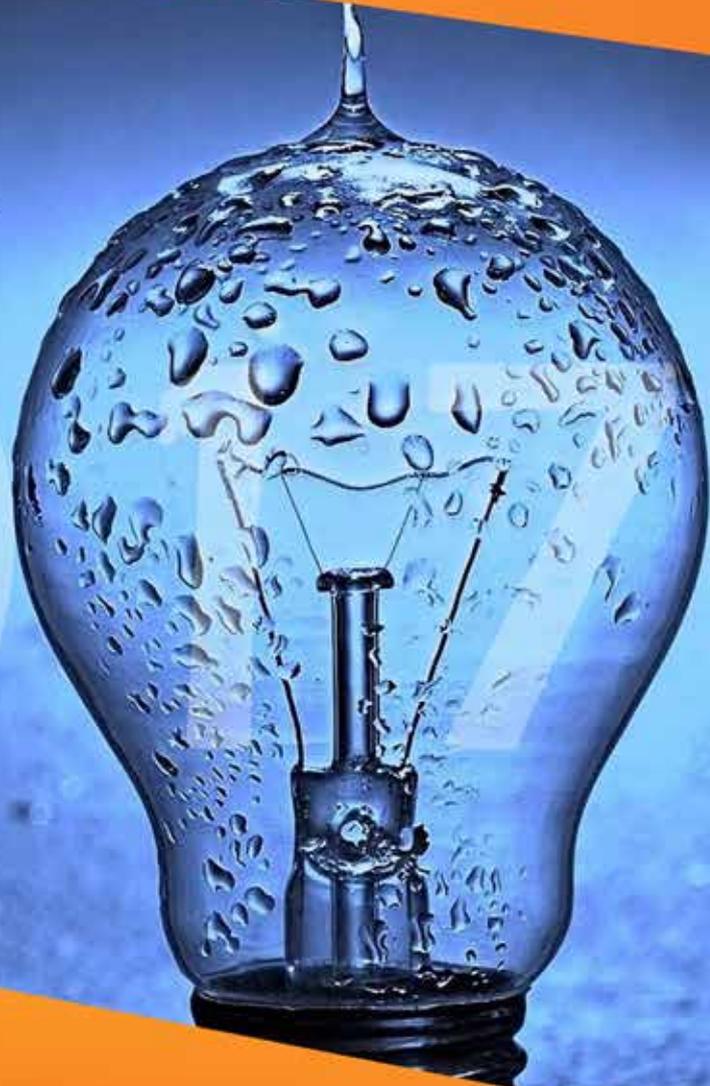


AGENCE DE RÉGULATION
DU SECTEUR DE L'EAU POTABLE
ET DE L'ENERGIE ÉLECTRIQUE



RAPPORT ANNUEL

2017



Vous informer...
...et protéger vos droits

www.arsee-gabon.com



ARSEE

Vous informer...
...et protéger
vos droits



TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	3
ORGANISATION GÉNÉRALE	4
Organigramme ARSEE 2017	5
Présentation et fonctionnement de l'ARSEE	6
BILAN DES MISSIONS 2017	9
Services rattachés à la Direction Générale	10
L'Assistance de direction	11
Le Service Communication	13
1. Élaboration des supports d'informations	14
2. Organisation des campagnes de sensibilisation (journées portes ouvertes)	15
3. Gestion des canaux de communication informatique	15
Service Juridique	17
1. La mise en place des règles pour le traitement équitable des usagers	18
2. L'assistance juridique des usagers devant les tribunaux	19
Service Protection des consommateurs (PDC)	21
1. Veiller aux intérêts légitimes des usagers	22
2. Protéger les intérêts des usagers	27
Service des Contrôles techniques	31
PARTIE ÉLECTRICITÉ	
1. Visites sur le réseau électrique	32
2. Inspection des centrales électriques	33
3. Analyse des annexes sur la qualité et la continuité de service électricité	35
4. Contrôle du respect par le Concessionnaire de ses obligations techniques	37
5. Participation du Régulateur à la mise en place du Comité Electrotechnique National (CEN) et aux travaux relatifs à la fin de Convention de Concession	38
PARTIE EAU	
1. Visites sur le réseau Eau	39
2. Audit des équipements de production d'eau dans quelques villes du Gabon: Point sur la continuité de service eau	40
3. Contrôle de la qualité en matière de fourniture de l'eau (Annexe 8 Eau)	41
4. Contrôle de l'auto surveillance de la qualité de l'eau	42
5. Contrôle de la continuité de service Eau (Annexe 9 Eau)	43
CONCLUSION	45
ANNEXES	47
Annexe I : Evolution des indicateurs Eau et Electricité de 2015 à 2016	48
Annexe II : Homologation des tarifs de l'électricité et de l'eau	49





AVANT-PROPOS

Au cours de l'année 2017, plusieurs faits majeurs ont marqué le secteur de l'Eau potable et de l'Energie électrique dont il nous incombe d'assurer la régulation. Parmi ces événements, quelques-uns méritent d'être soulignés :

La réforme du secteur de l'Eau et de l'Electricité initiée par la loi n°24/2016 du 29 décembre 2016 laquelle apporte de nombreuses modifications telles que la possibilité d'une production indépendante de l'eau potable et d'une redevance pour le prélèvement de l'eau pour la production de l'énergie électrique et de l'eau potable. L'avancée significative de cette réforme réside dans la modification du cadre juridique qui permet désormais à l'Etat de passer d'un contrat de type Concession à d'autres formes de délégations de services telles que l'affermage, la régie etc... A la clôture de l'exercice 2017, ces modifications n'avaient pas encore été mises en application.

L'échéance de la Convention de Concession liant l'Etat Gabonais à la SEEG, laquelle après 20 ans conduit à un bilan « catastrophique »¹. En effet, de ce bilan, il ressort que les engagements pris par le Concessionnaire n'ont pas été honorés tant sur les aspects clientèle que ceux techniques ;

La prorogation inattendue de la Convention de Concession pour une durée de (5) ans. Celle-ci se fera en deux phases, la première consiste en l'adoption d'un avenant n°8 permettant la continuité de la Convention de Concession actuelle à compter du 01er juillet 2017 afin d'éviter le vide juridique et de permettre à l'Etat Gabonais et au Concessionnaire de poursuivre leur partenariat pendant 6 mois. Dans un second temps, une Convention dite réaménagée sera signée et entrera en vigueur dès le 01er janvier 2018.²

Considérant ces mutations affectant le secteur de l'Eau et de l'Energie au Gabon, l'ARSEE, nonobstant quelques difficultés, a réalisé en 2017 l'ensemble de ses missions aussi bien à Libreville qu'à l'intérieur du pays. Ainsi, pour le compte de l'année échu, le présent rapport s'articulera en deux parties:

- La première partie se consacrera à la présentation de l'Agence et de son organisation.
- Dans une seconde partie, nous nous attèlerons à dresser le bilan des activités réalisées par chacun des services.

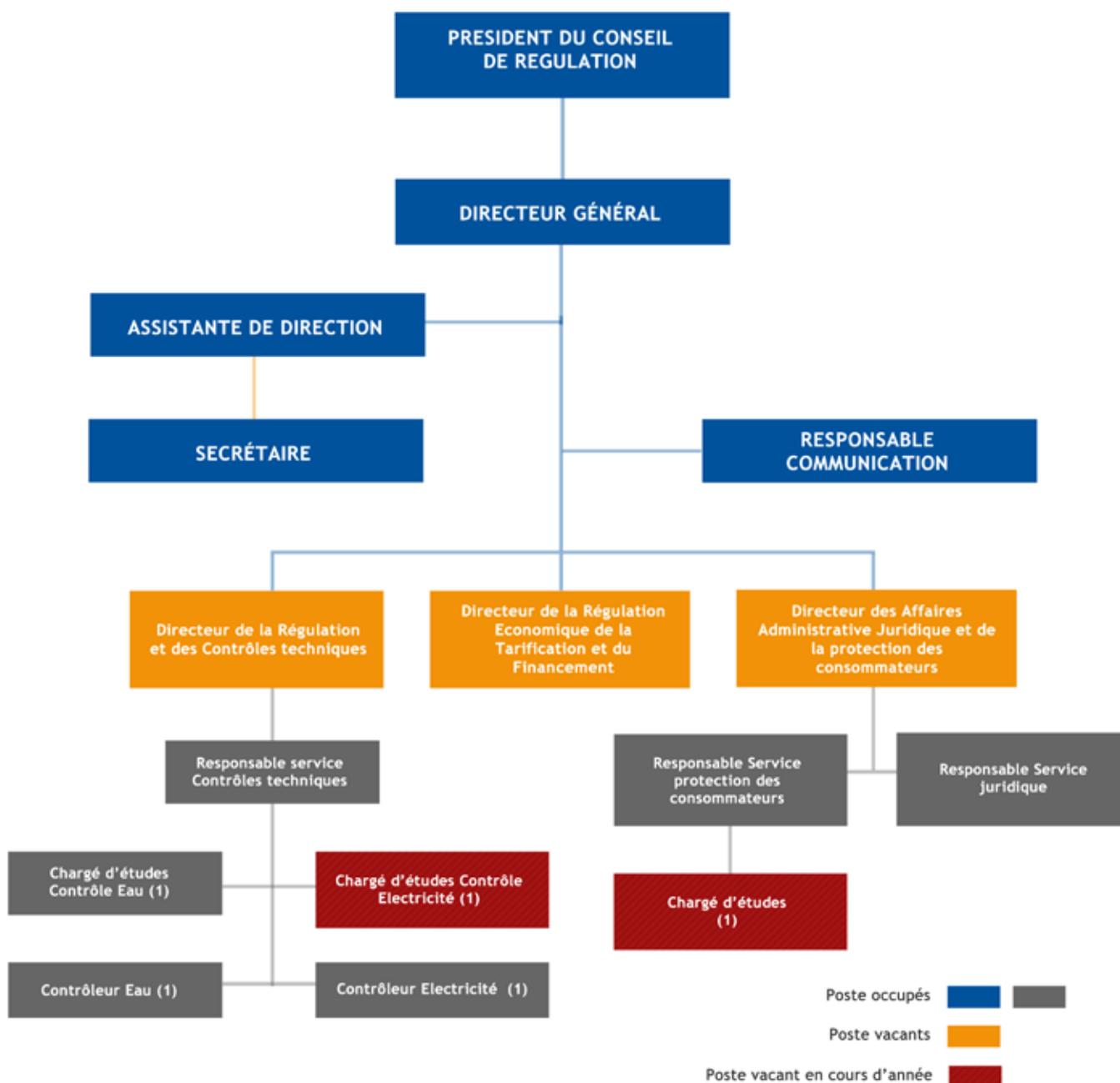
¹ Pour plus d'informations, lire Concession SEEG-Etat : - Bilan catastrophique - selon Guy Bertrand Mapangou, disponible à l'adresse <http://gabonreview.com/blog/concession-seeg-etat-bilan-catastrophique-selon-guy-bertrand-mapangou/>.

² Compte tenu de la date de rédaction de ce rapport, nous portons à votre connaissance que la nature de la Concession a été arrêtée par une réquisition par l'Etat gabonais qui a mis en place un organe ad hoc le 16/02/2018. Pour plus d'informations sur ce sujet, vous pouvez consulter notre site internet à l'adresse www.arsee-gabon.com

ORGANISATION **GÉNÉRALE**



ORGANIGRAMME ARSEE 2017



Présentation et fonctionnement de l'ARSEE

L'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie électrique en abrégé ARSEE, est l'Autorité administrative indépendante, chargée de réguler les activités du secteur de l'eau potable et de l'énergie électrique. Elle a été créée par Ordonnance n° 19/PR/2010 du 25 février 2010, ratifiée par la loi n° 26/2010.

Placée sous la tutelle du Ministère de l'Eau et de l'Energie, l'ARSEE s'articule autour d'une Direction Générale laquelle, eu égard à l'absence des responsables des différentes directions pour des raisons budgétaires, supervise les quatre services composants l'Agence.

De la lecture des dispositions de l'article 6 de l'Ordonnance susmentionnée, l'ARSEE est principalement chargée de :

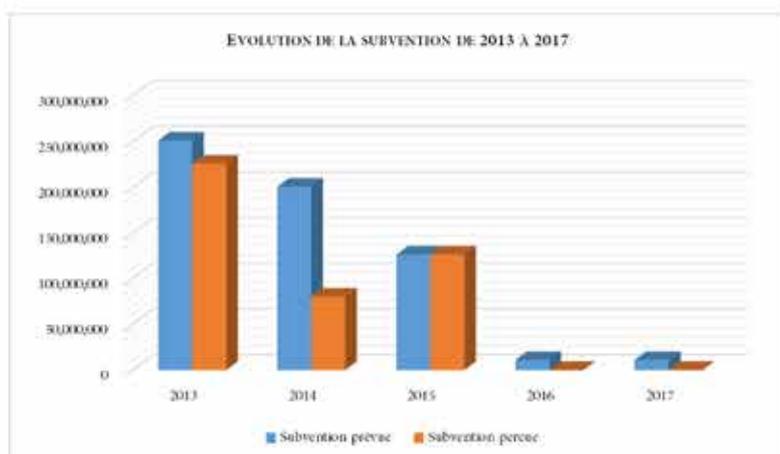
- Veiller aux intérêts légitimes des usagers ;
- Veiller à la qualité des services ;
- Protéger les intérêts des usagers ;
- Promouvoir le développement efficace et harmonieux du secteur ;
- Veiller à la continuité du service public ;
- Contrôler le respect par le Concessionnaire des obligations qui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

Pour l'exécution de chacune de ces missions, deux types de financement sont alloués à l'ARSEE : la subvention de l'Etat et les ressources obtenues au titre de l'article 47 de la Convention de Concession.

La subvention de l'Etat

Cette subvention, prévue annuellement, permettrait à l'ARSEE de réaliser les différents impératifs qui lui sont dévolus. Ainsi, à l'instar de l'année 2016, la subvention allouée à l'ARSEE pour le compte de l'année 2017, dont le montant a été arrêté à dix millions neuf cent mille FCFA (10.900.000 FCFA) n'a pas été reversée à l'Agence.

Le graphe ci-après retrace l'évolution de la subvention dont a bénéficié l'Agence depuis 2013 pour accomplir ses missions :



Graphe 1 : Evolution de la subvention 2013-2017

Comme décrit dans le graphe ci-dessus, la subvention octroyée à l'ARSEE n'a cessé de décroître depuis quatre années, impactant ainsi l'opérationnalité de la structure. Le non versement de la subvention depuis 2016 a freiné la stratégie de développement de l'ARSEE en particulier l'extension de ses activités à l'intérieur du pays.

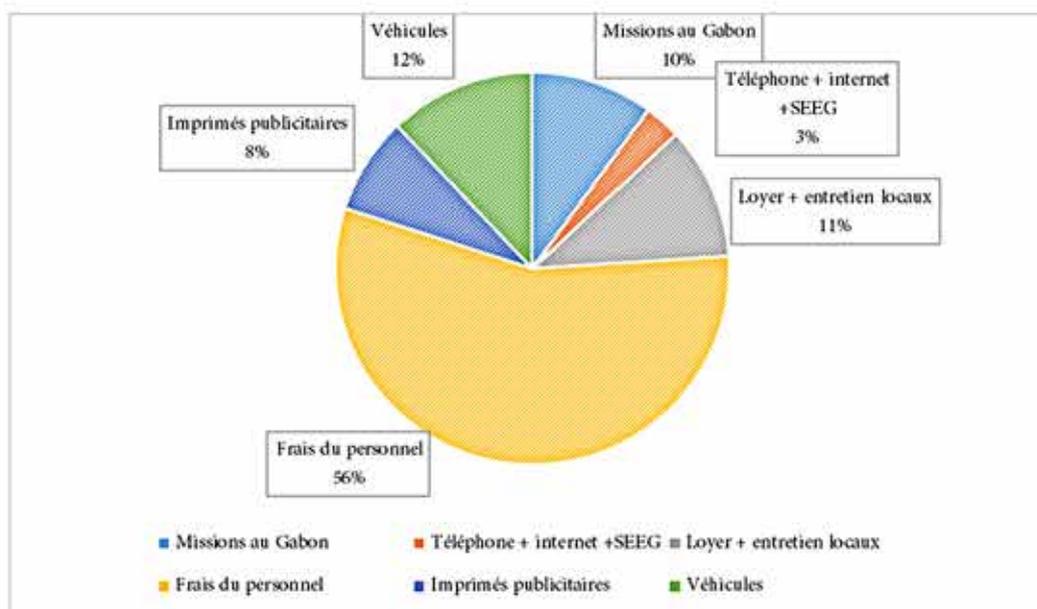
Les ressources obtenues dans le cadre de l'article 47

Ces ressources s'ajoutent à la subvention pour assurer le fonctionnement de l'ARSEE. Ces dernières ont permis à l'ARSEE de couvrir les dépenses sur dix mois parmi lesquelles le financement des différentes missions de contrôle relatives à la qualité technique des services concédés et leur bonne gestion administrative et commerciale.

En 2017, le fonctionnement à minima de l'Agence a nécessité 192 millions de FCFA (cent quatre-vingt-douze millions FCFA).

Le graphique ci-dessous dresse une présentation des différentes dépenses de l'Agence pour le compte de l'année 2017 :

Graph 2 : Répartition des dépenses de l'ARSEE en 2017





BILAN DES MISSIONS 2017



Marquée par la fin de la Convention de Concession, l'année 2017 a été importante pour le secteur de l'eau et de l'électricité au Gabon. Dans cet environnement en pleine mutation, l'ARSEE, par le biais de ses différents services, a réalisé tout au long de cette année les attributions qui lui sont assignées.

Les résultats des activités de l'Agence seront présentés pour chacun des services composant l'ARSEE, à savoir les Services rattachés à la Direction Générale, le Service Juridique, le Service de la Protection des Consommateurs et le Service des Contrôles techniques.



LES SERVICES RATTACHÉS À LA DIRECTION GÉNÉRALE



L'ASSISTANCE DE DIRECTION

Composée de l'assistante de direction et de la secrétaire, l'assistance de direction exécute quotidiennement les missions suivantes.

Gestion des ressources humaines	Suivi financier de l'Agence	Gestion administrative
<ul style="list-style-type: none">■ Gestion des contrats du personnel■ Paie des salaires du personnel de l'Agence etc...■ Déclarations fiscales et sociales	<ul style="list-style-type: none">■ Suivi des ressources de l'Agence■ Gestion de l'intendance (paiement des loyers, suivi et entretien du parc automobile etc...)	<ul style="list-style-type: none">■ Gestion du courrier de l'Agence



LE SERVICE COMMUNICATION

Rattaché à la Direction Générale de l'ARSEE, le Service Communication est en charge de :

Elaboration et diffusion des informations de l'Agence	
Organisation des journées portes ouvertes	
Gestion des canaux de communication informatique (Site Web, page Facebook....)	

Les résultats de ses missions pour le compte de l'année 2017 sont présentés dans le détail ci-dessous.

1. Elaboration des supports d'informations

1.1 Les brochures d'information

Des brochures d'information sur les prérogatives du Régulateur, sur les droits et devoirs des usagers ainsi que sur les problématiques récurrentes auxquelles ces derniers sont confrontés (facture élevée en eau ou en électricité, facture estimée...). Ces documents sont mis à la disposition du public en agence et distribués aux usagers durant les différentes activités terrain des agents ARSEE.

1.2 Le rapport annuel d'activités de l'Agence

Dans le dessein de rendre compte des activités de l'Agence, le Service Communication élabore annuellement un rapport. Ce dernier, conçu sur une durée de cinq mois, dresse de façon détaillé un bilan des différentes activités de l'Agence. Une fois, le rapport validé, il est mis à la disposition du public en Agence ainsi que sur son site internet et sa page Facebook. Des exemplaires sont transmis aux différentes administrations parmi lesquelles les autorités du Secteur. Pour le compte de l'année 2016, plus de 100 exemplaires ont été distribués.

En outre, dans le but d'informer les usagers dont le Régulateur assure la protection des intérêts, des campagnes de sensibilisation sont organisées aussi bien à Libreville qu'en province.

2. Organisation des campagnes de sensibilisation (journées portes ouvertes)

2.1 A Libreville

Saisissant l'occasion des différentes visites des agents du Service des Contrôles techniques sur le terrain, le Service communication a mené des tournées d'information au sein de divers quartiers de la capitale. Ainsi, en 2017, les agents du Service Communication se sont rendus aux quartiers Mindoumbé, précisément au lieu-dit Milong, Dragages Villages, Alibandeng, Akébé... dans le dessein de sensibiliser les usagers.

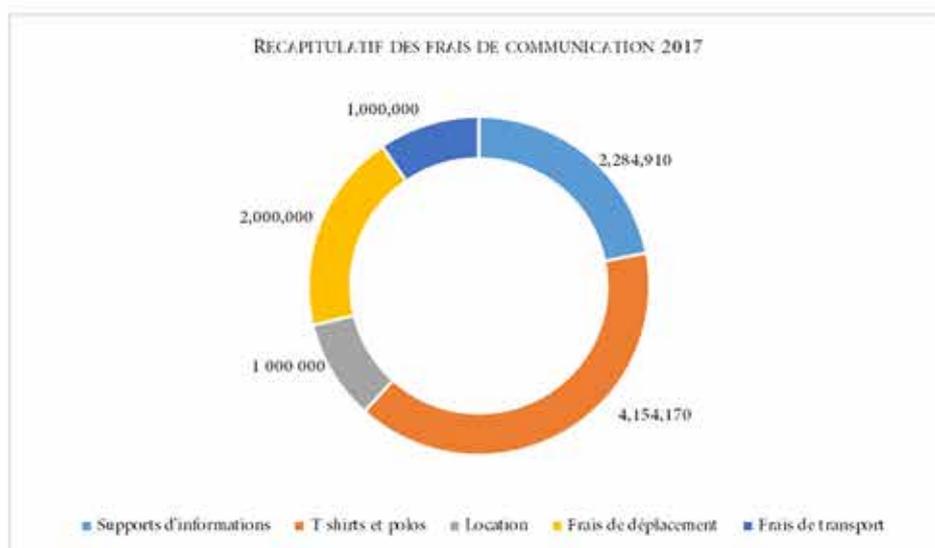
2.2 En province

Dans le cadre de sa mission de contrôle du respect par le Concessionnaire des obligations qui lui incombent, le Régulateur organise des journées portes ouvertes à l'endroit des usagers. C'est dans cette perspective que le Service Communication accompagné des agents de la Protection des consommateurs s'est rendu en 2017 dans différentes villes à savoir Mouila, Lembamba, Tchibanga, Fougamou, Lambaréné, Port-Gentil, Ntoum, Kango, Oyem et Bitam. Ainsi, en tant que promoteur de l'Agence, le Service Communication a à sa charge durant ses journées :

- La communication de proximité envers les usagers et les différentes autorités provinciales (maire, préfet, gouverneur....) ;
- La gestion des supports d'information ;
- La logistique.

Ainsi, pour le compte de l'année échue, le tableau ci-dessous dresse un récapitulatif des frais de communication relatifs aux journées portes ouvertes dans les différentes villes visitées :

Tableau 1 : Récapitulatif des frais de communication



3. Gestion des canaux de communication informatique

En raison d'une part de l'absence de représentation du Régulateur dans toutes les villes du Gabon et d'autre part dans le dessein de sensibiliser un plus grand nombre d'usagers, le Régulateur a fait le choix d'une communication via les moyens informatiques à savoir d'une part un site Web lequel a connu une refonte au cours de l'année 2017 et d'autre part une page Facebook.

3.1 Projet de refonte du site Web

En 2014, l'ARSEE a lancé son site Web dans la perspective d'informer les usagers sur les droits et sur les actualités du secteur. Des conseils sur la gestion de leur contrat d'abonnement sont transmis à travers une rubrique « conso » : modification de puissance, maîtrise des consommations, etc.

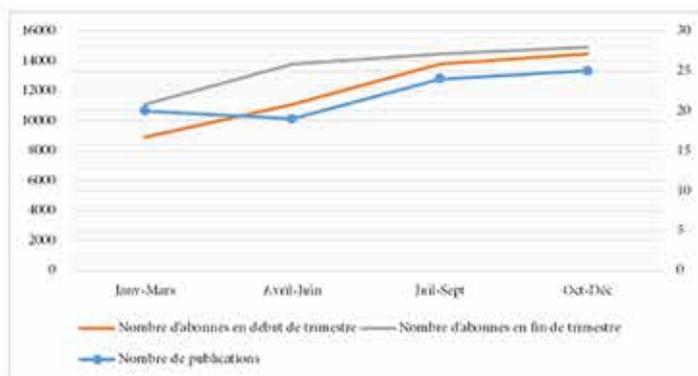
En 2017, eu égard à quelques lacunes, le Service Communication a initié un projet de refonte du site WEB. Celle-ci a consisté à offrir aux usagers une navigation plus aisée, en particulier un portail accessible depuis les smartphones ainsi que la possibilité de soumettre au Service compétent leurs réclamations. Par ailleurs, des informations utiles sur l'Agence ainsi que l'ensemble de nos activités et actualités intéressant le secteur y sont indiquées. Vous pouvez visiter le site Web de l'Agence à l'adresse www.arsee-gabon.com

3.2 Gestion de la page Facebook

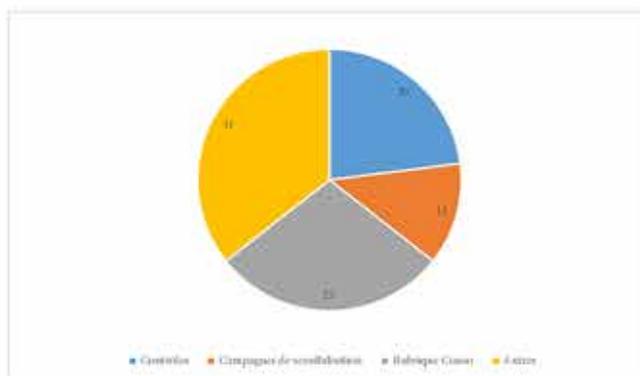
Dans la perspective d'une communication efficiente, le Service Communication a fait le choix de réaffirmer sa présence sur les réseaux sociaux via Facebook. Ainsi, durant l'année 2017, tout en respectant une ligne éditoriale définie sous la supervision du Directeur Général, le Service Communication a mis à la disposition des usagers diverses informations.

Ce choix de communication a eu un impact considérable notamment sur le nombre d'utilisateurs inscrits à la page ARSEE.

Les graphes ci-après décrivent l'évolution du nombre d'abonnés de la page ARSEE sur Facebook ainsi que la répartition de la revue par thématique.



Graph 3 : Evolution de l'activité de la page Facebook : publications et abonnés



Graph 4 : Répartition des publications par thématique en 2017

Tel qu'illustré dans le graphique ci-dessus, le nombre d'utilisateurs suivant les activités du Régulateur sur le réseau social Facebook n'a cessé de croître tout au long de l'exercice 2017 notamment grâce à l'effet du sponsoring.

LE SERVICE JURIDIQUE



Le Service Juridique de l'ARSEE assure essentiellement la veille des intérêts légitimes des usagers. Cette mission consiste pour le Service Juridique à faire respecter par le Concessionnaire les règles de gestion générale de la clientèle dans le souci que celui-ci améliore la qualité des services. Dans cette optique, le Service Juridique, tout au long de l'année 2017 s'est attelé à la mise en place des règles pour un meilleur traitement des usagers.

Par ailleurs, dans le souci de veiller aux intérêts légitimes des usagers, le Service Juridique a assisté ces derniers dans le traitement par les tribunaux de leurs contentieux en mettant à leur disposition les outils réglementaires et techniques.

1. La mise en place des règles pour le traitement équitable des usagers

Le respect des règles et procédures de gestion clientèle par les usagers impose au préalable une connaissance desdites règles par ces derniers. Or, de l'examen des réclamations des usagers soumises à notre analyse, on dénote une méconnaissance des usagers des règles appliquées par la SEEG, notamment en ce qui concerne la facturation estimée et le blocage de police.

La facturation estimée

Mise en place en 2015, la facturation estimée a entraîné une crue des réclamations clients eu égard aux nombreux manquements engendrés à savoir :

- Le non-respect par le Concessionnaire de son obligation de relève des compteurs telle que prescrit par l'article 52 du Règlement des Services³ ;
- L'estimation des consommations des clients sur une longue période,
- L'estimation sur des compteurs présentant des anomalies : compteurs cassés, compteurs sans tête de lecture, compteurs introuvables ou disparus...

Prenant en considération l'insatisfaction des clients, le Régulateur a enjoint la SEEG de mettre en place des règles d'application dans le souci que celles-ci soient équitables pour les clients. Après de nombreux échanges, la SEEG a fixé les règles de l'estimation au cours de son atelier du 24 février 2016 conformément aux recommandations du Régulateur. Cependant, l'application est restée sans suite .⁴

Le blocage de police

Visant à empêcher l'achat des unités EDAN, le blocage de police est une mesure de coercition appliquée par le Concessionnaire, à l'origine de nombreuses insatisfactions des usagers, lesquels sont pourtant au centre des préoccupations de la SEEG.

Considérant d'une part son caractère abusif en ce que cette mesure soit appliquée en l'absence de dispositions réglementaires et d'informations du client en cause , l'ARSEE a tout au long de l'année échue interpellé le Concessionnaire sur la nécessité de surseoir cette mesure le temps que soient définis des règles et les conditions d'application du blocage de police ainsi que le mode d'information du client en cause. Néanmoins, à l'échéance de l'année 2017, aucune mesure n'a été prise par le Concessionnaire .⁵

³ Les compteurs des clients devront être relevés au moins une fois dans l'intervalle de trois mois.

⁴ Depuis le mois de mars 2018, la SEEG réquisitionnée a décidé de limiter les estimations des consommations des clients.

⁵ L'application de la mesure de blocage de polices a été suspendue en mars 2018.

2. L'assistance juridique des usagers devant les tribunaux

Au cours de l'année 2017, plusieurs clients se sont résolus à ester la SEEG en justice pour la résolution de leur contentieux.

Les réclamations soumises à l'analyse des magistrats portaient sur :

- o Les contestations de factures,
- o Le blocage de polices,
- o Les baisses de tension.

Compte tenu de la grève des magistrats et des greffiers, les procédures sont en suspens (pour les actions introduites en référé) ou en attente d'une programmation par le Président du Tribunal (pour les procédures au fond).

Profitant de ce sursis, le Concessionnaire a traité les réclamations des requérants. En effet, pour les dossiers de baisses de tension, la SEEG a reconnu son obligation de fournir une tension minimale de 230 V au point de livraison avec des tolérances de -10% et + 5% pour les réseaux interconnectés. Dans cette optique, prenant acte de la plainte des populations de Mindoubé Milong, lesquelles connaissaient des tensions allant jusqu'à 160V, la SEEG a modifié l'alimentation des réseaux BT, ce qui a permis d'améliorer les tensions (entre 200V et 207V).

S'agissant des plaintes relatives au blocage de police, la SEEG, hormis le dossier soumis devant le juge de Référé, s'est attelée à procéder au déblocage des polices des clients qui saisissaient l'ARSEE.

Le détail des dossiers soumis à l'analyse des magistrats est décrit ci-dessous selon le type de procédures :



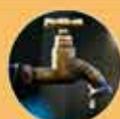
PROCÉDURE DE FOND



Contestation facture eau suite absence de relève sur une longue période et suspension des fournitures consécutive au montant élevé de la facture des consommations



Contestation de facture électricité liée d'une part à une erreur d'index et d'autre part à une absence de facture sur une longue période.



Contestation de facture eau suite absence de relève sur une longue période d'une part et d'autre part non respect des dispositions contractuelles (facturation par estimation au delà de 2 mois).



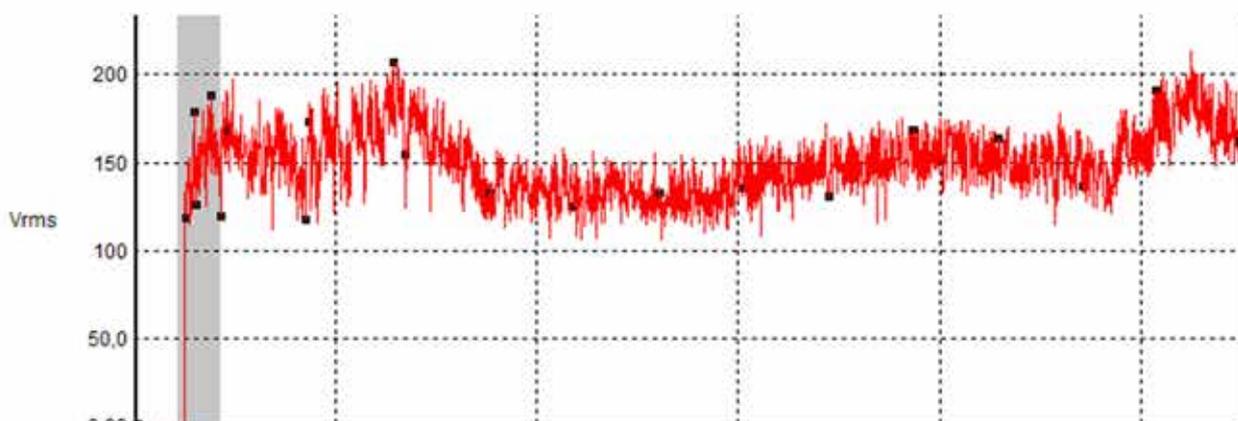
PROCÉDURE EN REFERE



Contestation de la légalité de la mesure du blocage de police.



Plainte pour baisse de tension allant jusqu'à 160V, ce qui empêche d'utiliser les équipements électroménagers.



Capture d'un enregistreur illustrant des baisses de tension au quartier Angondje NTOM



LE SERVICE PROTECTION DES CONSOMMATEURS (PDC)

Au cœur des activités de l'Agence, le Service Protection des Consommateurs, en abrégé PDC, accomplit au quotidien les activités de veille et de protection des intérêts des usagers.

1. Veiller aux intérêts légitimes des usagers

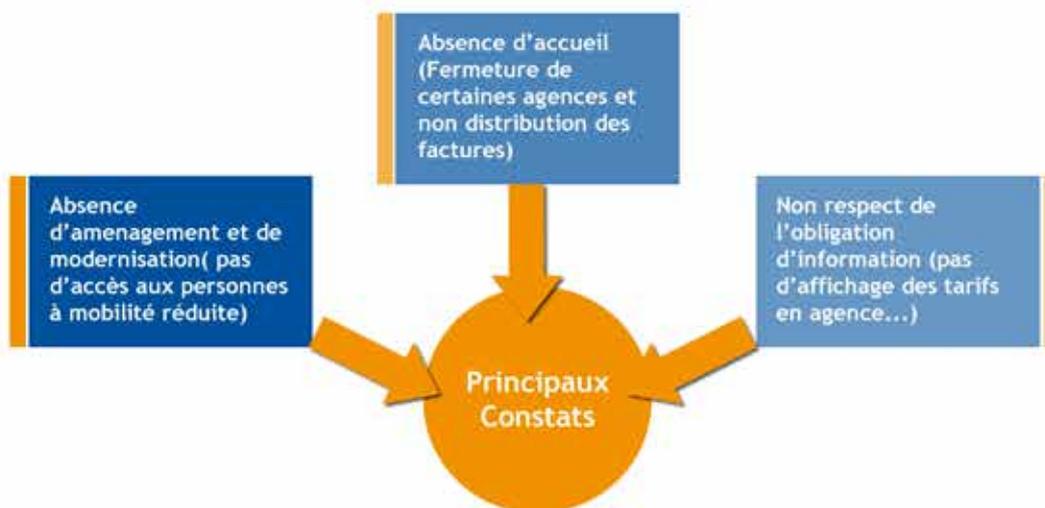
Cette mission, le Service de la protection des consommateurs l'accomplit en s'assurant de la qualité des services offerts aux usagers. Ainsi, durant l'année 2017, les activités suivantes ont été réalisées :

1.1 Les visites de contrôle des agences SEEG

A l'instar des années précédentes, le service PDC réalise des visites de contrôles des agences SEEG aussi bien à Libreville qu'en province dans le dessein d'apprécier le niveau de réception des usagers et de passer en revue les aspects clientèles.

Pour Libreville, les visites des agences SEEG permettent de confirmer le constat fait en 2016, à savoir qu'aucune mesure de rénovation des agences de Mbololo et Cité Damas n'a été entreprise par la SEEG pour améliorer les conditions de réception des clients. Par ailleurs, on note que la commune d'Akanda pour sa part ne possède pas d'agence.

A l'intérieur du pays, à l'issue des visites effectuées en 2017 dans le département Komo Mondah⁶, la province du Moyen Ogooué⁷, les Régions Nord⁸, Sud⁹ et Littorale¹⁰, les constats suivants ont été relevés :



⁶ Ntoum et Kango

⁷ Lambaréné

⁸ Oyem et Bitam

⁹ Fougamou, Mouila, Tchibanga et Lébamba

¹⁰ Port-Gentil

Le tableau ci-dessous présente les résultats des contrôles des agences pour chacune des provinces visitées:

Tableau 2 : Résultats des visites des agences en province

Critères d'évaluation	Taille de l'agence	Aspect général de l'agence	Nombre de places assises	Temps d'attente	Comportement des agents
Agence Ntoum	Insatisfaisant	Passable	Insatisfaisant	Passable	Passable
Point d'accueil de Kango	Satisfaisant	Passable	Insatisfaisant	NC	NC
Agence Lambaréné	Insatisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Passable
Agence Fougamou	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Passable	Satisfaisant
Agence de Moulla	Insatisfaisant	Passable	Insatisfaisant	Insatisfaisant	NC
Agence de Tchibanga	Satisfaisant	Passable	Insatisfaisant	Insatisfaisant	NC
Point d'accueil de Lébamba	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	NC	Passable
Agence d'Oyem	Satisfaisant	Passable	Passable	Insatisfaisant	Satisfaisant
Agence de Bitam	Insatisfaisant	Passable	Satisfaisant	NC	NC
Agence d'Oyem	Insatisfaisant	Passable	Insatisfaisant	Passable	Passable

Par ailleurs, dans le souci de veiller à l'information des usagers, le Service PDC a organisé des journées « portes ouvertes » dans plusieurs localités de l'intérieur du pays.

1.2 Les journées « portes ouvertes »

Suite au constat d'une désinformation des usagers sur leurs droits en eau et électricité, le Service PDC a instauré durant l'année 2017 des journées portes ouvertes dans plusieurs villes de l'intérieur du pays, notamment Moulla, Lebamba, Tchibanga, Fougamou et Lambaréné, Kango, Ntoum, Oyem et Bitam. En collaboration avec le Service Communication, lequel a la charge de la logistique et de la communication de proximité comme indiqué dans les sections précédentes, le Service PDC a édifié pendant des jours les populations sur les droits et les actions menées par le Régulateur en cas de non-respect de ceux-ci par le Concessionnaire.

De ces journées, parfois calmes dans certaines villes en raison de la faible mobilisation des usagers (cas des villes Ntoum, Oyem, Bitam) et des intempéries dans d'autres telles que Port-Gentil, on note l'inexistence de la notion de consommateur. En effet, en 2017, seules 169 réclamations ont été soumises à l'examen du Régulateur pour toutes les villes visitées sachant que le nombre de réclamations transmis en interne est plus important. A titre d'illustration, pour la Région Nord 13 réclamations ont été collectées durant les journées portes ouvertes or selon les statistiques transmises par le Concessionnaire, plus de 10.000 réclamations avaient été enregistrées en interne.

Considérant ce bilan mitigé, le Service PDC ne compte, pour l'année 2018, relâcher aucun effort.

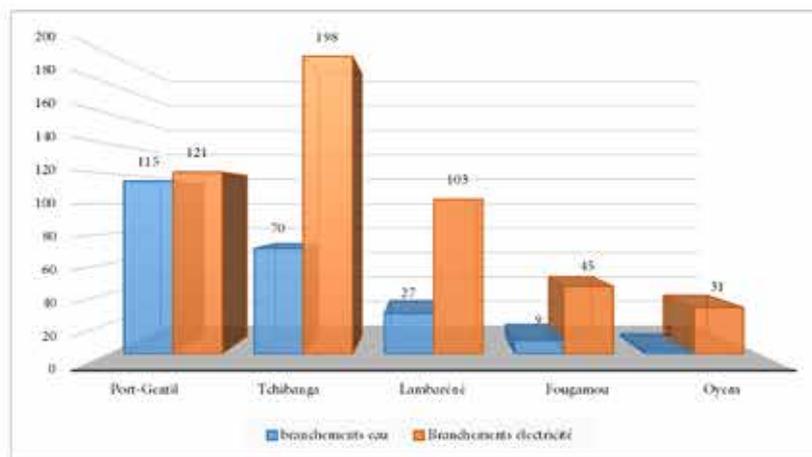


Vue des agents PDC lors de la journée porte ouverte à Fougamou

1.3 Le suivi des délais de réalisation de branchement

Eu égard à la rupture de stock ayant eu cours en 2015 et qui a engendré d'importants retards de réalisation de branchement en 2016, le Service PDC s'est chargé, à l'instar de l'année 2016 d'assurer un suivi des délais de réalisation aussi bien à Libreville qu'en province. N'ayant pu obtenir les statistiques pour certaines villes telles que Libreville et d'autres provinces, le graphe ci-dessous présente le suivi des branchements en retard de réalisation pour les villes de Port-Gentil, Tchibanga, Lambaréné, Fougamou et Oyem.

Graphe 5 : Classification par ville des branchements en attente de réalisation et hors délai



Compte tenu du retard considérable des branchements en électricité et eau uniquement pour les villes de Port-Gentil et Tchibanga, le Service PDC a enjoint la SEEG de mettre en place un plan d'action dans le but de résorber tous ces retards.

1.4 Les dysfonctionnements des compteurs

Ces dysfonctionnements concernent aussi bien les compteurs électricité (EDAN) que les compteurs eau.

1.4.1 Les dysfonctionnements des compteurs EDAN

Cette thématique récurrente a été rencontrée dans de nombreuses localités. De nombreux compteurs EDAN de marque *ITRON série 32* présentent un dysfonctionnement à chaque surtension atmosphérique causant ainsi l'arrêt du compteur. Cette panne a été enregistrée dans cinq (5) des localités visitées en 2017 notamment à Port-Gentil, Oyem, Lambaréné, Mouila et Tchibanga.

Nous avons obtenu des statistiques uniquement que pour trois (3) localités dont les détails sont présentés dans le tableau ci-dessous:

Tableau 3 : Répartition des compteurs en dysfonctionnements

Localités	Taille de l'agence
Port-Gentil	114
Lambaréné	150
Tchibanga	164

Par ailleurs, lors de notre passage dans la région Nord, de l'analyse des statistiques transmises par la SEEG, il ressort que sur les 11236 réclamations soumises à l'analyse de ce dernier, $\frac{1}{4}$ soit 2809 réclamations concernent uniquement les dysfonctionnements des compteurs EDAN.

Aussi, au regard du nombre des compteurs dysfonctionnels, le Service PDC a enjoint la SEEG de procéder à une opération d'identification sur l'ensemble du territoire afin de remplacer tous les compteurs de cette marque.

1.4.2 Les dysfonctionnements des compteurs eau

Eu égard aux plaintes des usagers relatives à la facturation élevée, le service PDC a transmis au Concessionnaire, durant l'année 2017, plusieurs dossiers dont le fonctionnement du compteur paraissait douteux au regard du volume de consommations enregistrées par ces compteurs.

Ainsi, compte tenu de l'inexistence d'une procédure de vérification telle que prescrite par le Règlement des Services, le Régulateur a demandé à la SEEG d'isoler le montant des différentes factures établies et de surseoir toute mesure de coercition à l'encontre des clients. Compte tenu de ces consommations « aberrantes », dans l'avenir une étude devrait être menée par le Régulateur avec la participation de la SEEG et l'AGANOR¹¹ sur le fonctionnement des compteurs dans le dessein de vérifier leur justesse et leur fidélité.



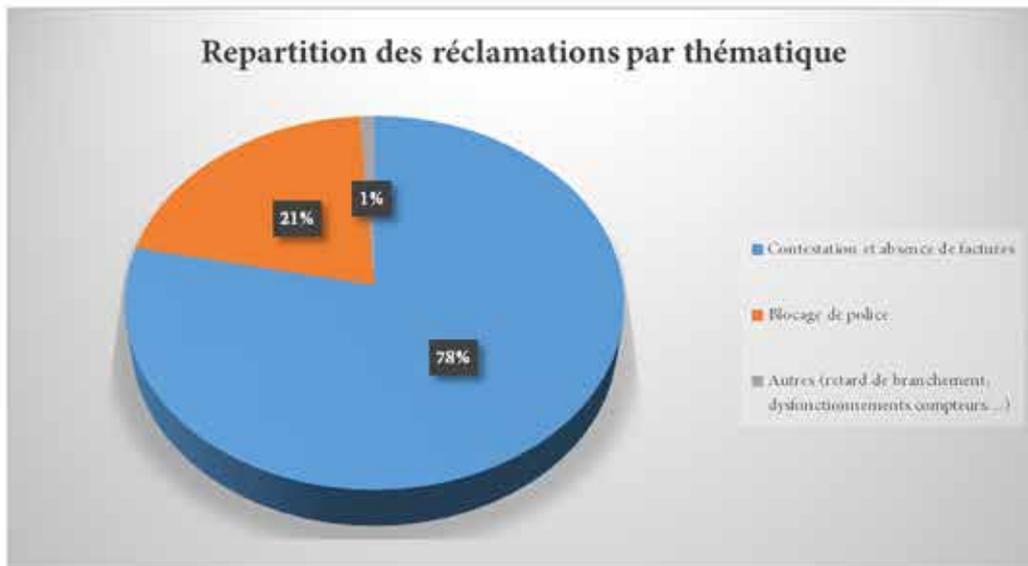
Photo d'un compteur eau présentant une tête de lecture cassée.

¹¹ AGANOR : Agence Gabonaise de Normalisation

1.5 Le blocage de police

Consécutivement à une contestation de facture d'eau, le blocage de police constitue l'une des principales causes des réclamations soumises à l'analyse du Service PDC.

Graph 6 : Répartition des réclamations par thématique



Ainsi, comme indiqué dans les sections précédentes de ce rapport, les Services Juridique et PDC ont demandé à la SEEG de mettre un terme à cette pratique « abusive » dans le souci de protéger les intérêts des usagers.

2. Protéger les intérêts des usagers



La protection des intérêts des usagers se décline dans le traitement de leurs réclamations par le Service PDC au quotidien. Au cours de l'année 2017, diverses plaintes ont été soumises à l'analyse dudit service.

Les tableaux ci-dessous dressent un récapitulatif des résultats obtenus par le service PDC dans différentes localités visitées tout au long de l'année 2017 suivant le type de réclamations :

Tableau 4 : Suivi des réclamations à Libreville

Typologie des réclamations	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers en cours de traitement	Nombre de dossiers clôturés	Dossiers transférés au service juridique
Contestations de factures	100	35	59	6
Absence de factures	6	0	6	
Blocage de polices EDAN	28		28	
Retard de branchement	6	5	1	
Dysfonctionnement de compteurs	3	1	2	
Résiliation abonnement	3	1	2	
Dépannage non réalisé	1		1	
Surplomb de maison	3	1	2	
Autres (remboursement, refus, modification de puissance, demande d'échéancier).	6	1	5	
Total	152	44	102	6

A l'analyse des résultats présentés dans le tableau ci-dessus, il ressort que la problématique récurrente est liée aux problèmes de facturation lesquels ont des causes variées à savoir :

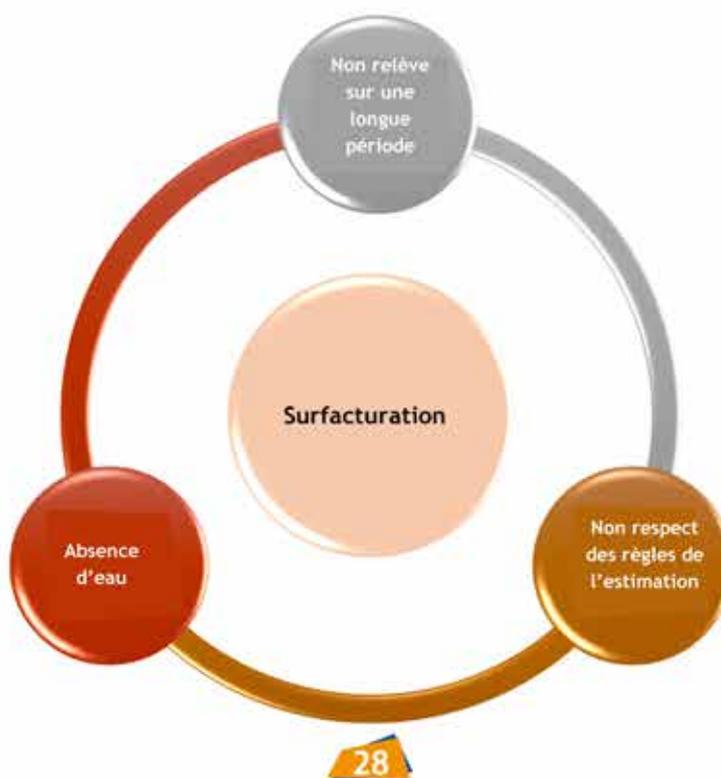


Tableau 5 : Suivi des réclamations à Port-Gentil

Typologie des réclamations	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers clôturés	En cours de traitement
Dysfonctionnement compteurs	11	7	4
Retard de branchement	24	3	21
Contestation	7	1	6
Branchement direct	3	0	3
Dépannage non réalisé	5	5	0
Rendez-vous non honoré	4	4	0
Autres	8	3	5
Total	62	23	39

Tableau 6 : Suivi des réclamations à Ntoum*

Typologie des réclamations	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers clôturés	En cours de traitement
Contestation de factures	16	1	15
Absence de factures	1	1	0
Total	17	1	15

*Les réclamations ont été obtenues lors des journées portes ouvertes dans ladite ville.

Tableau 7 : Suivi des réclamations dans la Région Sud*

Typologie des réclamations	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers clôturés	En cours de traitement
Contestation	29	11	18
Absence de factures	34	34	0
Retard de branchement	12	2	10
Dysfonctionnement compteurs	10	0	10
Demande de branchements restée sans suite	7	4	3
Autres	7	5	2
Total	99	55	44

*Les réclamations ont été obtenues lors des journées portes ouvertes dans ladite ville.

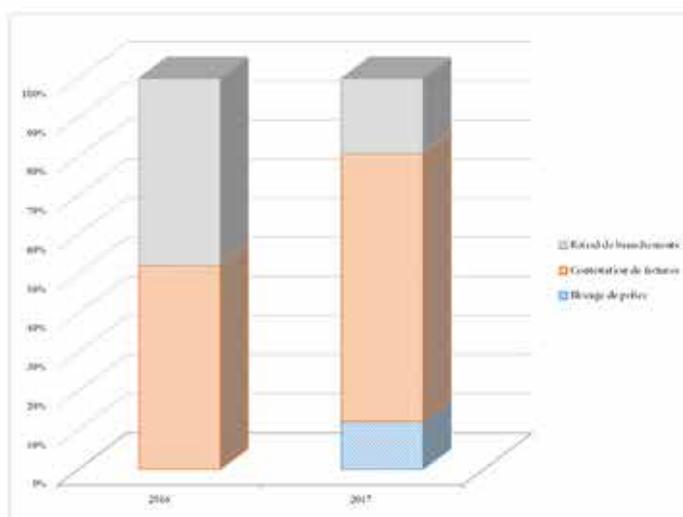
Tableau 8 : Suivi des réclamations dans la Région Nord*

Typologie des réclamations	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers clôturés	En cours de traitement
Dysfonctionnement compteurs	1	0	1
Retard de branchement	2	1	1
Contestation de factures	4	3	1
Autres	6	3	3
Total	13	7	6

*Les réclamations ont été obtenues lors des journées portes ouvertes dans ladite ville.

Graphe 7 : Evolution des réclamations clients

Le graphe ci-dessous présente l'évolution des réclamations par typologie pour toutes les villes visitées en 2016 et 2017.



De l'analyse des données contenues dans le tableau ci-dessus, on note que :

- Le nombre des réclamations relatives aux retards de branchement pour Libreville et Port-Gentil a connu une diminution en raison du respect par le Concessionnaire du délai contractuel tel qu'annoncé au terme de l'année 2016 ;
- En revanche, le nombre des plaintes concernant la facturation a augmenté, lesquels incidents de facturation (absence de relève sur une longue période, non-respect des règles de l'estimation et absence d'eau) ont conduit dans certaines espèces à l'application du blocage de police notamment à Libreville.





LE SERVICE DES CONTRÔLES TECHNIQUES

Conformément aux missions de veille et protection des intérêts des usagers, de veille de la qualité de service et de la continuité de service public, de promotion du développement du secteur, de contrôle du respect par le Concessionnaire de ses obligations dont il assure la réalisation, le Service des Contrôles techniques a, tout au long de l'année 2017 exécuté avec pétulance les différentes activités qui en découlent. Les résultats seront présentés successivement dans le détail pour l'Electricité et l'Eau.

PARTIE ÉLECTRICITÉ

1. Visites sur le réseau électrique

La SEEG a, à sa charge la surveillance et l'entretien du réseau électrique jusqu' au point de livraison. Pour veiller à ces obligations, l'ARSEE a effectué plusieurs visites sur le réseau électrique en 2017 aussi bien à Libreville qu'en province. Elles ont donné lieu à des fiches constats qui indiquent plusieurs non conformités qui nuisent aux intérêts des usagers.

Le tableau ci-dessous présente les statistiques des non conformités relevées en 2017 aussi bien à Libreville qu'à l'intérieur du pays :

Tableau 9 : Classification des non conformités ¹² relevées sur le réseau électrique

Nature ouvrage	Nombre
Branchement électrique	34
Réseau électricité	21
Compteur électricité	2
Poste de transformation	6
Voirie (réfection)	1

Au total, 66 fiches ont été établies pour la partie électricité en 2017 et transmises à la SEEG.



¹² Ces chiffres ne représentent pas l'exhaustivité des non-conformités.

2. Inspection des centrales électriques

En 2017, l'ARSEE s'est rendue à Mouila, Fougamou, Lébamba, Tchibanga, Lambaréné, Port-Gentil, Oyem, Bitam et Mitzié pour des inspections des centrales électriques.

Le détail de ces visites est présenté dans le tableau suivant :

Tableau 10: Résultats des visites des centrales thermiques

Critères d'évaluation	Insatisfaisant	Passable	Satisfaisant
Maintenance	7	2	
Conditions d'exploitation	6	3	
Continuité de service	4	4	1
Sécurité incendie	9		
Auxiliaires	4	5	
Environnement	4	5	



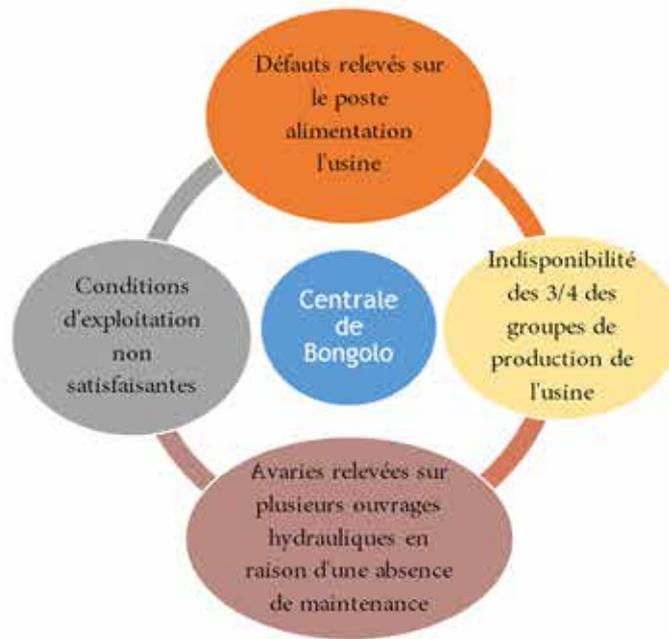
Vue de la centrale thermique de Bitam

Cas de la centrale de Bongolo

Le cas de la centrale de Bongolo mérite une analyse particulière eu égard aux manquements relevés lors de notre passage en date du 31 janvier 2017. Ces manquements, affectant fortement la continuité des services dans cette région, concernent essentiellement:

- Le poste HTB/HTA de Bongolo,
- Les groupes de production,
- Les ouvrages hydrauliques,
- La maintenance des ouvrages de production,
- Les conditions d'exploitation.

Les constats effectués lors de notre passage ont été recensés dans la figure ci-après :



Prise d'une turbine et d'un multiplicateur de vitesse hors service

Au terme de ces inspections, le Régulateur a enjoint le Concessionnaire à :

- Améliorer la qualité de la maintenance en réalisant les interventions dans les délais prévus ;
- Respecter les règles de l'art ;
- Respecter l'environnement (pollution aux hydrocarbures)



Bac de rétention d'huiles usées de la Centrale thermique d'Oyem



Pollution d'un cours d'eau attenant à la centrale de Lambaréné

3. Analyse des annexes sur la qualité et la continuité de service électricité

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

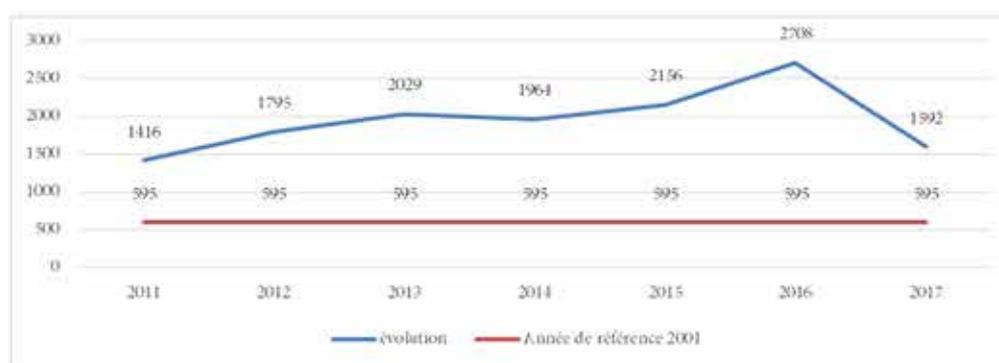
Les différents contrôles effectués en 2017 permettent de constater le non-respect par le Concessionnaire des prescriptions contenues à l'annexe 9. Ces manquements dégradent fortement la qualité des services électricité fournis aux clients à Libreville et en province.

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

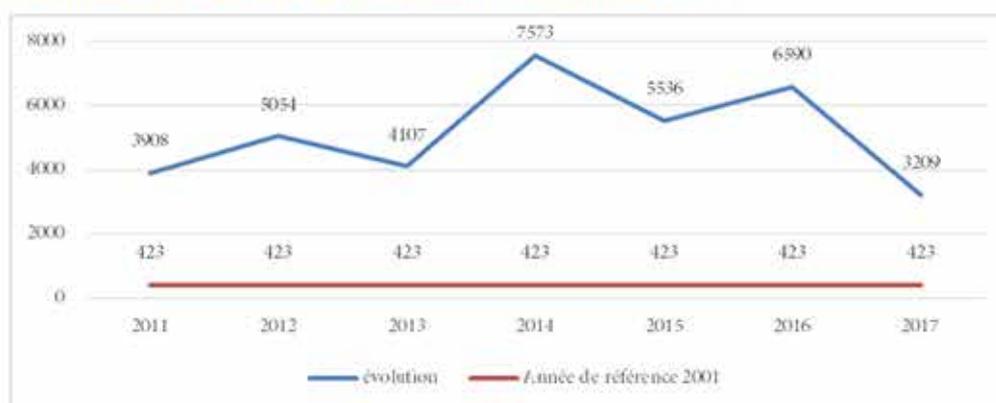
Les données transmises par la SEEG indiquent, par rapport à l'année choisie comme référence, une augmentation des coupures et de l'Energie non distribuée. En 2017, à Libreville, 45% des clients étaient concernés par les coupures dont la durée moyenne pouvait s'étendre sur 58 heures (durée calculée par la SEEG en application de l'indice SAIDI).¹³

Les graphes ci-dessous présentent l'évolution des coupures et de l'énergie non distribuée pour Libreville, Franceville et Port-Gentil :

Graph 8 : Evolution du nombre de coupures longues RIC de Libreville



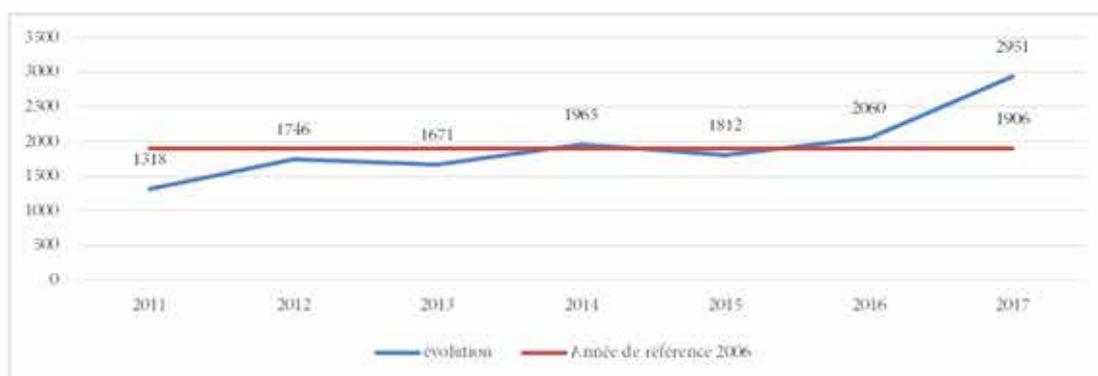
Graph 9 : Evolution de l'Energie non Distribuée RIC de Libreville



A Libreville, les coupures et l'énergie non distribuée ont connu en 2017 une baisse par rapport à l'année 2016. L'amélioration résulte de la mise en service du poste HTB/HTA d'Angondjé, financé par l'Etat gabonais.

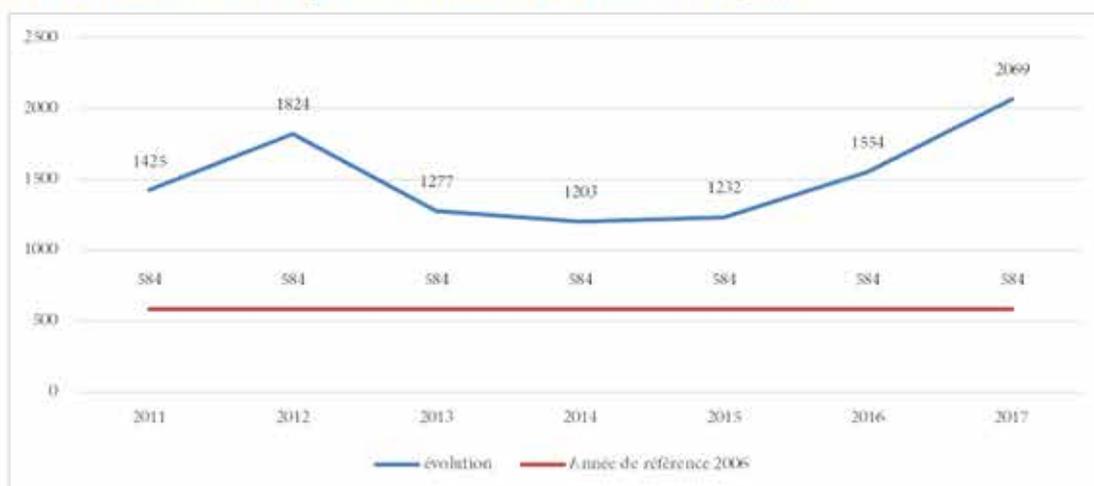
¹³ L'indice SAIDI indique la durée moyenne (en minutes) des interruptions de fourniture de l'électricité affectant un client dans un périmètre et une période bien définie.

Grphe 10 : Evolution du nombre de coupures longues RIC Vallée de l'Ogooué



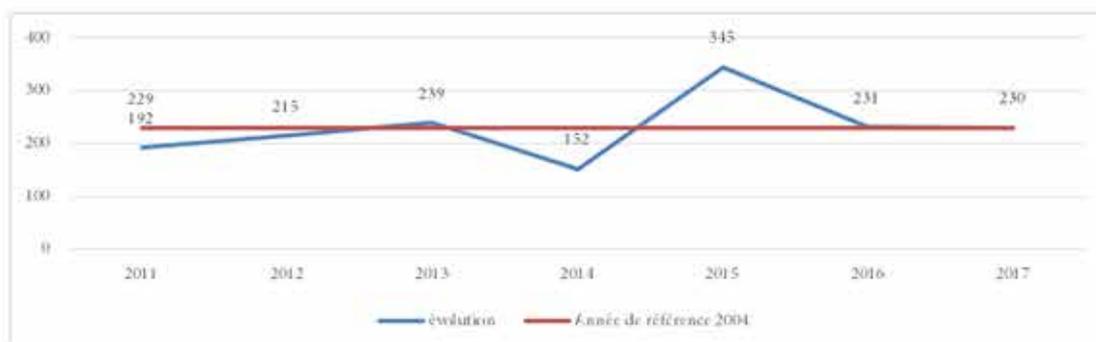
A Franceville, le nombre de coupures augmente depuis l'année 2015

Grphe 11: Evolution de l'Energie non distribuée RIC Vallée de l'Ogooué



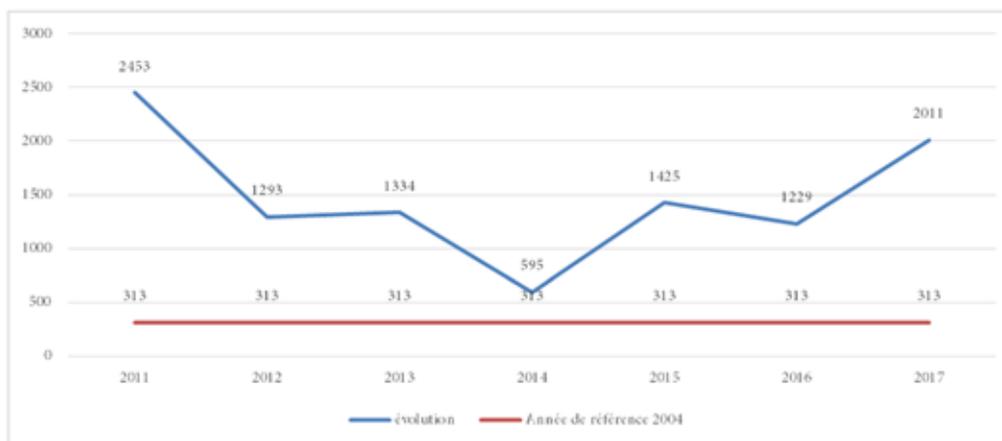
Même constat pour l'END

Grphe 12 : Evolution du nombre de coupures longues Réseau de Port-Gentil



Le nombre de coupures reste stable en 2017 par rapport à 2016

Grphe 13 : Evolution de l'Energie non distribuée Réseau de Port-Gentil



Par contre l'END a augmenté en 2017 par rapport à 2016

4. Contrôle du respect par le Concessionnaire de ses obligations techniques

Déplacement des branchements

A l'instar de l'année 2016, cette obligation prescrite à l'article 22 du Règlement des services n'a pas été respectée par le Concessionnaire. Les contrôles des agents du Service Contrôle technique effectués à Libreville mettent en exergue dans certains quartiers bénéficiant d'extensions électriques la présence de longs après compteurs qui mettent en danger les tiers. C'est le cas par exemple de la zone de Milong située au quartier Mindoumbé 1.

Suivi des postes en contrainte de charge*

Les textes prévoient qu'à l'intérieur des périmètres 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 Concédés. En 2017, les mesures effectuées à Libreville mettent en évidence la présence sur le réseau électrique de nombreux postes en contrainte de charge (sur 500 postes mesurés, 123 postes sont en contrainte de charge), lesquels limitent l'accès aux services et ont un impact social important. *Les statistiques 2017 n'ont pas été transmises au Régulateur par le Concessionnaire malgré plusieurs relances.

Suivi de la qualité de fourniture d'électricité

En l'absence de données pour l'année 2017, les nombreuses contestations des usagers relatives aux baisses de tension permettent d'observer que le Concessionnaire ne respecte pas dans certaines espèces son obligation en matière de tension électrique et ce, malgré les différentes injonctions formulées par le Régulateur.

5. Participation du Régulateur à la mise en place du Comité Electrotechnique National (CEN) et aux travaux relatifs à la fin de Convention de Concession

Identifiée par l'Agence Gabonaise de normalisation (en abrégé AGANOR) comme partie prenante, l'ARSEE a participé à la mise en place du Comité Electrotechnique National (CEN), lequel est chargé de l'adoption des normes de la Commission Electrotechnique Internationale (CEI) en normes nationales.

Ainsi, dans le cadre des prérogatives qui lui sont dévolues, Le CEN réalisera un état de lieux de la situation normative au Gabon en matière d'électricité et la dynamisation de la participation des parties prenantes dans l'adoption des normes CEI en tant que normes nationales.

L'adoption de ces normes permettra notamment au Régulateur de mieux exercer ses missions de contrôle en matière de travaux en électricité.

S'agissant de la fin de Convention de Concession, la réflexion a porté sur les options possibles d'évolution de la délégation de service public. En effet, l'avenant n°8 a prorogé la concession pour une durée de 5 ans tout en annonçant une modification de ses dispositions à partir de janvier 2018.

- **La SEEG aura ainsi un rôle de fermier : les petites extensions de réseau demeurent à sa charge ;**
- **La Société de Patrimoine apporte les biens de retour relatifs à la production et au transport ;**
- **L'ARSEE devra étendre ses prérogatives pour éviter de nouvelles dérives en veillant à ce que :**

- o les nouvelles règles soient comprises et appliquées par l'ensemble des acteurs
- o le fermier n'abuse pas de sa position
- o les centrales électriques des différents producteurs soient utilisées de façon à favoriser l'optimum économique
- o les investissements, et travaux de renouvellement soient en phase avec ce qui est attendu...

PARTIE EAU

1. Visites sur le réseau Eau

En 2017, les visites effectuées sur le réseau eau à Libreville et en province ont permis d'identifier de nombreuses non conformités. Elles sont dues pour la plupart à :

- Un manque d'entretien ou un non renouvellement des canalisations vétustes,
- L'absence d'extensions,
- La présence de nombreuses fuites enregistrées sur le réseau etc...

Ces non-conformités, dégradant la continuité de service, sont présentées dans le tableau ci-dessous :

Tableau 11 : Classification des non conformités relevées en 2017 sur le réseau eau

Nature ouvrage	Nombre
Branchement eau	101
Manque eau	12
Suppresseurs	4
Compteur eau	14
Réseau eau	12
Borne fontaine	5
Conduite eau brute	1

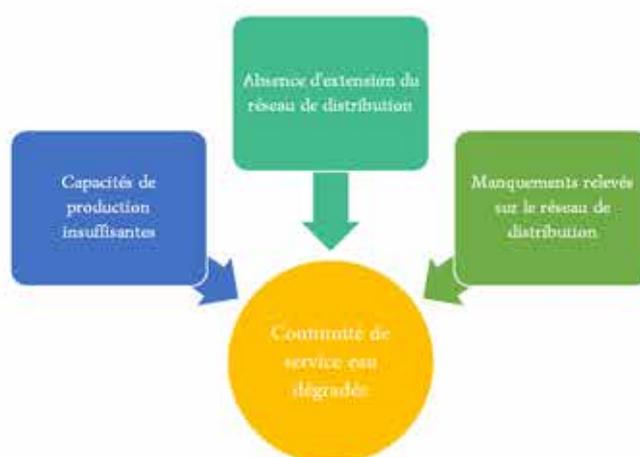
Tout comme pour celles détectées sur le réseau Electricité, ces non conformités ont fait l'objet de signalements au Concessionnaire.



2. Audit des équipements de production d'eau dans quelques villes du Gabon: Point sur la continuité de service eau

Eu égard au manque d'eau affectant de nombreuses villes du Gabon, durant l'année 2017, le Régulateur s'est rendu en plus de Libreville et de ses environs dans une dizaine de localités à savoir Port-Gentil, Oyem, Mouila, Bitam, Mitzic, Kango, Lébamba, Tchibanga, Fougamou et Lambaréné afin de veiller à la qualité et à la continuité de service eau offertes aux populations.

De ces visites, on peut observer que le manque d'eau dans une dizaine de villes à l'exemple de Libreville, Port Gentil, Mouila etc... est dû principalement, en sus des manquements relevés sur le réseau, à des capacités de production insuffisantes. Par ailleurs, l'absence d'extensions du réseau de distribution d'eau potable accentue ce manque d'eau.



Le tableau ci-dessous présente les résultats relatifs à la continuité de service dans les villes auditées :

Tableau 12 : Résultats des audits des stations de production d'eau

	Quantité d'eau potable répondant à la demande	Insuffisance en matière de production
Libreville		X
Port-Gentil		X
Lambaréné	X	
Mouila		X
Oyem	X	
Lébamba	X	
Fougamou	X	
Tchibanga		X
Bitam		X
Mitzic		X
Kango		X

Sur les 11 stations auditées, 64% des stations ont une production insuffisante due d'une part à des capacités de production dépassées et d'autre part à un manque d'entretien sur les équipements concourant à la production.

A Libreville, en raison de ces manquements, 39 zones reçoivent moins du 20% du volume d'eau nécessaire à la desserte convenable des usagers résidant dans ces zones. La liste des zones dites en contrainte pour l'année 2017 est présentée ci-dessous :

Continuité de service inférieure à 20%

Okala, Alibandeng, Derrière l'école normale , Gros bouquet, SOTEGA, Nzeng Ayong, Cité de la Caisse, Bambouchine, Akébé, Beau-Séjour, Bidzango-bi Berré, Derrière hôpital militaire, Cosmopark, Belle-vue II, Cité Damas, Mindoumbe, Evasion 2000, Akournam I, Awoungou, Sni Owendo, Avéa, Centre-ville

Continuité de service absente

Camp de police, Lalala à gauche, Akébé secteur Apostrophe, Immaculée conception, Haut de Gué-Gué mairie, Camp de police (Owendo), Baraka zone Tarobar, Montagne Sainte, Sablière, Lycée Sibang, PK6, IAI, SOGATOL

Par ailleurs, des dysfonctionnements dégradant la qualité ainsi que la continuité de service ont été relevés au sein des stations de traitement dans les villes susmentionnées. Ils concernent essentiellement :

- La maintenance des équipements et des ouvrages,
- L'entretien et le renouvellement des installations,
- Les conditions d'exploitation,
- La sécurisation des installations et des sites les abritant,
- La préservation de l'environnement.



3. Contrôle de la qualité en matière de fourniture de l'eau (Annexe 8 Eau)

L'analyse des rapports contractuels transmis par le Concessionnaire au cours de l'année 2017 permet d'observer de façon générale :

- Un non-respect des fréquences des analyses physico-chimiques et bactériologiques telles que prévues par l'annexe 08 Eau ;
- Une récurrence en matière de non-conformités en physico-chimie et en bactériologie en sortie stations et sur le réseau d'eau ;
- Une durée de levée des non-conformités relativement longue ;
- Un taux de non-conformités physico-chimiques et bactériologiques supérieur à 95% de la totalité des analyses.

Au terme de ces analyses, le Régulateur a enjoint le Concessionnaire de se soumettre au strict respect des dispositions réglementaires.

4. Contrôle de l'auto surveillance de la qualité de l'eau

Le contrôle de l'auto surveillance de la qualité de l'eau a consisté à :

- Consulter les rapports journaliers de pilotage des stations ;
- Faire réaliser aux agents de station une analyse des paramètres physico-chimiques de type C1 (Chlore, turbidité, pH) en eau traitée ;
- Examiner la traçabilité de la procédure de retour à la normale suite à une non-conformité bactériologique.

En 2017, à la demande du Régulateur, la SEEG a procédé à la réalisation des analyses physico-chimiques de classe C1 sur l'eau traitée. Les résultats sont présentés dans les tableaux suivants.

Tableau 13 : Résultats des analyses en physico-chimie de classe C1 en sortie stations

Stations de potabilisation	*Chlore	Turbidité (NTU)	pH
Kango	-	+	-
Lambaréné	+	+	+
Port-Gentil	+	+	+
Mouila	+	+	+
Fougamou	+	+	+
Lébamba	+	+	+
Tchibanga	+	+	+
Oyem	+	+	+
Bitam	+	+	+
Mitzic	-	+	-

*L'OMS n'ayant pas fixé le taux de chlore présent dans l'eau traitée en sortie usine, les résultats figurant dans le tableau ci-dessus dévoile la présence (+) ou l'absence ou la présence sous forme de trace (-) de ce dernier dans l'eau destinée à la consommation humaine.

A l'analyse des résultats, les stations des villes de Kango et Mitzic sont celles où le pH de l'eau en sortie station étaient hors normes OMS, les valeurs devant être comprises entre 6.5 et 8.5. Les turbidités quant à elles répondent aux normes édictées (inférieure à 5NTU).



Vue du laboratoire de la station d'Oyem



Vérification des galets de chlore - Station de Mitzic

5 - Contrôle de la continuité de service Eau (Annexe 9 Eau)

Transmis par le Concessionnaire chaque semestre à l'Autorité Concédante et au Régulateur, ce rapport présente les données relatives au contrôle de la continuité du service en matière de fourniture d'eau conformément à l'annexe 9 notamment en matière de suivi des pressions de l'eau. Après analyse du rapport transmis pour le compte du 1er semestre 2017, le Régulateur émet quelques réserves quant à la fiabilité des informations contenues dans ce dernier. En effet, ce rapport, dans sa conception actuelle, ne restitue pas la réalité de la qualité de services car de plus en plus de quartiers de la capitale et de l'intérieur du pays se trouvent dépourvus d'eau.



Image prise à Owendo



Photo prise au quartier dit Dragages Village

Les ouvrages visités en 2017

STATION DE TRAITEMENT D'EAU DE BITAM



STATION DE TRAITEMENT D'EAU OYEM



STATION DE TRAITEMENT D'EAU TCHIBANGA



STATION DE TRAITEMENT D'EAU DE PORT-GENTIL



STATION DE TRAITEMENT D'EAU DE LAMBARÉ



STATION DE TRAITEMENT D'EAU MITZIC



CONCLUSION

A la clôture de l'année 2017, l'ARSEE se félicite de la réalisation de l'essentiel de ses missions aussi bien dans la capitale qu'à l'intérieur du pays. En revanche, pour le secteur de l'eau et de l'électricité, l'année échuë a permis de mettre en exergue plusieurs maux sous-jacents qui dégradent la qualité des services. En effet, des différentes missions réalisées par l'ARSEE, on relève de nombreux manquements aussi bien pour le secteur de l'eau que celui de l'électricité.

Quant à la relation clientèle, celle-ci est quasi inexistante, l'apport des nouvelles technologies (envoi facture par internet) n'y apporte aucune amélioration. Dans le dessein de rendre service aux clients, l'ARSEE ambitionne pour les années à venir de renforcer ses contrôles vis-à-vis du Concessionnaire tant sur les aspects clientèles que techniques.



ANNEXES

Annexe I : Evolution des indicateurs Eau et Electricité de 2015 à 2016

INDICATEURS EAU: 47 localités desservies dont Donguila et Pana				
		2015	2016	
Capacité installée (en milliers de m3/j)	Eau de surface	269	304	
	Eau souterrain	58	56	
Total		327	360	
Longueur des réseaux (Km)	Distribution	1904	1963	
	Adduction	170	176	
Total		2074	2139	
Nombre d'abonnements	Sociaux	16832	15677	
	Non sociaux	171981	159744	
Total		188813	175421	
nombre d'abonné par kilomètre		99	89	
Eau traitée (en millions de m3)		109	116	
Eau vendue (en millions de m3)		74	69	
Rendement global de facturation en %		68%	59%	
INDICATEURS ELECTRICITE: 57 localités desservies*				
		2015	2016	
Puissance installée (en MW)	Thermique	270	282	
	Hydraulique	170	170	
Total		440	452	
Longueur des réseaux (Km)	Distribution	4065	4417	
	Transport	706	706	
Total		4771	5123	
Postes de transformation		2623	2711	
Nombre d'abonnements BT	Sociaux	49939	13939	
	Non sociaux	293283	300998	
Total		343222	314937	
Nombre d'abonnements MT		Moyenne tension	1276	1231
Nombre d'abonné par kilomètre			84	71
Electricité vendue (en millions de GWh)			1799	1908
Electricité produite y compris les achats			2244	2329
Rendement global de facturation en %			49%	45%

*dont Batouala, Guietsou, Mabanda, Malinga et Mourindi en 2016

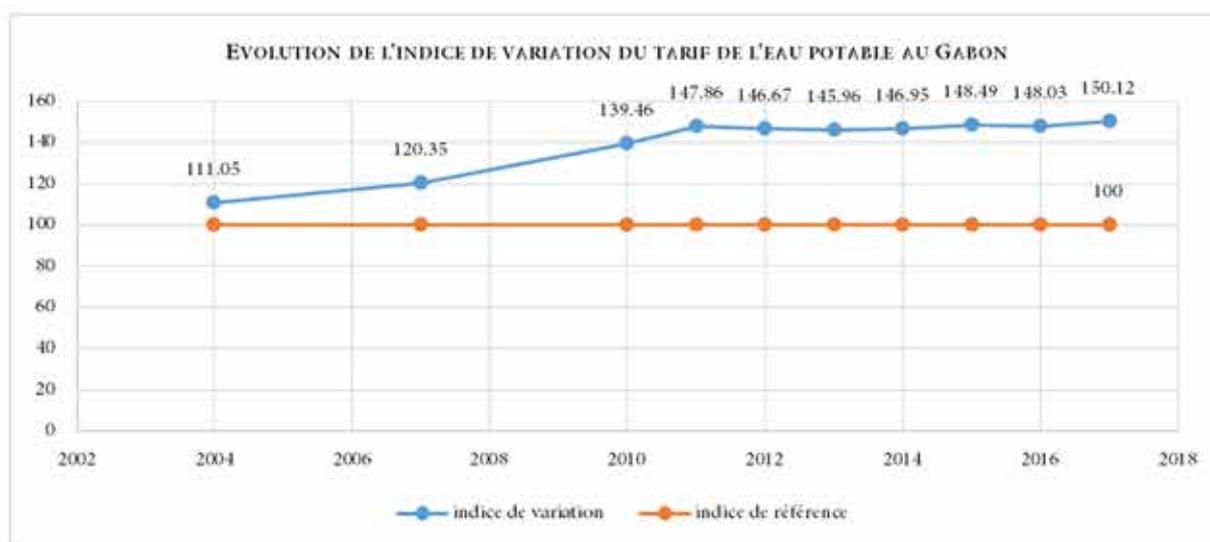
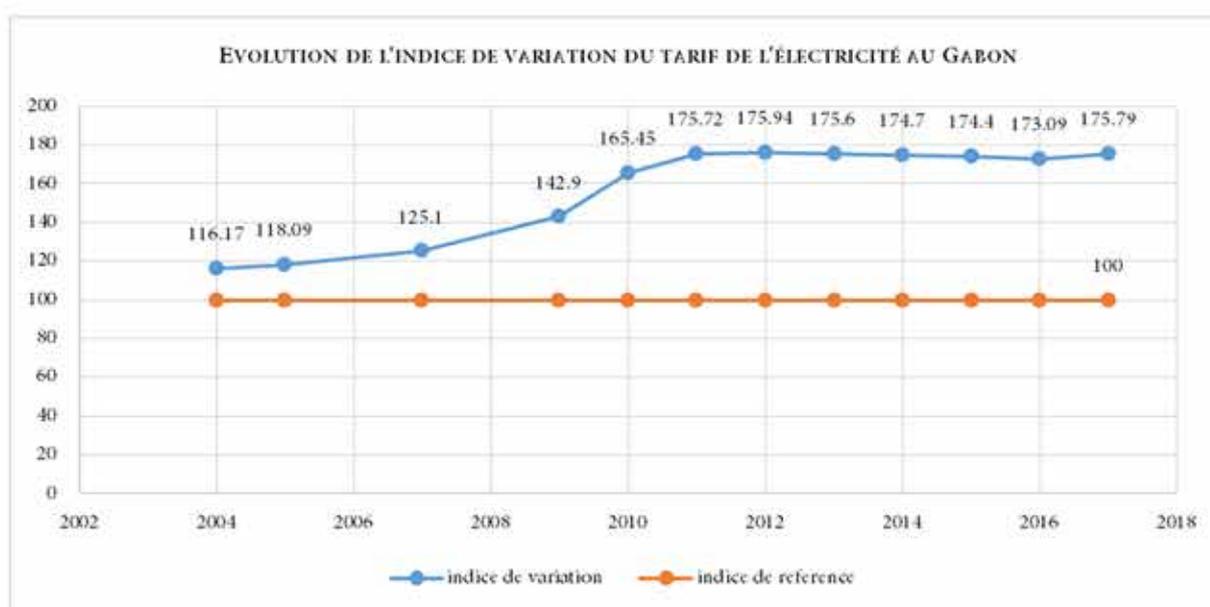
Annexe II : Homologation des tarifs de l'électricité et de l'eau

Effectué trimestriellement, cet exercice, réalisé en collaboration avec le Ministère en charge de l'Eau et de l'Energie, consiste pour le Régulateur à vérifier les indices et les coefficients en se basant sur les justificatifs présentés par la SEEG. Ce n'est qu'au terme de cette démarche que le Concessionnaire appliquera le barème initialement transmis.

Pour l'année 2017, nous constatons globalement une hausse :

- du prix de l'électricité (+2,7 %) ;
- du prix de l'eau potable (+2,09 %).

Les courbes ci-dessus traduisent cette hausse, laquelle est consécutive à l'augmentation des indices du gasoil, du gaz et des prix à la consommation.



Rapport Annuel
des activités d'ARSEE
2017

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

B.P. 1215 LIBREVILLE - GABON - TEL:(241) 01 44 28 55 / 04 77 77 83 / 06 80 37 10
E-MAIL : CONTACT@ARSEE-GABON.COM - SITE INTERNET : WWW.ARSEE-GABON.COM
FACEBOOK : FACEBOOK.COM/ARSEEGABON

