



ARSEE

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



RAPPORT D'ACTIVITE

2012



ARSEE

SOMMAIRE

CONTEXTE	2
ORGANISATION DE L'AGENCE	4
LE CONSEIL DE REGULATION	5
Missions et composition	6
Les activités réalisées au cours de l'exercice 2012	8
LA DIRECTION GENERALE	9
Composition	10
Le réaménagement de l'organisation de l'agence	11
Le bilan des activités 2012	12
LA DIRECTION DE LA REGULATION ET DES CONTROLES TECHNIQUES	14
Le bilan des actions réalisées en 2012	15
Le contrôle de la qualité de l'eau	20
Les contrôles externes	22
LA DIRECTION DE LA REGULATION ECONOMIQUE, DE LA TARIFICATION ET DU FINANCEMENT	25
Bilan des activités	26
LA DIRECTION DES AFFAIRES ADMINISTRATIVES, JURIDIQUES ET DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS	30
Informier et protéger les populations	31
Contrôler le respect des obligations de l'opérateur.....	32



La problématique de l'accès aux services vitaux que sont l'eau et l'électricité est une situation qui se pose avec beaucoup d'acuité au Gabon depuis plusieurs années déjà.

Cette situation qui se traduit par une dégradation des services offerts par la SEEG est souvent caractérisée par des interruptions de fournitures récurrentes, une desserte en eau insuffisante et inégale de l'ensemble du territoire, ainsi qu'un service à la clientèle fortement décrié.

Face à tous ces maux, la création d'un organe devant assurer la régulation de toutes les activités du secteur et la protection des droits des consommateurs, qui sont les principales victimes des désagréments causés par cette baisse de qualité au sein des services de l'eau et de l'électricité, trouvait tout son sens.

C'est pourquoi au cours du Conseil des Ministres du 16 février 2010 les autorités gabonaises ont décidé de la création d'une Agence de Régulation dénommée : Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie Electrique en abrégé ARSEE.

Cet organe dont la création et les attributions sont justifiées par l'Ordonnance 019/PR/2010 est donc la nouvelle autorité administrative indépendante, en charge des missions de régulation du secteur de l'Eau potable et de l'Energie Electrique au Gabon.

Un an après sa création, les efforts consentis par l'ARSEE se concrétisent par la mise en place d'une ristourne devant sanctionner tous les retards accusés par la SEEG en matière de réalisation de branchement et de pose de compteurs.

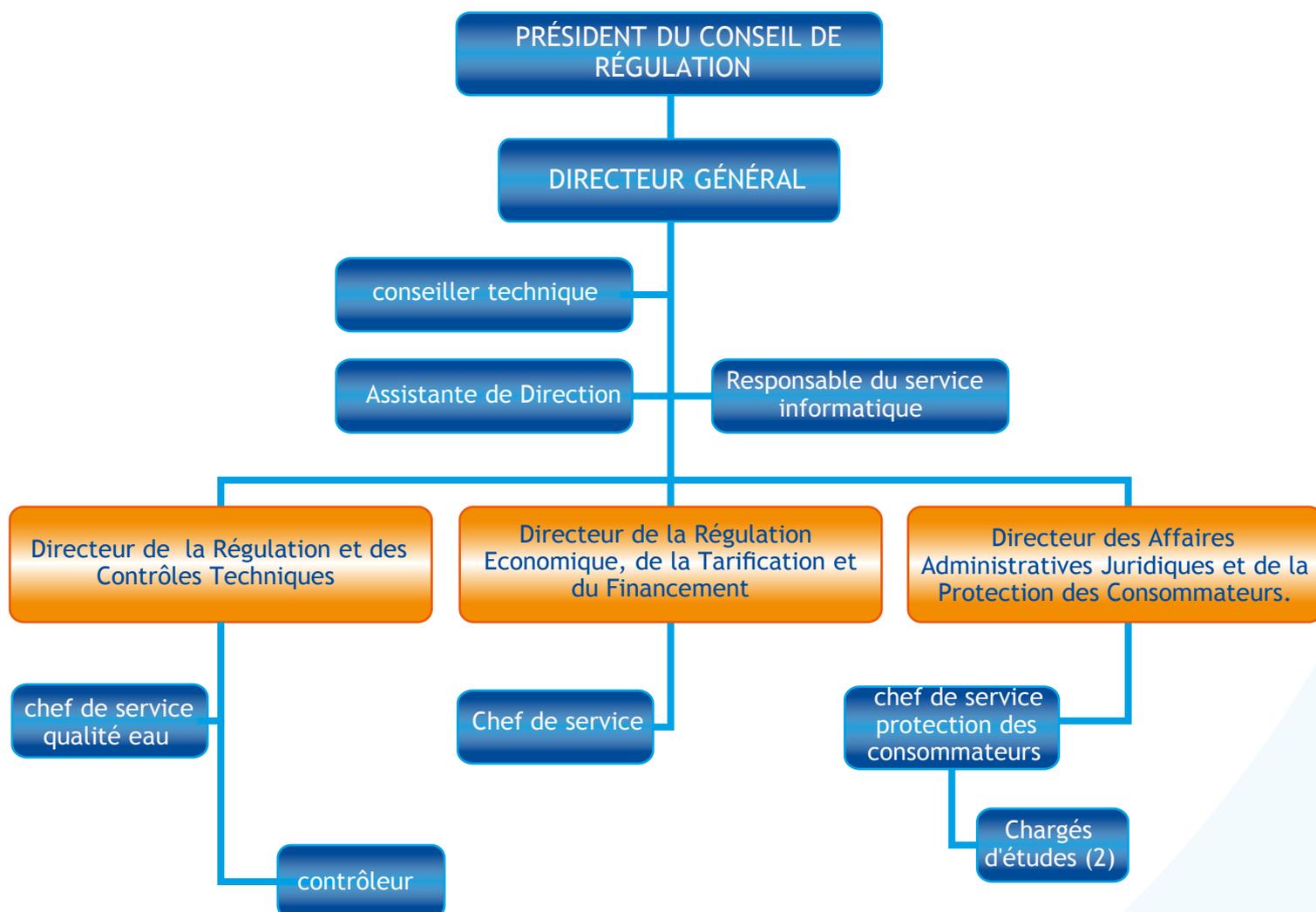
Pour cet exercice 2012, l'Agence s'est assignée comme objectif principal d'aller bien au-delà des premiers résultats positifs obtenus.

Ce projet ambitieux, s'appuie essentiellement sur la mise en application de toutes les attributions que lui confère son ordonnance.

Par cette démarche, l'Agence entend marquer sa présence dans le secteur, par une amélioration progressive des services de l'eau et de l'électricité ressentie au quotidien par les populations gabonaises.

ORGANISATION DE L'AGENCE

ORGANIGRAMME AU PREMIER TRIMESTRE 2012

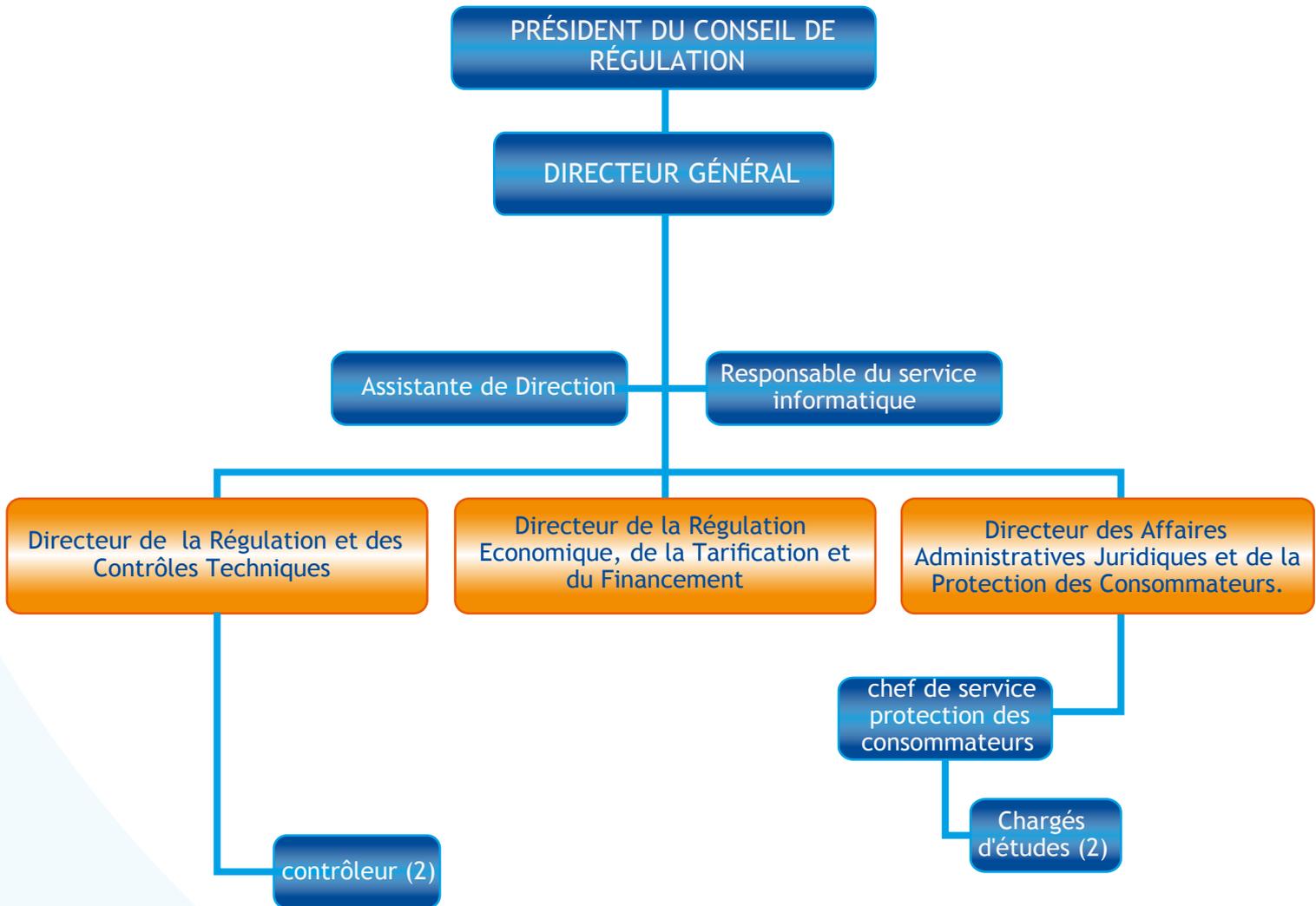


Légende :

-  Postes fonctionnels
-  Postes vacants

ORGANISATION DE L'AGENCE

ORGANIGRAMME AU PREMIER TRIMESTRE 2012



Légende :

 Postes fonctionnels

 Postes vacants



LE CONSEIL DE REGULATION

Organe délibérant de l'administration de l'Agence, le Conseil de Régulation est dirigé par un Président nommé par décret du Président de la République pris en Conseil des Ministres sur proposition du Ministre chargé de l'Energie et des Ressources Hydrauliques.

MISSIONS ET COMPOSITION :

Conformément aux missions qui lui sont dévolues par l'Ordonnance 019/PR/2010, le Conseil de Régulation de l'ARSEE a notamment pour rôle :

- 💧 de veiller à la mise en œuvre des missions dévolues à l'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie Electrique ;
- 💧 d'examiner et d'approuver les programmes et budgets annuels de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie Electrique ;
- 💧 d'approuver les comptes de l'exercice clos ;
- 💧 de diligenter, chaque fois que cela est nécessaire, des missions d'audit sur le fonctionnement de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie Electrique ;
- 💧 d'adopter la grille des rémunérations et avantages des personnels de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie Electrique ;
- 💧 d'exécuter toutes autres missions qui lui sont confiées par les lois et règlements en vigueur en République Gabonaise ;
- 💧 d'examiner et d'approuver les termes des contrats de concessions ;
- 💧 de délivrer les autorisations et les licences d'exploitation du service public de l'Eau potable et de l'Energie Electrique ;
- 💧 d'approuver la structure des tarifs de l'Eau potable et de l'Energie Electrique ;
- 💧 d'assumer toutes autres fonctions qui lui sont confiées par les lois et les règlements, notamment les lois sectorielles et leurs textes d'application

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Aussi, au-delà des missions qui lui sont assignées, l'Ordonnance 019/PR/2010 fixe également la composition du Conseil de Régulation à 11 membres nommés par décret du Président de la République pris en Conseil des Ministres sur proposition du Ministre chargé de l'Energie et des Ressources Hydrauliques représentant les autres Ministères concernés.

De ce fait, le Conseil de Régulation est constitué de :

un représentant de la Présidence de la République	un représentant du Ministère en charge des Mines ;
un représentant du Ministère en charge de l'environnement ;	un représentant du Ministère en charge de l'Energie et des Ressources Hydrauliques ;
un représentant du Ministère en charge des Infrastructures ;	un représentant du Ministère en charge de l'Habitat ;
un représentant de la Primature ;	Un représentant des Consommateurs ;
un représentant du Ministère en charge des Collectivités locales ;	un représentant du Ministère en charge de l'Economie ;
un représentant des opérateurs ;	

LES ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'EXERCICE 2012

Conformément à son règlement intérieur, le Conseil de Régulation doit se réunir en session ordinaire au moins quatre fois par an sur convocation écrite de son Président.

Cependant, au cours de l'exercice 2012, pour des raisons de ressources financières insuffisantes, celui-ci ne s'est réuni qu'une seule fois le 24 mai 2012 à l'hôtel Méridien Ré-Ndama.

L'objet des discussions devait essentiellement porter sur trois points ; à savoir l'approbation du Règlement Intérieur du Conseil de Régulation, l'Adoption du budget de l'ARSEE pour l'exercice 2012 et le Vote et la validation de la grille salariale du personnel et des dirigeants.

1. L'approbation du Règlement Intérieur du Conseil de Régulation :



Objet des débats du premier Conseil tenu en 2011 au Méridien Ré-Ndama, le Conseil de Régulation a procédé à l'approbation de son Règlement Intérieur au cours de la séance plénière du 24 mai 2012.

Ce document constitué de vingt articles, fixe la composition, les attributions, le mandat ainsi que toutes les incompatibilités inhérentes aux fonctions de tous les membres du Conseil de Régulation.

2. L'adoption du budget de l'ARSEE pour l'exercice 2012.

Conformément à l'une de leurs prérogatives, Les différents membres du Conseil de Régulation ont abordé l'adoption du budget de l'Agence pour l'année en cours.



De ce fait, sous réserve de recettes, le budget de l'ARSEE pour l'exercice 2012 a été arrêté en théorie à la somme de : un milliard deux cent douze millions quatre cent mille francs CFA (1.212.400.000 francs CFA).

Cependant, en termes de recettes, l'Agence ne dispose que d'une subvention reversée par l'Etat gabonais s'élevant à : deux cent cinquante millions six cent six mille cent soixante-six francs CFA (250 606 166 francs CFA) ; une somme qui malheureusement ne permet pas à l'Agence de fonctionner efficacement sur l'ensemble du territoire.

3. Le vote et la validation de la grille salariale du personnel et des dirigeants



Dernier point inscrit à l'ordre du jour, les membres du Conseil de Régulation ont adopté la grille des rémunérations et avantages du personnel de l'ARSEE et de ses dirigeants, conformément à l'article 4 alinéa 6 du Règlement Intérieur dudit Conseil.

Toutefois, malgré l'adoption de cette grille salariale par le Conseil de Régulation, celle-ci ne peut être appliquée en l'état actuel des finances de l'ARSEE.



LA DIRECTION GENERALE

La Direction Générale de l'Agence de Régulation est placée sous l'autorité d'un Directeur Général nommé par décret du Président de la République pris en Conseil des Ministres sur proposition du Ministre chargé de l'Energie et des Ressources Hydrauliques.



COMPOSITION

D'après les dispositions contenues dans son ordonnance, la Direction Générale de l'ARSEE est constituée de trois Directions :

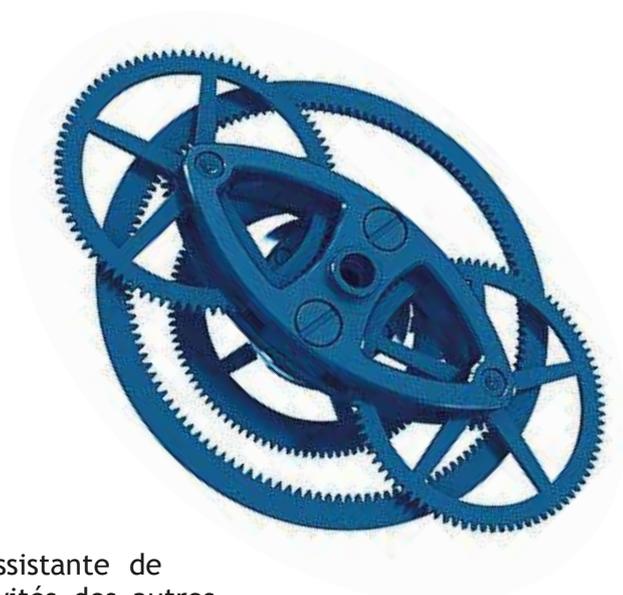
1. La Direction de la Régulation et des Contrôles Techniques ;
2. La Direction de la Régulation Economique, de la Tarification et du Financement ;
3. La Direction des Affaires administratives, Juridiques et de la Protection des Consommateurs.

Cependant, depuis sa création et pour des raisons financières, l'ensemble des Directions précitées n'a jamais fonctionné malgré un appel à candidature et une sélection des directeurs effectués en 2011.

Toutefois, une partie des activités des deux premières Directions a pu être réalisée grâce à l'affectation officieuse de deux cadres du Ministère de l'Energie et des Ressources Hydrauliques.

Quant à la Direction des Affaires administratives, Juridiques et de la Protection des Consommateurs, le fonctionnement de son service "protection des consommateurs" n'a pu être réalisé que sur fonds propres de l'Agence. Les autres services et la tête de la Direction sont, malheureusement, restés vacants jusqu'à la fin de l'année 2012.

RÉAMÉNAGEMENT DE L'AGENCE



Suite aux différents manquements susmentionnés et afin de permettre à l'Agence de fonctionner malgré toutes ces carences, un réaménagement de l'organisation interne de l'ARSEE était nécessaire.

En effet, en plus du service informatique, de l'assistante de Direction et du service communication, certaines activités des autres Directions ont été placées sous la tutelle directe du Directeur Général.

Pour exemple, le Directeur Général a dû prendre une part active dans l'exécution des activités de la Direction de la Régulation et des Contrôles Techniques puisque le Conseiller technique en charge de cette direction ne pouvait être à l'ARSEE qu'à temps partiel.

La Direction de la Régulation Economique, de la Tarification et du Financement, a quant à elle dû, avec l'appui du Directeur Général, travailler dans des domaines d'activités sortant de son champ de compétence. Ces nouvelles tâches visent à combler les déficits nés de la carence en personnel et d'assurer le bon fonctionnement de l'agence.

En somme, la composition de la Direction Générale après réorganisation, est constituée de l'assistante de Direction, du service informatique et du service communication. À ce noyau de base se sont greffées les activités des autres Directions.

LE BILAN DES ACTIVITÉS DE L'EXERCICE 2012



L'Assistante de Direction

En plus de toutes les tâches liées au secrétariat, l'assistante de direction durant l'exercice 2012, s'occupait également de toutes les affaires relatives au budget. Parmi celles-ci, on compte le suivi de la procédure d'acquisition de la subvention de l'Agence.

En effet, en l'absence de ressources propres, comme le prévoit son ordonnance, l'ARSEE a fonctionné en 2012 grâce à une subvention de l'Etat gabonais s'élevant à deux cent cinquante millions six cent six mille cent soixante-six francs FCFA (250 606 166 francs CFA).

Cette enveloppe a néanmoins permis à l'ARSEE de réaliser les actions suivantes :

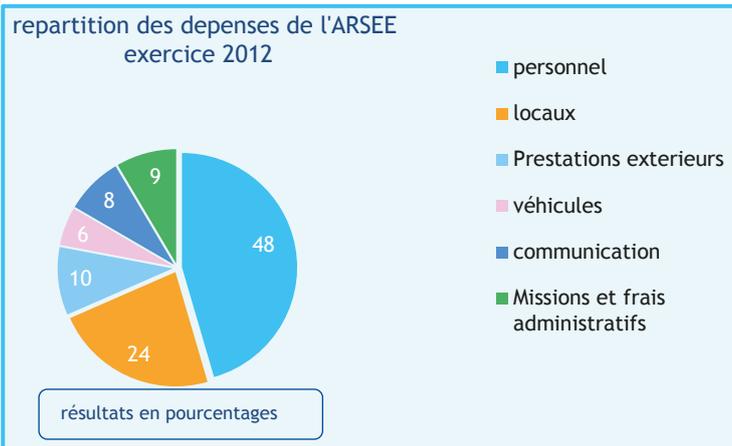
- la création d'un site internet ;
- le traitement des plaintes des usagers ;
- la publication dans les médias de plusieurs communiqués faisant office d'appel à témoins ;
- l'acquisition d'un véhicule de liaison ;
- l'acquisition de trois ordinateurs portables ;
- l'acquisition d'un serveur ; etc.

Le tableau ci-dessous fait un descriptif détaillé de toutes les dépenses qui ont été engagées par l'ARSEE pour couvrir toutes les activités relatives à son fonctionnement en 2012.

DESCRIPTIF DES DEPENSES POUR L'EXERCICE 2012		
Dépenses réalisées (en Francs CFA)	personnel	119.167.021
	locaux	59.965.380
	Prestations extérieures	25.172.775
	véhicules	14.200.900
	communication	21.185.306
	Missions et frais administratifs	22.201.000
	Montants de la subvention	250.606.166

48% des dépenses de l'Agence ont été allouées au paiement des salaires. La somme consacrée au paiement des locaux représente quant à elle 24% des 250.606.166 francs CFA.

Le diagramme ci-contre fait une répartition globale de toutes les dépenses.



LES SERVICES : INFORMATIQUE ET COMMUNICATION

Le service informatique ainsi que celui de la communication ont réalisé un certain nombre d'actions qui ont contribué à l'évolution des activités de l'Agence. Pour ce qui est du service informatique, son action s'est déclinée sur trois axes :

- la maintenance de tout le matériel informatique de l'Agence y compris la mise en place d'un nouveau serveur informatique
- l'amélioration de toutes les applications informatiques existantes ;
- la participation en tant que maître d'ouvrage à la création du site internet de l'Agence.



Par ailleurs, la contribution du service communication s'est faite ressentir dans sa participation à la réalisation du site internet de l'ARSEE. En travaillant de concert avec le service informatique et l'entreprise sous-traitante, le service communication n'a ménagé aucun effort afin que le site de l'Agence réponde aux attentes de la Direction Générale.

Notons que la livraison définitive de l'ensemble du site est prévue pour janvier 2013 et que sa maintenance sera assurée par les services informatiques et communication.



LA DIRECTION DE LA REGULATION ET DES CONTROLES TECHNIQUES

Dirigée jusqu'au premier trimestre 2012 par le Conseiller technique du Ministre de l'Energie et des Ressources Hydrauliques, la Direction de la Régulation et des Contrôles Techniques a pour rôle d'assurer le suivi de la performance technique de la SEEG, seul Concessionnaire actuel, suivant les dispositions contenues dans la Convention de Concession du Service Public.

LE BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2012



Les objectifs fixés par la Direction de la Régulation et des Contrôles Techniques pour l'année 2012, se sont déclinés en deux axes : le suivi de la qualité de la concession SEEG et le suivi de l'état des ouvrages concédés à la SEEG.

Le suivi de la qualité de la Concession SEEG

Les actions entreprises par cette Direction pour assurer le suivi de la qualité de la Concession ont été :

l'analyse de rapports contractuels sur la qualité et la continuité des services d'électricité en s'appuyant sur des indicateurs de suivi tels que le nombre de rapports respectant les délais et le nombre de sites, objet du rapport.

l'analyse de rapports contractuels sur la qualité et la continuité des services eau en s'appuyant sur des indicateurs de suivi tels que le nombre de rapports respectant les délais et le nombre de sites objet du rapport.



Aussi, en cas de forte dégradation des ouvrages concédés, des pénalités peuvent être envisagées.

L'INSPECTION DES BIENS DE RETOUR

Le Gouvernement de la République, au cours du Conseil des Ministres du 16 février 2011, avait instruit l'ARSEE d'entreprendre une mission d'inspection des biens de retour et de veiller au respect du plan de rattrapage de renouvellement des ouvrages sur 5 ans, plan auquel la SEEG s'est engagée.



Bassin de décantation de la station de NTOUM 3 et 4

A cet effet, le conseiller technique en charge des missions d'inspection aidé par le Directeur Général et d'un expert extérieur à l'Agence, ont entamé plusieurs visites dans diverses villes du pays.

Ces missions devaient consister à donner un avis technique sanctionné par la rédaction d'un rapport d'inspection ou d'alerte sur l'état du matériel concédé à la SEEG

Rappelons qu'avant la création de l'Agence, des actions avaient déjà été entreprises en 2007 par l'Autorité Concédante en vue de s'assurer du bon entretien des ouvrages concédés. À cet effet, les agents du Ministère de l'Energie et des

Ressources Hydrauliques avaient procédé à la visite de plusieurs ouvrages dans diverses localités de l'intérieur du pays. Des visites qui ont constitué la première phase des missions d'inspection des biens de retour.

Reprises en 2011 par l'Agence de Régulation, lesdites missions se sont élargies à d'autres localités en 2012, en plus des seize villes visitées un an plus tôt par l'Autorité Concédante.

VILLES CONCERNÉES PAR LA SECONDE PHASE ACHEVÉE DURANT LE PREMIER TRIMESTRE 2012.

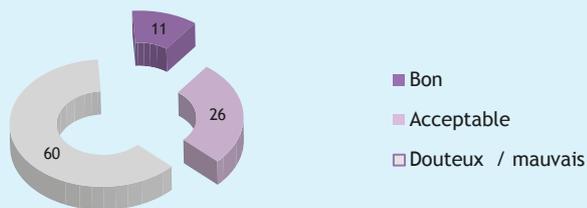
VILLE	DATE RAPPORT	NATURE DU RAPPORT
Kinguélé	28/03/2012	Rapport d'alertes Vallée MBEI
Koulamoutou	13/01/2012	rapport d'alertes de KOULAMOUTOU
Lastourville	12/01/2012	rapport d'alertes LASTOURVILLE
Mayumba	25/10/2012	rapport suivi d'alertes MAYUMBA
Omboué	28/02/2012	rapport d'alertes OMBOUE
Port Gentil	27/02/2012	Rapport d'alertes PORT-GENTIL
Tchimbélé	28/03/2012	Rapport d'alertes Vallée MBEI
Tchibanga	25/10/2012	rapport suivi d'alertes TCHIBANGA

LA DIRECTION DE LA REGULATION ET DES CONTROLES TECHNIQUES

Au terme de ces missions d'inspection, un bilan sur l'état de propreté, le niveau de sécurité incendie ainsi que le niveau de sécurité des accès des 141 sites visités a été dressé.

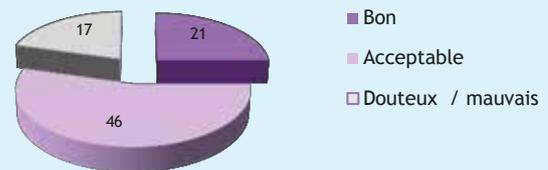
Les diagrammes ci-dessous montrent qu'en 2007 60% des ouvrages visités étaient dans un état douteux ou mauvais, et qu'en 2011 ce taux s'est réduit à hauteur de 46%.

NIVEAU DE SECURITE INCENDIE DE L'ENSEMBLE DES SITES EN 2007



Résultats en pourcentages

NIVEAU DE SECURITE INCENDIE DE L'ENSEMBLE DES SITES EN 2011



Résultats en pourcentages



Présence d'extincteurs à la centrale hydroélectrique de Bongolo

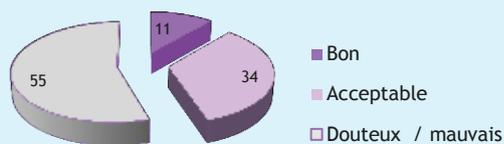


Aperçu du niveau du bas du château d'eau de Mayumba à sec depuis des années.

A côté du niveau de sécurité incendie, les missions d'inspections des biens de retour ont également

mis un accent particulier sur le niveau de propreté de l'ensemble des sites visités. On note à ce propos une évolution de ce niveau de propreté qui était de 55% en 2007 et qui est passé à 62% en 2011 comme le témoigne les graphiques ci-dessous.

NIVEAU DE PROPRETÉ POUR L'ENSEMBLE DES SITES EN 2007



Résultats en pourcentages

NIVEAU DE PROPRETÉ POUR L'ENSEMBLE DES SITES EN 2011



Résultats en pourcentages

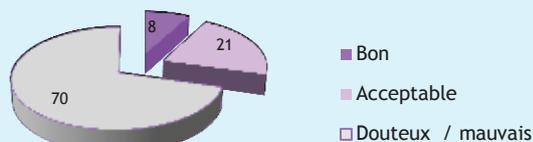
RAPPORT D'ACTIVITE 2012

Notons que les visites de certaines installations ont donné lieu à l'établissement de rapports d'alerte adressés au Concessionnaire. Ces rapports concernaient surtout des ouvrages pouvant présenter un réel danger pour les populations.



Transformateur ouvert au marché de Bitam

NIVEAU DE SECURITE D'ACCES DE L'ENSEMBLE DES SITES en 2007



Résultats en pourcentages

NIVEAU DE SECURITE D'ACCES DE L'ENSEMBLE DES SITES en 2011



Résultats en pourcentages

Par ailleurs, l'évaluation du niveau de sécurité d'accès de l'ensemble des sites visités n'a pas été en reste au cours de ces missions d'inspection.

on peut voir, à travers les graphiques ci-dessus, que ce niveau de sécurité a positivement évolué en 4ans. En 2007, le niveau global de sécurité d'accès aux sites était mauvais ou douteux à hauteur de 70% ; ce taux s'est considérablement réduit en 2011 à 43%.

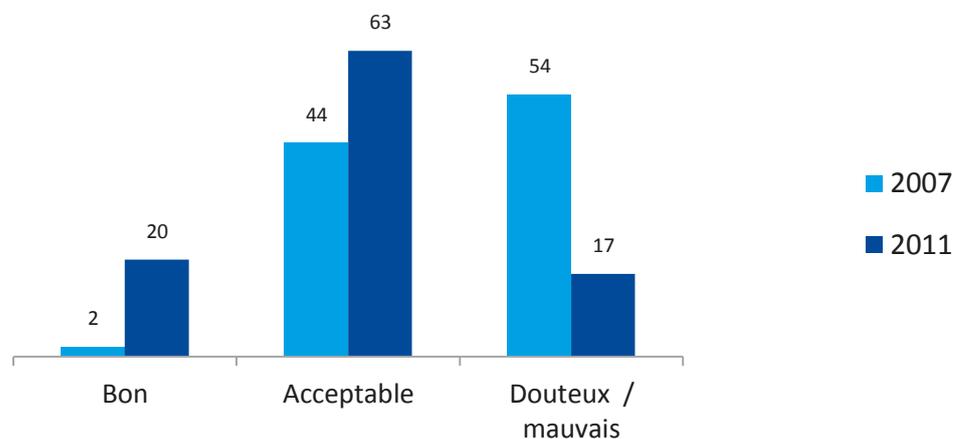


Centrale électrique d'Ebel Ebanga

LA DIRECTION DE LA REGULATION ET DES CONTROLES TECHNIQUES

Enfin, le graphique ci-dessous, nous présente l'évolution de l'état de santé des ouvrages ayant fait l'objet des inspections des biens de retour en 2007 et en 2011. Bien que l'on observe une certaine amélioration au niveau de l'état des ouvrages qui sont passés d'un taux acceptable de 44% en 2007 à 63% en 2011, force est de constater qu'un grand nombre desdits ouvrages demeure en piteux état à ce jour.

ETAT DE SANTÉ DES BIENS DE RETOUR EN 2007 ET EN 2011



Résultats en pourcentages



Vue d'ouvrages de la centrale thermique de Ndjolé

En définitive, les différentes actions entamées par la Direction de la Régulation et des Contrôles

Techniques visaient deux objectifs majeurs :

- 💧 l'amélioration de la qualité des services au niveau des produits, et la continuité des services ;
- 💧 la récupération en bon état de tous les ouvrages concédés à la SEEG au terme du Contrat

de Concession prévu pour l'année 2017.

Cependant, pour des raisons inhérentes à l'insuffisance de moyens financiers dont dispose l'Agence, ces actions n'ont pu arriver à leur terme.

LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ EAU

Composante de la Direction de la Régulation et des Contrôles Techniques, le service Contrôle de la qualité eau de l'ARSEE s'inscrivait pleinement dans le devoir de l'Agence de veiller à la qualité de l'eau distribuée sur l'ensemble du territoire.



C'est pourquoi en mars 2012 l'Agence s'est attachée les services de la Direction Générale des Etudes et Laboratoires (DGEL). Les principales missions assignées à l'agent de la DGEL étaient :

- 💧 l'analyse dès réception, des différents rapports relatifs à l'auto-surveillance réalisée par la SEEG au cours des années précédentes ;
- 💧 le contrôle sur les sites de la qualité de l'eau sur l'ensemble du territoire en collaboration avec le laboratoire.

Au terme de ces missions, certaines recommandations ont été faites au Concessionnaire en vue d'améliorer la qualité de l'eau distribuée aux populations. Ces dernières portaient essentiellement sur :

- 💧 le respect des fréquences d'analyses d'auto-surveillance effectuée par la SEEG,
- 💧 le respect par cette dernière des dispositions contenues dans les annexes 8 et 9 du Cahier des Charges, ainsi que celles relatives aux mesures physico-chimiques.

Par ailleurs, pour qu'une analyse physico-chimique eau réponde aux normes fixées par l'Autorité Concédante, certains paramètres doivent être pris en compte. Il s'agit entre autre :

- 💧 des paramètres organoleptiques (ex : turbidité et couleur) ;
- 💧 des paramètres liés à la structure naturelle des eaux (ex : le pH) ;
- 💧 ceux concernant les substances indésirables et toxiques (ex : le fer et le plomb).

Les analyses bactériologiques de l'eau consistent, quant à elles, à vérifier que l'eau distribuée satisfait à des critères de potabilité assurant la protection du consommateur.

LA DIRECTION DE LA REGULATION ET DES CONTROLES TECHNIQUES

La SEEG a effectué des analyses en 2011 dont les résultats sont ci-dessous.

		Taux de fréquence des analyses (résultats en %)	
		Analyses physico-chimiques	Analyses bactériologiques
Directions, Régions et Délégations	Direction Estuaire	99.3	99.8
	Direction Région Littorale (DRL)	82.7	80.7
	Direction Région Est (DRE)	91.55	58.9
	Direction Région Intérieur (DRI)	85.4	87.3
	Pour l'ensemble du Gabon	91.4	94.9

Les résultats indiquent qu'en 2011, le concessionnaire n'a pas respecté les engagements mentionnés Dans l'Annexes 8. En effet, pour l'ensemble du Gabon, le taux de fréquence des analyses est en deçà du Seuil acceptable, 98%.

		Taux de conformité (résultats en %)		
		Analyses physico-chimiques	Analyses bactériologiques	
Directions, Régions et Délégations		résultats	Types d'analyses	résultats
	Direction Estuaire	99.6	B1 B2	99.7 99.8
	Direction Région Littorale (DRL)	98.1	B1 B2	100 100
	Direction Région Est (DRE)	94.9	B1 B2	97.8 97.7
	Direction Région Intérieur (DRI)	99.7	B1 B2	99.6 99.5
	Pour l'ensemble du Gabon	98.6	B1 B2	99.2 99.1

En ce qui concerne le taux de conformité, on peut se satisfaire des résultats obtenus. Néanmoins, il serait souhaitable que ces derniers atteignent à l'avenir les 100%.

LES CONTRÔLES EXTERNES

Dans l'optique de renforcer et de veiller à la qualité de l'eau, l'ARSEE avait entrepris d'effectuer des contrôles réguliers dans des zones où ces derniers ne sont pas réalisés à une fréquence rapprochée par la SEEG, à l'exemple des provinces.



Fort malheureusement, ces actions n'ont pu aller à leur terme, puisque le contrôle de la qualité de l'eau, qui était une des prérogatives de l'Agence au cours du premier trimestre 2012, a été repris par la Direction Générale des Ressources Hydrauliques.

Les activités du service contrôle externe de l'ARSEE ont pour but d'effectuer des contrôles sur les réseaux eau et électricité pour y détecter d'éventuelles anomalies retransmises dans des fiches constats¹ adressées au Concessionnaire.

Cette démarche s'est faite suivant les quatre phases ci-dessous :



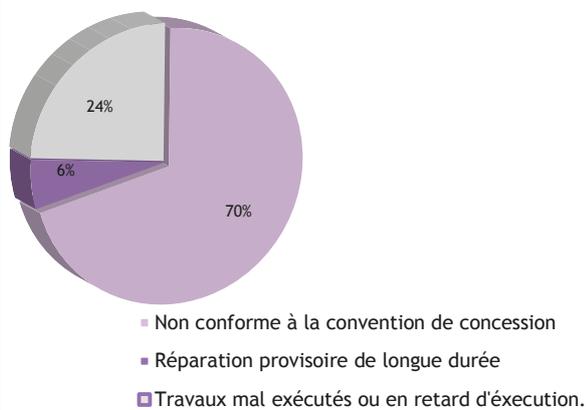
Les différentes visites réalisées ont permis de faire le constat malheureux que, dans la plupart des cas, la SEEG ne respecte pas les règles prévues dans le Contrat de Concession.

LA DIRECTION DE LA REGULATION ET DES CONTROLES TECHNIQUES

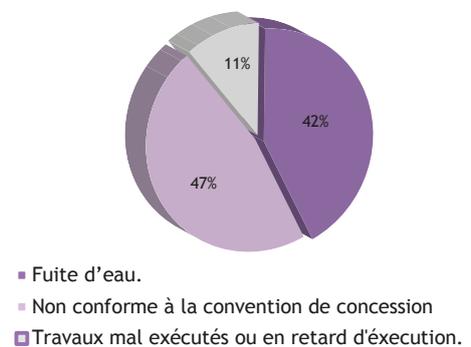
Ces non-conformités peuvent être de nature diverse et représentent à elles seules 70% du panel des fiches-constats adressées au concessionnaire durant cet exercice 2012.

Notons que cette prédominance des non-conformités est observée à la fois en eau et en électricité.

NATURE CONSTAT EN ÉLECTRICITÉ



NATURE CONSTAT EN EAU

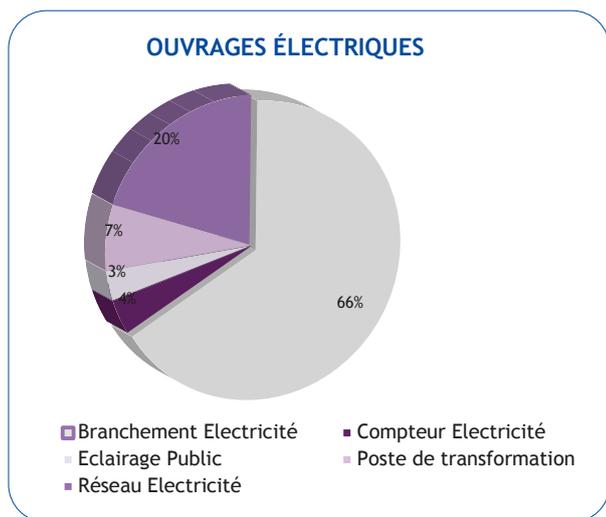


L'image ci-contre illustre un exemple de non-conformité très courante au Gabon et plus particulièrement dans sa capitale.



Photo N°1 : Fuite d'eau au quartier Angondje (Libreville)

Pour le réseau électrique, le diagramme ci-dessous démontre que les branchements électriques représentent les non-conformités les plus récurrentes (65%), comme l'illustre la photo N°2.

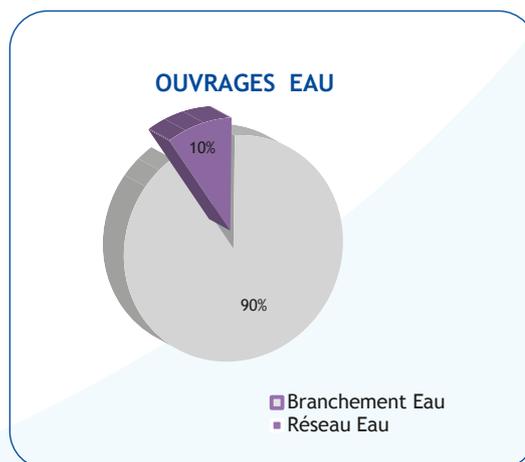


PhotoN°2 : Coffrets électriques à Mayumba

Pour le réseau eau, les non-conformités les plus récurrentes restent incontestablement liées aux stèles qui ne répondent pas aux règles de l'art. La photographie ci-dessous nous illustre ces non-conformités.



Photo N°3 : Stèles d'eau au PK10 à Libreville





LA DIRECTION DE LA REGULATION
ECONOMIQUE, DE LA
TARIFICATION ET DU
FINANCEMENT

BILAN DES ACTIVITÉS AU COURS DU PREMIER TRIMESTRE 2012



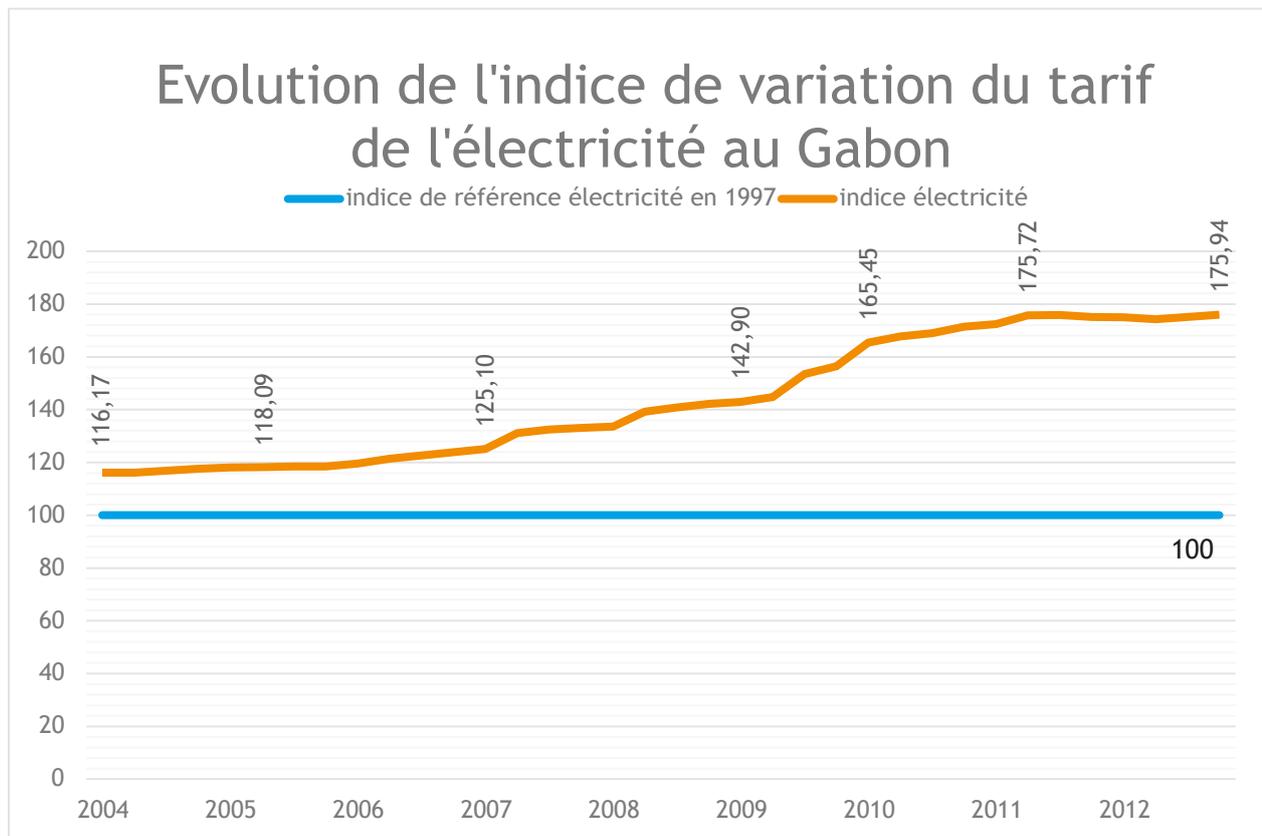
Fonctionnelle jusqu'au premier trimestre 2012, la Direction de la Régulation Economique, de la Tarification et du Financement est l'organe au sein de l'ARSEE qui avait pour rôle de maîtriser l'équilibre financier du secteur par la mise en place d'outils économiques.

Au cours du premier trimestre 2012, la Direction de la Régulation Economique, de la Tarification et du Financement s'est appuyée sur un axe pour réaliser son objectif. Ce dernier devait comprendre la réalisation d'un certain nombre d'actions que sont :

- 💧 La mise en place de modèles calés devant permettre la validation d'un modèle économique de régulation des secteurs électricité et eau. Par ailleurs, ces modèles calés permettent également d'apprécier la fiabilité d'un choix politique.
- 💧 L'analyse des rapports financiers de la SEEG et son business plan. L'indicateur de suivi pris ici n'est autre que le rapport sur les observations et leurs conséquences en vue de connaître le point d'équilibre financier de la SEEG ;
- 💧 L'analyse tarifaire de l'eau pour certains usages en ayant comme indicateur de suivi le rapport des propositions tarifaires en vue de procéder à une facturation au juste prix de certains usages « gaspilleurs d'eau » ;
- 💧 Le lancement du projet d'assistance à la refonte du modèle de fixation des tarifs de l'électricité au Gabon.

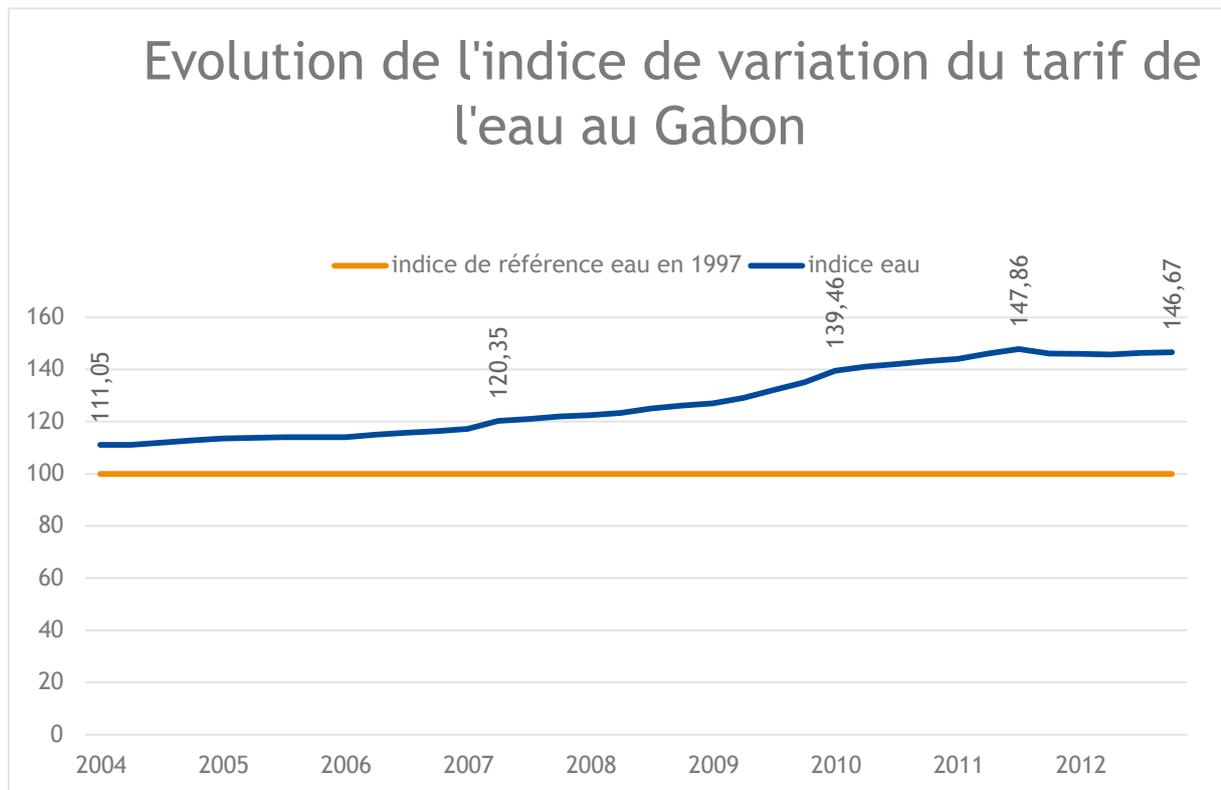


Par ailleurs, les graphiques et commentaires ci-dessous illustrent le suivi de l'évolution de l'indice des tarifs électricité et eau au Gabon de 2004 à 2012.



Période	Variation des tarifs	Observations sur la variation
2007	7%	Introduction du fuel lourd et nouvelle formule de révision des tarifs
2007 -2009	17%	Modification de la fiscalité sur le fuel lourd
2010	20%	-Hausse exceptionnelle des tarifs - sévérité de la fiscalité sur le fuel lourd.
2010 -1er trimestre 2011	10%	Effet de la fiscalité sur le fuel lourd
2011 -2012	-	Baisse et stabilisation des tarifs à l'introduction du gaz et à la production au fuel lourd

Depuis la privatisation en 1997 jusqu'à la fin de l'année 2012, les tarifs électricité ont augmenté de 76%.



La production de l'eau potable, par la SEEG, est étroitement dépendante de l'énergie électrique. A cet effet, l'évolution de l'indice de variation du tarif de l'eau est fortement influencée par les coûts de la production électrique.

Au regard de ce qui précède, il ressort que le graphique se rapportant à l'eau connaît la même allure que celui de l'électricité au cours de la même période.

En somme, toutes les démarches entreprises par la Direction de la Régulation Economique, de la Tarification et du Financement avaient pour principaux objectifs : l'amélioration de l'adéquation choix politiques/ choix techniques des infrastructures de production et de transport d'électricité et eau ainsi que la maîtrise de l'évolution du volume d'eau consommé.

Cependant, nous déplorons que suite au rappel de son responsable au Ministère de tutelle et aux difficultés financières auxquelles l'Agence fait face, cette Direction ait dû suspendre ses activités jusqu'au terme de l'année 2012.

Par ailleurs, après le départ du responsable de la Direction de la Régulation Economique, de la Tarification et du Financement, le projet d'assistance à la refonte du modèle de fixation des tarifs de l'électricité au Gabon réalisé conjointement avec le cabinet conseil NODALIS, a été repris par le Directeur Général.

Ne pouvant assurer la continuité de ce projet, pour des raisons financières, ce dernier a confié au Ministre du Pétrole, de l'Energie et des Ressources Hydrauliques, la poursuite de ce projet dont le rapport final sera bouclé en 2013.



LA DIRECTION DES AFFAIRES ADMINISTRATIVES, JURIDIQUES ET DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

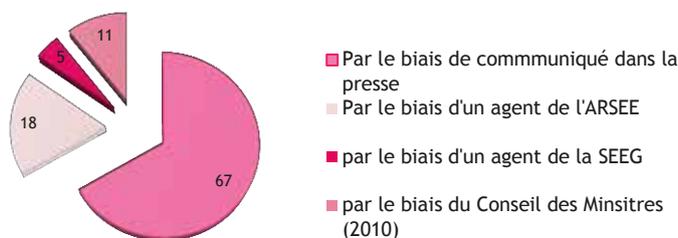
INFORMER ET PROTÉGER LES POPULATIONS

Les grands défis du service de la protection des consommateurs ont été fixés à l'issu de l'exercice 2011 : Informer les usagers et enjoindre la SEEG de respecter ses engagements.



Créer de la visibilité. Méconnu des populations gabonaises, le service de la protection des consommateurs a usé des moyens mis à sa disposition afin de se faire connaître de ces dernières. Ce défi a été relevé avec des résultats non négligeables puisqu'en 2012, soixante-six personnes ont sollicité l'intervention de ce service dans le règlement de litiges qui les opposaient à la SEEG.

Comment les usagers ont-ils connu l'ARSEE?



Résultats en pourcentages pour un panel de soixante six personnes

La méthode du bouche à oreille a été prouvée mais la presse s'est avérée être un allié notable : La parution de communiqués publiés dans le quotidien national « l'Union », et portant sur divers problèmes que pourraient rencontrer les usagers avec le Concessionnaire, a permis d'élargir la visibilité de l'agence mais elle a surtout été un outil redoutable dans la collecte des litiges entre les abonnés et le Concessionnaire.

Internet : un outil au service des usagers . Au cours de l'année 2012, l'espace consommateurs du site internet destiné, en priorité, aux usagers du secteur a été mis en place. Les objectifs visés par cet espace de communication restent essentiellement la vulgarisation des activités de l'Agence auprès des usagers, mais surtout, la nécessité pour ces derniers d'être suffisamment informés sur les obligations qu'a le concessionnaire envers sa clientèle.



Site web de l'ARSEE - onglet "espace consommateurs"

Les dispositifs utilisés par le service de la protection des consommateurs, pour informer et protéger les populations ont été pertinents. Néanmoins, en 2013, il faudra amplifier la stratégie de communication de ce service afin de sensibiliser un plus grand nombre et utiliser d'autres supports tels que les réseaux sociaux dans le but d'élargir son champ d'action.

CONTRÔLER LE RESPECT DES OBLIGATIONS PAR L'OPÉRATEUR

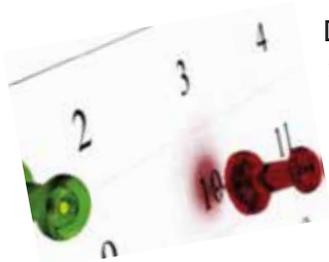
En 2012, les agents du service de la protection des consommateurs ont reçu 66 dossiers de litiges dont 38 ont été clôturés.

DOSSIERS TRAITÉS EN 2012			
Dossiers clôturés	Dossiers en cours de traitement	Dossiers sans suite	TOTAL
38	26	2	66

Le traitement de ces dossiers s'est appuyé sur les obligations prises par la SEEG lors de la signature du Contrat de Concession.

Le respect des délais

Respecter les délais est un gage de qualité. Aussi, le service de la protection des consommateurs s'est intéressé à la qualité des services offerts par le Concessionnaire à ses abonnés.



Des délais bien trop longs. En 2011, l'ARSEE a saisi le Concessionnaire sur son obligation à répondre à une réclamation dans un délai de 15 jours et à assurer la continuité des services. La SEEG a reconnu ses difficultés à répondre à ses obligations et s'est engagée à mettre en place courant 2012 un service uniquement dédié aux réclamations.

Sur Libreville, et pour l'ensemble du territoire et malgré des engagements fermes, ces délais ne sont toujours pas tenus. Aussi, lorsque le service de la protection des consommateurs s'est rendu en province, il a pu constater que 66% du panel interrogé jugeait le traitement de réclamation trop long comme le démontre le diagramme ci-contre.

COMMENT JUGEZ VOUS LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS À LA SEEG?



Résultats en pourcentages pour un panel de sept cent douze personnes rencontrées en province

Quant au service dépannage, le Concessionnaire a admis qu'il lui était impossible d'assurer le dépannage dans un délai compris entre vingt-quatre et quarante-huit heures en raison des difficultés internes qu'il rencontrait.

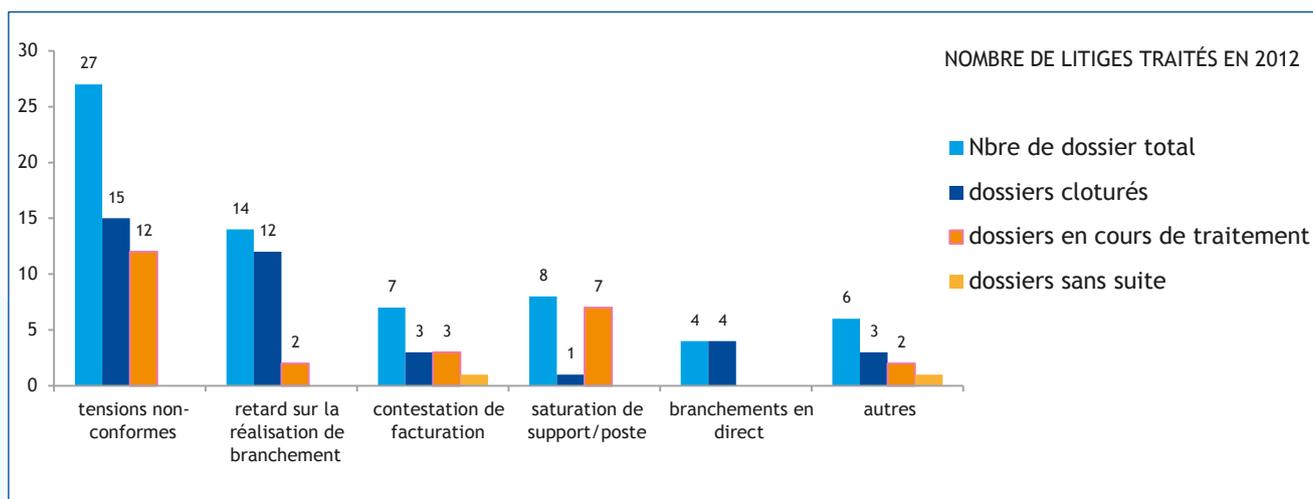
Attendre pour obtenir son branchement. En 2012, 14 personnes se sont rapprochées du service de la protection des consommateurs sollicitant son intervention pour des problèmes relatifs à des retards de pose de compteurs.



Après s'être acquittées tous les frais inhérents à la réalisation de leurs branchements, ces personnes devaient attendre plusieurs mois, voire années, pour entrer en possession de leurs compteurs.

A ce sujet, le service de la protection des consommateurs a dû dans plusieurs de ses correspondances rappeler au Concessionnaire les engagements qu'il a pris à l'Article 60 du Règlement des Services et l'inviter à s'y tenir.

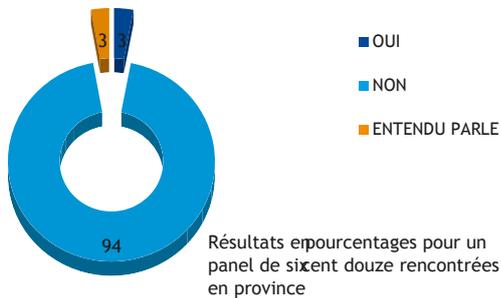
Suite à ces saisies, nous pouvons voir à travers l'histogramme ci-dessous que, pour les personnes ayant contacté ce service, les résultats sont assez encourageants.



Une ristourne inégalement appliquée et méconnue des usagers. Lors des différentes visites en province, le service de la protection des consommateurs a constaté que la ristourne sur les devis de branchement s'étendait peu à peu sur le territoire. Néanmoins nous déplorons la méconnaissance de cette disposition par les usagers de l'intérieur du pays comme le témoigne le diagramme ci-dessous



CONNAISSEZ-VOUS LA RISTOURNE SUR LES DEVIS DE BRANCHEMENT?



Pour la capitale, et ce grâce à des enquêtes menées en agences, nous nous sommes aperçus que les employés SEEG ignoraient la procédure donnant droit à cette disposition et qu'aucune information n'était donnée aux abonnés afin que ces derniers bénéficient de leurs remboursements.

L'ARSEE a ainsi saisi l'opérateur, pour que celui-ci sensibilise son personnel afin que l'application de la procédure de remboursement soit mise en place.

L'obligation de réaliser des extension et le renforcement de réseau



Branchement pirates pour faute d'extension de réseau et risque de baisse de tension

Comme le rappelle la Convention de Concession, « le concessionnaire a l'obligation de réaliser à son initiative (...) les travaux nécessaires à la bonne exploitation, à l'adaptation et à l'extension des services concédés ».

Saturation de support ou poste de transformation : 88% des consommateurs ayant saisi l'ARSEE, suite à un refus de la SEEG de les raccorder à son réseau pour cause de saturation de support électrique ou de poste de transformation², n'ont toujours pas obtenus satisfaction.

Les tensions non conformes : Le Concessionnaire a l'obligation de fournir une tension de 230 Volts avec une tolérance de - 10% (environ 207 Volts).

Dès juin 2012, le service de la protection des consommateurs a régulièrement fait paraître des communiqués dans le quotidien national « l'Union » et sur son site web dans lesquels il invitait toute personne rencontrant des baisses de tensions à se rapprocher de l'Agence.

Suite à ces communiqués, 27 personnes ont été enregistrées par le service, dont 15 ont vu leurs tensions rétablies ; là encore, 44% des dossiers ouverts sont toujours en cours de traitement³.

² Histogramme page 23

³ idem

Ces résultats peu satisfaisants restent tributaires de la lourdeur administrative dont fait preuve le Concessionnaire dans le traitement des dossiers et de l'absence de moyens de coercition pouvant permettre à l'Agence de contraindre la SEEG à respecter ses engagements.

MAINTENIR LA QUALITÉ DES SERVICES CONCÉDÉS ET LEUR BONNE GESTION ADMINISTRATIVE.

La gestion administrative et commerciale des services concédés est un point fort dans le contrat qui lie le Concessionnaire à l'Etat gabonais.

Parce qu'il doit veiller aux intérêts des usagers, le service de la protection des consommateurs s'est appuyé sur les textes contractuels pour résoudre les litiges entre les usagers et la SEEG.

Des litiges dus à une absence de contrôle . 42% des litiges qui opposaient les usagers au Concessionnaire suite à une surfacturation et tous les litiges concernant des branchements directs ont été résolus par l'intermédiaire du service de la protection des consommateurs⁴.

Le service de la protection des consommateurs après enquêtes, s'est aperçu que les raisons de ces litiges provenaient du non-respect des procédures mais surtout de l'absence de contrôle par la SEEG qui engendrent des erreurs internes qui se répercutaient directement sur les abonnés.

Le client mystère évalue et apprécie les services rendus . L'information et l'accueil clientèle constituent des volets primordiaux dans la bonne gestion commerciale des services concédés.

Le service de la protection des consommateurs a ainsi réalisé en 2012, 11 missions du type « client mystère » dans cinq agences SEEG de la capitale et au sein de son centre d'appel.

Ces missions avaient pour but de :

- s'assurer du professionnalisme des chargés de la clientèle ;
- vérifier la disponibilité de documents obligatoires en agence que sont les extraits de règlement des services et l'affichage des tarifs eau et électricité appliqués à date par le Concessionnaire.

Les résultats de ces visites se sont avérés alarmants. Saisi par courrier, le Concessionnaire s'est engagé à sensibiliser son personnel face aux différents manquements soulevés.

En 2013, le service de la protection des consommateurs mettra en place des visites en Agence, en accord avec le Concessionnaire, afin de contrôler les engagements pris par ce dernier.

