

Année académique : 2016 - 2017

MEMOIRE BADGE-RDE

Thème :

La qualité du service en tant que levier efficace pour une protection durable du consommateur : cas du service public de l'électricité en Côte d'Ivoire

Présenté par :

Bertine Aya Bonin KOUADIO

Sous-Directeur en charge des Consommateurs
ANARE (société en liquidation)

Directeur de mémoire :

Yannick PEREZ

Maître de Conférences HDR- RITM
Université Paris-Sud
Professeur associé à Centrale Supélec

REMERCIEMENTS ET DÉDICACES

Je voudrais de prime à bord remercier le Directeur Général de l'ANARE, Hippolyte EBAGNITCHIE, pour l'intérêt particulier porté à la mission de protection des consommateurs qui a conduit à mon inscription au BADGE, en vue de faire de moi un Régulateur « complet ».

Je pense naturellement à mes collaborateurs (Gilles, Raïssa, Danielle, Junior, Gema, Camille, Victoire, Franck) soutiens indéfectibles et travailleurs acharnés; qui ont reçu à faire de la Sous-Direction en charge des Consommateurs, la vitrine de l'ANARE.

Le personnel de l'ANARE pour son soutien en tout genre.

A mon frère aîné, Jean BONIN K. pour ses conseils, son intérêt très marqué pour le sujet et le contenu de mon travail.

Et puis à ses ami(e)s proches qui prient pour moi et m'entourent au quotidien de leur amitié fraternelle.

Enfin, le corps professoral du BADGE, si ouverts, pour la formation dispensée certes, mais aussi pour les conseils, les échanges fructueux empreints d'expériences et d'honnêteté.

Puisse ce travail SERVIR POUR LA BONNE CAUSE, celle des consommateurs et pour renforcer la position de leader, du Régulateur sectoriel ANARE-CI et partant de la Côte d'Ivoire, en matière de protection des intérêts des consommateurs, dans l'espace de la CEDEAO¹.

¹ Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest

RESUME EXECUTIF DU MÉMOIRE

En 1990, l'un des principaux objectifs de la convention de concession de l'exploitation du service public de l'électricité (SPE), de type affermage, était d'améliorer la gestion en assurant l'autofinancement du secteur, ainsi que les performances et la qualité du service. C'est ainsi qu'un opérateur privé, la Compagnie Ivoirienne d'Électricité (CIE) fait son entrée, alors que, l'Énergie Électrique de Cote d'Ivoire (EECI) créée depuis 1952, est dissoute.

Dans l'historique des reformes du secteur, c'est en 1998 qu'une structure en charge de la Régulation a été introduite dans le secteur de l'électricité. L'Autorité Nationale de Régulation du secteur de l'Électricité (Anaré), société d'État créée par décret n°98-726 du 16 décembre 1998.

La loi N°2014-132 du 24 mars 2014 portant code de l'Électricité va remplacer la loi du 29 juillet 1985 qui pendant 29 ans, a régi le secteur ivoirien de l'électricité. L'innovation institutionnelle majeure dudit Code demeure l'institution d'un organe indépendant de Régulation, doté de la personnalité juridique et de l'autonomie financière. Il est chargé entre autres, de proposer à l'État les tarifs applicables dans le secteur de l'électricité, y compris les tarifs d'accès des tiers aux réseaux, d'assurer la préservation des intérêts des usagers du SPE et de régler les litiges.

La régulation est sans équivoque un outil indispensable pour le développement des industries en réseau en général, à cause des objectifs de transparence, de recherche de l'équilibre économique, financier du secteur régulé et de contrôle permanent, rigoureux et efficace qui lui sont assignés.

Dans cette industrie « régulée » se trouve un acteur essentiel, le Consommateur. En effet, il se trouve au début et à la fin de l'industrie du secteur, puisque les études, les prévisions, les investissements sont fait en tenant compte de lui, de sa capacité à consommer, de sa capacité à payer ses factures d'électricité, lesquelles doivent principalement assurer, la viabilité du secteur en couvrant ses charges.

C'est donc à juste titre que cet acteur, qui est présenté comme le maillon faible, doit d'être protégé par le Régulateur. Aussi l'ANARE a-t-elle mis en place il y aura bientôt 17 ans, un concept innovateur, les Points d'Accueil du Consommateur d'Électricité (PACEL). Les PACEL constituent un dispositif diversifié et unique dans l'espace de la CEDEAO. Ils sont sous l'autorité de la Sous-Direction en charge des Consommateurs (SDC), qui a pour missions entre autres :

- de contrôler le concessionnaire sur tout sujet en liant avec la gestion clientèle;
- de régler les litiges par le recours aux modes alternatifs de résolutions des litiges (modes amiables) avec des résultats de plus en plus satisfaisants ; le code de l'électricité offre la possibilité au Régulateur, de rendre des décisions lesquelles sont susceptibles de faire l'objet d'un recours devant les cours d'Appel ;

- Informer, sensibiliser et former les consommateurs, à travers des moyens de communication diversifiés, dont un numéro vert gratuit, les TIC (site web, réseaux sociaux, informations en ligne), des séances publiques ou sur mesures etc.

Dans l'exercice de son mandat, le Régulateur met en œuvre des actions préventives et curatives qui assurent au Consommateur sur toute l'étendue du territoire, l'accès gratuit à des services, en matière de protection du consommateur. Toutefois, la protection durable du Consommateur passe impérativement par une Qualité de Service (QS) normative et standardisée. Et ces normes en matière de **qualité du produit** (QP) et **qualité des relations** (QR) concessionnaire/usager, pour qu'elles soient satisfaisantes, doivent nécessairement être régulées à travers des incitations financières en termes de bonus-malus. A cet égard, pour juger la QS fournie par le concessionnaire du SPE aux consommateurs, avons-nous ;

- passé en revue les textes de référence du secteur pour rechercher les obligations contractuelles du concessionnaire, assorties de délais ou de standards de qualité, et d'une incitation financière, en cas de manquement;
- fait 3 diagnostics: la QR, les relations Régulateur/Concessionnaire CIE et la QP;
- indiqué concernant la réglementation, les normes et délais contractuels en matière de QS, qu'ils nécessitent d'être toilettés dans l'optique d'une nouvelle convention à la fin de la concession de CIE qui arrive à échéance en 2020. **En effet, la qualité du service actuelle est dépassée et ne permet pas véritablement de garantir une protection durable et efficace au consommateur;**
- relevé quant à la QR Régulateur/Concessionnaire, le taux très honorable² de transmission des documents contractuels, permettant ainsi de faire de la prévention, en anticipant les difficultés ou risques pouvant affecter négativement le fonctionnement du service public (en termes de continuité, de qualité et de sécurité du service). Malheureusement, il est entaché par la résistance du concessionnaire à fournir certaines informations sur la gestion clientèle, car non contractuelles ;
- fait des propositions liées à des actions à mener, pour une régulation incitative (RI) actualisée de la QR et de la QP, à inscrire dans la nouvelle Convention de Concession (CC) et le Règlement du Service Concédé (RSC). Sans omettre un renforcement au niveau normatif et l'intégration des chiffres de la Cote d'Ivoire pour relever son rang au niveau des indicateurs Doing Business (DB), en matière de raccordement MT/HT et de sécurité de l'alimentation.

² Un taux de transmission desdits documents de 97,78%, voir p. 38 du mémoire

Contenu

REMERCIEMENTS ET DÉDICACES.....	1
RESUME EXECUTIF DU MÉMOIRE.....	3
INTRODUCTION.....	8
Chapitre 1 : Cadre légal et institutionnel du secteur de l'électricité en Côte d'Ivoire.....	10
Section 1 : Les réformes de l'Indépendance à 2014.....	10
I. Contexte du secteur électrique ivoirien de 1960 à 2011.....	10
I.1 Historique.....	10
I.2. Les objectifs visés par ces trois (3) réformes.....	11
II. Les acteurs du secteur jusqu'en 2014.....	11
Section 2 : Nouveau paysage du secteur : la réforme de 1990.....	12
I. Avènement de la Compagnie Ivoirienne d'Électricité.....	12
I.1 Le concessionnaire du service public : missions et organisation.....	12
Section 3 : La réforme de 2014 : une progression significative.....	16
I. De l'adoption du code de l'électricité de mars 2014.....	16
I.1 Les innovations majeures portées par la loi du 24 Mars 2014.....	16
II. Focus sur le Régulateur du secteur de l'électricité de 1998 à 2016.....	18
II.1. L'ANARE une société d'État.....	18
II.2. L'ANARE-Cote d'Ivoire ou le début d'une vraie régulation.....	19
Chapitre 2 : Concepts et outils essentiels pour une protection durable du consommateur d'électricité par le Régulateur en liant avec les obligations du concessionnaire du service public de l'électricité.....	20
Section 1 : Concepts d'ordre général, juridique et régulateur.....	20
I. Le Consommateur selon le Régulateur et la loi.....	20
I.1 Le consommateur : trois (3) approches de définition.....	20
II. La notion de service public.....	21
II.1 Service public : approches et définitions.....	21
II.2 Service public : le régime juridique.....	22
III. la qualité du service dans le secteur de l'électricité.....	24
III.1 Qualité du service : approches et définitions.....	24
III.2 Régulation de la qualité : deux approches complémentaires.....	25

Section 2 : Le Régulateur ivoirien : ses services directs envers le consommateur et ses actions de contrôle.....	29
I. La protection du consommateur par l'ANARE dans le cadre du service public de l'électricité : enjeu stratégique N°1	29
I.1 Les actions internes de l'ANARE pour la protection des consommateurs	29
I.2 Le dispositif visible de l'ANARE pour la protection du Consommateur.....	31
II.1. Le règlement des litiges entre consommateurs et concessionnaire.....	35
II.2. Les trois (3) acquis au profit du consommateur d'électricité	37
II.3 Contrôles du Régulateur pour une qualité de service protectrice des droits du consommateur : la prévention	39
Section 3 : obligations contractuelles du concessionnaire et régulation de la qualité dans le service public Ivoirien	43
I. Répertoire des obligations contractuelles du concessionnaire et des actions de contrôle du Régulateur	43
I.1 Concessionnaire du service public de l'électricité : obligations.....	43
contractuelles envers les consommateurs	43
II. Régulation de la qualité : pratiques dans le secteur Ivoirien	46
II.1. Régulation de la qualité des relations entre le Concessionnaire et les consommateurs : approches normative et incitative	46
II.2. Régulation de la qualité du produit: approche normative et incitative.....	48
Chapitre 3 : Qualité du service : diagnostics et solutions envisageables pour une protection durable et efficace du consommateur d'électricité en Côte d'Ivoire.....	53
Section 1 : Mission de protection du Consommateur : palliatif	53
aux défaillances de la qualité du service	53
I. Diagnostic de la qualité du service	53
I.1 Une grille d'évaluation vue la sous-direction en charge des Consommateurs	53
I.2. Mission de protection des consommateurs : diagnostic de la relation Régulateur / concessionnaire CIE.....	58
Section 2 : Propositions de réformes de la qualité du service pour une protection efficiente du Consommateur.....	62
I. Le Code de l'électricité de 2014 : solutions à plusieurs défis de Régulation.....	62
I.1 L'impact positif du Code sur la qualité du service	62
II. Régulation de la qualité : les améliorations souhaitables au plan réglementaire	64
II.1. Pour une régulation forte des relations commerciales	64

II.2. Pour une régulation efficace et moderne de la qualité du produit.....	68
CONCLUSION GENERALE	i
GLOSSAIRE	ii
SIGLES ET ABRÉVIATIONS	iii
BIBLIOGRAPHIE.....	v
ANNEXES (SOMMAIRE).....	vii

INTRODUCTION

Aborder la question de la qualité d'un service public, qui plus est, du service public de l'électricité peut surprendre, tant cela est aux antipodes des préoccupations majeures de la majorité des populations.

D'ailleurs, pourrait-il en être autrement quand les experts s'accordent pour dire que le taux d'accès à l'électricité des populations africaines est bien en dessous de la moyenne mondiale. En effet, ils estiment plus de 600 000 000 d'Africains n'ont pas accès à l'électricité alors qu'en Europe occidentale ou aux usa notamment, le taux d'accès est largement au-dessus des 100%. Le constat est que l'industrie de l'électricité est encore à un stade embryonnaire.

Ce constat a suscité différentes initiatives, tant publiques que privées, en faveur de l'amélioration de l'accès des populations rurales et urbaines à l'électricité. La priorité pourrait-on croire, devrait être de rechercher des solutions on-grid et surtout off-grid en raison du taux d'ensoleillement du continent, en vue de construire les investissements structurants et par conséquent, d'accroître l'accès à l'électricité aussi bien pour les populations rurales qu'urbaines.

Pour ce faire, des réformes innovantes dans le secteur de l'électricité des pays africains apparaissent nécessaires. Ainsi, à travers des réformes en cours, dans les pays Africains depuis bientôt une vingtaine d'années, les États ou les législateurs créent des Régulateurs sectoriels auxquels ils confient entre autres missions, celle de protéger les intérêts des consommateurs.

De ces réformes il apparaît clairement que la qualité du service et la satisfaction du consommateur sont des préoccupations essentielles qui doivent être vulgarisées et ne plus être considérées comme un luxe que seuls les pays développés peuvent s'offrir.

Dès lors, la qualité du service se présente pour le Régulateur comme un véritable baromètre pour la protection du consommateur et qui, pris dans le contexte précis du secteur de l'électricité en Côte d'Ivoire, soulève les questions suivantes :

- Que recouvre exactement le concept de qualité du service ?
- Existe-t-il une régulation de la qualité en Côte d'Ivoire ?
- Le concessionnaire-monopoleur est-il soumis à des exigences de qualité, similaires à celles qu'on retrouve dans un environnement concurrentiel ?
- Quelles orientations proposées pour assurer une régulation efficace de la qualité du service et mieux protéger le consommateur ?

Ces différentes questions ne trouveront de réponses claires que dans l'analyse factuelle de la pratique et de la gestion quotidienne de la concession de l'électricité en Côte d'Ivoire par le concessionnaire historique. Dès lors, un passage en revue de la qualité du service fournie depuis bientôt 27 ans par le concessionnaire du service public aux

consommateurs Ivoiriens, s'avère nécessaire. C'est en effet en 1990 que l'État a concédé la gestion de ce service public à un opérateur privé, la CIE.

Le monopole exercé depuis bientôt trois (3) décennies sur les segments du transport, de la distribution et de la commercialisation explique l'objectif général de ce mémoire qui est principalement d'aboutir à une amélioration de la qualité du service en standardisant à travers des critères de performance objectifs et transparents certaines prestations clés et identifiables du concessionnaire en matière de qualité service.

Par ailleurs, l'un des instruments de mesure de la qualité de service est bien entendu l'arsenal juridique qui l'encadre ainsi que l'approche incitative qui consiste à récompenser ou à sanctionner l'opérateur, en cas de d'amélioration ou de manquement à ses obligations contractuelles.

En clair, l'intérêt de ce travail est de servir de document de référence pour les acteurs ci-après : l'Autorité Concédante avant les négociations à l'échéance de 2020, puis pour le Régulateur en vue d'assurer son rôle de spécialiste de la surveillance et qui dans ses missions doit conseiller et donner des avis à l'État. Enfin, les organisations de défense des consommateurs à qui ce mémoire pourrait servir d'outil pour assurer la veille du service public, aussi bien dans un environnement monopolistique que concurrentiel.

A cet égard, l'approche utilisée dans le cadre de ce mémoire, sera aussi bien qualitative que quantitative. En effet, la première approche consistera à faire l'état des lieux, ensuite à analyser des textes et des données chiffrées, pour en ressortir les forces et faiblesses.

Notre plan s'articule autour de trois (3) chapitres, d'abord la contextualisation de notre secteur, au vu des diverses réformes entreprises et l'appropriation de concepts nécessaires à la bonne compréhension du sujet; ensuite une meilleure connaissance des services rendus directement aux consommateurs par l'ANARE et ses actions de contrôle sur les obligations du concessionnaire du service public.

Enfin, un regard critique sur l'existant en matière de qualité au regard des textes du secteur, des plaintes des consommateurs et les améliorations envisageables pour aboutir à une qualité de service suffisamment protectrice des intérêts des consommateurs d'électricité.

Chapitre 1 : Cadre légal et institutionnel du secteur de l'électricité en Côte d'Ivoire

Section 1 : Les réformes de l'Indépendance à 2014

I. Contexte du secteur électrique ivoirien de 1960 à 2011

I.1 Historique

Pendant plus de 35 ans le secteur de l'électricité en Côte d'Ivoire a fonctionné avec pour seul acteur, la puissance publique qui exerçait en monopoleur sur les segments : production, transport, distribution et commercialisation, à travers la société EECl, une Entreprise Verticalement Intégrée (EVI) fondée en 1952.

En 1985, à travers la loi 85-585 du 25 juillet, le Législateur ouvrait le segment de la production à la libéralisation à travers de opérateurs indépendants.

Les années 90 sont couronnées par deux (2) grandes réformes, l'une, en 1990 avec la signature d'un contrat de concession de type affermage, entre l'État de Côte d'Ivoire et la CIE, pour une durée de 15 ans. Les activités de cette dernière regroupaient le service public de production, transport, distribution et commercialisation.

Par la suite, conformément à la loi de 1985 des opérateurs privés à savoir : la CIPREL (1994), AZITO (1997) entrèrent dans le paysage de la production à travers des conventions de concession de type BOOT, pour la construction, l'exploitation et le transfert de propriété de la centrale thermique. L'intégration horizontale devient une réalité avec ses deux (2) Producteurs Indépendants d'Électricité (PIE).

Les centrales thermiques précitées ainsi que celles de Vridi 1 exploitée par la CIE fonctionnent avec le gaz naturel produit par trois (3) opérateurs liés à l'État par des contrats de vente et d'achat de type : « take or pay ». Ces gaziers apparurent respectivement en 1995, 1999 et 2002.

En 1998, la seconde réforme consacre la dissolution de l'EECl. Cette restructuration donna naissance, par décret, à trois (3) sociétés d'État :

- la SOPIE ayant pour objet le suivi de la gestion des mouvements d'énergie électrique ainsi que la maîtrise d'œuvre des travaux revenant à l'État, l'AC.
- La SOGEPE chargée entre autres d'assurer la gestion du patrimoine de l'État, la gestion comptable et financière des investissements de l'État dans le secteur
- l'ANARE avec pour mission notamment de conseiller et d'assister l'État en matière de régulation, de régler les litiges entre les acteurs du secteur.

En 2009, un troisième PIE fit son entrée, AGGREKO International Limited fonctionnant au gaz naturel, sur la base d'une convention de location-exploitation de groupes de production d'Électricité conclue avec l'État.

En 2011, une quatrième réforme concrétisée par la dissolution de la SOGEPE et la SOPIE intervint. Ainsi de la fusion de leurs missions naquit CI-ENERGIES en charge, entre autres, de la gestion du patrimoine de l'État dans le secteur de l'Électricité.

I.2. Les objectifs visés par ces trois (3) réformes

Les différentes réformes ont eu pour conséquences la liquidation de l'EECI, substituée par un nouvel opérateur privé, la CIE. Cette dernière exerce depuis 1990 à ce jour, sur l'ensemble du territoire national, les activités soumises au monopole, exploite les centrales de production thermique (1) et hydraulique (6) appartenant à l'État.

Les différentes réformes intervenues visaient des objectifs ci-après, qui sont encore d'actualité, vingt ans plus tard :

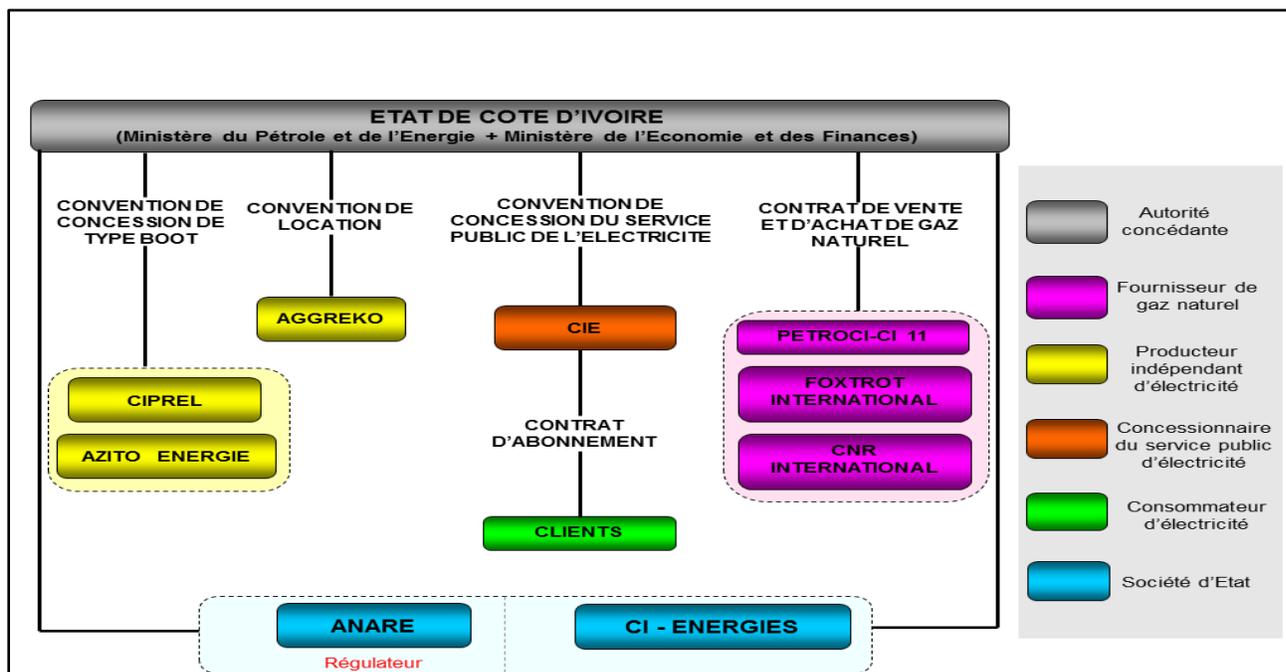
- l'accroissement de la participation du secteur privé par la libéralisation;
- le renforcement des capacités institutionnelles;
- l'amélioration de la fiabilité du réseau et de l'alimentation électrique;
- l'optimisation de la gestion technique et financière des actifs de l'État.
- La réduction du déséquilibre financier du secteur.

II. Les acteurs du secteur jusqu'en 2014

Jusqu'en mars 2014, l'organisation institutionnelle de secteur de l'Électricité se composait de trois (3) types d'acteurs, à savoir :

- **les acteurs publics** : symbolisés par l'État de Côte d'Ivoire à travers deux (2) ministères, dont le Ministère des Mines du Pétrole et de l'Énergie et le Ministère de l'Économie et des Finances;
- **les sociétés d'État** :
 - ✓ La CI-Énergies en charge notamment de la gestion du patrimoine de l'État dans le secteur de l'électricité, du suivi du flux financiers et des flux énergétiques ainsi que de la maîtrise d'œuvre des travaux d'investissement de l'État;
 - ✓ L'Anaré en charge de la Régulation du secteur ;
- **les opérateurs privés** : CIE, le concessionnaire du service public de l'électricité qui est verticalement intégré et les PIE dont CIPREL Azito Énergie puis Agrekko, enfin, les opérateurs gaziers à savoir AFREN-CI, CNR et Foxtrot International.
- Les clients (clients au tarif national, clients à l'export).

Figure n°1 Cadre institutionnel du secteur de l'électricité en 2014



Sources : rapport d'activités ANARE, 2012

Section 2 : Nouveau paysage du secteur : la réforme de 1990

I. Avènement de la Compagnie Ivoirienne d'Électricité

La réforme de 1990, dissout l'EECI, Entreprise d'État, EVI créée en 1952, le service public est concédé à un opérateur privé, la Compagnie Ivoirienne d'Électricité (CIE).

1.1 Le concessionnaire du service public : missions et organisation

La loi de 1985 va se concrétiser par la signature d'un partenariat public privé entre l'État de Côte d'Ivoire et la CIE, en octobre 1990 pour une durée de quinze (15) ans. En octobre 2005 la convention de concession État de Côte d'Ivoire/CIE va être prorogée de quinze (15) ans. Elle prendra donc fin en 2020.

1.1.1 Fonctionnement opérationnel de la CIE

La CIE, société anonyme privée de droit ivoirien créée en 1990 est une société du groupe ERANOVE cotée en bourse (BRVM-UEMOA) depuis 1992. Au 31 décembre 2016, elle comptait **4769**³ collaborateurs, répartis entre le siège social, treize (13)

³ Voir rapport d'activités 2016 CIE

Directions Régionales, 7 sites de production et 95 centres d'accueil clientèle (couramment appelés « secteurs CIE »).

Dans le cadre de notre mémoire, nous nous focaliserons sur la Direction Générale Adjointe chargée du Pôle Distribution (DGA-D), en charge de l'exploitation dont la distribution et la commercialisation de l'électricité.

Au sein de la DGA-Pôle Distribution, deux (2) Directions importantes en termes de relations commerciales et de qualité de l'alimentation :

- la Direction Commerciale et Clientèle qui assure la vente de l'électricité. Elle est chargée de proposer des produits pour accroître et faciliter l'accès à l'électricité, et améliorer la qualité des services aux consommateurs, en concertation avec tous les métiers de la CIE.
- les 13 Directions Régionales (DR) réparties sur l'ensemble du territoire national, dont quatre (4) opèrent dans la ville d'Abidjan uniquement. Chaque DR dispose d'un ou plusieurs centres d'accueil clientèle, communément appelés des « secteurs CIE ».

Elles assurent la vente directe de l'électricité aux consommateurs, qui signent un contrat d'abonnement. Les secteurs CIE sont en charge :

- de la relève, la facturation et du recouvrement;
- des travaux de branchement/abonnement, de mutation, de résiliation ...;
- et la gestion des réclamations clientèles.

Chaque secteur CIE est subdivisé en branches (Commerciale, Technique, Administrative et gestion des stocks) dirigées par des Responsables qui rendent compte individuellement devant le Directeur Régional.

Pour mener à bien sa mission de protection des intérêts consommateurs et dans le cadre de la régulation de la qualité, l'ANARE collabore avec les Directions décentralisées précitées de la DGA-Distribution du concessionnaire.

1.1.2 L'objet social de la CIE

Son objet social⁴ l'amène à exercer ses activités sur les quatre (4) segments du secteur⁵:

- la production de l'électricité : elle exploite le parc de production de l'État composé de six (6) barrages hydroélectriques et une (1) centrale thermique;
- le transport de l'électricité : le réseau de transport se présente comme suit :

⁴ Voir rapport annuel 2015 de la CIE

⁵ Voir en annexe le schéma de l'industrie électrique en Côte d'Ivoire

TABLEAU N°1 : la progression du réseau de transport sur 5 ans⁶

Année	Haute et Moyenne Tension			Basse Tension
	225 kV	90 kV	15 kV et 33 kV	
2016	2 469	2 664	23 516	20 746
2015	2 088	2 613	22 336	19 599
2014	2 088	2 641	21 718	18 737
2013	2 088	2 636	20 300	17 660
2012	1 986	2 629	20 026	17 196

Source : statistiques électriques 2016, CI-ENERGIES

- la distribution : l'électricité produite dans les centrales et transportée sur le réseau est ensuite distribuée sur l'ensemble du territoire national.

TABLEAU N°2 : La progression du nombre de postes de distribution sur 5 ans

Année	Nombre de Postes			Capacité MVA
	225 kV et 90 kV	33/15 kV	33 kV/BT et 15 kV/BT	
2016	48	10	11 357	5 669
2015	46	10	10 268	4 823
2014	46	10	9 801	4 361
2013	46	10	8 077	4 071
2012	45	10	7 808	3 596

Sources : Statistiques électriques 2016 CI-ENERGIES

La CIE assure également l'accès à l'électricité des localités non connectées au réseau nationale, grâce à l'exploitation de soixante (60) centrales isolées de puissance comprise entre 250 et 1600 kVA.

- la commercialisation : la CIE vend l'électricité aux abonnés résidentiels ou Basse Tension (BT) et abonnés industriels ou gros consommateurs Moyenne Tension(MT)/Haute Tension (HT).

⁶ Statistiques électriques 2016 CI-ENERGIES

Graphique n°2: évolution du nombre d'abonnés basse tension (BT) sur 3 années



Sources : rapport d'activités 2016, CIE

Graphique n°3 : évolution du nombre d'abonnés MT/HT sur 3 années



Sources : rapport d'activités 2016, CIE

Enfin, la CIE exploite également le réseau de l'Éclairage Public (EP) composé de 432 603⁷ foyers. Ces foyers contribuent à la sécurité des biens et des personnes et font l'objet de contrôles réguliers par les services de l'ANARE.

Section 3 : La réforme de 2014 : une progression significative

I. De l'adoption du code de l'électricité de mars 2014

En dépit des différentes réformes opérées dans le secteur durant les années 90, avec notamment l'institution d'un Régulateur en 1998, le secteur était toujours assujéti à la loi de 1985. Cette situation créait un déficit juridique et contextuel dans le fonctionnement du secteur.

Ce code susmentionné a donc été promulgué en mars 2014 et apporte plusieurs innovations majeures dans le secteur de l'électricité ivoirien.

1.1 Les innovations majeures portées par la loi du 24 Mars 2014

La loi N°2014-132 du 24 mars 2014 portant code de l'Électricité a remplacé la loi du 29 juillet 1985 qui pendant 29 ans a régi le secteur ivoirien de l'électricité. Les innovations majeures apportées par ce code peuvent être présentées sous les angles opérationnels et institutionnels. Certaines dispositions affirmant les innovations seront complétées par des dispositions réglementaires.

1.1.1 Les innovations opérationnelles

Quoique diverses innovations opérationnelles soient contenues dans le nouveau code, le catalyseur de ces innovations demeure, la consécration de la réduction du champ du monopole de l'État (qui naguère s'étendait à l'exclusion du segment de la production, l'ensemble des autres segments) désormais restreint à la seule activité de « dispatching ». Cette dernière activité peut cependant faire l'objet d'une concession à un opérateur unique, faisant office d'opérateur système voire probablement d'opérateur de marché. Art 6 du code. En dehors de cette rupture majeure d'avec la loi de 1985, il y a lieu de mentionner au rang des innovations, notamment :

- La consécration du principe de l'accès des tiers aux réseaux et de la possibilité pour des clients éligibles de s'approvisionner auprès de l'opérateur de leur choix.
- L'affirmation de l'option d'un développement des Énergies Nouvelles et Renouvelable (ENR) ainsi que de la maîtrise de l'énergie.

⁷ Voir rapport annuel 2015 CIE

- La détermination des principes généraux d'établissement des tarifs applicables dans le secteur de l'électricité à savoir notamment l'équilibre financier et le développement du secteur; l'équité et la non-discrimination pour les mêmes catégories de consommateurs.
- Le renforcement du dispositif de répression des fraudes et actes délictueux préjudiciables au secteur de l'électricité.

1.1.2. Les innovations Institutionnelles

L'innovation institutionnelle majeure du Code adopté en 2014 demeure l'institution d'un organe indépendant de Régulation du secteur, une Autorité Administrative Indépendante (AAI) dotée de la personnalité juridique et de l'autonomie financière. Cet organe indépendant est chargé notamment de proposer à l'État les tarifs applicables dans le secteur de l'électricité, y compris les tarifs d'accès des tiers aux réseaux, d'assurer la préservation des intérêts des usagers du Service Public de l'électricité et de régler les litiges.

En outre, le code de 2014 précise certains rôles des Ministres en charge de l'énergie et de l'économie et des finances. Ainsi précise-t-il que le Ministre en charge de l'énergie fixe les règles relatives aux activités de production, de transport, de dispatching et de distribution et délivre les autorisations. Il cosigne avec le Ministre chargé de l'économie et des finances, les conventions.

Par ailleurs, au regard de la clientèle, le Code de 2014 fait apparaître la notion de « Client éligible ». Il s'agit de gros clients ayant la possibilité de s'approvisionner directement auprès de l'opérateur de leur choix.

1.1.3. Les acteurs du secteur suite à la réforme de 2014

L'évidence reste que les acteurs présents à la réforme de 2014 et mentionnés en supra, demeurent toujours en activité et interagissent comme indiqué dans le graphique.

Toutefois, avec la mise en application du Code de l'Électricité, ce cadre Institutionnel ci-dessus devrait enregistrer l'arrivée de nouveaux acteurs notamment :

- **Au regard de la Production de l'électricité** : des auto producteurs autorisés à vendre leurs excédents d'énergie électrique par le canal du réseau interconnecté, ainsi que les opérateurs de production, distribution et commercialisation isolés pouvant exploiter dans les zones non couvertes par le réseau national.
- **Au regard du Transport de l'électricité** : l'opérateur gestionnaire des ouvrages publics de transport, ainsi que le ou les gestionnaires des lignes privées de transport, nationales ou régionales dans le cadre du transit d'énergie pour le

compte de tiers. Il s'agira également de l'opérateur de Dispatching, ayant la fonction d'opérateur système voire d'opérateur de marché et d'opérateur import / export par le canal du réseau de transport.

- **Au regard de la Distribution** : le ou les opérateurs exerçant chacun dans un périmètre spécifique du territoire national, soit par exploitation des ouvrages publics de distribution, soit par exploitation d'ouvrages privés de distribution.
- **Au regard de la Commercialisation** : les opérateurs de commercialisation exerçant chacun dans un périmètre spécifique du territoire national.
- Au regard de la clientèle il s'agira des clients éligibles.

II. Focus sur le Régulateur du secteur de l'électricité de 1998 à 2016

II.1. L'ANARE une société d'État

2.1.1. Présentation générale de l'ANARE

Comme mentionné dans l'historique des réformes du secteur, c'est en 1998 qu'une structure en charge de la Régulation a été introduite dans le secteur de l'électricité.

L'autorité Nationale de Régulation du secteur de l'Électricité (Anaré) est une société d'État créée par le décret n°98-726 du 16 décembre 1998.

Ce décret lui conférait entre autres missions :

- Le contrôle et le respect des lois et règlements ainsi que les obligations résultant des autorisations ou convention en vigueur dans le secteur de l'électricité
- Le conseil et l'assistance à l'État en matière de régulation du secteur de l'électricité.
- Le règlement des litiges dans le secteur de l'électricité notamment entre opérateurs et entre opérateurs et usagers.
- **La préservation des intérêts des usagers du SPE et la protection de leurs droits.**

Dans l'attente que les modalités et mécanismes de financement du Régulateur, pour son autonomie financière et son indépendance, soient définis d'une part et d'autre part, que l'ANARE-CI soit effectivement mise en place, avec les pouvoirs de décision, d'injonction, d'enquête, d'investigation et de sanction qui lui seront conférés, par l'article 43 al. 2 dudit code, le Régulateur ivoirien continue d'assurer sa mission de protection des consommateurs, depuis bientôt dix-neuf ans (19).

L'ANARE dissoute en octobre 2016, dans le cadre du processus de mise en place de l'organe indépendant de régulation dénommée ANARE-CI est composé de cinquante (50) collaborateurs.

2.1.2. La Sous-Direction en charge des Consommateurs : cœur de métiers variés pour la protection du consommateur

Il faut rappeler qu'avant la création de cette sous-direction en 2014, l'ANARE a essayé plusieurs approches en termes d'organisation avant d'aboutir en 2011 à l'instauration d'un Service puis à une Sous-Direction (en 2014) comme indiquée plus haut.

La Sous-Direction en charge des Consommateurs (SDC) assure à ce jour, la préservation des intérêts des consommateurs et le règlement des litiges par la médiation, la négociation et la conciliation. Cependant, l'arbitrage ne sera possible qu'avec la mise en place effective de l'ANARE-CI, future AAI.

Cette sous-direction directement rattachée à la Direction Générale regorge de plusieurs compétences: Juriste, Technicien distribution, Communicateur, assistant accueil clientèle, Community manager afin d'assurer en toute autonomie ses missions, sans avoir à empiéter sur les ressources humaines des autres domaines d'intervention du Régulateur.

Ainsi, outre les compétences individuelles, des formations de base sont suivies par tous les collaborateurs de la SDC, afin de répondre aux attentes des consommateurs. Il s'agit notamment de : la lecture de la facture BT et HT, la gestion clientèle de la CIE, l'accueil physique et téléphonique.

La SDC est en charge, du reste, de toutes les présentations publiques externes visant la protection des consommateurs d'électricité

II.2. L'ANARE-Cote d'Ivoire ou le début d'une vraie régulation

A la faveur de l'adoption du code de l'électricité, l'Etat de Côte d'Ivoire a clairement affiché son désir de renforcer l'autonomie et les pouvoirs du Régulateur.

Ainsi les dispositions de l'art 43 dudit code institue-t-elles un organe indépendant doté de la personnalité juridique et investit notamment des pouvoirs d'injonction, d'investigation, de décision, de sanction.

Ce Régulateur est chargé des missions classiques de l'Anaré auxquelles d'autres ont été adjointe notamment, La proposition à l'Etat des tarifs applicables dans le secteur de l'électricité, y compris les tarifs de l'accès aux réseaux.

Notons enfin, qu'au nombre des textes réglementaires adoptés en 2016, deux (2) décrets se rapportent à la réorganisation de la régulation du secteur de l'électricité :

- le décret n°2016-784 du 12 octobre 2016 portant dissolution de l'ANARE ;
- le décret n°2016-785 du 12 octobre 2016 relatif à l'organisation et au fonctionnement de l'Autorité Nationale de Régulation du Secteur de l'Électricité de Côte d'Ivoire (ANARE-CI).

Chapitre 2 : Concepts et outils essentiels pour une protection durable du consommateur d'électricité par le Régulateur en liant avec les obligations du concessionnaire du service public de l'électricité

Section 1 : Concepts d'ordre général, juridique et réglementaire

I. Le Consommateur selon le Régulateur et la loi

I.1 Le consommateur : trois (3) approches de définition

Nous définirons dans ce cadre, deux (2) notions nécessaires pour une bonne appréciation des données, situations, et analyses qui vont être présentées dans ce mémoire. Il s'agit principalement de :

1.1.1. Le Consommateur du point de vue de l'ANARE

Afin de permettre aux consommateurs de connaître leurs droits, obligations et d'avoir des informations sur le service public de l'électricité (SPE), l'ANARE a conçu un « *GUIDE DU CONSOMMATEUR* »⁸ duquel est tiré la définition ci-dessous. Cette définition est essentiellement centrée sur la spécificité qu'est l'électricité afin de permettre à tout lecteur de pouvoir ainsi se situer dans ses rapports avec l'État ou le concessionnaire CIE.

Cette définition traitée en trois (3) approches affirme: « est consommateur celui qui :

- a souscrit à un abonnement auprès de la CIE;
- reçoit ou utilise de l'électricité dans sa maison ou son entreprise (usine, boutique...);
- bénéficie du service public de l'électricité (éclairage public...). »

Dans le secteur de l'électricité, le consommateur peut être soit un professionnel, soit un domestique (résidentiel), contrairement à la définition suivante,

1.1.2. Le Consommateur sous l'angle de la loi sur la consommation⁹

Cette loi a pour objet la protection du consommateur, et elle est applicable à toutes les transactions en matière de consommation relatives à la fourniture, à la distribution, à la vente ou à l'échange de technologies, de biens et services.

⁸ Document conçu par l'ANARE pour les consommateurs, distribué et téléchargeable gratuitement sur www.anare.ci

⁹ Loi N°2016-421 du 12 juin 2016 portant sur la consommation

Son champ d'application inclut clairement les relations entre le concessionnaire du SPE et les consommateurs d'électricité, du fait de la prestation de fourniture, de distribution de l'énergie électrique qui incombe au concessionnaire.

Ainsi, cette loi indique trois (3) types, en son article préliminaire (avant le titre 1^{er}). Le consommateur s'entend donc par toute personne qui :

- « *achète ou offre d'acheter des technologies, des biens ou services pour raisons autres que la revente ou l'utilisation à des fins de production, de fabrication et de fourniture de technologies et de prestations de service;*
- *reçoit ou utilise des technologies, des biens ou services pour lesquels il y a déjà eu un paiement, ou une promesse de paiement, ou tout autre système de paiement différé. Cette définition inclut tout utilisateur de technologie de biens et services autres que la personne qui les achète ou en paie le prix lorsque cette utilisation est approuvée par l'utilisateur.»*

Le consommateur ici se distingue de fait, du professionnel qui a pour vocation essentiel l'investissement et pour finalité la production. Ce qui n'est pas le cas dans le service public de l'électricité.

1.1.3. Le consommateur dans le Code de l'électricité de mars 2014

Le code de l'électricité promulgué en mars 2014, indique qu'est : « **Consommateur ou Usager** », la personne physique ou morale, qui a vocation à bénéficier du service public de l'électricité.

La notion suivante, est celle du service public (SP), un concept important à appréhender, en raison de son lien avec le consommateur, l'usager ou l'utilisateur.

II. La notion de service public

La notion de SP décrite ici est principalement tirée d'un ouvrage du Pr René DÉGNI-SEGUI¹⁰, Éminent Juriste, qui fut Professeur à l'Université Nationale de Côte-d'Ivoire. Cet ouvrage qui en est à sa 3^{ème} édition, instruit sur les fondements du Droit administratif général.

II.1 Service public : approches et définitions

2.1.1. Le service public sous l'angle du droit administratif

Le service public peut se définir au sens organique et au sens matériel.

¹⁰ Ancien Rapporteur spécial de la Commission des Droits de l'Homme pour le Rwanda, ONU, Professeur de Droit, auteur de : « Droit administratif général, l'action administrative », Tome 2, 3^{ème} édition

Au sens organique, le SP est une entreprise gérée par l'Administration. Il désigne un organisme ou un appareil administratif. Par exemple, le Ministère de l'Éducation Nationale, un Centre Hospitalier Universitaire, une Université Publique.

Au sens matériel, il désigne l'activité destinée à satisfaire un besoin d'intérêt général. L'intérêt général peut être l'intérêt de la collectivité nationale dans son ensemble. Ainsi, constituent des services publics, la défense nationale, la police, la Justice etc.

2.1.3. Les différentes catégories de service public

On distingue deux (2) catégories de services publics : les Services Publics Administratifs (SPA) et les Services Publics Industriels et Commerciaux (SPIC).

Dans certains cas, la loi portant création d'un SP indique clairement la nature du service : service public administratif ou service public industriel et commercial.

Lorsque la loi reste indifférente à la nature du service, on tient compte alors de trois (3) critères pour distinguer les SPA des SPIC. Il s'agit de :

- l'objet du service,
- le mode de financement du service,
- les modalités d'organisation et de fonctionnement du service.

II.2 Service public : le régime juridique

2.2.1 Les principes gouvernant le service public

On en dénombre quatre (4) :

1. la continuité : le service public doit fonctionner de manière ininterrompue. Ce principe a une valeur constitutionnelle,
2. la mutabilité : le SP doit toujours être adapté aux besoins nouveaux des populations,
3. l'égalité : s'entend par l'égalité d'accès au service public et égalité de traitement au sein du SP,
4. la neutralité : le SP doit fonctionner dans le sens de l'intérêt général. Il ne doit prendre en compte ni les opinions politiques, ni les croyances religieuses, ni la race.

2.2.2 Les modes de gestion des services publics

Le SP peut être géré par une personne publique ou par une personne privée.

- La gestion par une personne publique

La gestion du service public par une personne publique peut se faire de deux (2) manières : la régie et l'établissement public.

On parle de régie lorsque le service public est directement exploité par l'administration avec ses biens et son personnel. Par exemple, les Ministères.

A la différence de la régie, l'établissement public est un SP doté de la personnalité juridique. Il découle de cette personnalité juridique la pleine capacité juridique c'est-à-dire la capacité civile et l'autonomie financière. Par exemple, l'ENA, les Universités publiques, les CHU etc.

- La gestion par une personne privée ou la concession

La concession de service public est le procédé par lequel une personne publique, appelée Autorité Concédante ou concédant, confie à une personne privée, dénommée concessionnaire, l'exploitation d'un SP moyennant une rémunération perçue sur les usagers. Par exemple en Côte d'Ivoire, la CIE, la Société des Transports Abidjanais (SOTRA) etc.

En concluant la série de définitions du SP par celle du Code de 2014, il s'agira de vérifier si le SPE en Côte d'Ivoire, respecte les caractéristiques du droit administratif tel que présentés par le Professeur R. DEGNI-SEGUI.

2.2.3. Le service public du point de vue du Code de l'électricité

Pour rappel, la loi N°2014-132 du 24 mars 2014 portant code de l'Électricité a remplacé la loi du 29 juillet 1985 ayant régi pendant 29 ans, le secteur.

Et cette loi en son art. 1^{er} du titre 1, définit le : « *Service public comme l'activité d'intérêt général assurée sous le contrôle de la puissance publique, par un organisme (public ou privé), soumise au bénéfice des usagers aux exigences, notamment de mutabilité, de régularité, de continuité, de neutralité et d'égalité de traitement* »,

La loi va plus loin en confirmant en son art.6 al.3, le caractère de SP du secteur de l'électricité en ces termes : « *Les activités de Production, de transport, de Dispatching, d'Importation, d'Exportation, de Distribution et de Commercialisation sur l'ensemble du territoire de la République de Côte d'Ivoire et relevant de l'autorité de l'État sont exercées comme un Service public* ».

Pour clore le chapitre des notions d'ordre juridique dont le service public et d'ordre général comme le consommateur, l'on peut retenir qu'elles sont bien prises en compte dans le secteur de l'électricité et encadrées dans des dispositions juridiques.

III. la qualité du service dans le secteur de l'électricité

III.1 Qualité du service : approches et définitions

Le Régulateur s'il existe ou l'Autorité Concédante doivent établir des critères de performance qui couvrent tous les domaines de la concession. Ici nous mettons principalement l'accent sur le concept de qualité du service (QS), pour mieux l'appréhender et ainsi baliser le champ de notre problématique.

3.1.1 Qualité du service du point de la qualité de l'alimentation

Dans nos recherches sur le sujet, deux (2) documents de références ont capté notre attention. Il s'agit du TURPE¹¹ rédigé par la CRE France qui est un document cadre de régulation incitative, devant permettre une amélioration qualitative de la qualité de l'alimentation et des investissements, puis l'ouvrage de PÉREZ-ARRIAGA¹². Il en ressort que la QS est subdivisée en deux (2) grandes catégories.

TABLEAU N°3 : Qualité de l'alimentation électrique

ASPECTS DE LA QUALITE		
Qualité de l'alimentation électrique	Continuité de l'alimentation électrique	Durée et fréquence des coupures longues ¹³ , fréquence des coupures brèves ¹⁴ et des microcoupures, ¹⁵ rapidité de la réalimentation, planification des interruptions programmées ...
	Qualité de l'onde électrique	Fluctuations de la fréquence, fluctuations rapides de la tension (à coups de tension, creux de tension, flicker) fluctuation lentes de la tension, déséquilibre impulsionnelles harmoniques.

Source : TURPE 3, Commission de Régulation de l'Électricité (CRE), France.

PÉREZ-ARRIAGA n'en pense pas moins, lui qui traduit aussi la QS par les aspects techniques : continuité d'approvisionnement (interruptions de courant) et qualité de tension (perturbations de tension ou qualité d'alimentation).

Par ailleurs, la CRE précise dans le TURPE 3, qu'outre la qualité de l'alimentation électrique, peut également être pris en compte, le segment du Transport d'électricité, à travers ces deux (2) aspects :

¹¹ Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité fixé par les Ministres de l'Économie et de l'Énergie, sur proposition de la CRE.

¹² Regulation of the Power Sector, power Systems, 2014

¹³ Coupure d'une durée supérieure ou égale à 3 minutes

¹⁴ Coupure d'une durée inférieure à 3 minutes ou supérieure ou égale à 1 seconde

¹⁵ Microcoupures : coupure d'une durée inférieure à 1 seconde

- « La sûreté du système : nombre et gravité des événements significatifs pour le système;
- la sécurité de l'alimentation : nombre et gravité des contraintes électriques actuelles et potentielles ».

3.1.2 La qualité du service du point de vue commerciale

Selon PÉREZ-ARRIAGA : « La qualité commerciale ou le service à la clientèle est mesuré par des indicateurs tels que le temps pris pour :

- traiter et agir sur les applications clients pour le service, le temps passé à
- Répondre aux plaintes concernant la mauvaise qualité ou le nombre de factures fondées estimées plutôt que des lectures réelles ».

Du reste, la CRE abonde dans le même sens, comme l'indique le tableau ci-après :

TABLEAU N°4 : Qualité des relations avec les utilisateurs

ASPECTS DE LA QUALITE DU SERVICE	
Qualité des relations avec les utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Processus de raccordement et de contractualisation de l'accès au réseau • Réalisation des prestations annexes¹⁶ notamment en termes de délais • Relève et facturation • Réponses aux réclamations en termes de délais • Accueil téléphonique etc.

Sources,
TURPE 3, CRE

Après cette catégorisation, il importe de savoir comment la Qualité de Service (QS) peut être régulée.

III.2 Régulation de la qualité : deux approches complémentaires

Les deux (2) documents de référence cités plus haut, indiquent les deux (2) approches suivantes : la régulation de la qualité par l'approche normative et la régulation de la qualité par l'approche incitative.

¹⁶ Prestations annexes : mise en service, résiliation, augmentation de puissance

3.2.1. Régulation de la qualité par l'approche normative

➤ **Performances du réseau de distribution**

Cette approche est essentiellement fondée sur la recherche de standard de qualité, en fixant des seuils de référence à l'opérateur, soit le gestionnaire de réseaux, lesquels critères s'ils sont respectés assureront aux consommateurs un bien être certain.

En termes d'indicateurs, les bonnes pratiques identifient plusieurs standards, dont :

1. le SAIFI¹⁷ (fréquence d'interruption moyenne par abonné et par an),
2. le SAIDI¹⁸ (durée d'interruption moyenne par abonné et par an),
3. le CAIDI¹⁹ (la somme de toutes durées d'interruption de l'abonné divisée par le nombre total d'interruption de l'abonné).

➤ **Performances du réseau de transport**

En termes d'indicateurs, nous en citerons trois (3) :

1. indicateur d'indisponibilité planifié²⁰: ce taux est la somme de tous les circuits de transmission du nombre d'heures de l'année, pour lesquelles chaque circuit a subi une coupure programmée, divisée par le produit du nombre total de circuits dans le réseau et le nombre d'heures au cours de l'année;
2. indicateur de disponibilité du réseau²¹ : ce taux est la somme de tous les circuits de transmission du nombre d'heures de l'année pour lesquelles chaque circuit est disponible, divisée par le produit du nombre total de circuits dans le réseau et le nombre d'heures au cours de l'année;
3. rendement global du système²²: c'est le rapport du volume total d'énergie facturé sur la qualité totale d'énergie produite.

3.2.2. Régulation de la qualité par l'approche incitative

Pour que ces standards de qualité soient vraiment contraignants pour le gestionnaire de réseaux, les bonnes pratiques en matière de la régulation commandent qu'ils soient assortis de mécanismes de dissuasion financière ou de récompenses.

➤ **Fondements de l'approche incitative**

¹⁷ SAIFI (System Average Interruption Frequency Index)

¹⁸ SAIDI (System Average Interruption Duration Index)

¹⁹ CAIDI=SAIDI\SAIFI voir rapport d'activités 2014 de la CREE Mali p. 84

²⁰ Voir rapport d'activités 2014 de la CREE Mali p. 85

²¹ Voir rapport d'activités 2014 de la CREE Mali p. 85

²² Voir rapport d'activités 2016 de la CIE

Le Distributeur se doit donc de respecter ces seuils de standards, sous peine d'être pénalisé. Pour cela, l'Autorité Concédante ou le Régulateur en assure le contrôle afin d'infliger les pénalités contractuelles (malus) prévues en cas de manquement.

Le contrôle alors s'exerce notamment sur le nombre et la durée des coupures, l'END, le nombre d'abonnés impacté par la mauvaise qualité, le TMC etc.

Concernant, les bénéficiaires de cette pénalité, en cas de paiement par l'opérateur défaillant, la CRE soutient : «... *les contreparties financières peuvent être reversées directement par les gestionnaires de réseau aux utilisateurs... peuvent être versées indirectement aux utilisateurs par une diminution des tarifs d'utilisation des réseaux.* ».

À l'inverse, l'organe de régulation ou l'Autorité Concédante (AC) peut prévoir des récompenses (bonus) pour les entreprises qui en terme de qualité atteignent le seuil et vont même au-delà des objectifs fixés. Par exemple, le Distributeur devrait penser à réduire les pertes d'énergie sur le réseau, et pour cette raison, il pourrait recevoir une incitation, pour y arriver.

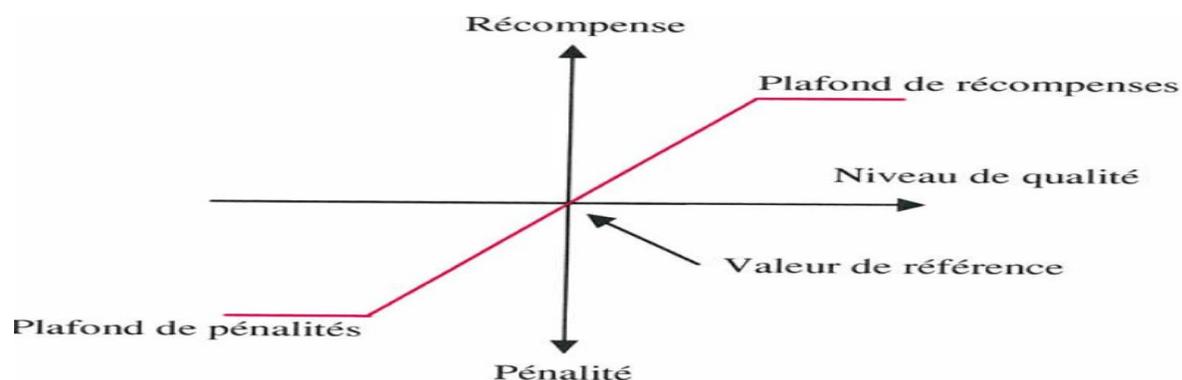
➤ **Modes de calculs des pénalités/récompenses**

Les pannes de courant électrique impliquent généralement des coûts pour les consommateurs. Ces coûts directs et indirects sont généralement évalués par le coût de l'énergie non fournie (END) subi par le consommateur.

Les principes de base à prendre en compte par le régulateur lors de la détermination doit être la suivante :

- la viabilité financière de l'activité de distribution,
- les exigences en matière de qualité du service et de perte d'énergie doivent être spécifiquement établies pour chaque zone de service;
- la rémunération associée aux coûts efficaces de distribution de l'énergie électrique doit être déterminé, conformément à la qualité du service et aux normes de perte d'énergie.

Figure n°4 : mécanisme de calcul du bonus/malus par plafond



Source : TURPE 3, CRE.

Ce schéma indique que la rémunération ou pénalité de référence ou de base reçue par le distributeur est associée à un niveau de référence de qualité.

On retiendra de ce chapitre que la qualité du service s'articule principalement au tour de deux (2) catégories, qualité de l'alimentation électrique et la qualité des relations avec les consommateurs. Pour qu'elle soit efficiente et efficace, la QS doit être régulée.

D'où la régulation incitative de la qualité, qui souvent fonctionne par paire « récompense / pénalité », en sanctionnant l'opérateur en cas de manquement mais aussi en le récompensant quand les indicateurs définis sont atteints.

Section 2 : Le Régulateur ivoirien : ses services directs envers le consommateur et ses actions de contrôle

I. La protection du consommateur par l'ANARE dans le cadre du service public de l'électricité : enjeu stratégique N°1

I.1 Les actions internes de l'ANARE pour la protection des consommateurs

La 2^{ème} réforme du secteur électrique ivoirien intervenue le 16 décembre 1998 a eu, entre autres pour effet, la création de l'ANARE une société d'État. Seize ans (16) plus tard, soit le 24 mars 2014, la loi portant Code de l'électricité est promulguée avec parmi ses innovations majeures l'instauration d'un Organe indépendant de régulation.

Mais l'ANARE n'a pas attendu cette Loi pour prendre la pleine mesure de ses missions de préservation des intérêts des consommateurs et de règlement des litiges entre consommateurs et opérateurs du secteur.

1.1.1. Plan stratégique 2013-2015 : levier capital pour la protection du consommateur

Le plan triennal 2013-2015²³ de l'ANARE s'articule autour des six (6) enjeux classés par ordre décroissant :

1. la protection des consommateurs;
2. la régulation technique;
3. la maîtrise du processus de tarification;
4. la réglementation du marché de l'électricité;
5. l'amélioration de la gestion interne
6. la veille et l'innovation.

Pour se faire deux (2) objectifs opérationnels ont été dégagés à savoir :

- accélérer le traitement des litiges entre le consommateur et le concessionnaire;
- faire du consommateur un acteur de la régulation.

Ainsi, l'enjeu stratégique N°1 a nécessité de mettre en place un dispositif organisationnel, humain, matériel et technique afin de permettre aux consommateurs de vivre dans leur quotidien la mission de protection.

²³ Voir des extraits en annexe

1.1.2. La Sous-Direction en charge des Consommateurs²⁴: ses 3 axes d'activités

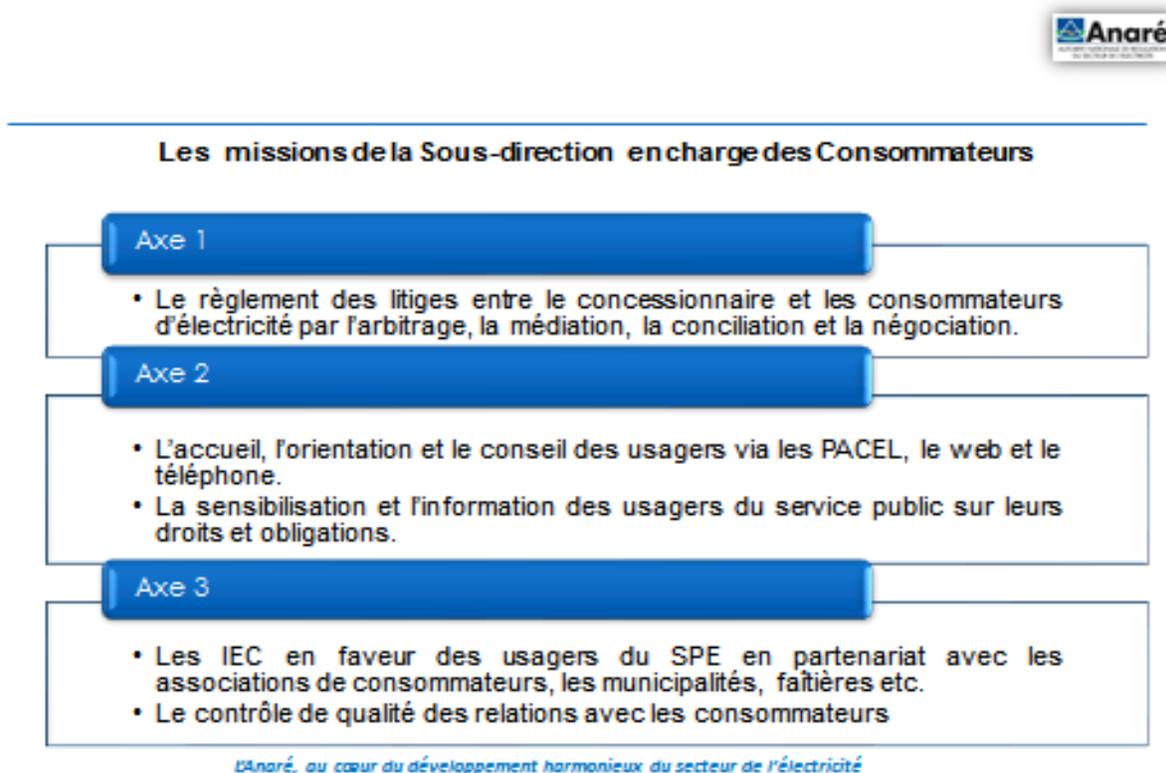
La Sous-Direction en charge des Consommateurs (SDC) assure à ce jour, la préservation des intérêts des consommateurs et le règlement des litiges par la médiation, la négociation et la conciliation. Cependant, l'arbitrage ne sera possible qu'avec la mise en place effective de l'ANARE-CI, future AAI.

Le plan stratégique triennal constitue à travers les projets stratégiques assignés individuellement aux collaborateurs de la SDC, la boussole en matière de protection.

Conformément au Décret de création de l'ANARE, en son article 2 et de par la Loi de mars 2014 portant Code de l'électricité, en son article 44 qui confie au régulateur la mission : « **de régler les litiges dans le secteur de l'électricité notamment entre opérateurs ainsi qu'entre opérateurs et usagers** », et de « **préserver les intérêts des usagers du service public de l'électricité et de protéger leurs droits** »,

L'ANARE a appréhendé ces deux (2) missions autour de trois (3) axes :

Figure n°5 : Les activités de l'ANARE pour la protection des consommateurs



Sources : SDC, ANARE

²⁴ Voir plus de détails à la page 19 du mémoire

Ainsi, afin de permettre aux consommateurs sur toute l'étendue du territoire de bénéficier d'un service public de qualité, conforme aux dispositions du Règlement du Service Concédé²⁵ (RSC), et d'être protégés, l'ANARE a mis en place des moyens et outils.

Cette approche soutenu par des plans stratégiques triennaux vise notamment à les accueillir par divers canaux, à leur apprendre leurs droits et obligations, à leur permettre de se plaindre en cas d'insatisfaction, à contrôler régulièrement le concessionnaire pour s'assurer du respect des obligations législatives et réglementaires.

En soutien à la qualité du service et pour préserver au mieux les intérêts des consommateurs, le Régulateur a mis en place depuis plus de 15 ans, des outils, des procédures de travail, des partenariats.

I.2 Le dispositif visible de l'ANARE pour la protection du Consommateur

1.2.1. Les Points d'Accueil du Consommateur d'Électricité (PACEL)

Afin de permettre aux consommateurs d'avoir une « MAISON » qui leur est entièrement dédiée, l'ANARE a créé en 2003 et 2015 des PACEL, le premier, logé à Abidjan à son siège et le second dans la capitale administrative, Yamoussoukro. Un troisième construit dans la commune d'ABOBO, toujours à Abidjan, est en attente d'être inauguré après la mise en place de l'ANARE-CI.

Les PACEL accueillent physiquement, téléphoniquement, via l'internet, les consommateurs, grâce à un personnel formé à cet effet, pour conseiller, orienter, assister, lire les factures, surveiller les réseaux sociaux et recueillir les plaintes des consommateurs.

C'est le lieu d'indiquer qu'afin d'être accessible, les PACEL restent ouvert en continu de 07 h 45 mn à 17h GMT tous les jours ouvrables.

Ainsi, à travers tous des canaux diversifiés, les consommateurs bénéficient en toute gratuité des services de l'ANARE.

²⁵ Annexe à la convention de concession État de Côte d'Ivoire/CIE qui régit les relations entre le concessionnaire et les usagers du service public de l'électricité

Figure n°6 : Les canaux de saisine du Régulateur par les consommateurs



Sources : Sous-Direction Consommateurs (SDC), ANARE

1.2.2. La plateforme de collaboration avec les associations de consommateurs

L'Anaré se rapproche des consommateurs, par le biais notamment des associations de consommateurs, pour une prise en compte efficace de leurs préoccupations.

En vue de la réalisation de cet objectif commun aux deux (2) entités, l'ANARÉ pose les bases de leur collaboration à travers des signatures de convention de collaboration.

Ainsi, outre la collecte et la transmission des préoccupations et des plaintes des consommateurs, cette convention encadre également la formation qu'elle dispense aux membres de ses associations. Ces formations portent notamment sur :

- les droits et obligations des consommateurs d'électricité tels que prévus par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur, la convention de concession et le RSC;
- l'organisation et le fonctionnement du secteur de l'électricité etc.

. **Figure n°7** : Benchmark avec des associations de consommateur, étape du BENIN



Sources : SDC, ANARE, 2016

1.2.3. Actions de communication externe ou de sensibilisation de proximité

Ces actions menées en partenariat avec les organisations de défense des consommateurs, ou avec les Mairies, les mutuelles de développement de villages, des faitières professionnelles, les organisations de la société et même le concessionnaire, sont appelées dans le jargon des « IEC », c'est-à-dire des séances d'Information d'Éducation et de Communication.

Ces IEC sont des moments privilégiés pour améliorer la visibilité du Régulateur auprès des populations, mais également pour récolter les plaintes et préoccupations concernant tous les acteurs du secteur. Ces séances sont de véritables sources d'information pour apprécier la qualité du service offert par le concessionnaire.

Ces IEC sont à n'en point douter des mesures préventives de conflit entre les consommateurs et le concessionnaire CIE, car elles sont des occasions pour les populations de mieux connaître leurs droits et obligations, mais également d'évoquer leurs récriminations et par-dessus tout de réaliser que le concessionnaire est « contrôlé ».

Les sujets ci-après sont souvent évoqués :

- la mission de protection exercée par l'Anaré ;
- les dispositions répressives relatives à la fraude (dispositions administratives (RSC) et dispositions pénales (Code de l'électricité) ;
- la lecture de la facture d'électricité en BT ou en MT.

Figure n°8 : Des consommateurs attentifs lors d'une IEC, à Abidjan



Sources : SDC, ANARE, 2015

1.2.4. La surveillance des réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont des canaux de communication privilégiés pour une frange très importante des consommateurs. Aussi, l'ANARE a-t-elle créée en 2013 un compte Facebook afin de se rapprocher de cette frange. Ainsi, la surveillance des réseaux sociaux à travers des groupes de discussion et des pages web s'est invitée tout naturellement dans les activités de la SDC.

A travers ces canaux, les plaintes et préoccupations des internautes sont prises en charge par le Régulateur. À la date du 24 août 2017, la page Facebook de l'ANARE était suivie par **17.675** fans.

Figure n°9 : les pages et groupes de discussion surveillés au quotidien



Avis des consommateurs de Côte d'Ivoire sur facebook - la page

Avis des consommateurs de Côte d'Ivoire sur facebook - le groupe

Un consommateur averti en vaut deux - le groupe

TROP C'EST TROP -la page

Ministère du pétrole et de l'Énergie – La page

Abidjan.net - la page

Connectionivoirienne.net – la page

Observatoire démocratique de Côte d'Ivoire

CIV , ils partirent 200 et ils arrivèrent +de 200. #Les200

CIE

Union Fédérale des Consommateurs de Côte d'Ivoire



Sources : Sous-Direction en charge des Consommateurs, ANARE, 2017

II.1. Le règlement des litiges entre consommateurs et concessionnaire

La mission de protection de protection des consommateurs va de pair avec la mission de règlement des litiges entre consommateurs et concessionnaire du SPE. A cet effet, des recours ou plaintes formels sont portés soit par le concessionnaire lui-même soit par les consommateurs devant le Régulateur.

A côté des recours qui doivent respectés la procédure de saisine pour être recevables, la SDC traite également les demandes d'assistance des usagers.

2.1.1. Les recours ou plaintes des consommateurs

Dans le cadre du traitement des recours exercés par les consommateurs devant le Régulateur, des procédures concertées ont été mises en place avec le concessionnaire CIE, à l'effet de traiter diligemment lesdits recours. Ainsi des cadres formels et périodiques de rencontres sont institués avec certaines directions décentralisées du concessionnaire CIE pour mener à bien les médiations.

C'est le lieu de noter que conformément au plan stratégique, des délais de traitement sont assignés à la SDC.

Avant le renforcement de ses pouvoirs prévus par la loi de 2014, l'ANARE résout les différends entre la CIE et les consommateurs, par la voie de la médiation, la conciliation et la négociation à travers une procédure totalement gratuite, assujettie à des conditions de saisine²⁶ peu contraignante.

Figure n°10: Les plaintes en ligne via le site internet de l'ANARE



Sources : Site internet, ANARE, 2017

2.1.2. La prise en charge des demandes d'assistance

En plus des plaintes déposées devant le Régulateur respectant des conditions préétablies telles que la saisine préalable du concessionnaire par un courrier déchargé, la SDC traite également des demandes d'assistance.

Ces demandes sont certes des recours, mais elles ont des particularités :

- la saisine préalable du concessionnaire par courrier n'est pas exigée;
- le traitement se fait au téléphone ou par mail, avec le service ou le collaborateur du Concessionnaire directement concerné par la plainte ;
- le délai de traitement conformément à nos procédures ne doit excéder 72H.

²⁶ Voir procédure de saisine en annexes

Tableau n°5 : La typologie des Demandes d'Assistance traitées en 2016

TYPLOGIE	NOMBRE
Problèmes liés à l'abonnement	52
Contestation de facture	36
Qualité du produit	16
Eclairage Public défectueux	14
Contestation d'accusation de fraude	6
TOTAL	124

Les demandes d'assistance liées à l'abonnement conduisent l'ANARE à faire accélérer l'exécution par la CIE de certaines tâches (établissement de devis, pose de compteur...) permettant d'assurer la fourniture de l'électricité aux demandeurs ou à faire en sorte que le concessionnaire n'excède pas exagérément les délais réglementaires.

Pour les litiges portant sur les contestations d'accusation de fraude, l'assistance de l'ANARE vise à mettre en œuvre les mesures conservatoires tendant notamment à maintenir au profit de l'abonné la continuité de la fourniture de l'électricité en attendant d'examiner le différend et de rendre ses conclusions.

Sources, rapport d'activités 2017, ANARE p.65

II.2. Les trois (3) acquis au profit du consommateur d'électricité

Ces acquis, aux nombres de trois (3), ne figurant pas encore dans les textes réglementaires et législatifs du secteur, ont fait l'objet d'échange et d'accord entre l'Anaré et le concessionnaire CIE depuis plus d'une dizaine d'années.

Aussi, sont-ils rentrés dans les usages et sont devenus sources de droit pour les usagers. C'est la raison pour laquelle, l'Anaré assurée de l'accord du concessionnaire CIE, pour le respect de ces acquis, veille à ce que les consommateurs en bénéficient.

2.2.1. La pénalité retard de 10%

- l'Anaré et la CIE ont convenu que la pénalité de retard de 10% ne s'appliquerait que sur le solde de la facture restant à payer après la date limite de paiement.

En effet, les factures en émission normale sont distribuées aux abonnés tous les deux (2) mois avec une date limite de paiement y mentionnée. Ainsi au-delà de ladite date, une pénalité est exigée à l'abonné défaillant conformément aux termes de l'art. 1 al.3 de l'annexe 18.4.1 du RSC stipulant : « *les frais financiers et de gestion en usage...ne peuvent excéder 10% du montant de la facture impayée...* ».

La pratique montrait que la pénalité était appliquée sur le montant total de la facture, et non pas sur le reliquat dû, après la date limite, quand l'abonné choisi de payer sa facture par échelonnement.

Pour l'ANARE il y a lieu de ne retenir que la « pénalité de retard » due par l'abonné, en cas de retard de paiement d'une facture d'électricité doit porter sur les sommes restant dues (sur le montant de cette facture) et non sur son montant initial.

2.2.2 Les arriérés de factures du précédent abonné

- l'Anaré a convenu avec la CIE que le nouvel abonné ne soit plus tenu de payer les arriérés de factures laissés par le locataire précédent.

Lorsque l'ancien occupant d'un local a quitté les lieux en laissant des factures d'électricité impayées, peut-on exiger du nouvel occupant de ce local, le règlement des arriérés de factures d'électricité dont il n'est pas responsable avant de lui consentir un nouvel abonnement ?

Cette question a été suscitée par une pratique de la CIE consistant à faire payer, les factures arriérées par le nouvel occupant du local à connecter au réseau.

Cette pratique étudiée au double plan juridique et financier, par l'ANARE a permis d'arriver à la conclusion suivante :

Le concessionnaire doit impérativement consentir un abonnement à toute personne qui en fait la demande, dès lors que toutes les conditions exigées par la convention de concession sont remplies ; à moins qu'il justifie d'une décision de justice le dispensant de son obligation de consentir l'abonnement en cause.

Le règlement des factures arriérées ne peut être réclamé par le concessionnaire qu'à la personne qui a conclu l'abonnement donnant lieu à leur émission, ou à son héritier ou à son époux, à l'exclusion de toute autre personne.

2.2.3. La suspension de la fourniture d'électricité pour impayés

- l'Anaré a convenu avec la CIE que la fourniture d'électricité ne soit plus suspendue à un abonné les jours fériés et les week-ends et la veille de ces jours, pour impayé de facture.

Au lendemain de la date limite de paiement indiquée sur les factures d'électricité, le concessionnaire du SPE constate qu'un abonné résidentiel n'a pas réglé sa facture d'électricité. Il décide de lui suspendre la fourniture de l'électricité en vue de le pousser à régler sa facture au plus vite.

Le concessionnaire peut-il mettre à exécution une telle décision même si la suspension de la fourniture d'électricité à l'abonné défaillant doit intervenir la veille d'un week-end ou d'un jour férié ?

Cette question est engendrée par une pratique de la CIE consistant à suspendre la fourniture d'électricité chez les abonnés défaillants même la veille de jours non ouvrables.

Une telle pratique est, à vrai dire, conforme aux textes en vigueur, lesquels reconnaissent au concessionnaire le droit de suspendre la fourniture d'électricité aux abonnés en défaut de paiement d'une facture échue. Toutefois, le concessionnaire doit s'abstenir de procéder aux suspensions de fourniture la veille d'un jour non ouvrable (week-end ou jour férié) eu égard à la difficulté voire l'impossibilité pour l'abonné concerné de se faire rétablir le plus rapidement possible, en raison de la fermeture des bureaux du concessionnaire pendant ces jours.

Pour conclure, l'ANARE a donc convenu avec le concessionnaire, à titre de mesure de protection des intérêts des consommateurs, des solutions consensuelles face aux trois (3) litiges récurrents, ci-dessus.

En vue de veiller au respect par le concessionnaire de ses obligations consensuelles, réglementaires et législatives, le Régulateur doit assurer des contrôles, d'où la régulation de la qualité.

II.3 Contrôles du Régulateur pour une qualité de service protectrice des droits du consommateur : la prévention

Dans l'exécution de sa mission de de protection des consommateurs, l'ANARE mène des actions préventives et curatives. En tout état de cause dans les deux (2) cas, le catalyseur demeure la recherche de la qualité du service.

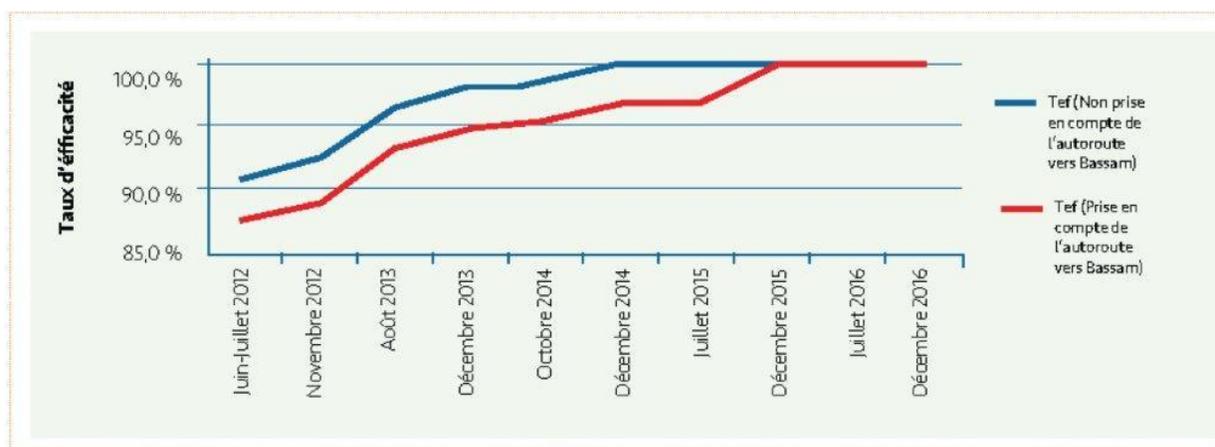
2.3.1. Contrôle technique

Ce contrôle exécuté périodiquement par l'ANARE, porte notamment sur les entretiens, réparations, renouvellements voire développement des ouvrages et équipements prévus par les conventions, sur la régularité de la fourniture d'électricité sur le respect des normes techniques de qualité de l'énergie fournie aux utilisateurs.

Concrètement la Direction des Etudes Techniques de l'ANARE, selon un programme préétabli et porté à la connaissance du concessionnaire CIE, inspecte par échantillonnage des installations et ouvrages concédés de distribution dont des départs HTA issus de postes sources HTB-HTA. A cela s'ajoute le contrôle de l'éclairage public sur les grandes artères de la ville d'Abidjan et des localités de l'intérieur du pays.

Graphique n°3: Contrôle de l'éclairage public à Abidjan

Évolution du taux d'efficacité global de l'éclairage public à abidjan (grandes artères)



Sources : rapport d'activités 2017, ANARE

Les critères de performances sur ce taux sont de **90%** dans la ville d'Abidjan et de **85%** pour les autres localités du pays. Il se calcule en faisant la soustraction entre le nombre total de foyer EP sur une artère et le nombre total de foyer EP éteints, divisée par le nombre total de foyers.

2.3.2 Contrôle juridique et administratif

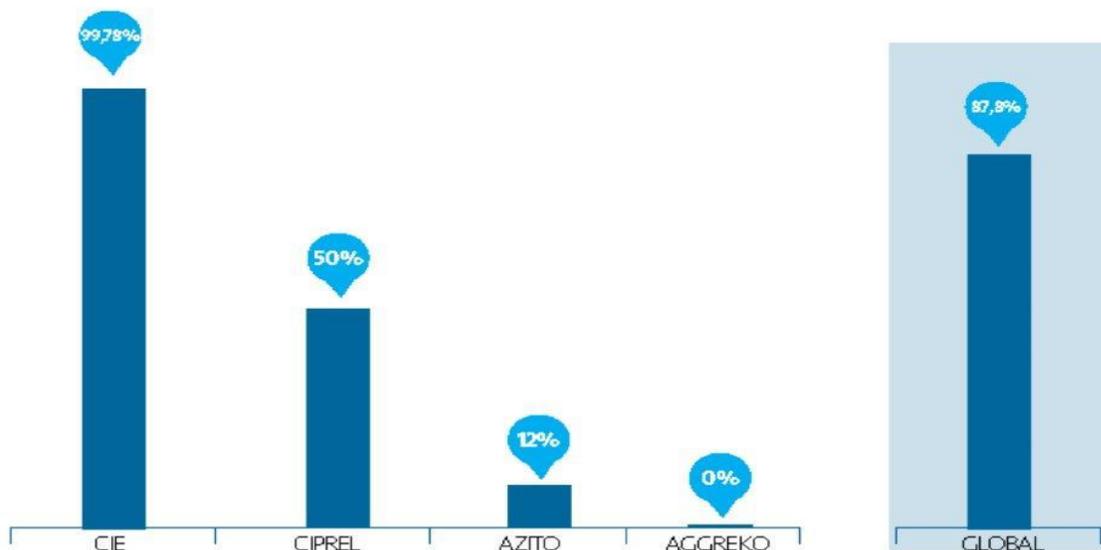
L'art. 64 de la CC fait obligation au Concessionnaire de remettre à l'Autorité Concédante les documents précisés à l'art. 64 ou leur copie intégrale, selon les conditions modalités et délais spécifiés par ledit article (art 64.1 à 64.6), sous peine de commettre une faute contractuelle (art. 64.7).

Ce contrôle se fait sur pièces et concerne des documents d'ordre technique, financier ou administratif. À cet effet, certains documents sont nécessaires pour juger la qualité du service dont :

1. le rapport annuel qualité du produit ;
2. le compte rendu technique annuel ;
3. le rapport de fin d'entretien par type d'ouvrage etc.

Ainsi, l'analyse de ces documents permet au Régulateur de recommander des mesures correctives, ou d'interpeller le concessionnaire CIE ou d'autres acteurs du secteur, ou encore de mieux orienter sa communication externe.

Graphique n°4: Taux de transmission des documents contractuels par opérateur



Source : rapport d'activité 2017, ANARE

Sur un total de **533** documents à transmettre par l'ensemble des opérateurs, **468** documents sont parvenus à l'ANARE.

2.3.3. Contrôle de la qualité des relations concessionnaire CIE et consommateurs

Les tarifs de l'électricité sont fixés par arrêté interministériel, des Ministères du Commerce, du Budget et de l'Énergie. L'arrêté, une fois diffusée et publiée au Journal Officiel, rentre en vigueur à la date y mentionnée.

Ainsi, dans le cadre de sa mission de contrôle, ou en raison de plaintes des abonnés, faisant état d'une hausse significative de leurs factures ou encore, lorsque l'objet d'une plainte formelle pourrait être préjudiciable à un nombre important de consommateurs, l'ANARE recherche et vérifie directement dans une agence du concessionnaire du service public à Abidjan ou à l'intérieur du pays, les causes des griefs des consommateurs.

En tout état de cause, l'ANARE se réserve le droit d'organiser au moins une fois par an, des contrôles dans les locaux du concessionnaire. Le Régulateur saisit donc ces occasions pour solliciter, des factures d'électricité, des procédures ou instructions de travail, des historiques de consommation, des comptes clients etc. auprès de la CIE.

Ces contrôles s'exercent souventes fois autour de la méthodologie suivante :

- la vérification de la bonne application des tarifs en vigueur ;
- la mise en œuvre des trois (3) acquis précités convenus avec la CIE ;

- la vérification des Bons d'Enquête Terrain ²⁷ générés par le logiciel de facturation, puis l'analyse du traitement y assigné, au regard des procédures de la CIE ;
- la vérification de la bonne tenue des bordereaux servant à la relève des index lus aux compteurs installés chez les consommateurs;
- l'analyse des réclamations formulées par les consommateurs et la vérification de la durée de traitement;
- les appels téléphoniques de l'ANARE vers un échantillon de consommateurs ayant porté une réclamation, afin de connaître leur degré de satisfaction sur le traitement des dites réclamations...

Ces contrôles sont systématiquement suivis de séances de restitution en présence du concessionnaire. Les anomalies détectées sont corrigées et suivra un autre contrôle du Régulateur pour s'assurer de la correction.

Au terme de ce chapitre, l'on peut retenir que les contrôles sur pièces à travers les documents contractuels et les visites chez le concessionnaire et sur le terrain constituent un baromètre important pour jauger la qualité de service.

Du reste, le Régulateur a mis en place des outils et un dispositif important pour prendre en charge les consommateurs et pallier ainsi les insuffisances au niveau de la qualité du service, pour préserver au mieux les droits des consommateurs.

Le chapitre suivant va aborder principalement les obligations contractuelles du concessionnaire du SPE.

²⁷ Documents générés automatiquement par le logiciel de facturation, signalant une anomalie pouvant impacter la facturation, et qui nécessite qu'un agent de la CIE se déplace chez l'abonné pour des vérifications.

Section 3 : obligations contractuelles du concessionnaire et régulation de la qualité dans le service public Ivoirien

I. Répertoire des obligations contractuelles du concessionnaire et des actions de contrôle du Régulateur

En Octobre 1990, à la signature de la CC de type affermage entre l'État de Côte d'Ivoire et la CIE, était annexé à cette convention, le Règlement du Service Concédé (RSC) qui régit les relations entre le concessionnaire du service public et les consommateurs, les abonnés et traite aussi de la qualité de l'alimentation.

I.1 Concessionnaire du service public de l'électricité : obligations contractuelles envers les consommateurs

A côté de la CC et du RSC, la loi de mars 2014 prend en compte les consommateurs d'électricité dans le cadre du service public.

Aussi, pour vérifier si la qualité du service au consommateur existe dans le SPE, faut-il nécessairement passer en revue les trois (3) textes cités plus haut.

1.1.2. La qualité du service exigée au concessionnaire CIE

« L'Autorité Concédante et le concessionnaire conviennent que le RSC fixe les règles administratives, juridiques et techniques de la fourniture d'énergie électrique aux demandeurs et aux abonnés y compris ...toutes autres dispositions qui n'auraient pas été réglées par la concession ou auxquelles la concession renvoie expressément. » comme le stipule l'article A al. A2 du RSC.

En conséquence, *la qualité de l'alimentation électrique et la qualité des relations avec les consommateurs*, en Côte d'Ivoire devront se retrouver dans ces documents de référence.

Le but de l'exercice est de répertorier quelques obligations contractuelles à travers les tableaux ci-dessous, respectant les deux (2) critères de qualité et d'énoncer les actions de régulation y rattacher, dans l'optique de vérifier si les consommateurs sont protégés véritablement.

Tableau n°5 Quelques relations commerciales et des actions de régulation (1/2)

Obligations	Délais contractuels	Références	Actions de régulation
1. de consentir des abonnements à toute époque de l'année, pour une durée indéterminée, en cas de branchement existant (a).	7 jours à compter de la signature du contrat	CC ²⁸ : Art. 18.1 RSC : Art. 16.4; Annexes 18.6	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Règlement de litiges ➤ IEC ²⁹ au profit des consommateurs ➤ Enquête de satisfaction auprès des consommateurs ➤ Interpellation de CIE
2. pour le Concessionnaire d'accepter et de mettre en application toute résiliation notifiée par un abonné conformément aux conditions de préavis et de forme prévues par l'art. 18.2.	à la demande de l'abonné	CC : Art. 18.2 RSC : Art. 17.3	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Règlement de litiges ➤ IEC au profit des consommateurs ➤ Enquête de satisfaction auprès des consommateurs ➤ Interpellation de CIE
3. pour le Concessionnaire de consentir des abonnements à toute époque de l'année, pour une durée indéterminée, pour un branchement neuf(b)	30 jours ouvrables à compter de la signature du contrat	CC : Art. 18.1 RSC : Art. 16.4; Annexes 18.6	idem
4. lorsqu'après coupure pour non-paiement de tout ou partie des montants facturés, le client n'acquiesce pas ...le Concessionnaire procédant à la résiliation du contrat.	Non indiqué	RSC : Annexes 18.4.1 et 18.4.2	Idem
5. d'assumer la responsabilité des dommages causés aux abonnés dans les conditions de droit commun de la responsabilité engagée dans l'exécution d'un service public.	Non indiqué	RSC : Art. 9.4	idem

²⁸ Convention de concession État/ CIE

²⁹ Séances publiques d'Information Éducation Consommateurs (IEC)

Tableau n°6 la qualité de l'alimentation et des actions de régulation (1/2)

Référence	Obligations pour le concessionnaire	Actions de contrôle ou de régulation effectuées
Art. 30.3 CC Art. 13 RSC	<ul style="list-style-type: none"> Le concessionnaire s'engage à ce que la tension...au point de livraison et la tension de référence du réseau...soit inférieur aux limites fixées par le Règlement du Service Concédé. 	<ul style="list-style-type: none"> Campagne d'information et de sensibilisation des consommateurs d'électricité; Règlement des litiges relatif à la qualité du produit aux usagers
Art. 8.2	<ul style="list-style-type: none"> Obligation d'alimenter les abonnés en principe, par une seule canalisation et en un seul point de livraison par établissement ; Obligation de raccorder le point de livraison au nœud d'interconnexion le plus proche du réseau, sauf disposition plus avantageuse convenue entre le Concessionnaire et l'abonné. 	<ul style="list-style-type: none"> Contrôle des modalités de l'alimentation des abonnés; Règlement des litiges relatif à la qualité du produit et du service aux usagers.
art. 30.1 et 30.4 CC Art. 13.1 du RSC	<ul style="list-style-type: none"> Obligation de fournir aux abonnés l'énergie électrique sous forme de courant alternatif à une fréquence fixée à 50 hertz, dans la limite des tolérances précisées par le RSC. Obligation de fournir aux abonnés BT l'énergie électrique, soit en triphasé, à 380 volts entre phase, par un branchement à 4 fils, soit en monophasé, à 220 volts entre phase et neutre, par un branchement à 2 fils dans la limite des variations précisées par le RSC. Obligation de fournir aux abonnés MT, HT et THT l'énergie électrique aux tensions suivantes entre phase : <ul style="list-style-type: none"> * En MT : 15.000 volts, 19.000 volts ou 33.000 volts * En HT : 90.000 volts * En THT : 225.000 volts. Cette obligation doit être exécutée dans la limite des variations précisées par le RSC (art. 13.3 et 13.4 RSC). 	<ul style="list-style-type: none"> Contrôle de la qualité du produit et du service ; Contrôle de la transmission des documents contractuels; Règlement des litiges relatif à la qualité du produit et du service aux usagers.

1.1.3. Récapitulatif des actions de contrôle ou de régulation

L'efficacité dans le processus de protection du consommateur passe absolument par la mise en œuvre d'actions préventives et curatives et bien entendu l'implication des acteurs du secteur. Ainsi comme indiqué plus haut, les actions de contrôle préventives se résument comme suit;

- Le contrôle des documents contractuels, le contrôle de l'exécution des obligations, la formation et la sensibilisation des consommateurs sur leurs droits et obligations.

Toutes ses interventions visent à assurer des rapports paisibles entre les différents acteurs, avec un accent particulier sur les consommateurs d'électricité

- Les mesures curatives (règlement des contentieux) se caractérisent à ce jour par le recours aux modes alternatifs de résolutions des litiges (modes amiables) avec des résultats de plus en plus satisfaisants, au regard des contentieux opposant le concessionnaire du service public aux usagers.

II. **Régulation de la qualité : pratiques dans le secteur Ivoirien**

Les deux (2) critères de qualité identifiés, à savoir les relations entre le concessionnaire et les consommateurs d'une part et d'autre part la qualité produit, appelé aussi l'alimentation électrique, il paraît logique de rechercher les méthodes pour réguler cette qualité, aux fins de protéger au mieux le consommateur notamment.

La régulation de la qualité peut se faire selon deux (2) approches. Ainsi, en référence au TURPE 3 : « *2 approches complémentaires...avec une mise en œuvre progressive :*

- une approche normative : les standards de qualité*
- une approche incitative : la régulation incitative de la qualité ».*

Nous décrivons la situation en cours dans notre SPE.

II.1. Régulation de la qualité des relations entre le Concessionnaire et les consommateurs : approches normative et incitative

2.1.1. Approche normative de la relation commerciale et administrative

Le RSC, la CC sont les fondements premiers de la qualité des relations entre le concessionnaire du SPE et les consommateurs :

- **les demandes** : branchement-abonnement, réabonnement, résiliation, mutation, augmentation ou réduction de la PS, remboursement de l'avance sur consommation;

- la facturation : relève des index, édition des factures émission normale, estimées, en avoir, en prime fixe etc.
- le dépannage : service après-vente, durée de rétablissement de la fourniture;
- les réclamations : délai de traitement et délais de réponses aux consommateurs;
- l'accueil : accueil physique ou téléphonique, les applications en ligne...

Cette approche est notamment basée sur des critères de délai. Les standards commerciaux de qualité ou le service à la clientèle sont mesurés par des indicateurs contenus principalement dans le RSC et un arrêté interministériel³⁰.

Ainsi, en vue d'améliorer l'environnement des affaires, ces standards sont pris pour référentiels à challenger dans le cadre du Doing Business notamment. Au total, les performances de la Côte d'Ivoire en matière de raccordement des entreprises sollicitant un branchement/abonnement en MT sont résumées comme suit :

Tableau n°6 : Performances de la Côte d'Ivoire : octroi de raccordement à l'électricité

Variable de l'Indicateur Raccordement à l'électricité	Doing Business 2016	Doing Business 2015	Progression
Classement	146	161	+15
Nombre de Procédures	8	8	0
Délai (jours)	55	55	0
Indicateur de la fiabilité de l'approvisionnement et de la transparence des tarifs (0-8)	3	3	-

Source : Centre pour la Promotion des Investissements en Côte d'Ivoire (CEPICI), 2016, adapté

Dans les documents de référence du secteur, deux (2) obligations seulement sont assortis de délais pour les clients industriels comme domestiques :

- le branchement : 30 jours pour réaliser les travaux après le paiement du devis des travaux soumis par le concessionnaire;

³⁰L'arrêté Interministériel n°187/MPE/MIE du 07 mai 2014 portant réglementation des procédures de raccordement au réseau public de distribution électrique (ministère de l'Énergie et des Infrastructures économiques)

- l'abonnement : 7 jours à compter de la date de paiement des frais y rattachés.

On notera que l'approche normative est quasiment inexistante, en termes de délai. Cela bien naturellement impacte négativement la qualité du service et ne permet pas de protéger efficacement le consommateur.

2.1.2. Approche incitative de la qualité des relations commerciales et administratives

La régulation incitative de la qualité repose sur le principe du bonus-malus avec une contrepartie financière. Ainsi l'opérateur se voit octroyer soit par le Régulateur ou par l'AC, un bonus ou récompense si la QS atteint le seuil préalablement défini dans les textes réglementaires, législatifs ou par le Régulateur. Dans le cas contraire, il écope d'une sanction pécuniaire (le malus) pour avoir été en deçà du seuil fixé.

Dans le contexte ivoirien, cette régulation incitative de la qualité (RIQ) n'existe pas, en effet aucun texte ni réglementaire ni législatif ne le prévoit. En clair, le consommateur subit en cas de manquement ou alors il s'adressera au Régulateur qui traitera sa plainte comme une demande d'assistance. Encore faut-il qu'il sache que le Régulateur existe.

Fort heureusement pour la qualité du produit (QP), la RIQ prévoit des sanctions pécuniaires, même si à notre sens elles méritent d'être révisées pour tenir compte de la satisfaction des consommateurs et rendre le concessionnaire plus performant.

II.2. Régulation de la qualité du produit: approche normative et incitative

En plus du tableau³¹ énumérant les aspects techniques des obligations réglementaires du concessionnaire vis-à-vis du consommateur, il y a lieu de préciser que sur la QP, tous les documents de référence mentionnent deux (2) aspects, à savoir:

- **la continuité de l'alimentation** : est mesurée par le nombre et la durée de l'approvisionnement et des interruptions;
- **la qualité de l'alimentation ou la qualité de la tension** : est mesurée en fonction des perturbations affectant les paramètres de l'onde de tension idéale: variations de l'amplitude de la tension, oscillations périodiques en tension, harmoniques, creux de tension et interruptions courtes (durée de 3 minutes).

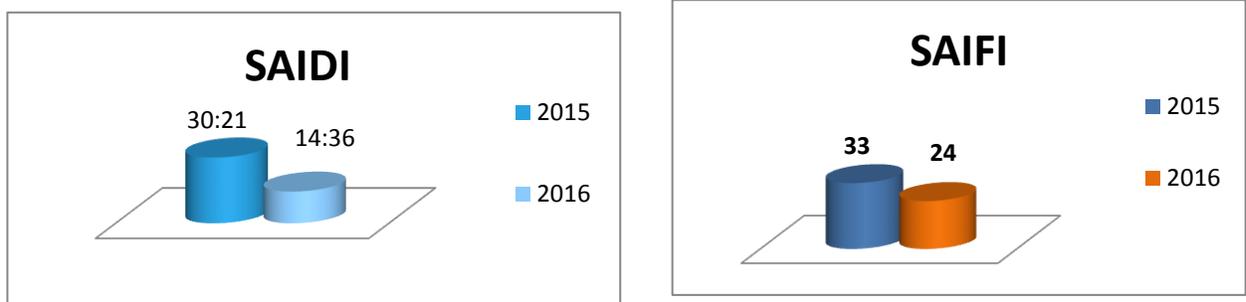
³¹ Voir à la p. 24 du mémoire

2.1.3. Approche normative de la QP dans le secteur Ivoirien de l'électricité

Cette approche de la RQ est principalement axée sur des standards de qualité. Ces standards sont souvent contractuels, comme le taux de rendement du système, le Temps Moyen de Coupure (TMC), l'Énergie Non Distribuée (END).

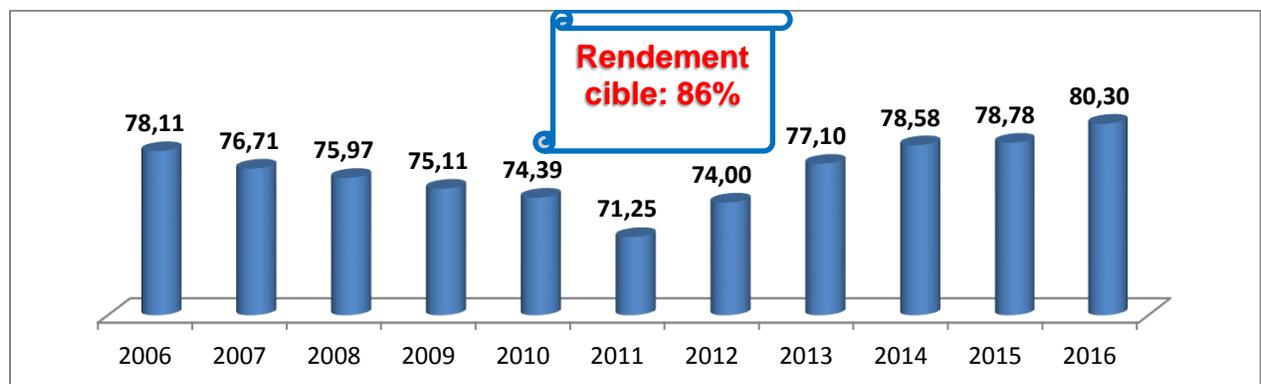
En 2014, à l'initiative de l'ANARÉ, un groupe de travail comprenant le Régulateur, les structures publiques représentant l'Autorité Concédante et la CIE a été constitué pour mettre en place dans le secteur, les indicateurs SAIDI et SAIFI. Depuis 2015, l'ANARÉ publie ces deux indicateurs³² et bien d'autres.

Graphique 05 : Indicateurs standards de la QP et du service au client : SAIDI³³, SAIFI³⁴



Source: rapport d'activités 2016, ANARE

Graphique 06 : Évolution du rendement du réseau électrique interconnecté (%)



Source de données : rapport d'activités CIE, 2016

³² Voir rapport d'activités 2015, 2016 et 2017 de l'Anaré

³³ System Average Interruption Duration Index (Nombre d'heures d'interruptions de service par client)

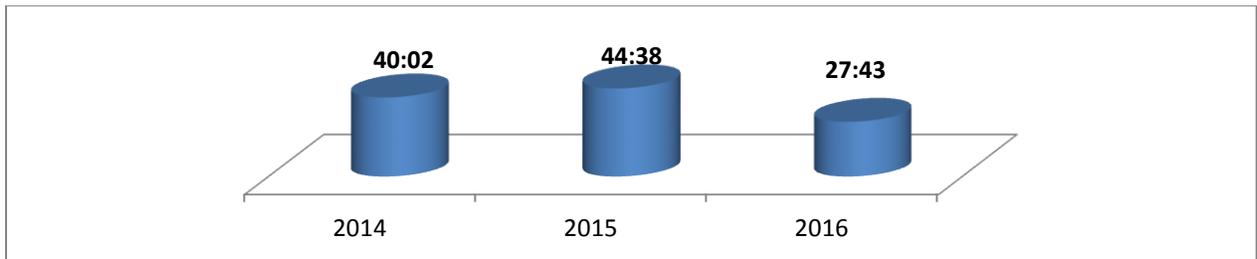
³⁴ System Average Interruption Frequency Index (Nombre d'interruptions de service par client)

Le rendement global du système est le rapport du volume d'énergie facturé sur la quantité totale d'énergie produite. Ici, Il reste inférieur au rendement cible de 86%, prévu par la convention État/CIE en 1990.

Le Temps Moyen de Coupure (TMC)

En 2016, le TMC s'élève à **27h43**, contre 44h38 enregistré en 2015, soit une nette amélioration de 16h55. La CIE avait fixé 30h comme objectif pour 2016.

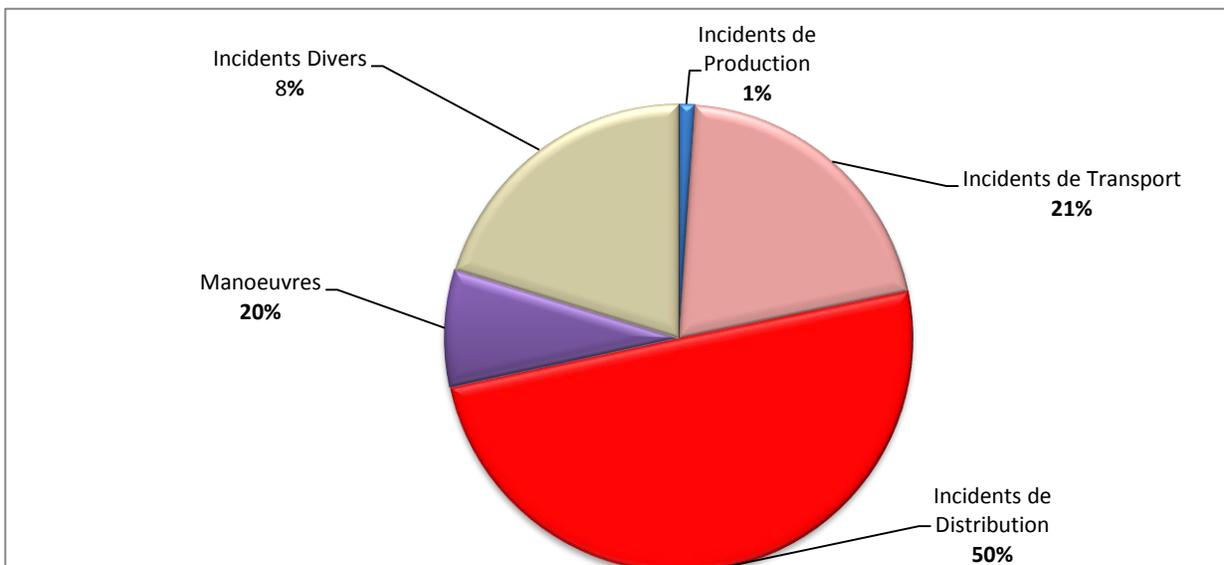
Graphique 07: Évolution du TMC (heures)



Source de données : CIE

La répartition des incidents et perturbations, ayant occasionné des coupures en 2016, est indiquée dans le graphique suivant :

Graphique 08 : Répartition du TMC en 2016



Source de données : CIE

Avant d'aborder la régulation incitative de la qualité de l'alimentation, notons que plusieurs standards internationaux sont exigibles au concessionnaire. Certes, les données indiquent de nettes améliorations par rapport aux années précédents 2016, mais il est préférable de prévoir des pénalités en cas de manquement aux obligations contractuelles. L'objectif étant de le rendre performant, mais aussi de protéger le consommateur, maillon faible des acteurs du secteur, en lui permettant d'avoir une fourniture en quantité et bonne qualité.

Par ailleurs, il faudrait préciser que conformément à la CC de type affermage signée en 1990, entre l'État et la CIE, il incombe à l'État de financer tous les investissements³⁵ structurant du secteur.

Ainsi on pourrait déduire que la QS s'est améliorée en raison des investissements effectués à travers CI-ENERGIES, structure publique assurant la maîtrise d'ouvrage des travaux du secteur, à la charge de l'État Ivoirien.

Ainsi entre 2012 et 2016, 1089 postes de distribution ont été installés, quand 1147km de lignes de transport ont été construites.

Contrairement à la régulation incitative des relations commerciales, la RIQ du produit est pris en compte dans la réglementation.

2.1.4. La régulation incitative de la qualité de l'alimentation dans le secteur ivoirien

Dans le secteur de l'électricité, la CC impose des pénalités³⁶ au concessionnaire du SPE en cas de manquements. On pourra citer les cas suivants :

1. plus de trois (3) déclenchements généraux (coupure totale d'électricité sur l'ensemble du territoire national) par an à partir du quatrième déclenchement général au cours d'un exercice, donne lieu à application d'une pénalité Pe2, en F CFA, due par le concessionnaire et immédiatement exigible au profit de l'AC ;
2. au-delà quatre (4) coupures continues de plus de 72h pour un départ HTB ou HTA par an;
3. en cas de dépassement, au cours d'un exercice, de la valeur de référence de l'END, une pénalité Pe1, en FCFA est due...au profit de l'AC;
4. en cas de distribution d'énergie électrique ne répondant pas aux critères de qualité...et affectant plus de 50 abonnés, plus de 2 heures.

Ainsi des pénalités contractuelles et pécuniaires sont prévues aux articles 65 de la CC de 1990 en ces termes : « *les parties conviennent qu'en cas de manquement, total, partiel ou de faute du Concessionnaire...des pénalités sont infligées de plein droit au Concessionnaire au profit de l'Autorité Concédante* ».

³⁵ Voir les tableaux p. 13 du mémoire

³⁶ Voir art. 65.1 – Art .65. 4 de la CC État de Côte d'Ivoire / CIE de 1990 et annexe 65.4

Cependant aucune incitation financière (bonus) n'est prévue en cas de bons résultats ayant un impact sur la QP et du service au client.

Au terme de ce chapitre, l'on peut retenir que la régulation de la qualité existe, car conformément aux bonnes pratiques, les deux (2) aspects de la qualité sont bien pris en compte dans les textes du secteur et par les contrôles du Régulateur.

Cependant cette régulation de la qualité pourrait être améliorée après un retour d'expérience de plus de vingt-cinq (25) ans d'exploitation du service public de l'électricité par le concessionnaire CIE.

Nous avons décrit et fait l'état des lieux d'un pan du service concédé. A cette fin donc il y a eu la présentation du Régulateur, de sa mission de protection et des actions de contrôle mis en œuvre, puis un aspect du répertoire des obligations réglementaires et consensuelles du concessionnaire enfin le chapitre portant sur la régulation de la qualité.

Ce dernier chapitre indique clairement que la relation clientèle n'est pas vraiment contractualisée, de surcroit il n'existe pas encore d'incitation financière en cas de manquement. Par contre, concernant la qualité de l'alimentation, les critères de performances et les pénalités en cas de manquement sont consignés dans les textes du secteur.

C'est la raison pour laquelle, le chapitre qui suivra, fera ressortir les forces et les faiblesses en matière de QS et enfin des propositions d'amélioration de la qualité du service, seront formulées dans le but de protéger le consommateur efficacement.

Chapitre 3 : Qualité du service : diagnostics et solutions envisageables pour une protection durable et efficace du consommateur d'électricité en Côte d'Ivoire

Section 1 : Mission de protection du Consommateur : palliatif aux défaillances de la qualité du service

I. Diagnostic de la qualité du service

I.1 Une grille d'évaluation vue la sous-direction en charge des Consommateurs

1.1.1. Force et faiblesses des relations commerciales

Cette QS repose entre autres sur : les délais, la réactivité du concessionnaire, ses approches innovantes et technologiques à même d'accroître la satisfaction clientèle...

A cet effet le présent diagnostic basé sur notre expérience personnelle en matière de protection du consommateur, prend en compte les services suivants :

1. les deux (2) et uniques prestations assorties d'un délai réglementaire, soit 7 jours pour l'abonnement et 30 jours pour le branchement,;
2. les trois (3) acquis³⁷ convenus avec le concessionnaire;
3. les réponses aux courriers de réclamations des consommateurs;
4. un outil de communication permanent avec les consommateurs en dehors du site web;
5. le traitement des dossiers portant sur les sinistres matériels;
6. la campagne d'efficacité énergétique ;
7. un indicateur Doing Business en termes de délai de raccordement.

Le tableau ci-après récapitule, les services sélectionnés, pouvant être naturellement complétés. Cependant, pour notre petite expérience, lesdits services méritent qu'on s'y attarde, si l'on veut relever le niveau de la qualité du service offert par le concessionnaire dans le cadre du service public.

³⁷ Voir pp 37 et 38 du mémoire

Tableau n°7 : Évaluation des relations concessionnaire/consommateurs

SERVICES	FORCES	FAIBLESSES	OBSERVATIONS
1. Respect des délais contractuels (branchement, abonnement)		X	<ul style="list-style-type: none"> • Résistance du concessionnaire à transmettre ses statistiques sur les réclamations en général; • les rapports d'activités CIE 2015-2016 ne donnent pas d'information y relatifs ; • 52 % des 124 DA³⁸ traitées par l'ANARE portent sur des délais de branchement/abonnement non respectés.
2. Respect des 3 acquis ³⁹ convenus avec le concessionnaire		X	L'objectif pour le Régulateur est d'arriver à 0 réclamation ou Recours. Ce n'est pas encore le cas. ⁴⁰
3. Réponse du concessionnaire au courrier du consommateur		X	Pas de délai ou d'obligation réglementaire en termes de réponse aux courriers des consommateurs.
4. Mise en service d'un Centre de Relations Clients 24H/24H	X		Un outil moderne pour prendre en charge les réclamations des consommateurs. 621.724 ⁴¹ appels traités en 2016 soit une hausse 118.8% par rapport à 2015.
5. Traitement des réclamations sur les sinistres matériels		X	Le délai de traitement extrêmement long, le Régulateur dispose de recours en attente de réponse depuis plus de 8 ans !
6. Efficacité énergétique	X		Campagne de communication initiée auprès des consommateurs depuis 2016 ⁴² .
7. Indicateurs Doing Business		X	Les indicateurs cibles recherchés par le CEPICI, sont 4 pour les procédures et 28 jours pour le délai de raccordement MT et HT.

Sources : SDC, adapté, 2016

³⁸ Demande d'assistance, voir par 37 du mémoire eu rapport d'activités 2016 de l'ANARE

³⁹ Adoption avec le concessionnaire de solutions consensuelles qui sont devenues sources de droit pour les consommateurs depuis plus d'une dizaine d'Anaré voir pp 37 et 38 du mémoire.

⁴⁰ Interpellations successives par courriers et dans les rapports d'activités 2015 et 2016 de l'ANARE

⁴¹ Rapport d'activité 2016 CIE p.74

⁴² Rapport d'activité 2016 CIE p.95

Il ressort du tableau que la relation consommateur/concessionnaire est encore empreint d'innombrables incertitudes, car le concessionnaire, à ce jour, ne peut être jugé que sur 2 prestations assorties réglementairement de délais. Il s'agit du branchement/ abonnement.

Tableau n°8 : Top 10 des meilleures performances d'Afrique subsaharienne en Matière de raccordement à l'électricité (Doing Business)

Rang	Economie ▲	Raccordement à l'électricité classement	Procédures (nombre)	Délai (jours)	Indicateur de fiabilité de l'approvisionnement et de transparence des tarifs (0-8)
1	Maurice	41	4	81	6
2	Namibie	76	6	37	4
3	Tanzanie	83	4	109	4
4	Soudan	102	5	70	4
5	Togo	109	3	51	3
6	Cameroun	113	4	64	0
7	São Tomé-et-Príncipe	115	4	89	0
8	Rwanda	118	4	34	0
9	Ghana	121	4	79	0
10	Botswana	122	5	77	0
19	Côte d'Ivoire	146	8	55	3

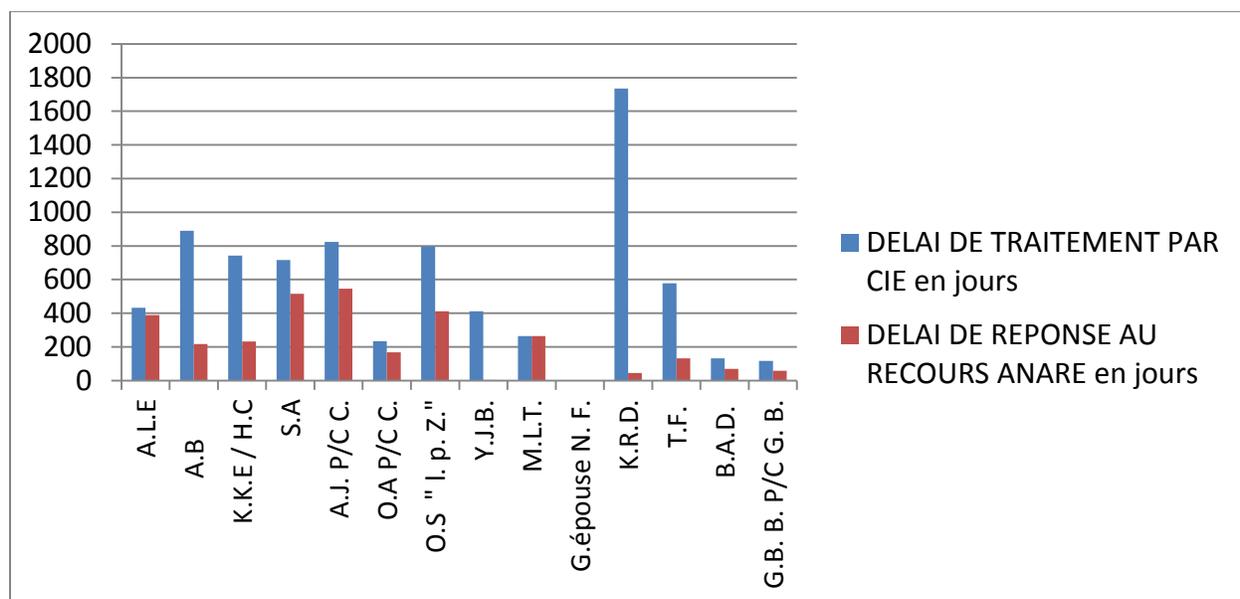
Sources, CEPICI, adapté

Le nombre de procédures subis par les opérateurs économiques en Côte d'Ivoire pour se raccorder à l'électricité restent encore excessif, au regard des meilleures performances du top 50 mondial en matière de raccordement à l'électricité. Cette constatation est la même comparée aux 10 meilleures performances d'Afrique subsaharienne.

Par conséquent, les indicateurs cibles recherchés par la Cote d'Ivoire, selon le Contre de Promotion des Investissements en Côte d'Ivoire (CEPICI), sont 4 pour les procédures et 28 jours pour le délai de raccordement MT et HT.

En somme si la mise en service d'un call center associé aux dépannages est à saluer, le concessionnaire devra s'améliorer sur les autres services inscrits dans le tableau, **surtout un carton rouge lui est attribué pour le traitement des demandes de dédommagement suites à des avaries d'appareils électriques.**

Graphique n°09 : Évaluation en 2016 du délai de traitement des recours transmis au Concessionnaire (en jours)



Sources : SDC, ANARE

1.1.2 Forces et faiblesses de la qualité du produit

La Qualité du Produit (QP), deuxième volet de la Qualité du Service repose entre autres sur : la continuité de la fourniture, la durée des coupures, les délais de rétablissement de la fourniture, les paramètres des ondes, de la tension etc.

Il faut relever qu'après la protection des consommateurs, l'enjeu stratégique N°2 de l'ANARE, c'est la régulation technique.⁴³ A cet effet, les deux (2) objectifs stratégiques assignés à la Direction des Études Techniques sont :

1. Contribuer à la sûreté et la sécurité du système électrique ivoirien;
2. Faire améliorer la sécurité et la qualité du produit et du service au client.

Le tableau ci-après récapitule, des items non exhaustifs, sélectionnés par nos soins, qui pourraient à notre sens, relever le niveau de la qualité de l'alimentation offerte aux consommateurs, s'ils sont pris en charge par les acteurs concernés.

⁴³ Voir page 39 du mémoire, Contrôle technique et plan stratégique 2013-2015, en annexes

Tableau n°11 : Évaluation de la qualité de l'alimentation

SERVICES	FORCES	FAIBLESSES	OBSERVATIONS
1. Nombre de défauts permanents ⁴⁴		X	Segment Distribution : 8 365 en 2016 contre 7 606 en 2015 ⁴⁵ augmentant ainsi la durée des coupures
2. Critères de performances réglementaires	X		Critères contractuels et ceux définis par le Régulateur conformément au plan stratégique et le Doing Business.
3. Caractéristiques de la fréquence et la tension avec des seuils de tolérances	X		« <i>Obligation pour le concessionnaire de fournir aux abonnés... courant alternatif à une fréquence fixée à 50 hertz, dans la limite des tolérances précisées par le RSC</i> ». art. 30.1 et 30.4 CC
4. Pénalités contractuels en cas de manquement	X		« <i>les parties conviennent qu'en cas de manquement...des pénalités sont infligées de plein droit au Concessionnaire au profit de l'Autorité Concédante (AC)</i> ». art. 65.1 de la CC
5. Investissements ouvrages de transport et Distribution	X		De 2012 à 2016 l'Autorité Concédante a construit 3550 km de réseau BT et 3549 postes de distribution.
6. Correction des anomalies constatées par l'ANARE	X		Le rapport annuel 2016 de l'ANARÉ indique un taux de correction de 90% sur les ouvrages concédés de Distribution ⁴⁶ .
7. Programme prévisionnel de maintenance		X	Ledit rapport indique un taux d'exécution de 55% ⁴⁷ .
8. Ré-enclenchement automatique ⁴⁸		X	5 643 en 2015 contre 8 165 en 2016 ⁴⁹ .
9. Indicateurs Doing Business		X	Pour obtenir 1 point sur 3 au SAIFI ⁵⁰ , la Côte d'Ivoire doit améliorer son indice en le faisant passer de 24 en 2016 à 12 , soit à 1 coupure par mois.

⁴⁴ *Incidents ayant nécessité l'intervention des équipes CIE pour rétablir l'alimentation, suite à défaillances des équipements et voir rapport QP CIE en annexes

⁴⁵Rapport d'activités de DET de l'ANARÉ, en annexes

⁴⁶ Voir P. 54

⁴⁷ Voir p. 55 du rapport annuel 2016 de l'ANARÉ

⁴⁸ Incidents n'ayant pas nécessité l'intervention des équipes CIE pour rétablir l'alimentation

⁴⁹ Rapport d'activités de DET de l'ANARÉ, en annexes

⁵⁰ Indicateur SAIFI Selon le CEPICI

Nous voudrions relever une bonne identification des documents contractuels et leur transmission effective⁵¹, dans les bons délais, au Régulateur. Cette transparence permettant une appréciation réelle, en vue des recommandations éventuelles et pour une anticipation, en cas de forte dégradation des ouvrages concédés par exemple.

En plus, les Pénalités contractuelles définies devraient constituer une dissuasion pour le concessionnaire à rester dans les limites contractuelles de tolérance. Ces mesures d'incitation à la qualité sont appelées à être améliorées en vue de garantir un meilleur approvisionnement en électricité à la clientèle desservie.

Par ailleurs des efforts doivent être faits par les acteurs (CIE, CI-ENERGIES, citoyens) du secteur pour réduire le nombre de défauts permanents et réduire ainsi la durée moyenne des coupures.

Il est important de relever qu'en 27 ans d'exploitation de la concession, le concessionnaire CIE n'a jamais écopé d'une seule sanction et pourtant les plaintes sur la qualité du produit sont importantes.

Le Régulateur assurant l'interface statutairement, entre le Consommateur et le Concessionnaire CIE, il s'avère important d'évaluer cette relation qui inexorablement impacte la qualité du service.

I.2. Mission de protection des consommateurs : diagnostic de la relation Régulateur / concessionnaire CIE

Pour rappel, la mission de protection des consommateurs exercée par l'ANARE se décline en trois (3) axes principaux que sont : le conseil, l'assistance et l'accueil des consommateurs, ensuite le traitement des plaintes (recours) nés des litiges entre ceux-ci et le concessionnaire, enfin le contrôle de la relation commerciale, la formation des consommateurs, l'encadrement des associations de consommateurs.

1.2.1 Forces et faiblesses des relations Régulateur / CIE

Dans la mise en œuvre de sa mission de protection, le Régulateur a un commerce très fréquent avec le concessionnaire, soit par des rencontres, des visites terrains, des mails, soit par le téléphone, des échanges de documents et par les courriers.

⁵¹ Voir p. 39 du mémoire, graphique n°3 sur le taux de transmission des documents contractuels

Tableau n°11 : Diagnostic de la collaboration ANARE/CIE en matière de protection des Consommateurs

	FORCES	FAIBLESSES	OBSERVATIONS
1. Réponses du concessionnaire aux courriers du Régulateur		X	Pas de délai ou d'obligation réglementaire en termes de réponse aux courriers du Régulateur. Les relances sont récurrentes.
2. Transmission des statistiques sur les réclamations		X	Résistance du concessionnaire à les transmettre en dépit des relances.
3. Respect des interpellations du Régulateur		X	Trois (3) interpellations ⁵² du Régulateur restent lettres mortes depuis de plusieurs années: <ul style="list-style-type: none"> • ne plus facturer des honoraires d'Huissier aux consommateurs suite à un contrôle, au lieu des frais réglementaires ; • respecter les trois (3) acquis convenus au bénéfice des consommateurs ; • améliorer la procédure et les délais de traitement des réclamations pour sinistres matériels.⁵³
4. Application des mesures provisoires sollicitées par le Régulateur	X		100% des mesures provisoires sollicitées en 2015 et 2016 ⁵⁴ ont toutes été exécutées par le concessionnaire.
5. Traitement des réclamations sur les sinistres matériels.		X	Le délai de traitement extrêmement long, le Régulateur dispose de recours en attente de réponse depuis plus de 8 ans !
6. Cadre pour échanges / médiation	X		Un cadre formel mis en place depuis 2016 pour des médiations. Des formations sont sollicitées pour une meilleure connaissance du Régulateur.

Sources : l'auteur du mémoire,

⁵² Voir rapport d'activités ANARE 2015 pp.65 à 67 et 2016 p. 71

⁵³ Voir rapport d'activités 2015 p. 70

⁵⁴ Voir rapport d'activités 2015 et 2016 de l'ANARE pp.70 et 68

1.2.2. Commentaires sur l'évaluation de la relation CIE -ANARE

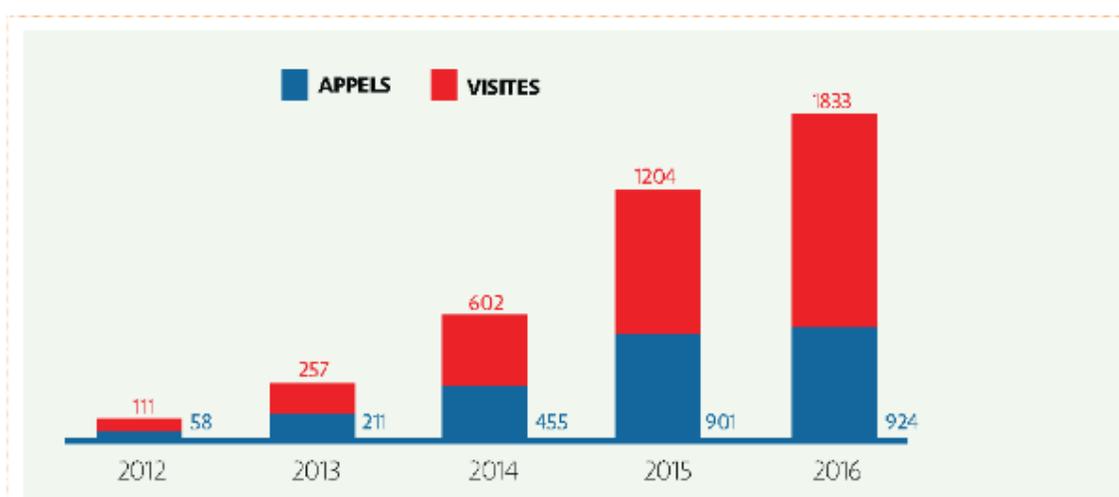
Ce diagnostic est le résultat des relations entre le Régulateur et le concessionnaire du SPE, sur la base des textes règlementaires et d'un Régulateur société d'État, sans personnalité juridique.

L'ANARE effectivement avant l'adoption du Code de mars 2014 était un Régulateur sans pouvoirs réels, contraint à n'adresser que des courriers de relance, qui au demeurant ne sont pas toujours suivis d'effet. Cette résistance du concessionnaire à mettre en œuvre diligemment les interpellations du Régulateur, à transmettre des documents non contractuels sollicités, met donc naturellement à mal, la qualité de ses relations avec le consommateur qui dans ces cas, sont doublement frustrés. Ce manque de coopération sur certains aspects sont de nature à écorner l'image du concessionnaire du service public de l'électricité, auprès des consommateurs.

Cependant, l'évolution des indicateurs des activités de la Sous-Direction en Charge des Consommateurs (SDC) pourrait être interprétée comme une amélioration de la qualité du service, car le consommateur dispose d'un recours en dehors de la voie contentieuse. En effet la voie judiciaire étant souvent longue et onéreuse.

Et, ces recours exercés auprès du Régulateur viennent réduire le poids ou la perception des consommateurs vis-à-vis du concessionnaire CIE, en terme d'abus de position dominante, eu égard au caractère monopolistique de l'activité. En effet, les factures complémentaire ou estimées contestées par exemples, sont à plus de 70% annulées en raison de leur fondement⁵⁵.

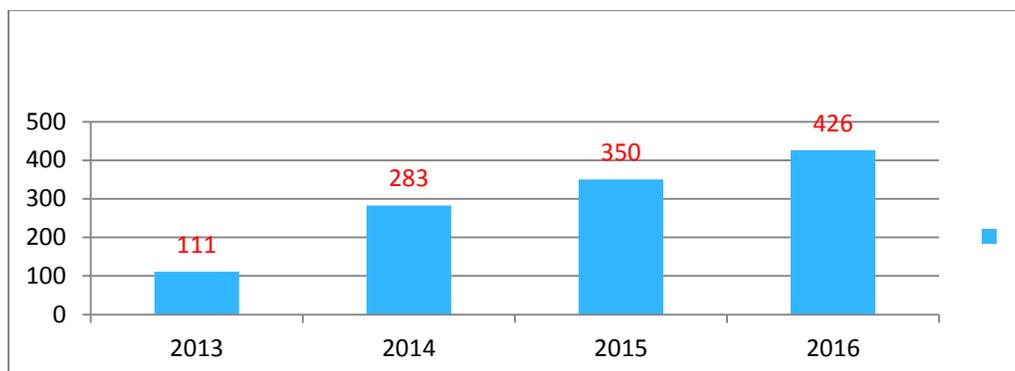
Graphique n°10 : évolution des visites et appels dans les PACEL sur 5 années



Sources : rapport d'activités 2016, ANARE P.61

⁵⁵ Voir rapport d'activités ANARE 2015 Annexes, pp.146 à 150

Graphique n°11 : Évolution des recours (plaintes) sur quatre années



Sources : rapport d'activités 2016, ANARE P.66

Les recours formulés⁵⁶ par les consommateurs domestiques, professionnels (résidentiels) ou des industriels et gros consommateurs ne cessent de croître.

Et les enjeux financiers sont très importants⁵⁷. Ainsi, les montants cumulés des factures contestées se situent entre **330.000.000 FCFA** et **1.600.000 000 FCFA** (soit entre 500.000 et 2.2 M. d'euros) uniquement pour les clients industriels en 2016.

Au terme de ces trois (3) diagnostics, on retiendra que l'absence de critères de performance et de délais concernant notamment, la qualité des relations commerciales et des relations du concessionnaire avec le Régulateur, constituent un frein à une protection efficace du consommateur.

Ce vide réglementaire en matière de qualité de service qu'on pourrait peut-être expliqué par la non-existence d'un Régulateur en 1990, lors de la signature de la convention de concession, devrait être assez rapidement comblé, pour améliorer les deux (2) catégories de qualité de service.

Par ailleurs, concernant la QP, les seuils induisant des pénalités devraient être révisés, pour une mise en place d'un mécanisme véritablement incitatif aux fins d'améliorer la qualité de l'alimentation.

En tout état de cause, à travers les moyens mis en œuvre par l'ANARE pour protéger le consommateur et faire de lui un acteur de la Régulation, le concessionnaire devrait percevoir dans les recours et les demandes d'assistance, un vivier pour améliorer ses services et ses performances. L'ANARE se positionne comme l'acteur qui apaise et facilite les relations entre ces deux (2) acteurs, quand le dialogue est rompu ou difficile.

⁵⁶ Voir en annexes, la typologie des recours exercés par les consommateurs

⁵⁷ Voir la répartition des montants litigieux en annexe

Section 2 : Propositions de réformes de la qualité du service pour une protection efficiente du Consommateur

I. Le Code de l'électricité de 2014 : solutions à plusieurs défis de Régulation

I.1 L'impact positif du Code sur la qualité du service

1.1.1 Des pouvoirs attribués au Régulateur

La loi 2014-132 du 24 mars 2014 propose une amélioration générale du cadre juridique du secteur ivoirien de l'électricité. Ainsi, l'Etat de Côte d'Ivoire a clairement affiché sa volonté de renforcer l'autonomie et les pouvoirs du Régulateur. A cet effet, le Code a institué un organe indépendant de régulation doté des pouvoirs nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

Ainsi les dispositions de l'art 43 dudit code institue-t-elles un organe indépendant doté de la personnalité juridique et investit notamment des pouvoirs d'injonction, d'investigation, de décision, de sanction.

Ces pouvoirs vont donc permettre à la mission de préservation des intérêts des usagers du service public de l'Electricité et de protection de leurs droits, sans oublier le règlement des litiges, de prendre un nouvel essor.

Aussi, l'ANARE-CI née par le décret n°2016-785 du 12 octobre 2016, suite à la dissolution de l'ANARE société d'État, disposera véritablement des pouvoirs d'une Autorité Administrative indépendante (AAI).

- **En matière de règlement des litiges** : le code ouvre des perspectives nouvelles en autorisant des décisions rendues par le régulateur, à charge de recours devant une Cour d'Appel ; consécration du principe du contradictoire, lors des contrôles des appareils de comptage car dans le RSC, ce principe était une option.
- **En matière de contrôle** : le code donne à l'AAI de mener des investigations, lui permettant ainsi de cerner l'ensemble des étapes, ou opérations liées à la relation commerciale Concessionnaire-Consommateur et de les organiser dans un processus favorisant la transparence.
- **En matière de protection des consommateurs** : de mettre à exécution par des injonctions notamment, des interpellations multiples non suivies d'effet.

1.1.2. L'autonomie financière un pilier du contrôle de la mission de protection

Un frein à la bonne exécution de sa mission générale de régulation sectorielle est la dépendance financière et les moyens limités alloués au Régulateur. Ainsi, l'autonomie financière affirmée suivant l'article 45 du décret 2016-785 du 12 octobre 2016, diversifie les ressources de l'AAI notamment :

- « une quote-part des recettes des redevances annuelles de conventions pour l'exercice d'un segment d'activité du secteur fixée par voie réglementaire ;
- le produit de ses travaux et prestations, les taxes parafiscales dont la perception est autorisée par la loi de finances..»

À travers ces moyens conséquents, l'AAI mettrait en œuvre graduellement des actions impérieuses, devant impacter les actions de régulation sur tous les domaines d'intervention de l'ANARE-CI.

Cependant, concernant la régulation de la qualité, en lien avec la protection des consommateurs on pourrait énumérer, les diligences suivantes :

- **les ressources humaines** : un recrutement du personnel, en vue de répondre aux attentes croissantes des consommateurs, symbolisées une hausse significative des (4) quatre des indicateurs de la protection des consommateurs (appels, visites, recours, demandes d'assistance); et ainsi organiser des contrôles plus réguliers chez le concessionnaire, entre autres;
- **l'accroissement de la visibilité d'ANARE-CI** : auprès des consommateurs, en implantant pour les 10 années à venir, cinq (5) PACEL qui ont une mission générale d'écoute et d'information des consommateurs, dont 2 autres à Abidjan et 3 à l'intérieur du pays. Cette approche aura l'avantage de rapprocher le Régulateur certes des Consommateurs, mais aussi des services décentralisées du concessionnaire du SPE;
- **la communication media** : en raison du cout élevé des prestations de communication, même sur la chaine publique nationale, la notoriété du régulateur sectoriel peine à s'asseoir, En effet, une enquête⁵⁸ commandée par l'ANARE en 2014, sur 400 interviewés 89 % déclarent ne pas connaître l'ANARE, encore moins sa mission de protection;
- **les enquêtes de satisfaction** : baromètre pertinent pour mesurer la satisfaction, connaître les attentes, les forces et les faiblesses, ont fait défaut pour jauger la qualité du service aux consommateurs, raison des moyens financiers limités. En effet, en 17 années de protection des consommateurs, une seule enquête a pu être réalisée par un cabinet spécialisé dans la relation clients, en 2014.

Ces quatre (4) diligences, nous pensons pourraient constituer aussi bien des forces sur lesquelles capitaliser ainsi que des leviers importants d'amélioration de la qualité du service (QS).

⁵⁸ Enquête réalisée par le Cabinet Parisien Reach Consulting, indexée au Baromètre OIRC

II. Régulation de la qualité : les améliorations souhaitables au plan réglementaire

II.1. Pour une régulation forte des relations commerciales

1.1.1. Au plan normatif

Nous avons répertorié les obligations contractuelles en matière de QS ainsi que les obligations consensuelles (les 3 acquis), devenues sources de droit pour les consommateurs, car étant rentrées dans les usages depuis plus d'une décennie.

Ensuite, l'identification de celles qui étaient assorties ou pas d'un délai, d'un standard de qualité ou critères de performance. Les différents diagnostics ont permis de voir leurs impacts positifs ou négatifs sur la qualité des relations commerciales et la qualité de l'alimentation.

Enfin, à travers ce tableau nous énumérerons les propositions pour améliorer la qualité des relations entre le concessionnaire et les consommateurs ainsi que le commerce entre le Régulateur et le concessionnaire du Service Public de l'Électricité.

Ainsi, la protection des consommateurs serait plus accentuée, car le concessionnaire serait assujéti à des obligations contractuelles nouvelles, et non plus sur deux (02) obligations, mais sur huit (8). Le but étant d'y aller progressivement, au risque d'être inefficace.

Tableau n°12: Pour une approche normative forte de la qualité des relations entre Concessionnaire / Consommateurs et pour une collaboration efficace Régulateur / CIE en matière de protection des consommateurs (1/2)

obligations	Délais proposés	Délais contractuels	Actions à mener	Responsables
1. Obligation de consentir un abonnement	5 jours ouvrables	7 jours ouvrables	Réviser le RSC	ANARE CI
2. Obligation de consentir un abonnement sans exiger au préalable les impayés du précédent abonné.	5 jours ouvrables	0	A inscrire dans le RSC	ANARE CI
3. Obligation de consentir un branchement BT	20 jours ouvrables	30 jours ouvrables	Réviser le RSC	ANARE CI
4. Obligation de consentir un raccordement MT	28 ⁵⁹ Jours ouvrables	30 Jours ouvrables	A inscrire dans le RSC	ANARE CI
5. Obligation de ne pas suspendre la fourniture pour impayés les jours fériés et week-end et veilles de ces jours	Pas de délais	Pas de délais	A inscrire dans le RSC	ANARE CI
6. Obligation de n'appliquer la pénalité de 10% que sur le reliquat du après la date limite de paiement	Au moins 1 jour après la date limite e paiement	Pas de délais	A inscrire dans le RSC	ANARE CI

⁵⁹ Délai recherché par la Cote d'Ivoire, pour améliorer son score dans le Doing Business

Tableau n°13: Pour une approche normative forte de la qualité des relations entre Concessionnaire /Consommateurs et pour une collaboration efficace Régulateur / Concession en matière de protection des consommateurs **(2/2)**

obligations	Délais proposés	Délais contractuels	Actions à mener	Responsables
7. Obligation pour le concessionnaire de répondre aux courriers de réclamation des consommateurs	30 jours ouvrables	Pas de délais	A inscrire dans le RSC	ANARE CI
8. Obligation pour le concessionnaire de répondre aux courriers du Régulateur	40 jours ouvrables	Pas de délais	A inscrire dans le RSC	ANARE CI

Ainsi, six (6) nouvelles dispositions réglementaires seraient inscrites dans le Règlement du Service Concédé. Quoique nouvelles, il faut relever que les trois acquis (n° 2, 5 et 6) sont parfaitement connus du concessionnaire.

Ensuite l'obligation n°4 assujettit aux critères Doing Business n'est pas irréalisable, puisque le concessionnaire intervient dans 6 des 8 procédures nécessaires pour obtenir le raccordement des industriels. Ce défi devra être relevé pour améliorer le rang peu honorable de 146^{ème} sur 189 économies.

Enfin, les obligations de réponses contribueraient à améliorer les relations entre le concessionnaire et les usagers du service public, car bien souvent ils ont l'impression d'avoir affaire à un monopoleur qui ne respectent pas le client.

Pour la collaboration avec le Régulateur, il faudrait cependant relever qu'un flot très important de mails qui circule entre les collaborateurs des Directions Régionales (DR) du concessionnaire, en plus des courriers officiels qui sont systématiquement adressés au concessionnaire. Il s'agit d'un gage de confiance à saluer, cependant un certains nombres de courriers reste encore sans réponses en dépit des relances.

1.1.2. Au plan de la régulation incitative de la qualité des relations commerciales

il s'agit ici de proposer des incitations financières en pénaliser le concessionnaire en cas de manquement total ou partiel. Il s'agit d'une innovation, car elle n'a jamais existé,

Tableau n°14: Pour une approche incitative de la qualité des relations et pour une collaboration efficace avec le Régulateur

obligations	Délais proposés	Incitations	Observations
1. Obligation de consentir un abonnement	5 jours ouvrables	Formules à proposer	Pa= Pénalité abonnement PS=Puissance souscrite ASC : Avance sur Consommation N : nombre de jours après J5
2. de consentir un abonnement sans exiger au préalable les impayés.	5 jours ouvrables	idem	Pa= Pénalité abonnement PS=Puissance souscrite ASC : Avance sur Conso N : nombre de jours après J5
3. Obligation de consentir un branchement BT	20 jours ouvrables	Idem	Pb= Pénalité branchement D= devis payé par le demandeur N= nombre de jours après J5
4. Obligation de consentir un raccordement MT	28 ⁶⁰ Jours ouvrables	Idem	Pr= Pénalité raccordement AVS= : Avance sur Consommation N= nombre de jours après J5
5. Obligation de ne pas suspendre la fourniture pour impayés les jours fériés, week-end et veilles de ces jours	Pas de délais	Formules à proposer	PSW=Pénalité suspension week end PS=Puissance souscrite ASC : Avance sur Conso N : nombre de jours après J5
6. de n'appliquer la pénalité de 10% que sur le reliquat du après la date limite de paiement	Pas de délais	Idem	Positionner le reliquat des 10% du montant total de la facture en avoir sur son Compte client.

L'objectif recherché est de promouvoir les incitations financières directement reversées aux consommateurs victime du manquement. Avec cette innovation, le concessionnaire à coup sûr s'organiserait mieux pour satisfaire la clientèle et respecter les acquis qu'elle a même convenue avec le Régulateur.

⁶⁰ Délai recherché par la Cote d'Ivoire, pour améliorer son score dans le Doing Business

II.2. Pour une régulation efficace et moderne de la qualité du produit

2.2.1. Le régulation de la qualité du produit au plan normatif

Nous avons évoqué les standards de qualité contractuels, ceux qui sont suivis dans le secteur et le SAIFI et SAIDI en vigueur depuis 2015, à l'initiative du Régulateur, conformément au plan stratégique triennal déjà évoqué.

Aussi, suggérons-nous pour améliorer la sécurité, la qualité du produit (QP) et du service au client, que le régulateur fasse adopter progressivement 3 autres standards. Ces indicateurs internationaux permettront d'améliorer l'information sur la sécurité et la QP et faciliteront la comparaison des systèmes électrique dans le nouveau marché régional de l'électricité par exemple.

Tableau n°15: Pour une approche normative de la qualité du produit

SERVICES	Indicateurs ou délais contractuels	Indicateurs ou délais proposés	OBSERVATIONS
1. Nombre de défauts permanents ⁶¹	0	4000	8 365 en 2016 contre 7 606 en 2015 ⁶² augmentant ainsi la durée des coupures
2. Critères de performances réglementaires	x	3	le CAIDI ⁶³ MAIFI ⁶⁴ : fréquence moyenne des coupures brèves; CAIFI ⁶⁵ : fréquence moyenne des coupures longues par client sur la période considérée. Ces 3 indicateurs internationaux viendraient à court termes complétés le SAIFI/SAIDI proposés par l'ANARE en 2014.
3. Correction des anomalies constatées par l'ANARE	0	90%	A insérer dans la nouvelle Convention de 2020
4. Exécution du programme prévisionnel de maintenance	0	80%	A insérer dans la nouvelle Convention de 2020

⁶¹ *Incidents ayant nécessité l'intervention des équipes CIE pour rétablir l'alimentation

⁶² Rapport d'activités de DET de l'ANARÉ, en annexes

⁶³ CAIDI=SAIDI\SAIFI voir rapport d'activités 2014 de la CREE Mali p. 84

⁶⁴ MAIFI : Momentary Adverage Interruprion Frequency Index

⁶⁵ CAIFI: Customer Adverage Interruption Frequency Index

2.2.2. La régulation incitative de la qualité du produit

La convention de concession (CC) fait mention de pénalités à infliger au concessionnaire en cas de manquement. Le diagnostic a fait ressortir comme point fort les pénalités réglementaires sans entrer dans les détails.

27 ans après la signature de la CC ETAT/CIE, tous les indicateurs réglementaires existant pour tous les segments : production, transport et distribution y compris les centrales isolées (le pays en compte 60 à ce jour), doivent être passés au peigne fin, car certainement dépassés et ont besoin d'être actualisés. Nous proposons de revisiter les indicateurs ci-dessous qui pour nous sont pertinents et pourraient être mise en œuvre pour la nouvelle convention de 2020.

Distribution d'énergie électrique ne répondant pas aux critères exigés de qualité **ANNEXE 65.4 de la convention de concession (CC) al.1**

« En cas de distribution d'énergie électrique ne répondant pas aux critères de qualité mentionnés aux articles 30.3 et 30.4 de la CC, une pénalité P_q (en Francs CFA), sera due par le Concessionnaire, immédiatement exigible au profit de l'Autorité Concédante

$$P_q = 1\,500\,000\,N$$

Avec

- P_q = montant de la pénalité, en Francs CFA ;

- N = nombre de cas de distribution d'énergie électrique ne répondant pas aux critères de qualité, d'une durée supérieure à 2 heures et affectant plus de 50 abonnés, prouvés après instruction de chaque cas par l'Autorité Concédante ».

Interruption générale ou partielle de la distribution de l'énergie électrique **ANNEXE 65.4 de la convention de concession (CC) al.3**

a) *« en cas de dépassement, au cours d'un exercice, de la valeur de référence de l'énergie non distribuée, une pénalité Pe_1 , en Francs CFA, est due par le Concessionnaire, et immédiatement exigible au profit de l'Autorité Concédante.*

(END-ENDO)

$$Pe_1 = 0,75 \times RO \times \frac{\text{-----}}{EO}$$

Avec

- Pe_1 = montant de la pénalité, en Francs CFA ;

- RO = redevance annuelle reversée à l'Autorité Concédante au cours de l'exercice de référence, en Francs CFA ;

- *END = énergie non distribuée annuelle en HTA/HTB et en incidents de production en, kWh ;*
- *EO = énergie annuelle brute produite et achetée au cours de l'exercice de référence en kWh ;*
 - *ENDO = énergie non distribuée au cours de l'exercice de référence en kWh.*

Pour la période du 1^{er} octobre au 30 septembre 1996, l'exercice de référence est l'exercice 1991/1992. »

- b) « Chaque déclenchement général (coupure totale d'électricité sur l'ensemble du pays), à partir du quatrième déclenchement général au cours d'un exercice, donne lieu à application d'une pénalité Pe2, en Francs CFA, due par le Concessionnaire et immédiatement exigible au profit de l'Autorité Concédante.*

$$Pe2 = 0,75 \times R \times \frac{ENDg}{E}$$

Avec

- *Pe2 = montant de la pénalité en Francs CFA ;*
- *R = redevance annuelle reversée à l'Autorité Concédante au cours de l'exercice considéré, en Francs CFA ;*
- *E = énergie annuelle brute produite et achetée au cours de l'exercice considéré, en kWh ;*
- *ENDg = énergie non distribuée au cours du déclenchement général considéré, en kWh.*

- c) Chaque interruption partielle (coupure localisée d'électricité), à partir de la cinquième, sur le départ HTA ou HTB quelconque, entraînant une coupure de plus de 72 heures au cours d'un exercice, donne lieu à une pénalité Pe3, en Francs CFA, due par le Concessionnaire et immédiatement exigible au profit de l'Autorité Concédante.*

$$Pe3 = 0,75 \times R \times \frac{ENDi}{E}$$

Avec

- *Pe3 = montant de la pénalité en Francs CFA. ;*
- *R= redevance annuelle reversée à l'Autorité Concédante au cours de l'exercice considéré, en Francs CFA ;*
- *E = énergie annuelle brute produite et achetée au cours de l'exercice concerné, en kWh ;*
- *ENDi = énergie non distribuée au cours de l'interruption concernée, en kWh.*

Nous avons surligné à dessein certains paramètres qui ne devraient pas échapper à l'analyse en cas de réactualisation.

Ces indicateurs, nous paraissent plus équitables, du point de vue du consommateur et même du concessionnaire. En effet, ils semblent plus homogènes et mieux ciblés que le TMC par exemple, qui ne tient pas compte de l'hétérogénéité des situations sur le terrain.

Du reste, le Régulateur se doit veiller à la transparence sur les données afin que ces pénalités soient effectivement appliquées si des manquements surviennent. En tout état, le Consommateur sera naturellement mis à contribution, dans le cadre des procédures qui seront écrites afin que la bonne et juste information sur la QP et le service au client soient connues du Régulateur.

Pour clore ce chapitre on notera qu'outre le Régulateur, et le concessionnaire du service public de l'Électricité (la CIE gestionnaire du système électrique), un autre acteur est très important dans la mise en place de ces standards et pour l'amélioration de la sûreté et de la sécurité du système électrique ivoirien, il s'agit de la société d'État CI-ENERGIES.

En effet, celle-ci est en charge entre autres, de la gestion du flux financier du secteur, de la planification des investissements et de la maîtrise d'ouvrage de tous les travaux incombant à l'État, dans le cadre de l'affermage.

CONCLUSION GENERALE

La Cote d'Ivoire en s'engageant dans un processus de réforme, par l'instauration d'un organe indépendant de régulation dénommée ANARE-CI, s'est engagée pourrait-on dire dans un processus de sécurisation juridique, financier, économique et financier des investissements, tout en préservant les intérêts des consommateurs d'électricité.

En effet, le Consommateur, acteur essentiel du secteur, qui finance à travers le paiement de ses factures, la rémunération des concessionnaires, une partie des investissements, le fonctionnement des structures du secteur, se doit d'être protégé; car considéré comme le maillon faible de la chaîne des acteurs du secteur.

Il est donc louable que le régulateur assure la mission de protection de ses intérêts, à travers un contrôle rigoureux de la qualité du service qui lui est offert, et veille attentivement à sa satisfaction dans le cadre du service public.

Cependant, par la concession de type affermage en cours depuis 27 ans, la qualité de service repose certes sur les prestations contractuelles du concessionnaire à travers la qualité de l'alimentation basée sur critères de performances, ainsi qu'un service à la clientèle normatif et innovant, mais également sur les efforts financiers qui doivent être effectués par l'Autorité Concédante (AC), en termes d'investissement pour améliorer la qualité des réseaux.

La régulation incitative de la qualité non appliquée depuis bientôt 3 décennies, mais que nous appelons de tous nos vœux, devra être décidée par le Régulateur, et être fortement renforcée, avec une hausse du nombre des indicateurs et des niveaux de qualité exigés. L'innovation majeure, pour assurer une protection durable, sera une promotion des indemnités versées aux consommateurs, et une revalorisation de celles redevables à l'Autorité Concédante.

C'est à ce prix, en plus des actions de contrôle, de formation et d'éducation mise en œuvre au quotidien par le Régulateur, que l'ANARE-CI pourra consolider sa place de leader, en matière de protection du consommateur dans l'espace CEDAEO.

Ce mémoire qui pourrait s'inviter dans le cadre préparatoire de la fin de la concession de l'exploitation du service public en 2020, a permis de mettre en exergue les points forts et faibles de la convention en matière de qualité du service. Et l'Autorité Concédante pourrait se saisir des propositions d'amélioration que nous faisons ici, en vue de l'élaboration d'un nouvel instrument entre l'État et l'exploitant dudit service public, avant que l'option de l'ouverture effective à la concurrence ait été prise ou pas.

Dans un avenir proche, en raison de la mise en place progressive du marché régional de l'électricité, les conclusions de ce travail pourraient servir de cadre de réflexion pour envisager la protection du client éligible, autorisé à s'approvisionner en énergie électrique pour sa consommation dans l'espace CEDEAO.

GLOSSAIRE

Pas de glossaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

AC :	Autorité Concédante
AFREN :	African Energy
ANARE :	Autorité Nationale de Régulation du secteur de l'Électricité
BRVM-UEMOA :	Bourse Régionale des Valeurs Mobilières-Union Économique et Monétaire de l'Afrique de l'Ouest
CC :	Convention de concession
CEPICI :	Centre de Promotion des Investissements en Côte d'Ivoire
CEDEAO :	Communauté Économique Des États de l'Afrique de l'Ouest
CHU :	Centre Hospitalier Universitaire
CIE :	Compagnie Ivoirienne d'Électricité
CI-ENERGIES :	Société des Énergies de Cote d'Ivoire
CIPREL :	Compagnie Ivoirienne de Production d'Électricité
CNR :	Canadian Natural Resources
CRE :	Commission de Régulation de l'Énergie de la France
DGA :	Directeur Général Adjoint
DGA-D :	Direction Générale Adjoint pôle Distribution
DGD :	Directeur Général Délégué
DET :	Direction des Études Techniques
DR :	Direction Régionale
ENA :	École Nationale d'Administration
ENR :	Énergie Nouvelle et Renouvelable
EP :	Éclairage Public
EECI :	Énergie Électrique de Cote d'Ivoire
EVI :	Entreprise Verticalement Intégrée
IEC :	Information Éducation Communication
OIRC :	Observation International de la Relation Client
QS :	Qualité de Service
QR :	Qualité des Relations
RSC :	Règlement du Service Concédé

RIQ :	Régulation Incitative de la Qualité
SDC :	Sous-Direction en charge des Consommateurs
SG :	Secrétaire Général
SOGEPE :	Société de Gestion du Patrimoine du secteur de l'Électricité
SOPIE :	Société d'Operations Ivoirienne d'Électricité
SOTRA :	Société de Transport Abidjanais
SP :	Service Public
SPA :	Service Public Administratif
SPE :	Service Public de l'Électricité
SPIC :	Service Public Industriel et Commercial
TURPE :	Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité

BIBLIOGRAPHIE

Les livres

DEGNI SEGUI R. (2001), Droit administratif général, l'action administrative, Tome 2, 3^{ème} édition 421 p.

EBERHARDT A., GRATWICK K., MORELLA E., et ANTMANN P. (2016), Independent power projects in sub-Saharan Africa, Lessons from 5 keys countries, World Bank group, Washington DC 324 p.

FERRACI Ph., (2001), La qualité de l'énergie électrique, Cahier technique n°199, Collection technique Schneider Electric, Paris, 32 p.

FRISON-ROCHE M-A, (2011), Les 100 mots de la Régulation, Que sais-je, PUF, Paris, 126 p.

FRISON-ROCHE M.-A. (2001), Le droit de la régulation, Dalloz, pp. 610 sq.

FRISON-ROCHE M.-A. (2004), Définition du droit de la régulation économique, Dalloz, pp. 126

FRITSCHÉ G. B, SOETERS R., MEESEN B., (2014) Boite à outils : Financement basé sur la performance, Banque Mondiale, Montreuil, 317 p.

LIROTTE D. (2001), Services publics et droit public économique, 4^{ème} éditions, paris, Litec, 429 p

MEILHAUD J., (2011), Guide juridique des Énergies, Éditions TECHNIP, Paris, 164 p.

MONGEAUD P., (2008), Réaliser son mémoire ou sa thèse, Presses de l'Université du Québec, Québec, 141 p.

PÉREZ-ARRIAGA I. J. (2013), Regulation of the Power Sector, power Systems, London, Springer, 724 p.

PERREON P. (2004.), La délégation des services publics administratifs ", AJDA, n° 27, pp. 1449 sq.

STOFFAES C., (1994), Entre monopole et concurrence, Éditions P.A.U, 519 p.

La sitographie

http://www.enedis.fr/sites/default/files/enedis_essentiel_turpe_16_actif.pdf

<http://droit-finances.commentcamarche.net/faq/37741-consommateur-definition-juridique>

Textes sectoriel

Convention de concession du service public national de production, de transport, de distribution, d'exportation et d'importation de l'énergie, 1990

DECRET n°98-726 du 16 décembre 1998

DECRET n°98-727 du 16 décembre 1998

DECRET n°98-728 du 16 décembre 1998

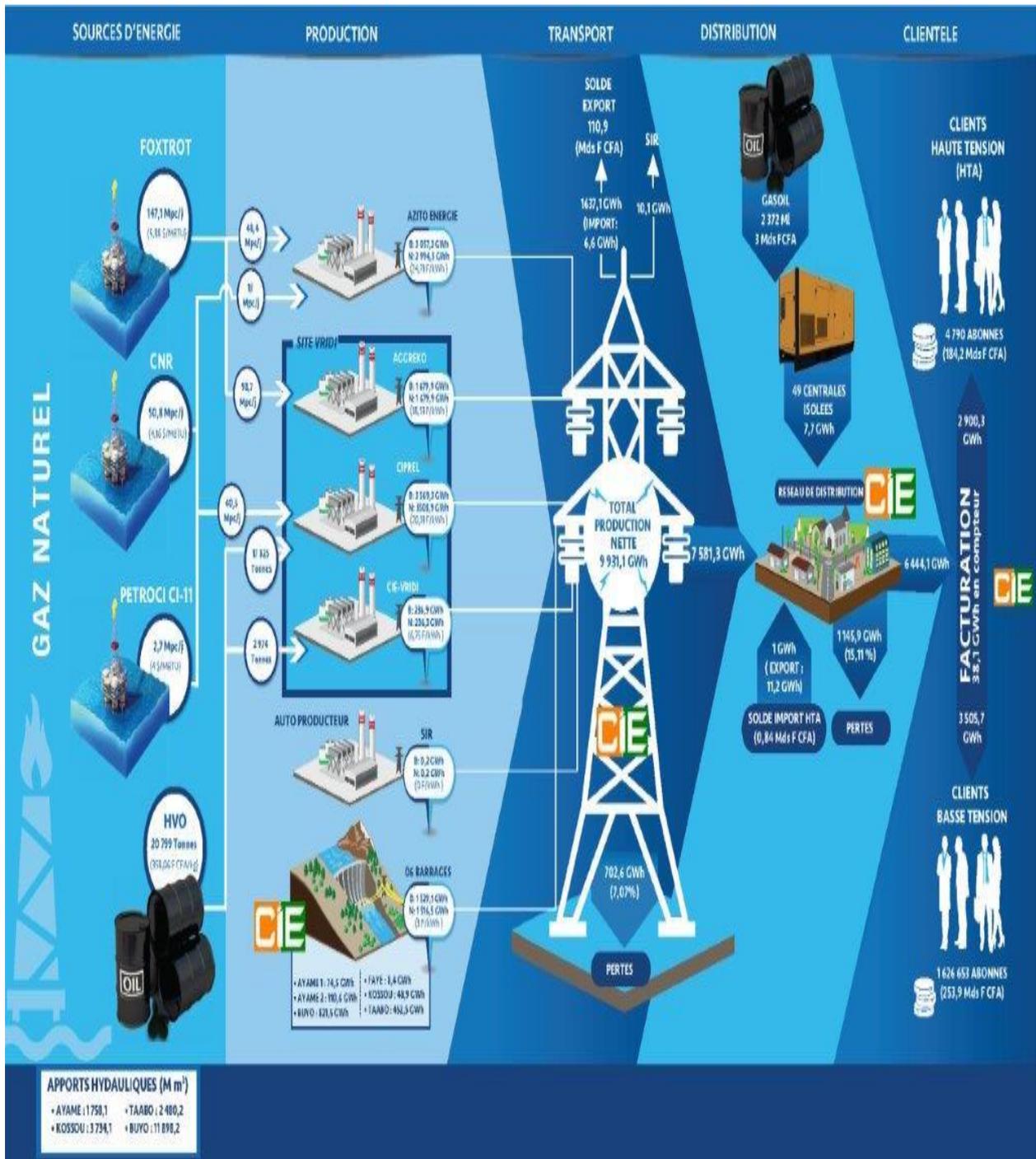
Guide du consommateur d'électricité, ANARE, 16 p.

TURPE 3, Consultation publique de la CRE sur les principes de tarification- Note explicative détaillée sur la régulation incitative de la qualité

ANNEXES (SOMMAIRE)

1.	Schéma de l'industrie électrique ivoirienne et bilan énergétique.....	viii
2.	Plan stratégique triennal 2012-2015.....	ix
3.	Chiffres clés de la protection des consommateurs en 2016.....	x
4.	La procédure de saisine dans le Guide du Consommateur.....	xi
5.	La typologie des 426 recours formels portés devant l'ANARE.....	xii
6.	La répartition par montants cumulés des factures BT et HT contestées en 2016.....	xiii
7.	Indicateurs relatifs à l'accès à l'électricité.....	xiv
8.	Flux financiers du secteur de l'électricité Ivoirien en 2016	xv
9.	Défauts permanents et réenclements automatique dans le segment distribution en 2016.....	xvi
10.	Montant des pénalités contractuelles à infliger au concessionnaire en cas de manquement dans le segment production.....	xvii-xx

1. Schéma de l'industrie électrique ivoirienne et bilan énergétique



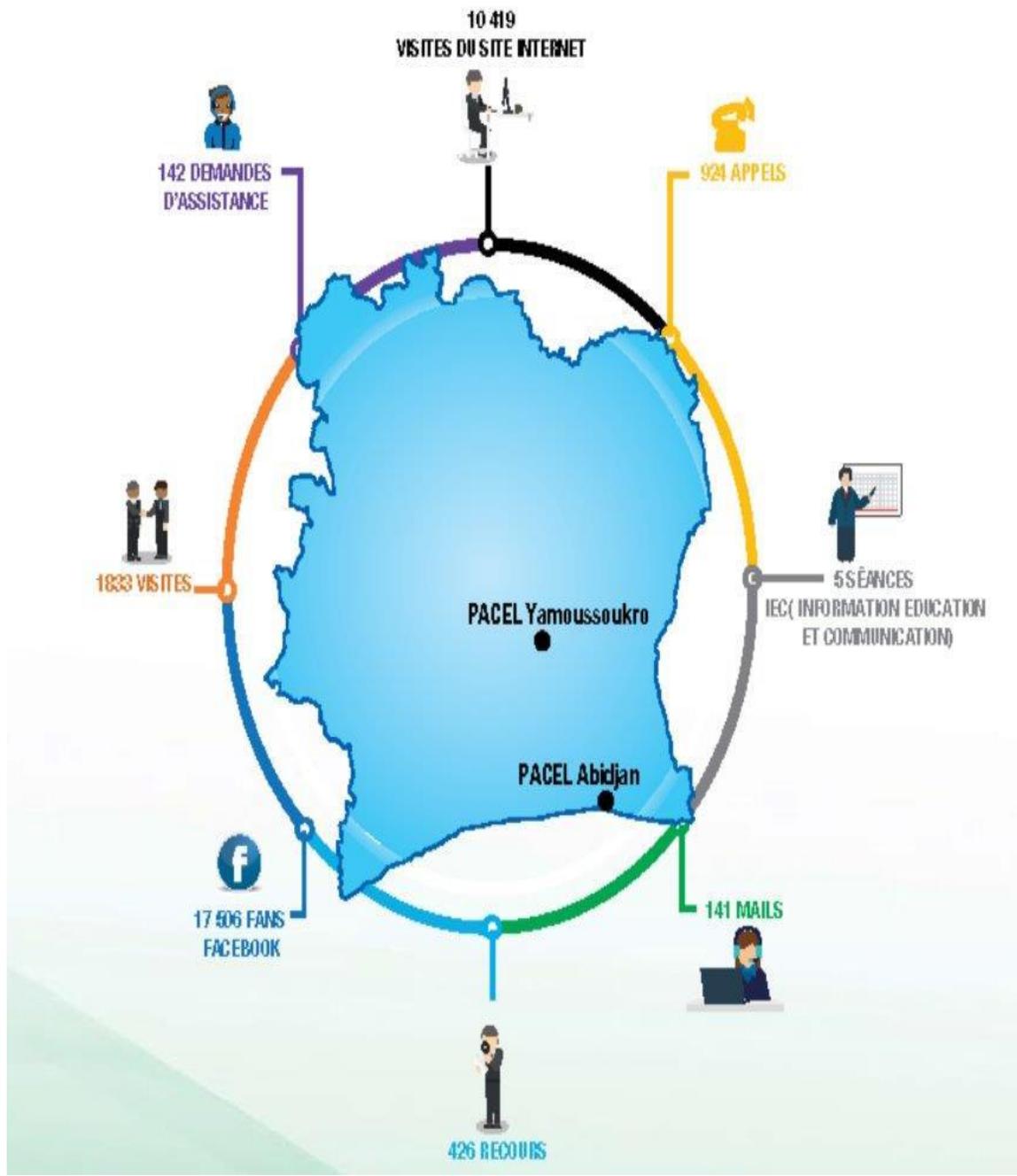
Sources : rapport d'activités ANARE, 2016, p. 30

2. Plan stratégique triennal 2012-2015 ANAR



Sources : Plan stratégique triennal 2012-2015, ANARE,

3. Chiffres clés de la mission de protection des consommateurs en 2016



Sources : rapport d'activités ANARE, p. 60

4. La procédure de saisine dans le Guide du Consommateur



A QUI DOIS-JE M'ADRESSER EN CAS DE PROBLÈME ?

D'abord à la CIE de votre quartier ;

Ensuite, si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez vous adresser à l'Anaré. Un Service Consommateurs y a été spécialement créé pour gérer vos réclamations ;

Se rendre au Point d'Accueil du Consommateur d'Électricité (PACEL),
- **Abidjan** : situé (derrière la SURETE) dans le Hall de l'Immeuble EECL, Abidjan Plateau, 9 avenue Houdaille.
- **Yamoussoukro** : axe principal de Yamoussoukro immeuble SABBA (non loin de la CNPS) à côté de Canal Horizon.

La mission du PACEL consiste à :

- Recueillir les préoccupations et réclamations des consommateurs d'électricité
- Informer les consommateurs d'électricité sur leurs droits et obligations
- Rapprocher davantage l'Anaré des consommateurs d'électricité en leur apportant conseil et assistance

UTILISER LES MOYENS DE CONTACT SUIVANTS :

 (225) 20 20 63 18 - (225) 20 20 63 64
(225) 20 20 61 31 - (225) 30 64 01 29

 recours@anare.ci

 www.anare.ci



8

COMMENT SAISIR L'ANARE ?

Ecrire au Directeur Général de l'Anaré à l'adresse suivante :
16 BP 1106 Abidjan 16

Votre demande devra comporter :

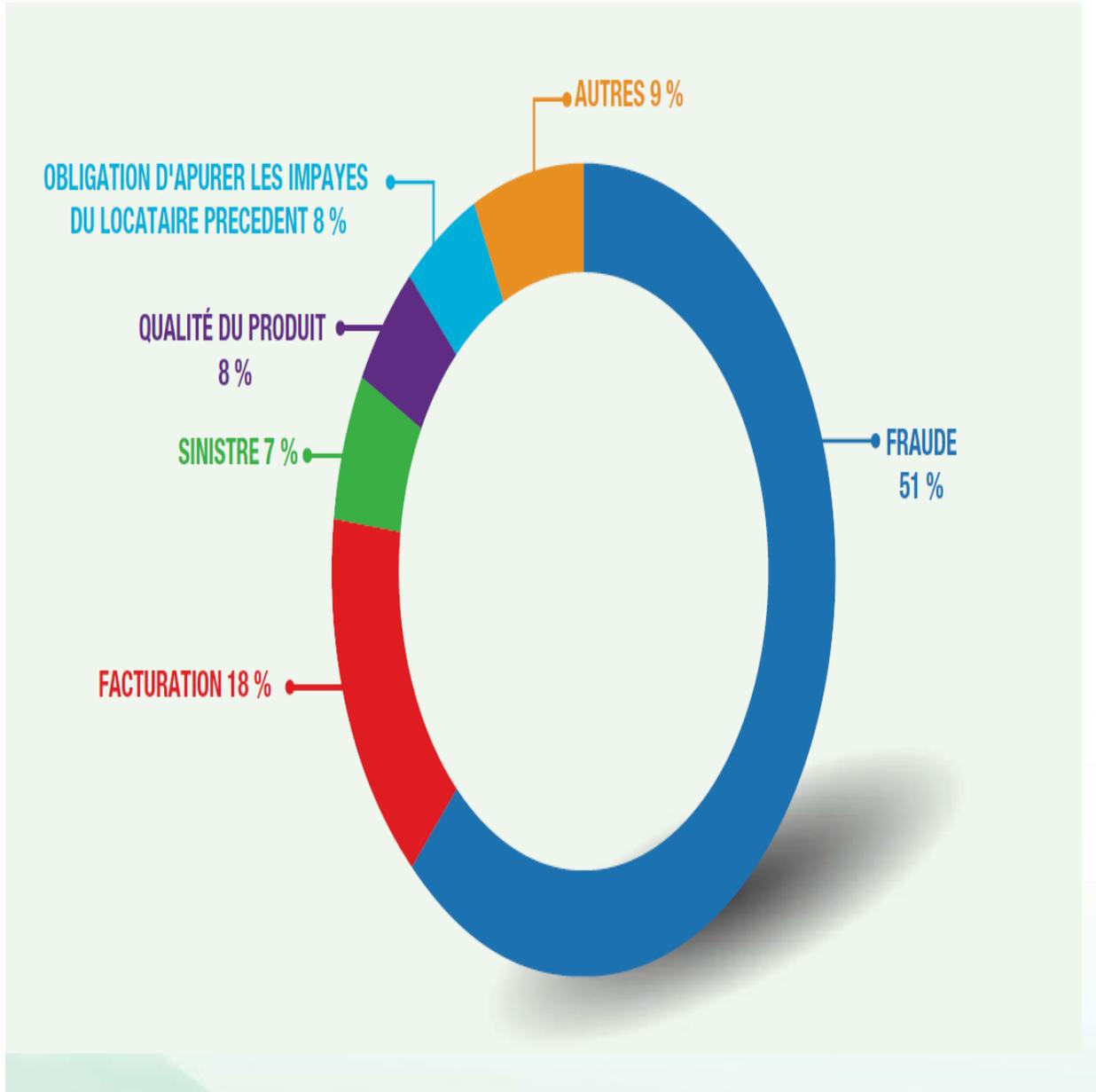
- Vos noms et prénoms ou le nom de votre société ou de votre association, vos adresses postale et électronique (E-mail), et si possible les numéros de téléphone et de fax ;
- Une copie de votre contrat d'abonnement ou de votre dernière facture d'électricité ;
- Un exposé de vos griefs contre la CIE et une indication claire de ce que vous attendez en retour ;
- Toutes les pièces justificatives et utiles à la compréhension du problème ;
- La preuve que vous vous êtes déjà adressé à la CIE par écrit.

Consulter le site internet de l'Anaré (www.anare.ci) pour faire le Recours en ligne.



9

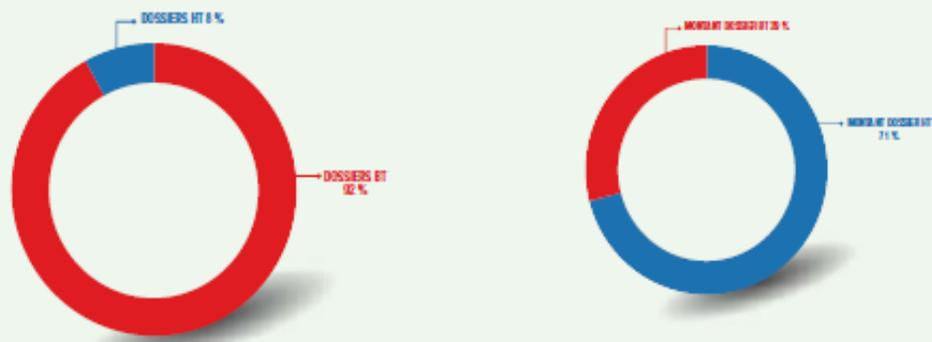
5. La typologie des 426 recours formels portés devant l'ANARE



Sources : rapport d'activités ANARE, p. 67

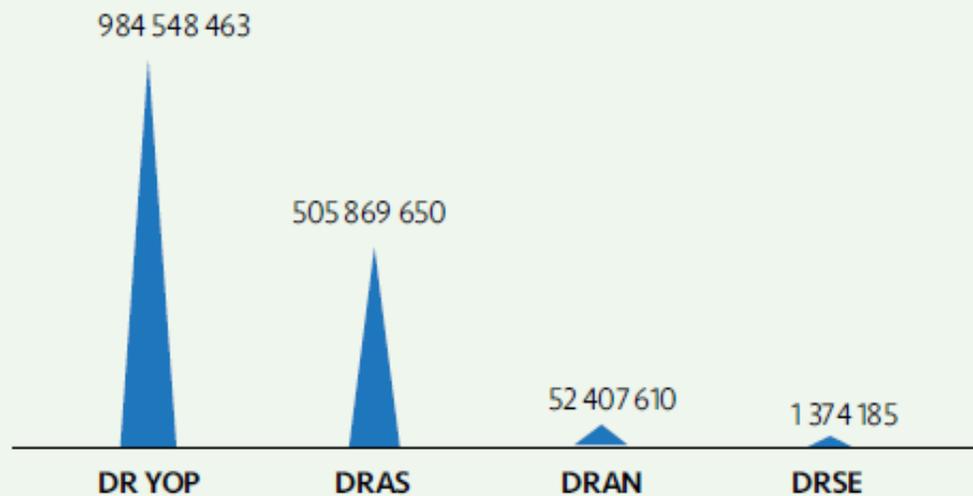
6. La répartition par montants cumulés des factures BT et HT contestées en 2016

Graphique 40 : Répartition des montants litigieux HT et BT



Bien que le pourcentage des recours HT, portés par des industriels et de gros clients, reste assez faible par rapport à celui des abonnés BT, clients domestiques et professionnels, (8% contre 92%), le cumul des montants litigieux pour les dossiers HT est estimé à **1 544 199 908 F CFA** et est largement supérieur à celui des dossiers BT, évalué à **623 337 043 F CFA**.

La répartition des montants litigieux HT par direction régionale CIE se présente comme suit:



La répartition détaillée des montants litigieux BT figure en annexe.

7. Indicateurs relatifs à l'accès à l'électricité

5.1.6. LES PRINCIPALES DONNÉES DES RÉSEAUX DU SYSTÈME ÉLECTRIQUE IVOIRIEN

Les principales données caractéristiques du réseau électrique ivoirien sont présentées en annexe.

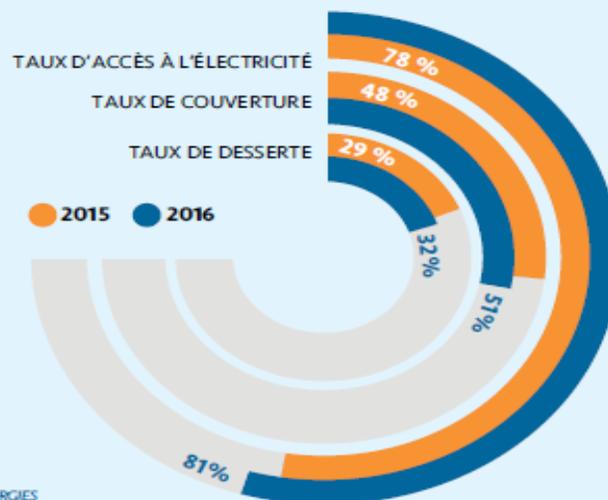
5.1.7. LA CLIENTÈLE NATIONALE

Au 31 décembre 2016, la Basse Tension et la Moyenne Tension comptent respectivement 1 626 653 et 4 790 abonnés contre respectivement 1 428 317 et 4 462 à la même période en 2015, soit une augmentation globale de 14%.

Les indicateurs relatifs à l'accès à l'électricité en 2015 et en 2016 sont indiqués dans le tableau ci-dessous :

Tableau 4 : indicateurs relatifs à l'accès à l'électricité

INDICATEURS	FORMULES
TAUX DE DESSERTE	$\frac{\text{NOMBRE DE MÉNAGES AYANT L'ÉLECTRICITÉ}}{\text{NOMBRE TOTAL DE MÉNAGES}}$
TAUX DE COUVERTURE	$\frac{\text{NOMBRE DE LOCALITÉS ÉLECTRIFIÉES}}{\text{NOMBRE TOTAL DE LOCALITÉS}}$
TAUX D'ACCÈS À L'ÉLECTRICITÉ	$\frac{\text{TOTAL DES POPULATIONS DES LOCALITÉS ÉLECTRIFIÉES}}{\text{POPULATION TOTALE}}$



Sources :
 - Nombre de localités électrifiées : CI-ENERGIES
 - Nombre de ménages : INS

Sources : rapport d'activités ANARE,

8. Defauts permanents et réenclements automatique dans le segment distribution en 2016

DEFAUTS PERMANENTS (NOMBRE) segment Distribution

MOIS : décembre 2016

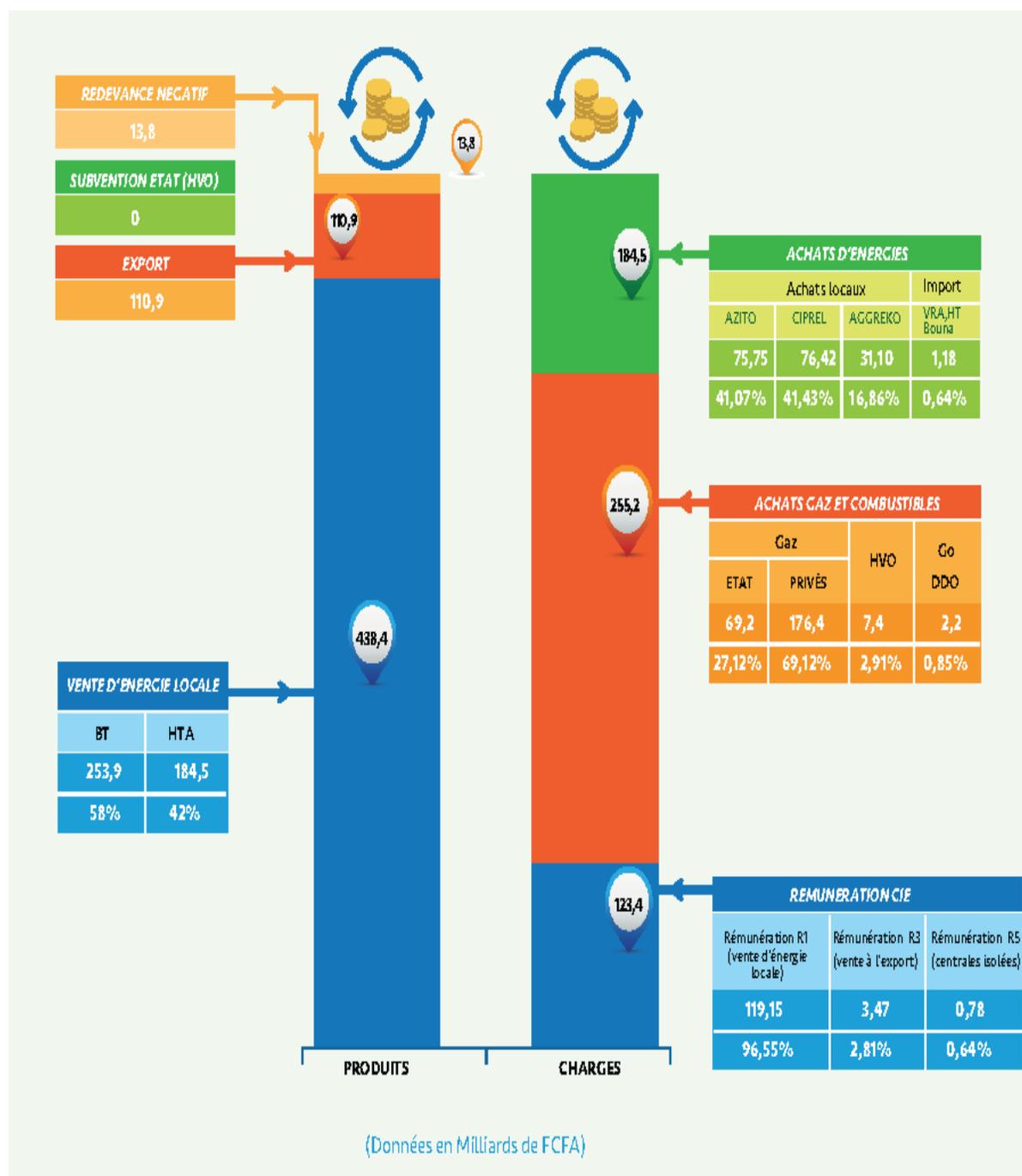
	CUMUL ANNUEL	
	NOMBRE RA*	NOMBRE Défauts Permanents
1. Direction Régionale Abidjan Nord	133	879
2. Direction Régionale Abidjan Sud	34	854
3. Direction Régionale ABOBO	91	634
4. Direction Régionale Basse Cote	801	522
5. Direction Régionale Sud Est	571	536
6. Direction Régionale Yopougon	68	879
7. Direction Régionale Est	283	167
8. Direction Régionale Centre	276	387
9. Direction Régionale Centre Ouest	1 014	585
10. Direction Régionale Centre Sud	424	526
11. Direction Régionale Sud-Ouest	180	291
12. Direction Régionale LO	342	315
13. Direction Régionale Nord	521	766
14. Direction Régionale Ouest	898	863
TOTAL /Direction Technique Distribution	5 636	8204
%		

Sources Direction des Etudes Techniques, ANARE

RA* : Ré-enclement automatique

NOMBRE Défauts Permanents : incidents ayant nécessité une équipe CIE avant la réalimentation en électricité

9. Flux financiers du secteur de l'électricité Ivoirien en 2016



Sources : rapport d'activités ANARE, p. 36

10. Montant des pénalités contractuelles à infliger au concessionnaire en cas de manquement dans le segment production

ANNEXE 64.6 : élections de domicile

L'Autorité Concédante fait élection de domicile à l'adresse suivante :

MINISTERE DELEGUE CHARGE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES

BP V 163

ABIDJAN

REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

MINISTERE DES MINES ET DE L'ENERGIE

BP V 50

ABIDJAN

REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

Le Concessionnaire fait élection de domicile à l'adresse suivante :

COMPAGNIE IVOIRIENNE D'ELECTRICITE

01 BP 6923

ABIDJAN 10

REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

ANNEXE 65.4 : cas et montants des pénalités contractuelles pouvant être infligées au Concessionnaire

4) Non suivi du plan production

Le suivi du plan prévisionnel annuel de production sera vérifié tous les trimestres par l'Autorité Concédante.

Cette vérification doit permettre d'analyser les écarts entre les énergies réellement produites par les différentes sources de production (Hydraulique, Thermique, Importation, Producteurs Autorités etc ...), et les énergies prévisionnelles correspondantes.

L'analyse des écarts donne lieu à des recommandations de l'Autorité Concédante au Concessionnaire en vue d'améliorer les objectifs du plan prévisionnel annuel de production.

Entre chaque période trimestrielle, et en cas de nécessité, le Concessionnaire s'oblige à informer l'Autorité Concédante des modifications rendues nécessaires ou les contraintes et opportunités d'exploitation

A la fin de l'exercice comptable, les écarts par rapport au plan de production révisé, à l'exception des cas de force majeure, donnent lieu à des pénalités au profit de l'Autorité Concédante.

Le Concessionnaire ne peut être pénalisé si le non-respect du plan de production révisé est conforme à l'intérêt de l'Autorité Concédante.

Le Concessionnaire ne peut être pénalisé avant l'achèvement des travaux de réhabilitation des ouvrages de production thermique et hydraulique inscrits dans le premier programme de renouvellement mentionné à l'annexe 43.5 de la Convention de Concession, si le retard de réalisation de ces travaux a entraîné le non-respect du plan de production.

Le calcul de ces pénalités sera effectué par les formules ci-dessus pour les différentes sources de production.

5) Production hydraulique

Lorsque l'écart relatif de l'énergie réellement produite pendant l'exercice par les centrales hydroélectriques PHm, par rapport à l'énergie prévisionnelle PHp, révisée trimestriellement, est supérieur à dix pour cent (10 %), la pénalité Ph, en

Francs CFA, due par le Concessionnaire et immédiatement exigible au profit de l'Autorité Concédante, sera calculée avec la formule suivante :

$$Ph = 1,5 \times | PHm - PHp | \times Cm \text{ (en Francs CFA)}$$

Avec

- Ph = montant de la pénalité, en Francs CFA ;
- PHm = énergie hydroélectrique nette réellement produite, en kWh ;
- PHp = prévision nette de production d'énergie hydroélectrique, en kWh ;
- Cm = coût marginal de production d'énergie, en Francs CFA par kWh ;

$$Cm = Cs2 \times p2 \text{ avec}$$

Cs2 = consommation spécifique moyenne contractuelle de HVO de 41,86 MJ/kg, en kg par kWh net,

P2 = prix d'achat moyen, en Francs CFA par kg en Côte d'Ivoire du HVO, tel que déterminé par application des formules arrêtées par l'Autorité Concédante.

Production importée

Lorsque l'écart relatif de l'énergie réellement produite et de l'énergie réellement importée pendant l'exercice Plm, par rapport à l'énergie prévisionnelle Plp, révisée trimestriellement, est supérieur à dix pour cent (10 %), la pénalité Pi, en Francs CFA, due par le Concessionnaire, sera calculée avec la formule suivante

$$Pi = 1,5 \times | Plm - Plp | \times (Cm - pi) \text{ (en francs CFA)}$$

Avec

- Pi = montant de la pénalité, en Francs CFA ;
- Plm = énergie nette réellement importée, en kWh ;
- Plp = énergie importée nette prévisionnelle, en kWh ;

- C_m = coût marginal de production d'énergie en Francs CFA par kWh.
 $C_m = C_{s2} \times p_2$ avec

C_{s2} = consommation spécifique. moyenne contractuelle de HVO de 41,86 MJ/kg, en kg par kWh net ;

P_2 = prix d'achat moyen, en Francs CFA par kg en Côte d'Ivoire du HVO, tel que déterminé par application des formules arrêtées par l'Autorité Concédante ;

P_i = coût de l'énergie importée, en Francs CFA par kWh.

d) Énergie achetée aux producteurs autorisés

Lorsque l'écart relatif de l'énergie réellement achetée pendant l'exercice aux producteurs autorisés P_{am} , par rapport à l'énergie prévisionnelle, à acheter aux producteurs autorisés P_{ap} révisée trimestriellement, est supérieur à dix pour cent (10 %), la pénalité P_a , en Francs CFA, due par le Concessionnaire et immédiatement exigible au profit de l'Autorité Concédante, sera calculée avec le formule suivante :

P_a	= $1,5 \times P_{am} - P_{ap} \times (C_m - p_a)$ (en Francs CFA)
Avec	
P_a	= montant de la pénalité, en Francs CFA ;
P_{am}	= énergie nette réellement achetée aux producteurs autorisés, en kWh ;

P_{ap} = énergie nette prévisionnelle, à acheter aux producteurs autorisés, en kWh ;

C_m = coût marginal de production d'énergie, en Francs CFA par kWh ;

$C_m = C_{s2} \times p_2$ avec :

- C_{s2} = consommation spécifique moyenne contractuelle de HVO de 41,86 MJ/kg, en kg par kWh net,

- P_2 = prix d'achat moyen, en Francs CFA par kg en Côte d'Ivoire du HVO, tel que déterminé par application des formules arrêtées par l'Autorité

- P_a = coût de l'énergie achetée aux producteurs autorisés en Francs CFA par kWh.