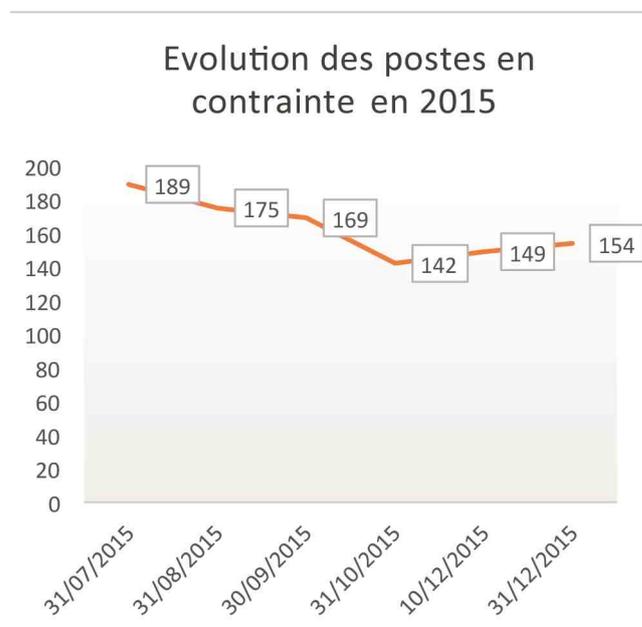
Fort est-il de constater l'existence de nombreuses réclamations de refus de branchement pour motif « poste en contrainte » venant de la SEEG.

De fait, l'ARSEE a interpellé la SEEG qui a confirmé que des demandes de branchements ont fait l'objet de refus du fait de l'existence des postes en contrainte. C'est compte tenu de ce refus de raccordement que les services de l'ARSEE ont mis en place les postes de charge aussi bien à Libreville qu'à l'intérieur du pays en collaboration avec la SEEG.

Situation des postes à Libreville en 2015

Postes DP	822
Postes en contrainte au 01/01/2015	189
Postes en contrainte au 31/12/2015	154
% Postes en contrainte 31/12/2015	19%

Les postes en contrainte limitent l'accès aux services et ont un impact social important. Or, la SEEG a une obligation de surveillance du réseau. Ainsi, le taux acceptable maximum de poste en contrainte est 5%. Compte tenu de ce qui précède, nous avons interpellé la SEEG pour que ce taux baisse dans les meilleurs délais.



SUIVI DE LA QUALITE DES FOURNITURES ELECTRICITE ET EAU

SUIVI DES MESURES DE PRESSION

Contractuellement, la pression minimum de l'eau potable en service normal est de 1,5 bar au Point de Livraison. Cette valeur peut être tolérée à 1 bar pour les ouvrages de conception plus ancienne ou pour des cas particuliers.

Les mesures de pression ont été faites sur une période de 7 jours à l'aide d'enregistreurs mobiles et en continu par système de télégestion. Dans la plupart des lieux de mesures, on note des stress hydriques car la pression contractuelle n'est pas atteinte ; c'est le cas par exemple des quartiers : Akournam 1, 9 étages, Cosmoparc, Gros-Bouquet, SOS Médecins... il y a présence d'eau mais avec des faibles pressions.

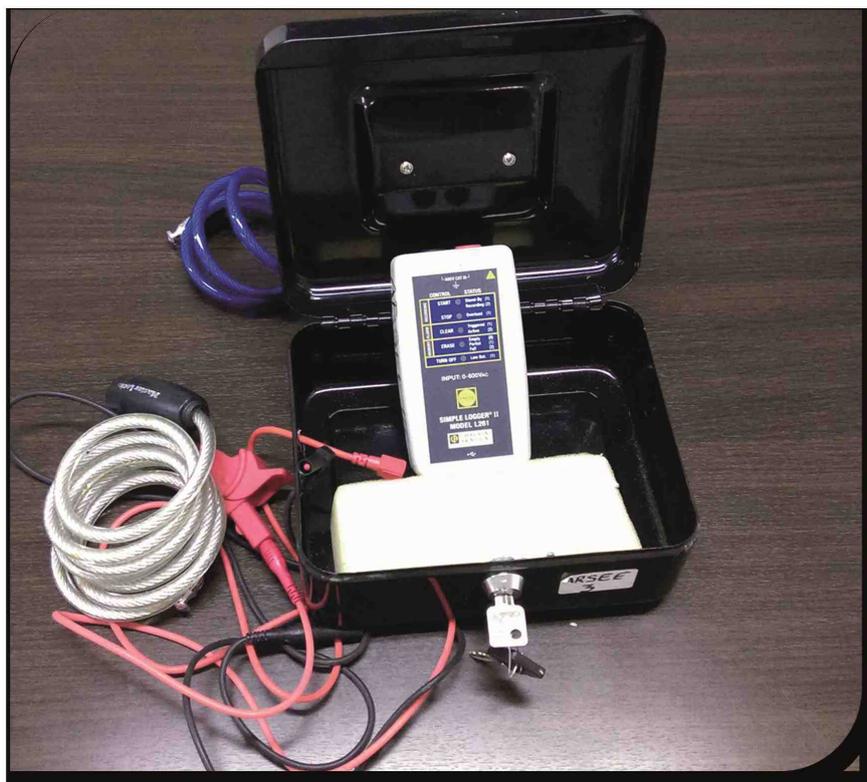
SUIVI DES MESURES DE TENSION

En basse tension, les mesures sont effectuées par la SEEG aux secondaires des transformateurs et sur les départs BT du poste.

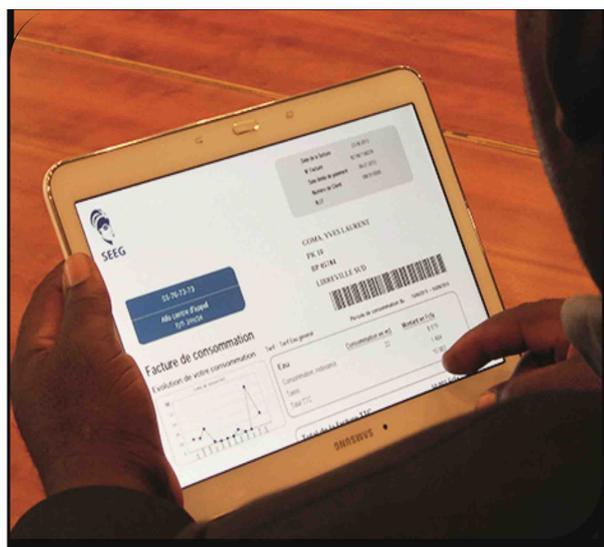
En 2015 à Libreville, les mesures au niveau des postes les plus éloignés effectués par la SEEG sur les départs concernés sont conformes aux exigences. Parcontre, si la SEEG avaient effectué des mesures en bout de réseau chez le client, comme prévu contractuellement, elle aurait obtenu des mesures de tension non conformes comme celles obtenues par l'ARSEE.

En effet, pour 2015 les baisses de tension mesurées par l'ARSEE à Libreville, suite aux réclamations des clients, concernaient les 13 postes suivants : 711 - 822 - 85 - 536 - 188 - 843 - 778 - 186 - 577 - 954 - 618 - 890 - 021. Les résultats de ces mesures donnent comme tension moyenne 160 V (soit -30%) or la plage contractuelle se situe entre 207 V et 242 V.

Aussi, le fait de dissimuler la réalité semble une manière pour le Concessionnaire de refuser d'engager les travaux nécessaires en vue d'améliorer les fournitures chez les clients confrontés aux baisses de tension.



DEFINIR LES PRINCIPES D'APPROBATION ET D'HOMOLOGATION DES TARIFS



La SEEG vend de l'eau potable et de l'énergie électrique à ses abonnés selon les tarifs conformes à la formule de révision contenue dans la Convention de Concession. A cet effet, les tarifs de l'eau potable et de l'énergie électrique évoluent, à la hausse ou à la baisse, à chaque début de trimestre, après homologation de l'ARSEE et l'Autorité Concédante. Les tarifs dont il est question ici, sont les tarifs hors taxe, c'est-à-dire qui ne comprennent ni les contributions spéciale ni la TVA.

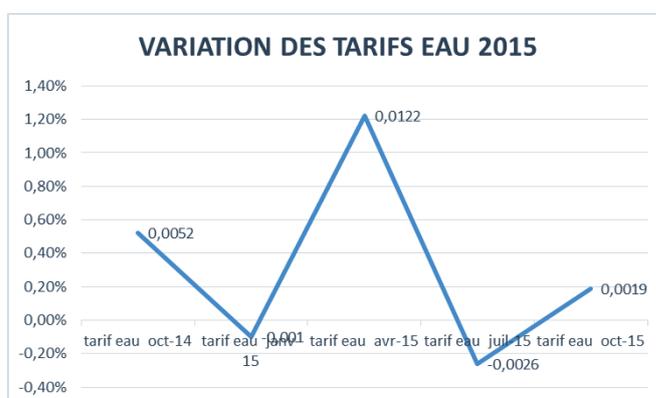
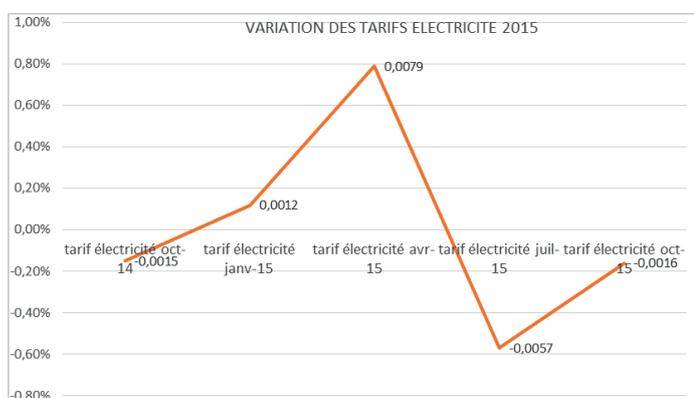
HOMOLOGATION DES TARIFS

En collaboration avec l'autorité concédente, l'ARSEE, chaque trimestre, homologue les tarifs appliqués par le Concessionnaire sur tout le territoire.

En effet, le Concessionnaire a l'obligation de transmettre, avant toute application, le barème des prix et ses justificatifs pour avoir l'approbation de l'Autorité Concédante et du Régulateur.

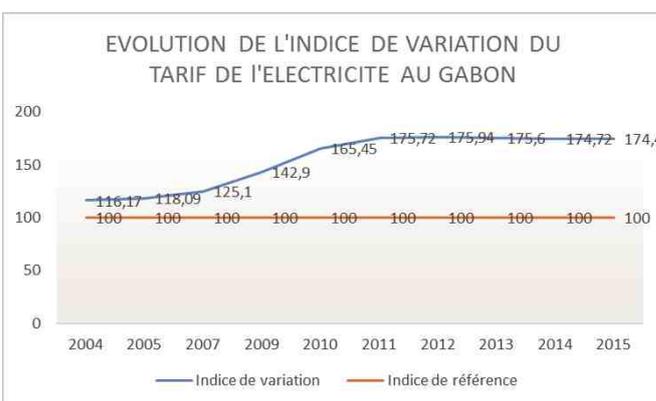
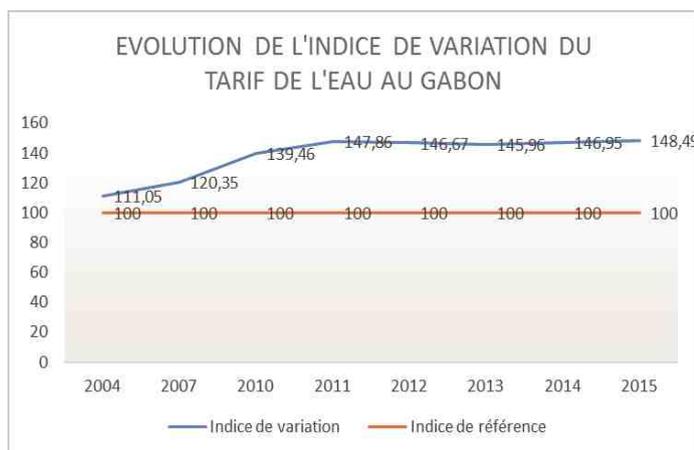
A cet effet, le Régulateur, à partir de l'outil de simulation, vérifie les indices et les coefficients en se basant sur les justificatifs présentés par la SEEG.

C'est en cela qu'au cours de l'année 2015, l'ARSEE s'est appliquée à cet exercice. De ce fait, les tarifs homologués ont connu l'évolution ci-après. (Voir les courbes ci-dessous).

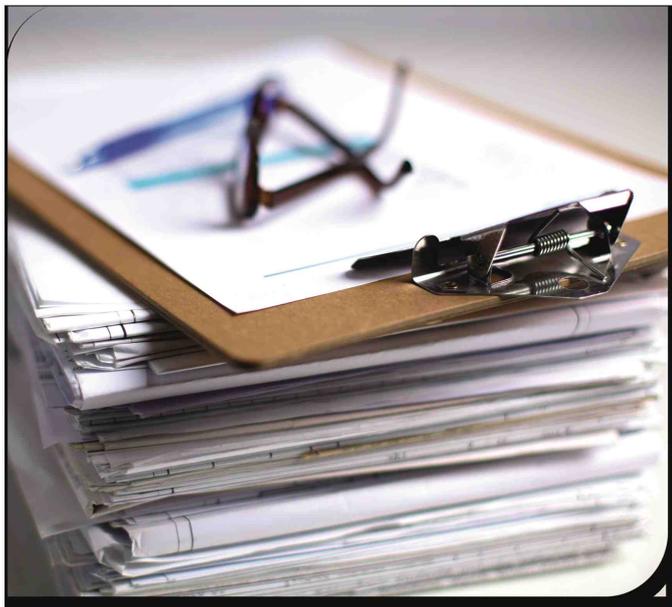


La courbe ci-dessus nous montre que les tarifs électricité au cours de l'année 2015 ont augmenté. La variation cumulée est de 0,17%.

La courbe ci-dessus nous montre que les tarifs en eau au cours de l'année 2015 ont augmenté. La variation cumulée est de 1,05%.



Conclusion



Malgré les difficultés financières rencontrées depuis la création de l'agence et d'une organisation transitoire, l'ARSEE a pu mener à bien certaines de ses missions de services publics s :

- ✓ Le traitement de 297 réclamations d'usagers largement au-dessus des 250 recommandées par le contrat de performance.
- ✓ La réalisation de 4 campagnes de sensibilisation auprès des populations par le service communication.
- ✓ Le contrôle de toutes les agences SEEG de Libreville et quelques-unes en province.
- ✓ L'identification de 208 non-conformités sur le réseau SEEG.
- ✓ La réalisation d'audit dans 6 stations de production d'eau en province.

Pour les années à venir, en fonction des moyens qui sont mis à sa disposition, l'ARSEE compte :

- ✓ Se faire connaître et exercer son activité dans d'autres villes
- ✓ Procéder à un contrôle plus étendu du concessionnaire
- ✓ Communiquer davantage envers les populations (site internet, page Facebook, campagnes de sensibilisation)
- ✓ Améliorer la réglementation des services de la future délégation pour une meilleure protection du client et une meilleure qualité de service.




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