

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

Rapport Annuel
2016



Rapport d'activités annuel





ARSEE

Vous informer et protéger vos droits.



TABLE DES MATIERES

Avant-propos	3
Organisation générale	4
Organigramme de l'Agence 2016	5
Fonctionnement de l'ARSEE	6
La subvention de l'Etat	6
Les ressources obtenues dans le cadre de l'Article 47 de la Convention de Concession	6
Les dépenses de l'Agence	6
Bilan des missions 2016	7
Veiller aux intérêts légitimes des usagers	8
Les visites de contrôle des agences SEEG	9
A Libreville	9
En province	9
Les surfacturations liées au mode de facturation par estimation	10
Le suivi des branchements en retard de réalisation	11
Les visites sur les réseaux	11
Les activités spécifiques	12
La réorganisation du service dépannage du Concessionnaire	12
L'amélioration de la gestion du compteur « EDAN »	12
L'actualisation du Règlement des services	12
Finalisation du dossier « Convention de Délégation de maîtrise d'œuvre »	13
Veiller à la qualité des services	14
Les non conformités sur les réseaux	15
Audit de process de traitement de l'eau	16
Visites des centrales thermiques	16
Protéger les intérêts des usagers	18
Traitement des réclamations	19
Les résultats relatifs aux obligations de service	20
Promouvoir le développement efficace et harmonieux du secteur	22
Le bilan de la Convention de Concession Etat Gabonais – SEEG relatif à la qualité de services	23
Les obligations de service	23
Les indicateurs de performance de gestion	23
Veiller à la continuité du service public	24
Analyse des annexes sur la qualité des services et la continuité des services eau et électricité	25
Contrôle de la qualité du service en matière de fourniture d'eau (Annexe 8 Eau)	25
Contrôle de la continuité des services en matière de fourniture d'eau (Annexe 9 Eau)	25
Contrôle de la qualité des fournitures et des normes de sécurité en matière d'électricité (Annexe 9 Electricité)	26
Contrôle de la qualité du service en matière d'interruption électricité (Annexe 10 Electricité)	26
Contrôler le respect par le Concessionnaire des obligations qui lui incombent	28
Déplacement des branchements	29
Financement et préfinancement des extensions	29
Suivi des postes en contrainte	29
Evolution de la contrainte à Libreville	29
Suivi de la qualité des fournitures en eau et en électricité	30
Suivi des mesures de pression	30
Suivi des mesures de tension	30
Définir les principes d'approbation et d'homologation des tarifs	32
Homologation des tarifs	33
Homologation des prix de fourniture et de pose des panneaux de comptage HTA et Borne Poste (BP)	34
Conclusion	35





Instituée par l'ordonnance n° 19/PR/2010 du 25 février 2010, 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.

Empreinte d'une volonté d'améliorer l'accès aux services de l'eau et de l'électricité offerte par la SEEG (ci-après désigné le Concessionnaire) à la population gabonaise, l'ARSEE, malgré quelques obstacles, s'attèle avec pétulance à exécuter ses missions depuis sa mise en place en 2011.

Ainsi, dans le dessein de rendre compte des prérogatives qui lui sont assignées et d'y présenter les résultats, l'ARSEE élabore chaque année un rapport d'activités. Pour le compte de l'exercice clos en 2016, marqué essentiellement par une crue des contestations clients relatives à la facturation, par de nombreux déplacements des agents de l'ARSEE à l'intérieur du pays - visant à effectuer des contrôles de la qualité des prestations offertes aux clients par la SEEG -, ainsi que par le bilan de la fin de Convention de concession Etat Gabonais - SEEG ; ce rapport, à travers sa présentation et son contenu, se déclinera en deux (2) parties:

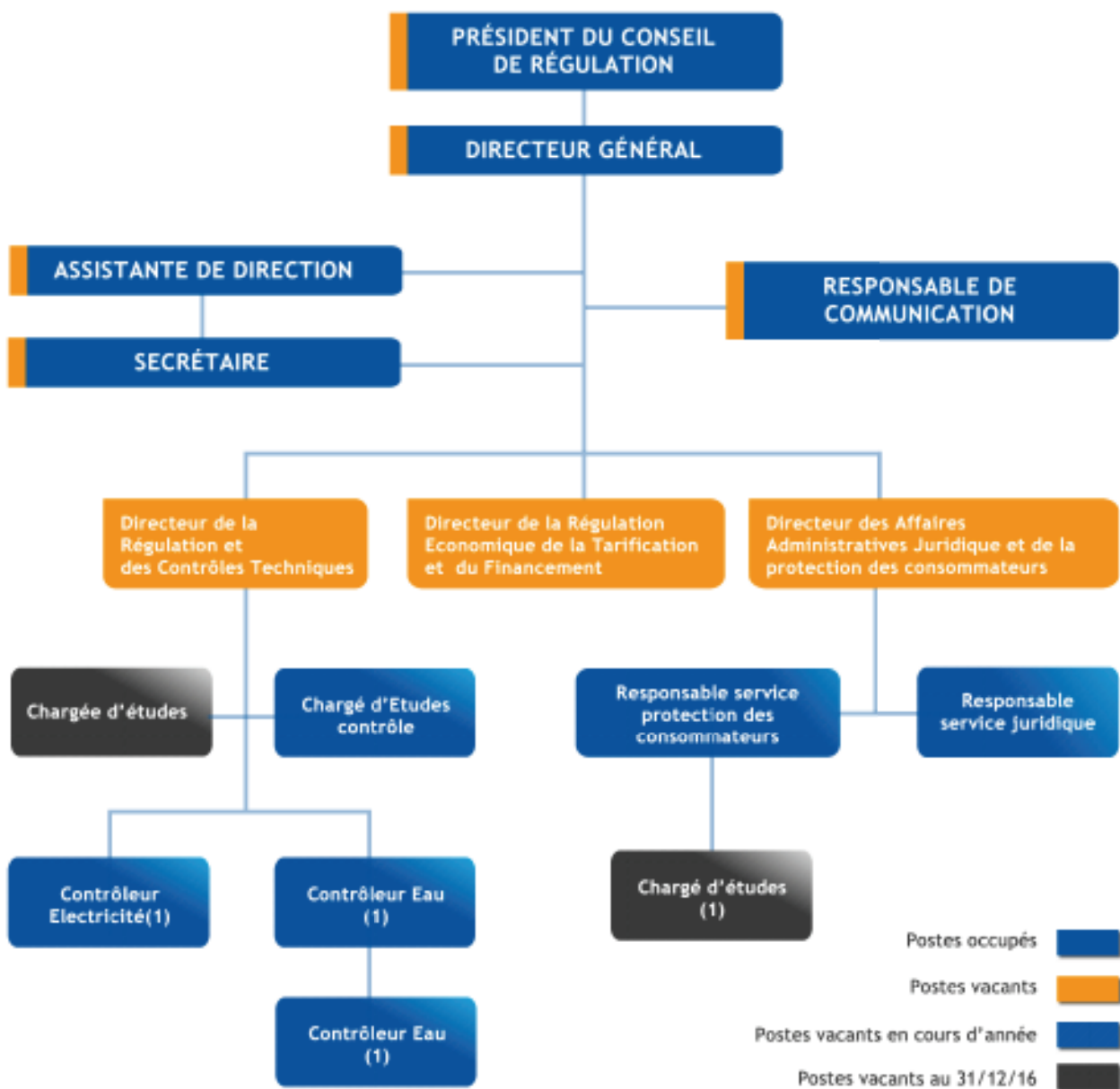
- La première partie consiste dans la présentation de l'organisation générale de l'Agence.
- La seconde partie du rapport, quant à elle, se consacrera au bilan des missions réalisées durant l'année 2016. Sept missions sous-tendront principalement l'élaboration de ce bilan.

ORGANISATION **GÉNÉRALE**





Organigramme de l'Agence 2016



ORGANISATION GÉNÉRALE

Tel que décrit dans l'organigramme ci-dessus, eu égard à l'absence des responsables des différentes directions laquelle est justifiée par des raisons budgétaires, seuls les services des Directions de la Régulation et des Contrôles techniques ainsi que ceux de la Direction des Affaires Administratives Juridique et de la Protection des Consommateurs, supervisés directement par le Directeur Général, ont assuré le fonctionnement de l'Agence pour le compte de l'année 2016.

Fonctionnement de l'ARSEE

Dans le cadre de l'exercice de ses attributions, l'ARSEE, comme le prévoit l'ordonnance n° 19/PR/2010, bénéficie de deux types de financement : la subvention de l'Etat et les ressources obtenues dans le cadre de l'Article 47 de la Convention de Concession.

La subvention de l'Etat

Versée chaque année à l'Agence, cette subvention lui permet de réaliser ses missions. Pour le compte de l'exercice 2016, le montant de la subvention allouée à l'ARSEE a été arrêté à dix millions neuf cent mille (10 900 000) francs CFA. Malheureusement, cette subvention n'a pas été reversée. C'est le lieu de rappeler que 85% de la subvention de l'exercice 2015 n'a finalement été perçue qu'en août 2016 après maintes relances. Ce versement inespéré de la subvention a permis à l'ARSEE de régler certains dettes telles que la CNSS et la CNAMGS.

Par ailleurs, il est à noter que les ressources financières de l'Agence ne permettent toujours pas de payer la totalité de la rémunération mensuelle du Directeur Général et du Président du Conseil de Régulation, rémunération décidée lors du Conseil de Régulation de l'année 2012.

Les ressources obtenues dans le cadre de l'Article 47 de la Convention de Concession

Ces ressources s'ajoutent à la subvention susmentionnée pour assurer le fonctionnement minimal de l'Agence.

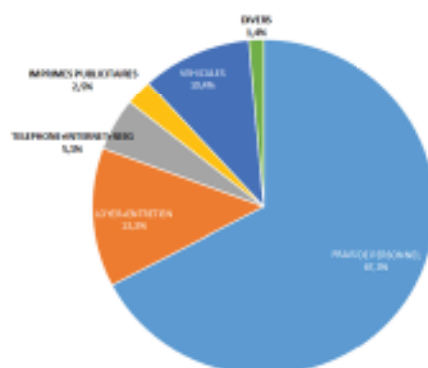
Les dépenses de l'Agence

Pour l'année 2016, 55% des dépenses ont été prises en charge par la subvention 2015 et 45% par les ressources obtenues au titre de l'Article 47. Les graphes ci-après présentent les différentes répartitions :

RÉPARTITION DU FINANCEMENT



DÉPENSES ARSEE 2016



N.B : Le Conseil de Régulation ne s'est pas réuni en 2016 suite au retard de la mise à jour des membres et l'insuffisance des ressources financières



BILAN DES MISSIONS 2016

En application de l'article 6 de l'ordonnance n°19/PR/2010, 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.

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



VEILLER **AUX INTERÊTS LEGITIMES DES USAGERS**

Veiller aux intérêts légitimes des usagers est l'une des principales missions arcboutant le rôle de Régulateur de l'agence. Exécutée de manière concomitante entre les services Juridique, de la Protection des consommateurs et le service des Contrôles techniques, cette première mission consiste pour le Régulateur à s'assurer du respect par le Concessionnaire des différentes règles régissant le secteur de l'Eau potable et de l'Energie électrique dans le dessein d'améliorer la qualité des services offerts aux usagers. Dans cette optique, l'ARSEE a :

- effectué des visites de contrôle des agences de la SEEG ;
- effectué un suivi des branchements en retard de réalisation;
- interpellé le Concessionnaire sur les amendements à apporter au mode de facturation par estimation ;
- réalisé des visites sur les réseaux eau et électricité.

Par ailleurs, elle a eu à mener des activités ponctuelles pendant toute l'année.

VEILLER AUX INTERÊTS LEGITIMES DES USAGERS

Les visites de contrôle des agences SEEG

Au cours de l'année 2016, l'ARSEE a effectué divers contrôles des agences SEEG, aussi bien à Libreville qu'en province, dans le dessein d'apprécier les conditions d'accueil ainsi que la qualité des informations communiquées aux clients. Les constatations effectuées sont présentées ainsi qu'il suit pour Libreville et en province ;

A LIBREVILLE

Agences visitées	Agence commerciale de Mbolo	Agence commerciale Cité Damas
Les conditions d'accueil		
Taille de l'agence	Insatisfaisant	Insatisfaisant
Aspect général de l'agence	Insatisfaisant	Passable
Nombre de places assises	Insatisfaisant	Insatisfaisant
Nombre de guichets fonctionnels	Passable	Insatisfaisant
Temps d'attente	Insatisfaisant	Passable
Comportement des agents	Passable	Passable
L'information des clients		
Affichage des tarifs	Insatisfaisant	Satisfaisant
Mise à disposition du RDS	Insatisfaisant	Insatisfaisant

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 Ntoun	Insatisfaisant	Passable	Insatisfaisant	Passable	Passable
	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	NC	NC
Agence Lambaréné	Insatisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Passable
Agence Fougamou	Satisfaisant	Satisfaisant	Passable	Passable	Satisfaisant
Agence Port-Gentil	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Passable
Agence Franceville	Insatisfaisant	Passable	Insatisfaisant	NC	NC
Agence Moanda	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	NC	Passable
Agence Oyem	Satisfaisant	Passable	Passable	Insatisfaisant	Satisfaisant
Agence Mitzic	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	NC	Passable

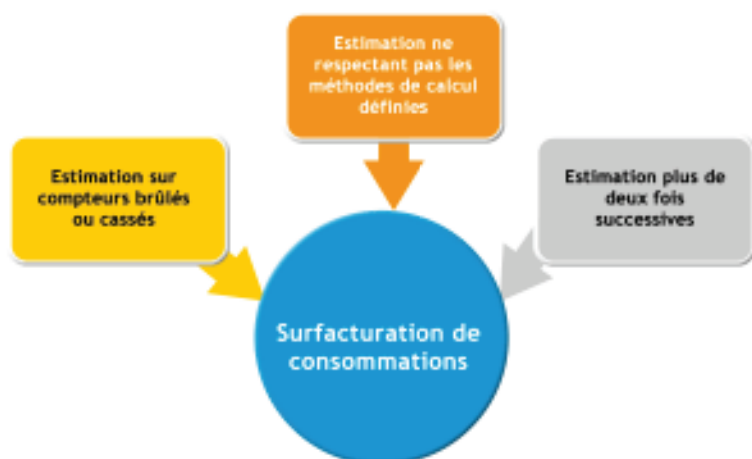
Ces visites effectuées dans la capitale et en province ont permis de révéler plusieurs insuffisances de la part du Concessionnaire, lesquelles contribuent à une insatisfaction des usagers. Par-delà ce constat amer, rappelons que des signalements avaient été déjà faits à l'endroit du Concessionnaire, lequel n'a consenti aucun effort afin de procéder à des améliorations au sein des agences concernées (cas de l'Agence de Mbolo et de Damas).



VEILLER AUX INTERÊTS LEGITIMES DES USAGERS

Les surfacturations liées au mode de facturation par estimation

Mise en place en 2015, la facturation par estimation a entraîné de nombreux désagréments à la clientèle. Face aux plaintes des usagers, l'ARSEE a demandé à la SEEG de procéder à des corrections, néanmoins des manquements persistent comme le démontre le graphique ci-dessous :

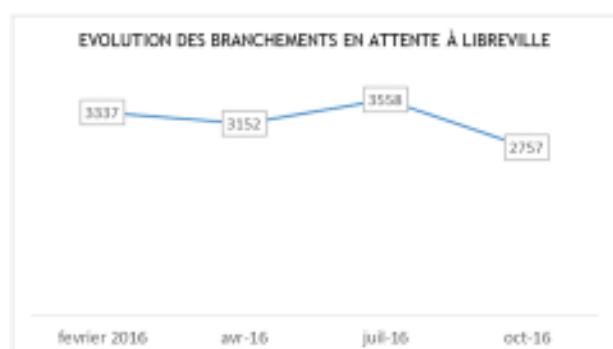


Prenant en considération les plaintes des usagers, l'ARSEE a demandé à la SEEG de procéder à la correction de ces anomalies, lesquelles génèrent des insatisfactions pour les clients.

VEILLER AUX INTERÊTS LEGITIMES DES USAGERS

Le suivi des branchements en retard de réalisation

Faisant suite à la rupture de stocks de matériels qu'a connue la SEEG en 2015, l'ARSEE s'est chargée, tout au long de l'année 2016 du suivi de la réalisation des branchements afin de s'assurer que le Concessionnaire respecte le délai de résorption annoncé. Le graphique ci-dessous retrace l'évolution des branchements en retard de réalisation.



Source : PDC ARSEE

De l'analyse de l'évolution des branchements en attente, il apparaît que le Concessionnaire n'a pas respecté le délai annoncé. En province, notamment dans la localité de Port Gentil, le constat est le même qu'à Libreville plus qu'en mars 2016, la SEEG enregistrait plus de 1200 branchements¹ électricité et eau confondus en retard de réalisation.

Parallèlement, un suivi des branchements réalisés dans les délais contractuels pour Libreville a également été mis en place, celui-ci révèle un manque de performance du Concessionnaire.



Source : PDC ARSEE

Les visites sur les réseaux

La SEEG a à sa charge la surveillance, l'entretien du réseau électrique et eau potable, des branchements et des panneaux de comptage jusqu' au point de livraison.

Pour veiller à cette obligation, l'ARSEE a effectué plusieurs visites sur les réseaux eau potable et électricité en 2016 à Libreville et en province. Ces dernières ont donné lieu à des fiches constats, lesquelles mettent en évidence les non conformités qui nuisent aux intérêts des usagers.

Tableau de fiches constats sur les non conformités*

	Les fuites d'eau	Mise en danger des tiers (câbles mal isolés, poteaux inclinés...)
Libreville	43	63
En province	6	8

* Ces données ne représentent pas l'exhaustivité des non-conformités présentes sur l'ensemble des réseaux.

¹ En mars 2016, on dénombrait exactement à Port Gentil 1226 branchements en retard repartis de la façon suivante 841 branchements en électricité et 385 branchements en eau.

Durant l'année 2016, l'ARSEE a été amené à traiter les thématiques suivantes :

La réorganisation du service dépannage du Concessionnaire

**Avant
2016**

Le délai d'intervention moyen du service dépannage était de 23 heures

Chaque équipe, composée de (2) électriciens opérait sur l'ensemble de Libreville sur les panneaux de comptages et sur les branchements.

**En
2016**

La SEEG a réduit le délai d'intervention à 8 heures et limité le champ d'application à une zone et uniquement sur les panneaux de comptages.

En province, particulièrement à Port Gentil, le constat est d'autant plus alarmant que ce service était quasi inexistant et qu'aucune amélioration n'a été apportée par le Concessionnaire afin de pallier ce manquement.

L'amélioration de la gestion du compteur « EDAN »

Suite au constat du traitement inégalitaire existant entre les clients raccordés aux compteurs classiques et les clients EDAN en matière d'application des mesures coercitives (blocage de police) ou encore en matière de dépassement de puissance maximale appelée², l'ARSEE a demandé à la SEEG de :

- de mettre un terme au blocage de police,
- de mettre en place pour les clients EDAN la puissance maximale appelée.

L'actualisation du Règlement des services

Le Règlement des Services est un document contractuel régissant la distribution du service de l'eau et de l'électricité. C'est également en application des dispositions de ce document que la SEEG organise la relation commerciale avec les usagers. Cependant, au regard des nombreuses insuffisances du Règlement des services (vides juridiques, dispositions abusives...), l'ARSEE a tenu avec le concours du Concessionnaire des séances de travail visant à la révision de ce document. Des propositions vont être faites à l'Autorité Concédante.

² On appelle puissance maximale appelée la puissance réelle souscrite à laquelle a été adjointe une marge de 10% pour les abonnés raccordés aux compteurs classiques. En clair, pour un abonné ayant souscrit une puissance réelle de 3 KW, la puissance maximale appelée sera de 3,30 KW.

VEILLER AUX INTERÊTS LEGITIMES DES USAGERS

Finalisation du dossier « Convention de Délégation de maîtrise d'œuvre »

2014

L'ARSEE a demandé à la SEEG de définir un cadre contractuel pour le traitement des dossiers relatifs aux travaux financés par les tiers.

JANVIER
2015

Les amendements apportés à la Convention de Délégation de maîtrise d'œuvre par l'ARSEE ont été pris en compte par la SEEG et sont entrés en vigueur.

1er TRIM.
2016

Les montants des travaux financés par les tiers sont révisés à l'avantage du client, dorénavant un taux proportionnel au montant des travaux est appliqué.

2nd TRIM.
2016

Une fiche d'informations aux clients relative au financement des extensions est créée, celle-ci est mise à la disposition des usagers sur le site internet du Concessionnaire depuis le mois de décembre et il a été demandé qu'elle soit affichée en agence "Grands comptes".



VEILLER A LA QUALITE DES SERVICES

Conformément aux dispositions contractuelles, la SEEG a l'obligation d'assurer la qualité des services Eau et Electricité fournis aux clients. Considérant cette obligation, l'ARSEE a réalisé des visites sur les réseaux eau et électricité et procédé à des audits de process du traitement de l'eau au sein des stations de Mvengue, Moanda, Franceville 1 et 2 dans le dessein d'apprécier la fiabilité des installations et la qualité des services ainsi fournis.

Les non conformités sur les réseaux

La SEEG a l'obligation de surveiller, de maintenir en bon état le réseau, les branchements et les panneaux de comptage situés dans les limites de la voie publique jusqu'au point de livraison. Plusieurs contrôles ont été effectués sur le réseau en 2016, aussi bien à Libreville qu'en province, au terme desquels des fiches faisant état des non-conformités identifiées ont été établies et transmises à la SEEG.



77 fiches constats ont été établies pour les branchements eau



30 fiches constats pour les branchements électricité



47 fiches constats pour les panneaux de comptage

³ Les chiffres présentés ne représentent pas l'exhaustivité des non conformités. Pour Libreville, un coefficient de 100 pourrait être appliqué en 2016 pour approcher les chiffres réels des non-conformités.

Veiller à la qualité des services

Audit Process eau

Conformément à sa mission de contrôle de la qualité de l'eau distribuée par le Concessionnaire telle qu'énoncée à l'annexe 8 Eau de la Convention de concession, l'ARSEE a, durant l'année 2016, réalisé des missions d'audit dans le but de contrôler le processus de production d'eau dans les stations de traitement d'eau de Mvengué, Moanda, Franceville 1 et 2. Les résultats de ces audits sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Critères d'évaluation	Résultats de l'audit		
	Insatisfaisant*	Passable	Satisfaisant
Process de traitement de l'Eau	2	1	1
Contrôle de la qualité de l'eau	1	2	1
Conditions d'exploitation	3	1	
Etat des installations	2	1	1

Source : Service Contrôle Technique (SCT) ARSEE

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

Au terme de l'analyse de ces résultats, des signalements ont été faits par l'ARSEE à la SEEG relatifs aux conditions d'exploitation et sur la nécessité de procéder à des investissements s'agissant de la station de Franceville 1 en raison de l'affaissement du terrain.

Visites des centrales thermiques

En 2016, l'ARSEE s'est rendue à Lambaréné et Fougamou pour une visite de contrôle des centrales thermiques. Les résultats de ces visites sont présentés dans le tableau suivant :

Critères d'évaluation	Résultats des visites	
	Insatisfaisant*	Passable
Process de traitement de l'Eau	2	
Contrôle de la qualité de l'eau	1	1
Conditions d'exploitation	1	1
Etat des installations	1	1
Etat des installations	1	1

Source : SCT ARSEE

Considérant ce qui précède, l'ARSEE a invité la SEEG à améliorer la qualité de la maintenance en réalisant notamment les interventions dans les délais prévus et dans le strict respect des règles de l'art.





PROTEGER **LES INTERÊTS** **DES USAGERS**

Cette mission est au cœur des activités de l'Agence de Régulation, laquelle traite au quotidien les réclamations des clients relatives aux délais de services, à l'accès des services, au financement des extensions de réseau et aux obligations techniques dues aux clients.

Protéger les intérêts des usagers

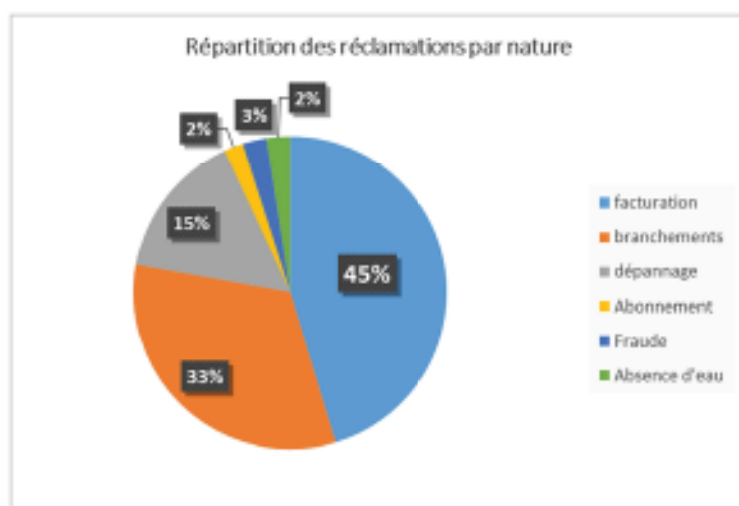
Traitement des réclamations

Les résultats obtenus par l'ARSEE sont présentés ci-dessous pour les villes de Libreville et Port-Gentil

A LIBREVILLE

Typologie des réclamations	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers clôturés
Contestations de factures	74	51
Retards de réalisation de branchements	42	38
Métrés non honorés	20	20
Refus de branchements	4	2
Absence de factures	18	18
Modification de la puissance	2	2
Absence d'eau	5	5
Dysfonctionnement de compteurs	11	10
Reprise d'abonnement	2	2
Dépannage non réalisé	20	20
Présomption de fraude	5	2
Total	203	170

Source : PDC ARSEE



Source : PDC ARSEE

Comme le montre le tableau ci-dessus, l'ARSEE a traité 203 réclamations pour la ville de Libreville dont la majorité, soit 45%, concerne essentiellement les problèmes de facturation qui sont liés soit au module estimation soit à des erreurs de relève soit au logiciel SINGA qui admet l'enregistrement de données incohérentes.

Protéger les intérêts des usagers

A PORT-GENTIL

Typologie des réclamations	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers clôturés
Dysfonctionnement compteurs	3	2
Retard de branchement	26	2
Branchement direct	2	0

Source : PDC ARSEE

En outre, eu égard à sa prérogative de connaître tout litige pouvant survenir entre opérateur et usager, l'ARSEE s'est attelé au traitement des réclamations des usagers tout au long de l'année 2016, en rappelant au Concessionnaire, à l'issue de cet exercice, la nécessité absolue de se conformer aux dispositions contractuelles le liant à sa clientèle.

Les résultats relatives aux obligations de service

Les délais de service

Pour le 1^{er} trimestre 2016, plus de 4000 branchements confondus pour les villes de Libreville et Port-Gentil étaient hors délai contractuel.

Accès aux services

Accès difficile aux réseaux en raison de l'entretien insuffisant du réseau existant et du nombre important des postes en contrainte de charge ainsi que de la saturation des supports.

Les obligations techniques dues aux clients

Le nombre de zones dans lesquelles la tension est mauvaise n'a pas diminué. La SEEG a du mal à mettre en conformité les manquements signalés par le Régulateur en raison du non paiement par l'Autorité Concédante de sa dette.

Financement des extensions de réseau

La SEEG a gardé ses pratiques telles qu'appliquées les années précédentes, aucune information au client sur la possibilité d'un préfinancement





PROMOUVOIR
**LE DEVELOPPEMENT
EFFICACE ET HARMONIEUX
DU SECTEUR**

Dans le dessein d'une meilleure structuration du secteur, l'ARSEE a réalisé un bilan de la Convention de Concession qui lie l'Etat Gabonais à la SEEG. Ce bilan a trait principalement à la qualité des services.

Promouvoir le développement efficace et harmonieux du secteur

Sur instruction du Monsieur le Ministre le Ministre d'Etat, Ministre de l'Eau et de l'Energie, l'ARSEE a mené des réflexions sur le bilan de la Convention de Concession en matière de qualité de services

Le bilan de la Convention de Concession Etat Gabonais – SEEG relatif à la qualité de services ⁴

Le dénouement de la Convention de Concession liant l'Etat Gabonais à la SEEG depuis le 23 juin 1997 aboutit à un constat peu reluisant. En effet, cette convention, de par ses articles, dispose d'obligations que doit respecter le Concessionnaire, or comme indiqué dans les propos précédents, ce dernier ne les applique généralement pas. Aussi, c'est dans la perspective d'obtenir plus amples informations relatives à l'application de cette Convention de concession que l'ARSEE a eu des entretiens avec les services de la SEEG aussi bien de Libreville que de l'intérieur du Gabon. Ces entretiens étaient principalement axés sur les obligations de service et les indicateurs de performance de gestion.

Les obligations de service

Comme déjà évoqué dans les sections précédentes de ce rapport, l'observation de certaines pratiques du Concessionnaire révèle un déni de ses impératifs.

Les indicateurs de performance de gestion

Il s'agit des indicateurs de qualité, les indicateurs de performance de gestion et les indicateurs de performance technique clientèle. L'appréciation de ces indicateurs n'est pas pertinente au motif tiré du non-respect par le Concessionnaire des impératifs visés par ces indicateurs. Des recommandations contribuant à l'amélioration de la future délégation des services publics ont été formulées par l'ARSEE et soumises à l'Autorité Concédante.



⁴ Pour plus d'informations sur le bilan de la Convention de Concession relatif à la qualité de services, voir annexe à la fin de ce rapport



VEILLER A LA CONTINUITE DU SERVICE PUBLIC

Dans le cadre de cette mission, l'ARSEE a procédé à l'analyse des annexes fournies par le Concessionnaire mesurant la continuité et la qualité des services.



Analyse des annexes sur la qualité des services et la continuité des services eau et électricité

Contrôle de la qualité du service en matière de fourniture d'eau (Annexe 8 Eau)

PREVUS PAR L'ANNEXE 8 EAU	REALISE PAR LA SEEG
Analyse des 18 paramètres pour l'eau brute	Non réalisée dans certaines localités
Analyse des 29 paramètres de l'eau de distribution	Non réalisée dans certaines localités
Fréquence des analyses d'auto-surveillance sur l'eau en sortie d'usine de production	La fréquence des analyses n'a pas été respectée

Source : SCT ARSEE

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

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

Source : SCT ARSEE



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

Les différents contrôles tels qu'énoncés par l'annexe 9 pour le compte de l'année 2016 n'ont pas été effectués, seul le descriptif sur les moyens de surveillance mis en œuvre a été réalisé par la SEEG. Ces manquements concourent à la dégradation importante de la qualité des fournitures aussi bien à Libreville qu'en province.

Contrôle de la qualité du service en matière d'interruption électrique (Annexe 10 Electricité)

Prévus par l'annexe 10	Portée du contrôle	Coupures longues	Energie non distribuée
Réalisation par la SEEG	Les RIC et 2 centres isolés sur 47 prévus dans le contrat	Augmentation des coupures par rapport à l'année de référence	Augmentation de l'Energie non distribuée par rapport à l'année de référence

Source : SCT ARSEE



Les courbes suivantes font état des données mentionnées dans les rapports 2016 pour les coupures d'électricité longues et l'énergie non distribuée.

Coupures longues :



Source : SCT ARSEE

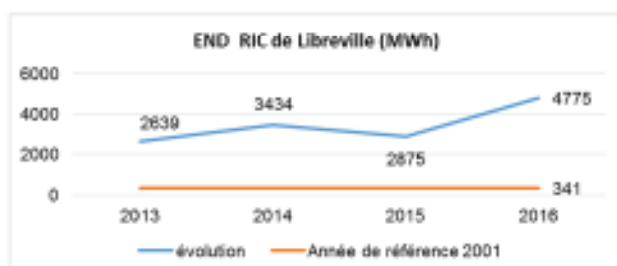
A Libreville, le nombre de coupures longues a augmenté en 2016 par rapport à 2015.



Source : SCT ARSEE

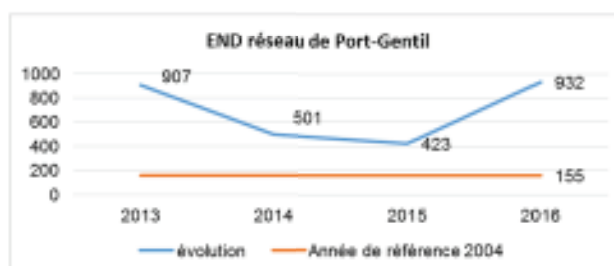
A Port-Gentil, les coupures longues sont également reparties à la hausse.

Energie non distribuée (END):



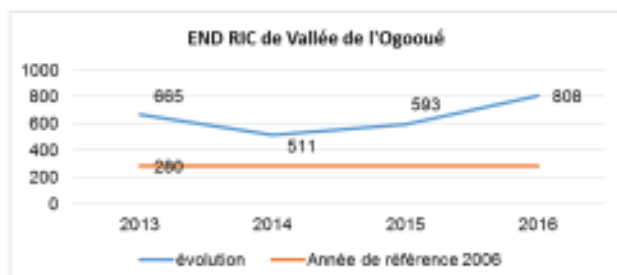
Source : SCT ARSEE

A Libreville, l'énergie non distribuée a augmenté en 2016 par rapport à 2015.



Source : SCT ARSEE

Le constat est le même qu'à Libreville pour le réseau de Port-Gentil



Source : SCT ARSEE

De même que pour le réseau interconnecté de la vallée de l'Ogooué.

L'END a des conséquences importantes pour l'économie. Ainsi, cela coûte 1500 FCA/KWh à la collectivité lorsque la cause d'origine est le réseau de distribution, et 4500 F/KWh lorsque la cause est liée à la production.



CONTRÔLER LE RESPECT PAR LE CONCESSIONNAIRE DES OBLIGATIONS QUI LUI INCOMBENT

L'exécution de cette mission impose à l'ARSEE d'assurer un suivi des activités du Concessionnaire, notamment sur la qualité et la continuité des services offerts aux usagers.



Déplacement des branchements

Enoncée à l'article 22, alinéa 4 du **Règlement des Services**⁵, cette obligation n'est pas toujours respectée par le Concessionnaire (cas des branchements entrants dans les travaux du pack branchement social qui, au terme de l'année 2016, n'avaient pas été déplacés) ou est, dans certaines hypothèses, appliquée après des injonctions de l'Agence (cas des branchements pirates de Lambaréné).

Financement et préfinancement des extensions

Déjà évoqué dans les propos précédents, cette obligation n'est pas respectée par le Concessionnaire. Ainsi, dans le cadre des réclamations relatives à cette thématique, (3) dossiers ont été soumis à l'analyse de l'ARSEE au cours de l'année 2016. Ces dossiers ont été traités par l'ARSEE et transmis au Concessionnaire dans le but que ce dernier procède au remboursement des clients. Au moment de la clôture de l'exercice 2016, ces derniers étaient non clôturés par la SEEG.

Suivi des postes en contrainte

Evolution de la contrainte à Libreville

Au regard de l'importance du nombre de réclamations relatives au refus de raccordement opposé par le Concessionnaire aux clients au motif tiré des poste en contrainte, l'ARSEE a effectué, au cours de l'année 2016 un recensement de ces postes en contrainte en contrainte de charge à Libreville et à l'intérieur du pays en collaboration avec le concessionnaire. La courbe ci-après présente les résultats



A l'analyse de ces résultats, il ressort que la SEEG a entrepris de se conformer à ses obligations en la matière en raison de l'évolution dégressive des postes en contrainte. A titre d'illustration, sur 56% des postes mesurés à Libreville, il ressort que 25% sont en contrainte de charge. Néanmoins, il est à noter que ce taux de contrainte demeure élevé par rapport au taux de contrainte acceptable qui serait de 5%.

⁵ Article 22 alinéa 4 dispose : - La SEEG prendra à sa charge les travaux de déplacement, de modification et de remplacement des branchements présentant des défauts fonctionnels ainsi que les travaux de modernisation des branchements à l'occasion du renouvellement de la canalisation ou ligne à laquelle est raccordé le branchement, y compris la partie située en terrain privé avant compteur.



Suivi de la qualité des fournitures en eau et en électricité

Suivi des mesures de pression

Fixée contractuellement à 1.5 bar (1 bar pour les ouvrages les plus anciens et pour les cas particuliers), il ressort de nos contrôles que la pression minimum de l'eau potable en service normal n'atteint toujours pas la pression contractuelle dans plusieurs quartiers de la capitale gabonaise en raison de stress hydriques. Des améliorations doivent être réalisées par le Concessionnaire.

Suivi des mesures de tension

Eu égard aux nombreuses réclamations des usagers relatives aux baisses de tension, l'ARSEE a procédé à l'examen des mesures de tension réalisées par le Concessionnaire ainsi qu'à l'analyse des dossiers clients reçus. De ces contrôles, il est à noter que :

- 7% de bouts de réseaux mesurés subissent des chutes de tension,
- Plus de 30% des abonnés sont impactés par des baisses de tension en période de pointe, dont 10% enregistrent des baisses de tension toute la journée.

Au regard de ces constats, l'ARSEE a attiré l'attention de la SEEG sur la nécessité d'effectuer des travaux de mise en conformité des tensions électriques chez les clients, un investissement très important devrait être réalisé par le Concessionnaire pour les dits travaux.





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

La SEEG facture l'eau et l'électricité à ses abonnés selon les tarifs conformes à la formule de révision contenue dans la Convention de Concession. A cet effet, chaque début de trimestre, les tarifs de l'eau potable et de l'énergie électrique sont homologués par l'Agence de Régulation et l'Autorité Concédante.



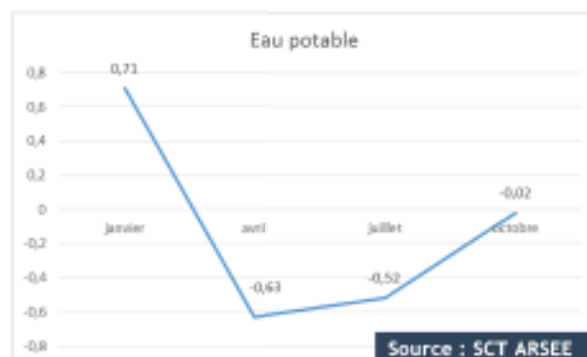
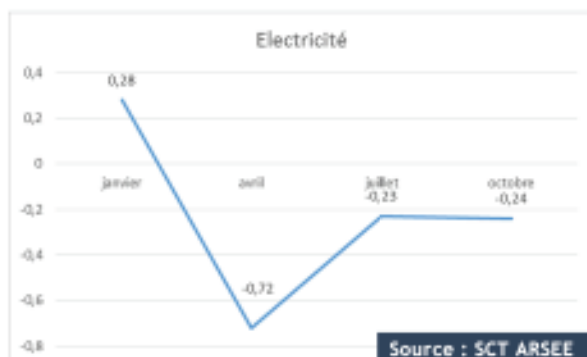
Homologation des tarifs

En collaboration avec le Ministère en charge de l'Eau et de l'Energie, l'ARSEE, chaque trimestre, homologue les tarifs appliqués par le Concessionnaire sur tout le territoire.

En 2016, les tarifs homologués ont connu une baisse comme indiquée ci-après :

- prix de l'électricité (-0.91%),
- prix de l'eau potable (-0,46 %),
- prix des branchements et frais (-0.75%).

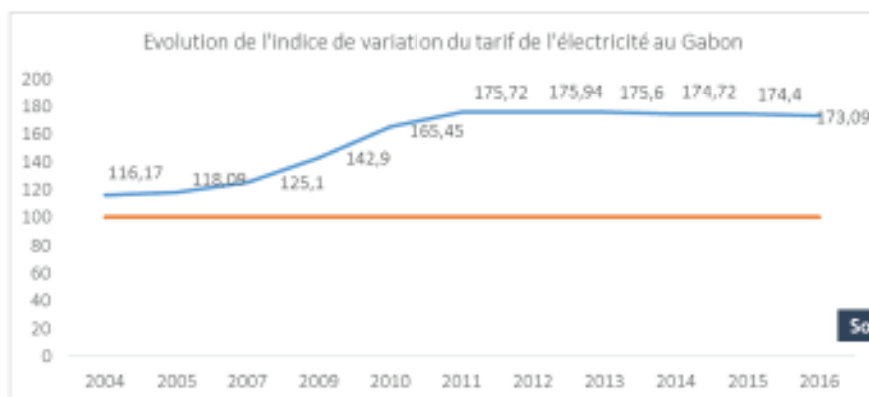
Les courbes suivantes présentent ces variations



Ces variations résultent de la formule de révision des prix, l'indice INSEE est celui qui a fortement influé sur ces tarifs.

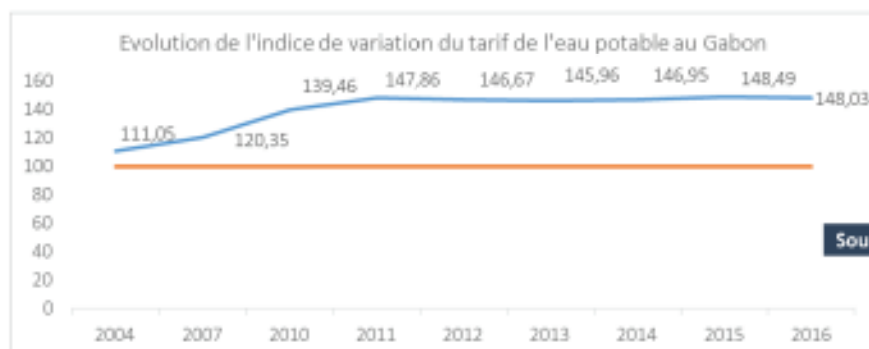


Les courbes ci-dessous présentent la variation du tarif de l'électricité et de l'eau au Gabon :



*L'indice 100 est l'indice des prix à la privatisation de 1997

La courbe indique que depuis la hausse exceptionnelle des tarifs de 2009, ceux de l'électricité ont augmenté de 7% et ceux de l'eau ont augmenté de 9% depuis 2010 comme le montre le graphique ci-dessous :



Homologation des prix de fourniture et de pose des panneaux de comptage HTA et Borne Poste (BP)

Dans le cadre de sa mission de veille sur l'égalité de traitement des usagers, l'ARSEE a validé les prix de fournitures et de pose des panneaux de comptage HTA et BP pour le compte de l'année 2016. Ces tarifs ont connu une diminution selon les localités comme suit :

- Libreville : -50%,
- Franceville, Port-Gentil et Gamba : -65%,
- Les autres villes : -74%.



CONCLUSION

A la clôture de l'exercice 2016, en dépit de quelques difficultés inhérentes à l'Agence tels que la période électorale qui a limité les déplacements des agents à l'intérieur du pays ainsi que les difficultés financières rencontrées depuis sa création, l'ARSEE a pu mener à bien l'ensemble des prérogatives qui lui ont été confiées.

Par ailleurs, l'ARSEE se satisfait de l'atteinte des objectifs qu'elle s'était fixés au terme de l'année 2015 notamment avec le déploiement efficient de sa stratégie de communication, avec sa participation à l'amélioration de la réglementation de la future délégation des services publics de l'eau et de l'électricité au travers de son étude sur le bilan de la Convention de concession.

Dans la perspective d'une meilleure structuration du secteur de l'eau potable et de l'énergie électrique au Gabon, l'ARSEE compte pour les années à venir :

- Réaffirmer sa présence en étendant ses actions à l'intérieur de pays,
- Renforcer son rôle de Régulateur du secteur en procédant à un contrôle encore plus accru du futur délégataire de services publics.



RR

ANNEXE

ARSEE

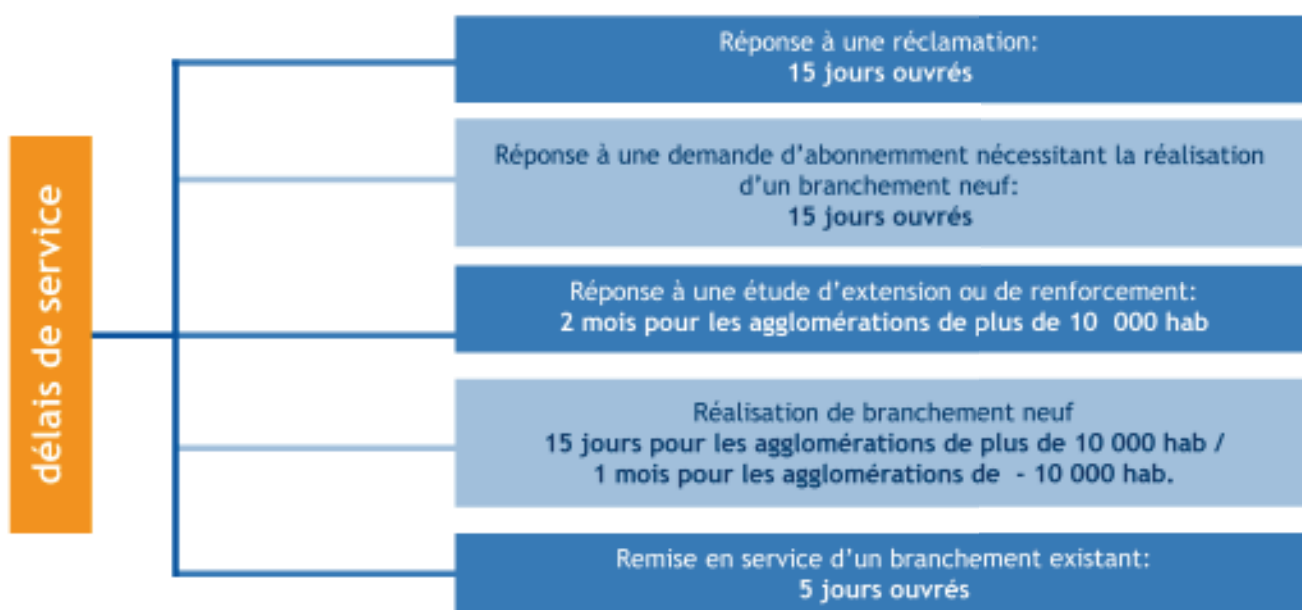
Le bilan simplifiée de la Convention de Concession Etat Gabonais –SEEG

I. Les obligations de service

Comme obligations de service, on note les délais de service, l'accès aux services Eau et Electricité, le financement des extensions de réseaux et les obligations techniques dues au client.

A - Les délais de service

En application des dispositions contractuelles, afin de répondre à toute demande des usagers, des délais précis ont été fixés. Ces derniers sont définis par l'Annexe 2 du Règlement des services ainsi qu'il suit en fonction de l'opération demandée :



Bien qu'étant réglementaire, ces délais ne sont pas respectés par le Concessionnaire.

(3) types de délais de service, dont les manquements sont les plus marquants, seront présentés :

- a - Délai de réalisation branchement
- b - Délai de dépannage
- c - Délai de réponse à une réclamation pour sinistre

a - Délais de réalisation branchement

Constat : A Libreville, pour l'électricité, durant l'année 2016, un taux de 58% des branchements en électricité était en retard de réalisation. Dans le reste des localités, aucun suivi n'était mis en place. La rupture de stock est la raison principale du non-respect des délais par le Concessionnaire. Pour l'activité eau, on enregistre moins de stock en retard en raison de la demande qui est moins importante.

Situation en électricité et en eau

Localités	Services	Branchements réalisés en 2015	Stock de branchement février 2016
Libreville	Electricité	6 978	3 900
	Eau	4 878	352
Port Gentil	Electricité	599	841
	Eau	409	385
Franceville	Electricité	668	147
	Eau	456	10
Lambaréné	Electricité	268	99
	Eau	200	11
Fougamou	Electricité	41	45
	Eau	NC ¹	5
Moanda	Electricité	441	101
	Eau	282	0
Koulamoutou	Electricité	182	NC
	Eau	137	3
Lastrouville	Electricité	68	NC
	Eau	32	0
Région Nord	Electricité	738	27 ²
	Eau	427	1

On note un taux de 42% des branchements qui sont réalisés dans les délais pour l'électricité et 77.5% pour l'eau pour Libreville. En revanche, pour les autres villes, aucun suivi n'est disponible.

¹ Non-connu

² Données fin d'année 2015

b- Délais de dépannage

Constat avant 2015 : Dans le souci de garantir la continuité des services, la SEEG a mis en place un délai de 24h pour intervenir sur les incidents survenant chez les usagers. Ce délai n'est pas respecté et s'étend parfois sur plusieurs jours pour Libreville, en province le suivi des statistiques des dépannages n'existe pas.

Bilan des visites de contrôle relatif au service dépannage

Localités	Nombre de dépannage	Taux de panne par abonné
Libreville	21 025	13,25%
Port Gentil	NS	NS
Oyem	590	6%
Bitam	860	22,80%
Mitzic	148	8,20%
Autres	Absence de suivis	

Entre 2014 à 2015, on note une prise en compte des besoins d'intervention à Libreville chez les usagers par la SEEG se matérialisant en raison de la réduction du délai d'intervention du service dépannage, cependant la situation reste alarmante pour les autres localités, notamment Port-Gentil en raison d'une organisation du service dépannage qui ne correspond plus aux dimensions de la ville.

c - Délai de réponse à une réclamation pour sinistre

Situation à Libreville

2015

- Centralisation des réclamations au Centre d'Appels pour Libreville
- Délai de traitement est confondu à celui du traitement d'une réclamation ordinaire
- Aucun suivi du processus de traitement pour le client (pas d'information..)

2016

- Mise en place d'une nouvelle procédure visant à réduire les délais internes du Concessionnaire
- (2) délais qui sont fonction du niveau d'indemnisation: pour les sinistres dont l'indemnisation est inférieure 5 millions FCFA, le délai de traitement est inférieur à 3 mois. En revanche, pour les dossier dont l'indemnisation est supérieure à 5 millions de FCFA, pas de délai fixé
- Création d'une équipe au niveau des assurances pour le traitement des dossiers SEEG

La SEEG, ayant pris conscience de l'ampleur des usagers ayant subi des sinistres a mis en place une nouvelle procédure pour Libreville, toutefois on note qu'aucune amélioration n'a été consentie pour le reste du pays. En 2016, l'ARSEE n'a pas pu mesurer l'efficacité en raison du non-retour de la part du Concessionnaire du suivi que cette dernière lui a transmis.

B - Accès aux services

La SEEG a l'obligation de consentir aux abonnements de tout usager qui le souhaite. Cependant, lors de nos missions d'inspection, nous constatons que cette obligation n'est pas respectée par le Concessionnaire en raison d'une insuffisance des montants inscrits au budget d'investissement SEEG pour faire face aux besoins d'extensions d'une part et d'autre part en raison de la négligence manifeste de la SEEG, laquelle n'assure pas l'entretien du réseau, notamment le réseau électrique : support saturé, support incliné, poste en contrainte, support vétuste...

C - Financement des extensions de réseaux

Contractuellement, la SEEG a l'obligation de financer les extensions de réseaux à l'intérieur du périmètre d'adduction d'eau et du périmètre d'électrification. Cependant, lors de nos échanges avec les responsables de la SEEG, nous avons constaté qu'il existe plusieurs extensions et renforcement de réseaux financés par des tiers.

En ce qui concerne les postes de distribution publique, la SEEG laisse les clients financer les travaux de réalisation des postes de distribution publique quand bien même elle sait que ce financement est de sa responsabilité. De plus elle n'informe pas le client sur cette obligation qui ouvre malgré tout une possibilité du préfinancement par ledit dernier. Le nombre de postes publics financés par les tiers, relativement important, a permis au Concessionnaire de générer une économie conséquente, il est de même pour la participation de la SEEG pour le raccordement HTA des postes privés.

D - Les obligations techniques dues au client

Par obligations techniques dues au client, on entend l'obligation de fournir un bon niveau de tension électrique, l'obligation de procéder à des travaux de déplacement ainsi que celle de maintenir le bon état des branchements et des panneaux de comptage. Au terme de nos contrôles, on constate que la SEEG ne daigne pas respecter ses obligations à l'égard des clients. Il ressort en effet que :

- 30% du réseau de Libreville enregistre des baisses de tension,
- 1% des branchements à Libreville ont été entretenus,
- Les déplacements signalés par le Régulateur mettent plus d'un an voire plus pour être réalisés malgré les relances du Régulateur.

Tous ces manquements concourent à la dégradation récurrente du réseau électrique aussi bien à Libreville qu'en province.





QUALITE DES SERVICES

II- Les indicateurs de performance de gestion

A - Les indicateurs de qualité

Pour rappel, l'un des objectifs essentiels de la Convention de Concession est l'obligation pour la SEEG d'assurer la bonne gestion administrative et commerciale des services concédés. Cela se traduit par le devoir de la SEEG d'offrir des services de qualité à sa clientèle (bonne condition d'accueil en agence et une bonne information). Les contrôles réalisés sur 2016 confirment les différents contrôles effectués les années antérieures. S'agissant de la qualité des services concédés, l'obligation est inscrite aux annexes 8 et 9 pour l'eau et annexes 9 et 10 Electricité. De l'analyse des différents rapports, il ressort plusieurs manquements de la part du Concessionnaire comme décrit dans le rapport annuel 2016.

B - Les indicateurs de performance de gestion

Ces indicateurs se traduisent par l'évolution des réseaux Eau et Electricité c'est-à-dire le taux de desserte et le rendement de réseaux.

S'agissant du taux de desserte, les dispositions de l'article 38 de la Convention de Concession, Parties communes le définissent comme étant le nombre d'usagers desservis directement par le Concessionnaire, dans une zone géographique donnée, divisé par la population totale de ladite zone. Cependant, les indicateurs existants ne sont pas pertinents pour juger la qualité de la desserte malgré la présence des branchements anarchiques (pour l'électricité) et les arbres de Noël (pour les branchements eau).

En ce qui concerne le rendement de réseau, celui-ci est en baisse permanente car le Concessionnaire n'a pas mis en place des actions techniques et commerciales pour juguler cette chute.

C - Les indicateurs de performance technique clientèle

De par son obligation de réaliser, à son initiative, les travaux nécessaires à la bonne exploitation, à l'adaptation et à l'extension des services concédés, le Concessionnaire s'est engagé à respecter les normes et règles de l'art. Or, en absence des normes nationales et au regard du non-respect des règles internationales, le Concessionnaire, sans l'Accord de l'Autorité Concédante impose ses normes aux clients, en mettant en danger ces derniers et les tiers.

En évoquant la réalisation des travaux nécessaires à la bonne exploitation et l'extension des services concédés, il est déplorable de voir qu'il existe une proportion grandissante des postes en contrainte de charge à Libreville (soit 23%) et à Port-Gentil (soit 29%).

Rapport Annuel ARSEE **2016**



ARSEE

**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



