

16 Provinces

Haut-Ogooué/Tournée du directeur général de la Société d'énergie et d'eau du Gabon (SEEG)

Le projet de perfectionnement de la société expliqué aux autorités



Antoine Boo, échangeant avec le gouverneur, Jacques Denis Tsanga.



Et ici, devant l'agence commerciale d'Akiéni.



La délégation, en visite sur les installations d'une prise d'eau brute.

N.O.
Franceville/Gabon

Déjà lancé, celui-ci devrait permettre, d'ici la fin de l'année en cours, d'améliorer, entre autres, la gestion clientèle. L'idée étant d'en finir progressivement avec les récriminations dont la SEEG est l'objet de la part des clients.

DANS le cadre de son périple à l'intérieur du pays, le directeur général de la Société d'énergie et d'eau du Gabon (SEEG), Antoine Boo, a séjourné dans la province du Haut-Ogooué du mardi 4 au jeudi 6 juillet 2017. Une visite effectuée dans les différentes installations de la société afin de s'imprégner de leur fonctionnement mais aussi destinée à rencontrer les autorités locales, recueillir leurs avis et présenter le projet de perfectionnement de la SEEG de demain. C'est donc la ville de Moanda qui a constitué la première

étape altogovéenne d'Antoine Boo, qu'accompagnaient le directeur de région-est (Haut-Ogooué et Ogooué-Lolo), Tony Maga-Ma-Nzamba, la directrice Gestion-clients Estuaire, Patricia Ogouma, et le chef de département Exploitation Estuaire, Martial Ondo Mve. La délégation a visité la station de traitement d'eau, qui a été mise en service en juin 2016 et qui dispose d'une capacité de production de 5 500 m³ d'eau potable par jour. Cette usine puise sa source dans la rivière Mbéréssé. Le poste-source est composé de deux transformateurs d'une puissance de 38 MW.

Il faut dire qu'au-delà de son périple dans les usines de traitement d'eau potable, aux centrales thermiques de secours, agences et points de prise d'eau brute – des sites qui lui ont d'ailleurs permis de s'imprégner de la situation réelle sur le terrain, par la suite, à Bongoville, Akiéni, Okondja et Franceville –, la délégation a échangé avec les



Rencontre avec les autorités départementales.

autorités locales (préfets et gouverneur notamment) sur le projet de perfectionnement de la SEEG de demain. Mieux, elle a fait le point avec l'ensemble des agents des différentes localités visitées, en vue

d'améliorer la qualité du service face aux nombreuses récriminations de la clientèle. Déjà lancé, le projet de perfectionnement de la SEEG, dont les fruits sont imminents, selon les responsables de la

société, consiste d'abord en l'amélioration de la gestion clientèle. « Nous voulons faire en sorte que les services rendus à nos clients soient les meilleurs. Qu'ils soient servis beaucoup plus rapidement,

beaucoup plus efficacement par la SEEG », a précisé Antoine Boo.

Il s'agit, d'autre part, d'œuvrer à la transformation de cette entreprise jouissant d'un monopole incontestable, pour qu'elle devienne plus performante et qu'elle soit plus à l'écoute de ses clients. « Il est question ici de mettre les clients au cœur du métier de la SEEG, avec des services beaucoup plus efficaces qu'ils ne l'étaient jusqu'à présent. Mais cela demande de travailler en étroite collaboration avec nos partenaires. C'est pourquoi nous travaillons également avec nos agents, parce ce sont eux qui vont porter haut le projet de la SEEG de demain, pour expliquer ce que nous voulons faire. La SEEG a une ambition, une fierté qu'elle veut retrouver, un plan d'action qui a été mis en place et qui est en train de se déployer. Ce plan d'action verra, en matière de gestion clientèle, ses premiers résultats, d'ici la fin de l'année 2017 », a indiqué le patron de la SEEG.

Département de la Sébé-Brikolo/Okondja/Electricité

Des réclamations et des solutions

N.O.
Okondja/Gabon

DANS le cadre de la nouvelle politique clientèle engagée par la direction générale de la Société d'énergie et d'eau du Gabon (SEEG), en vue d'améliorer la gestion clientèle et les services, le directeur de la région-est (DRE) pour le Haut-Ogooué et l'Ogooué-Lolo, Tony Armand Maga-Ma-Nzamba, a engagé dernièrement une tournée d'écoute clients dans les différents départements du Haut-Ogooué. A Okondja, chef-lieu de la Sébé-Brikolo, les installations ont été passées au peigne fin, en l'occurrence l'agence commerciale et la production. Ce qui lui a permis de constater quelques manquements, qui devraient être comblés à partir du projet de performance piloté en interne par les responsables de la société.

Par ailleurs, soucieux de s'informer des réclamations des clients d'Okondja, Tony Armand Maga-Ma-Nzamba, et



Tony Armand Maga-Ma-Nzamba (2e à partir de la gauche) s'est montré attentif ...

ses collaborateurs – le chef de division clientèle de région, Jean-Blaise Moutete, et le chef de division production, Pépin Manfoumbi – ont tenu une rencontre avec les notables et chefs de quartiers de la localité, dans la salle polyvalente du Clac, en présence du préfet de la Sébé-Brikolo, Michel Ndzoma, du 2e adjoint au maire, Nestor Apili et du 3eme vice-président du Conseil départemental, Mar-

tin Okogo. Parmi les problèmes qui sont relevés par les représentants des populations, figure la forte demande de compteurs Edan, tant elles voudraient se débarrasser des compteurs classiques, devenus trop "gourmands" à leurs yeux, au regard des montants énormes qui sont contenus sur les factures de consommation. Or il se trouve que les demandes de changement de ces comp-

teurs piétinent. Mais, à en croire le responsable régional de la SEEG, tout n'est plus qu'une question de jours. « La décision est prise par la direction générale et les compteurs Edan sont déjà disponibles. Il ne nous reste plus qu'à assurer le service après-vente ainsi que les opérations gratuites de remplacement des compteurs classiques par les Edan ici à Okondja. Dans quelques jours, nous allons procéder au rem-

placement des 10 premiers compteurs sur demande des clients », a promis Tony Maga. Les clients se sont également insurgés contre le traitement tardif des factures, qui ne leur sont communiquées que trois à quatre mois plus tard. Réponse du représentant de la SEEG aux intéressés : vous avez le droit de faire des réclamations auprès de l'agence. Autre point saillant de

l'échange, la distribution des factures sur support papier, d'autant que les clients ne les reçoivent plus. A cette question, le DRE a informé l'assistance de la mise en place d'un nouveau produit : la distribution de factures via des mails et des messages téléphoniques. Et, pour les vieilles personnes, les agents feront la proximité clients, en leur apportant des relevés de facture à leurs domiciles respectifs.



... aux réclamations des auxiliaires de commandement, au nom de leurs administrés.