

ECONOMIE

economie.union@sonapresse.com

SEEG : crainte du retour des délestages

LA coupure générale d'électricité qui a plongé, jeudi dernier dans la soirée, le Grand Libreville dans l'obscurité fait craindre le retour des délestages et remet au goût du jour la capacité de l'unique fournisseur d'eau et d'électricité à remplir pleinement ses missions.

GM. NTOUTOUME-NDONG
Libreville/Gabon

Les délestages auxquelles ont été soumises, il y a quelques années, les populations sont-ils de retour? La question est sur toutes les lèvres, à la suite des coupures observées ces derniers temps par endroits. Celle qui s'est produite dans la nuit de jeudi 14 octobre vers 21 heures, à la suite d'une énième panne technique, a plongé le Grand Libreville dans le noir pendant près de deux heures. L'incident est venu raviver non seulement le souvenir des années "noires" que l'on avait connues à Libreville et dans d'autres localités, il y a quelques années, à cause des coupures intempestives. Il interpelle aussi les responsables de cette entreprise sur les gros efforts qui doivent être encore fournis pour satisfaire la clientèle. Et répondre ainsi à la volonté des autorités gabonaises de voir ce secteur sensible œuvrer pleinement pour le mieux-être des populations.

Nul n'ignore aujourd'hui que la SEEG peine toujours à satisfaire sa clientèle, en dépit des actions menées çà et là par cette société, souvent critiquée pour la mauvaise qualité de service de fourniture en eau et électricité, entre autres, liée à un essoufflement perceptible de son outil de production, à la vétusté de ses équipements faute d'investissements à la hauteur des défis.

En effet, alors qu'on pensait qu'avec le départ de Veolia que la situation allait s'améliorer, que le plan de développement initié par les nouveaux dirigeants avec

l'appui du gouvernement parviendrait à inverser la donne, les clients ne sont toujours pas à l'abri d'autres coupures de ce genre.

Déjà bien avant cette dernière coupure, certaines zones du Grand Libreville, sont encore très souvent soumises à ces aléas. Des coupures après coupures. D'où la crainte renforcée de revivre les délestages avec leurs lots de désagréments subis.

Cette nouvelle panne technique qui a duré plus de deux heures avant que les équipes dépêchées rétablissent l'énergie dans les quartiers et ne ramènent la quiétude dans les foyers et autres, a naturellement conduit plus d'une personne à s'interroger sur la qualité du service que doit fournir la SEEG. Jusqu'à quand va-t-on encore subir les caprices de Dame SEEG? Que fait le gouvernement? À quand le nouvel opérateur, etc. Autant de questions jusque-là encore sans réponses que se posaient les gens dans les quartiers.

Il faut, toutefois, reconnaître que les choses ne semblent pas si simples dans la relation entre la SEEG et sa clientèle. Les griefs n'en finissent pas aussi en ce qui concerne la distribution de l'énergie (eau et électricité), que le service client. On retient que depuis des années, malgré les rappels à l'ordre du gouvernement et les critiques d'une clientèle désabusée, de gros efforts restent encore à fournir par cet opérateur pour améliorer sa relation avec les clients et son image. À travers un service de qualité et continu.

Les populations qui paient régulièrement leurs factures ne comprennent pas toujours les raisons de ce décalage sans cesse observé dans le respect par la SEEG de ses obligations. Surtout que, par ailleurs, elle n'hésite jamais à suspendre la fourniture de ses services aux clients (surtout l'eau) qui ont un retard de paiement. Et ce, malgré les difficultés financières auxquelles font face les populations. Une certitude: la majeure partie de la clientèle règle correctement les services

de la SEEG. Alors quel est le problème? À quand la fin des tracasseries?

On se rappelle que le partenariat qui lie la SEEG à ses clients est trop souvent parsemé de nombreuses fausses notes qui décrédibilisent, malheureusement, l'entreprise. Au dernier trimestre 2020 par exemple, les clients avaient été victimes d'une surfacturation. Tout cela, sans que la SEEG n'ait pensé à un quelconque dédommagement. Des dysfonctionnements liés à un logiciel de facturation mis en place par Veolia avaient effectivement causé des avaries importantes. Les populations se retrouvaient alors avec des factures aux montants excessifs. Il faut appeler plusieurs fois pour qu'une équipe vienne résoudre le problème d'un compteur d'eau, ou celui d'un compteur électrique dont la panne peut causer un incendie. Ainsi, il n'est pas rare de retrouver un compteur d'eau déversant le précieux liquide dans les quartiers de Libreville. "J'ai attendu deux semaines, pour qu'une équipe



Photo: BANDOMA/L'Union

Le siège social de la SEEG à Libreville.

viennaise réparer mon compteur d'eau. Et si je faisais venir un plombier, la SEEG devait dire que j'ai trafiqué le compteur...", s'est plaint un habitant du quartier Charbonnages dans le premier arrondissement de Libreville. Il en est de même pour l'obtention d'un compteur d'eau ou d'électricité. Si, du côté de l'opérateur on argue de l'indisponibilité parfois des compteurs suite à la forte demande, il reste que l'attente est trop souvent longue. Il faut parfois attendre un an pour être servi. Toutes choses qui favorisent, malheureusement, les trafics, manipulations et autres pratiques

délictueuses. Et ternissent davantage l'image écornée que renvoie cette société dans l'opinion, malgré les efforts déployés par les dirigeants pour être à la hauteur des enjeux consistant à fournir aux clients un service respectable des clauses qui les lient. Il faut rappeler, toutefois, que ce nouvel incident technique intervient au moment où les discours officiels des dirigeants de cette entreprise et du gouvernement font état d'une amélioration dans la distribution, à travers des actions diverses visant à améliorer les fournitures en eau et électricité.

Un monopole et des questions

Hans NDONG MEBALE
Libreville/Gabon

L'obscurité dans laquelle ont été plongés plusieurs quartiers du Grand Libreville, dans la nuit de jeudi, et dont l'origine serait due à une défaillance de câble, n'a fait que remettre au goût du jour la difficulté pour la Société d'eau et d'énergie du Gabon (SEEG) de remplir correctement ses missions. Ce énième incident technique vient confirmer un adage bien connu de tous: "Les mêmes causes produisent les mêmes effets". Comme pour dire que l'absence d'anticipation du seul et unique fournisseur d'eau et d'électricité du Gabon continuera à connaître ce genre de dysfonctionnements. À l'image de nombreuses installations câblées anarchiques dans la ville et autres

quartiers, qui se confondent parfois à ceux des lignes de télécommunications, la descente sur le terrain de plusieurs agents dès l'aurore pour y remédier, semble s'apparenter à un épisode qui ne cesse de montrer les limites de dame SEEG au fil des années.

Si dans les faits, la coupure n'a duré qu'une heure, elle a par contre occasionné de nombreux dégâts dans plusieurs ménages (appareils détruits, etc.). Alors que le départ du groupe français Veolia semblait être une lueur d'espoir dans plusieurs ménages, c'est à se demander si on ne le regrette déjà pas.

De plus, alors que le pays est engagé dans la diversification de son économie à travers le Plan d'accélération de la transformation (PAT), le débat autour de l'ouverture de ce secteur à d'autres partenaires



Photo: MZM

Vue d'un poteau électrique de la SEEG.

est à nouveau posé. Tout ceci dans l'optique d'offrir aux consommateurs une autre expertise ainsi qu'un plan de développement qui réduirait ces fréquents délestages. Face à un secteur qui peine à répondre aux attentes des populations, quelles solutions le gouvernement entend proposer?