

# LE FAIT DU JOUR

redaction@sonapresse.com

## Eau et électricité : des factu

**AU** plus fort de la crise économique qui frappe le pays, la facture énergétique payée par les ménages gonfle inexplicablement chaque mois, laissant penser à des cas de surfacturation entretenus par la SEEG. À l'exemple de cette famille dont la consommation d'eau a explosé de 4 000 francs à 1,9 million francs en quelques mois ! Un constat qui ne date pas d'aujourd'hui et qui devrait alerter les plus hautes autorités sur ces facturations scandaleuses.

Styve Claudel ONDO MINKO  
Libreville/Gabon

**L**A Société d'énergie et d'eau du Gabon (SEEG) a mis en place, depuis le début de l'année, un ambitieux plan de développement de plusieurs milliards de francs, afin de mettre un terme aux nombreuses plaintes quotidiennes de ses clients et rétablir la confiance perdue auprès de ces derniers.

Mais pendant que la société monopolistique est en train de déployer ce programme d'investissement colossal, il se pose un autre problème. Et pas des moindres. À savoir, la multiplication des cas de surfacturation. Au regard de ce que plusieurs ménages ne se reconnaissent plus dans les factures d'eau et d'électricité qui leur sont délivrées. Aussi bien par les gestionnaires en présentiel que par les différents modes de paiement électronique, Mobicash et Airtel money, entre autres, mis à leur service. L'un des nombreux usagers dépités a ainsi saisi par écrit le chef d'agence de La Peyrie, dans le but d'exposer la situation ubuesque qu'il vit en termes d'acquiescement des fournitures en eau. Ce courrier a été réceptionné par le service compétent, le 16 novembre 2020. En effet, cela fait deux ans que le client en question, qui réside à Owendo, paie ses factures via Mobicash. Sauf que celles des mois d'août (45 025 francs), septembre (99 245 francs) et octobre (84 645 francs) présentent d'énormes majorations. D'autant que depuis que cette famille a commencé à louer, ses factures ont toujours oscillé entre 2 000 francs et 12 000 francs. " Je n'ai jamais excédé les 12 000 francs de consommation. D'où sortent donc ces factures ? ", s'interroge ce client, qui n'a toujours reçu aucune réponse de la part de la SEEG.

" Le service concerné m'a demandé d'attendre jusqu'au 8 décembre. Et si je n'ai aucune réac-

tion ce jour-là, les agents m'ont conseillé de les relancer ", confie l'utilisateur.

**HAUSSE INEXPLICABLE\*** Une famille établie à Sotega a vu ses factures d'eau aller crescendo de 2017 jusqu'à 2020. Si en intégrant le logement, il s'acquittait d'ordinaire de petits montants tournant autour de 4 000 francs, l'utilisateur s'est progressivement retrouvé avec des facturations mirobolantes de 170 000 francs à 1,9 million de francs à ce jour. D'où le contentieux qui l'oppose actuellement à la société distributrice de l'eau. Une situation qui contraint d'ailleurs la maisonnée à déménager.

Un autre résident d'Owendo dont les factures n'ont jamais dépassé la barre des 6 000 francs, a constaté une variation inquiétante, depuis l'opération de réidentification de son compteur d'eau en novembre dernier. À la suite d'une inversion de numéros avec un autre foyer pour lequel il réglait la note depuis longtemps. En effet, le solde dû par ce dernier au 03-12-2020 s'élevait curieusement à 29 524 francs. Soit 36 jours de consommation.

Le plus curieux est que les victimes – car il s'agit bien de victimes – habitent toutes dans des zones frappées de stress hydrique. Et ces familles passent parfois des jours, voire des semaines, sans une goutte d'eau au robinet. Est-ce à dire que l'air qui leur serait facturé expliquerait cette situation ?

Relativement au volet électri-

city, ces dernières années, la baisse considérable du nombre de kWh vendus et l'augmentation de la TVA n'échappent à aucun client de la SEEG. En effet, comment comprendre qu'avec 10 000 francs, c'est désormais 68 unités que l'utilisateur reçoit. Alors que dans un passé récent, il avait droit à 74 unités pour certains, et 84 pour d'autres, selon la puissance du compteur. Et un usager de déplorer : " Toutes ces variations plombent véritablement notre portefeuille. Dernièrement, j'ai acheté du crédit Edan pour 30 000 francs. Mais c'est une consommation de 23 933 francs à laquelle j'ai eu droit. Soit 203,9 unités ".

Le plus frustrant pour nombre de clients reste cette multiplicité de taxes sur les tickets de consommation. Sans qu'aucune explication ne soit donnée à ce propos. C'est dire que la TVA, la CSE et la Redevance Compteur, entre autres, constituent de nos jours des freins à la consommation. Question à mille francs : cette situation existerait-elle en présence d'un marché concurrentiel ?



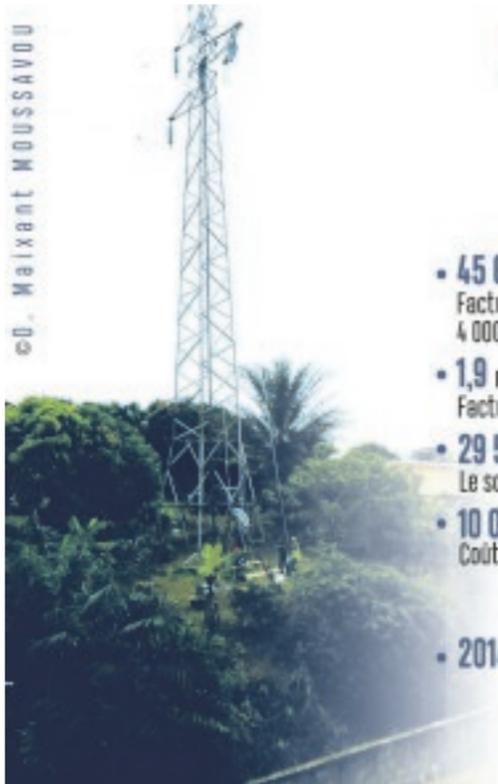
Photo: DR/L'Union

Les factures des compteurs de plusieurs usagers ont explosé.

### QUELQUES CHIFFRES LIÉS À LA (SUR) FACTURATION

- 45 025 Fcfa 99 245 Fcfa 84 645 Fcfa  
Factures payées par un usager dont les dépenses étaient comprises entre 4 000 et 12 000 Fcfa.
- 1,9 million de francs :  
Facture d'eau à l'origine d'un contentieux entre un client et la SEEG.
- 29 524 Fcfa :  
Le solde d'un usager au 03/12/2020 (soit 36 jours de consommation).
- 10 000 Fcfa :  
Coût actuel de 68 unités Edan.
- 2014 : date de mise en place de l'application Singa censée améliorer la qualité des relevés.

SEEG



# Factures de plus en plus salées

## Surfacturation: une pratique de longue date

Maxime Serge MIHINDOU  
Libreville/Gabon

**L**ES constats de surfacturation d'eau et d'électricité de la SEEG ne datent pas d'aujourd'hui. Cette pratique semble même être ancrée dans l'ADN de l'entreprise.

Au plus fort du couple État-Veolia, les hausses des tarifs d'électricité étaient interprétées comme une forme de stratégie mise en place par la SEEG, afin de compenser les impayés de l'État. S'agissant de l'eau, les populations de Libreville et de l'intérieur du pays ont encore en mémoire le fameux logiciel Singa. Une application moderne mise en place en 2014 et qui devait, dit-on, améliorer la qualité des relevés en utilisant des nouveaux outils digitaux. Ledit système consistait à produire une facturation à l'estimation, sans la présence constante du releveur sur le compteur.

Mais voilà : ce logiciel présenté comme révolutionnaire s'est révélé, au fil du temps, pire que le précédent. À telle enseigne qu'il avait provoqué des aveux de la part de l'ancien directeur général de la SEEG, Marcelin Massila



Photo: Anita Jordanah Tsoumba/L'Union

**La SEEG étrangle de plus en plus ses clients.**

Akendengue, lors de la journée mondiale de l'Eau organisée le 22 mars 2018. Ce dernier avait implicitement reconnu des cas de surfacturation engendrés par ce logiciel pendant des années. " Toutes les factures qui ont été générées par ce système sont isolées. Nous sommes en train de les traiter de manière à rendre les comptes des clients suffisamment clairs pour ne pas avoir des contentieux inutiles (...) Nous avons décidé de limiter le nombre d'estimations, c'est-à-dire

après une estimation, il faut qu'il y ait absolument un autre relevé pour qu'on n'ait pas une valeur fictive", avait indiqué M. Massila Akendengue. Plusieurs ménages avaient fait les frais des carences de ce nouveau système de gestion clients de la SEEG. Certaines factures d'eau étaient ainsi multipliées par 100. Pire, en cas de contestation ou de refus de payer, les compteurs des clients récalcitrants étaient tout simplement bloqués. L'histoire se répète.

## Silence coupable et arrogance de la SEEG

Maxime Serge MIHINDOU  
Libreville/Gabon

**F**ACE aux plaintes récurrentes des populations concernant la hausse inexplicable de leurs factures d'eau et d'électricité, la Société d'énergie et d'eau du Gabon brille, comme à son habitude, par une certaine arrogance.

Interrogé par nos journalistes sur les raisons de ces augmentations, le service communication de la SEEG a préféré botter en touche en adoptant une attitude de défiance à la limite de la provocation. Une posture qui peut laisser croire que le directoire de l'entreprise est bien au fait de ces surfacturations, et qu'elle

les entretiendrait d'une certaine manière, sans en être inquiétée. En effet, malgré la médiocrité de son service et de sa couverture insuffisante sur l'ensemble du territoire national, la SEEG réussit,

*Une forme de spoliation honteuse qui bénéficierait donc à ses actionnaires.*

à chaque exercice annuel, à dégager des bénéfices considérables. Un exploit que croit comprendre la Direction générale de l'économie et de la politique fiscale dans ses notes de conjoncture trimestrielles.

L'entreprise doit l'augmentation continue de son chiffre d'affaires " à la hausse des volumes facturés et au relèvement du prix moyen de l'eau et de l'électricité", indique la DGEPPF dans ses rapports. Une forme de spoliation honteuse qui bénéficierait donc à ses actionnaires. Deux questions : la SEEG maintiendrait-elle ses équilibres financiers en surfacturant sa clientèle ? L'État, qui est son principal actionnaire à travers la Société de patrimoine, est-il au fait de cette situation scandaleuse ?

À défaut d'avoir des explications claires et précises de l'entreprise, répondre par l'affirmative ne serait pas un crime.



Photo: BANDOMAJ/L'Union