RAPPORT DE MISSION : ATELIER DE LA TENUE DE LA DEUXIEME ASSEMBLEE GENERALE DU COMITE CONSULTATIF DES CONSOMMATEURS DE L'ELECTRICITE.



Participants:

- ✓ Madame MEKAK FOGUE Adèle (CSAC);
- ✓ Madame Nnanga ATANGANA Ruth Aimée (Comptable-matières).

Du 05 au 09 octobre 2026 à SOA

Sommaire

Contexte……..

Objectifs……

Présentation du plan d'action et du budget 2027 du Comité Consultatif des Consommateurs de l'Electricité (CCCE)……

Conclusion ……

Recommandations ……

I. CONTEXTE

Le Comité Consultatif des Consommateurs de l'Electricité (CCCE) voit le jour à travers la décision N°00000113/ARSEL/DG/DAJCPC/SDPCai/CEA5ai/tmg du 25 juillet 2017 modofiant et complétant certaines dispositions de la décision N°00002/ARSEL/DG/DAJPC/SDAJ/jdb du 20 janvier 2015 portant création d'un Comité Consultatif des Consommateurs de l'Electricité.

A ce titre, Le CCCE a pour mission d'assurer la participation des consommateurs au suivi du secteur de l'électricité. De ce fait, il est chargé:

- ✓ D'émettre des avis sur des questions se rapportant à la production, la distribution et la consommation de l'énergie électrique;
- ✓ de sensibiliser les consommateurs d'électricité sur leurs droits et obligations;
- ✓ de formuler des suggestions sur les mesures à prendre pour accroître la desserte et améliorer la qualité de service de l'électricité;
- ✓ de contribuer en tant que de besoin au renforcement des capacités des associations des consommateurs d'énergie électrique;
- ✓ de soumettre à l'Agence des propositions en vue d'une meilleure protection des intérêts des consommateurs d'énergie électrique;
- ✓ d'étudier toutes les questions soumises à son examen à l'Agence;
- ✓ d'émettre des avis se rapportant à la tarification de l'électricité.

Dotés de ces missions les membres du Comité peuvent se déployer sur l'ensemble du territoire dans l'optique de protéger les droits du consommateur.

II. OBJECTIFS

La rencontre du jour avait pour objectifs:

- ✓ La présentation du plan d'action du CCCE et validation;
- ✓ La présentation du budget 2027 du CCCE et validation;
- ✓ la désignation des coordonnateurs des différents groupes thématiques et la répartition des membres du CCCE au sein desdits groupes.

III. DEROULEMENT DES TRAVAUX

Les travaux ont été ouverts par le Directeur Général qui après son mot de bienvenue à l'Assemblée a indiqué la détermination de l'ARSEL a accompagné le CCCE pour un bon fonctionnement et son déploiement sur le terrain.

Par la suite, la parole a été donné au Président du CCCE pour son mot de bienvenue. Dans son propos liminaire et après les civilités d'usage, le Président a sollicité l'indulgence des membres au regard du retard observé pour le démarrage des activités du CCCE. Le président du CCCE a en outre déclaré qu'il est question pour le CCCE de faire ses preuves auprès de l'ARSEL afin de mériter son accompagnement

financier. Le Président du CCCE a argué qu'il s'agit d'une assemblée déterminante pour les associations consuméristes et il a poursuivi en déclarant que c'est durant cette Assemblée Générale que le plan d'action et le budget 2027 seront débattus pour une meilleure présentation au Directeur Général de l'ARSEL.

En outre, une lecture minutieuse des points à l'ordre du jour a été faite par le Secrétaire Général du CCCE et il a par la suite été procédé à son déroulé. Il a été donné lecture du compte rendu de l'Assemblée Générale tenue du 17 au 22 août 2026 à Mbankomo.

En outre, le Président de céans a procédé à la vérification du quorum car il était question de voir si les membres présents en salle atteignent les 2/3 comme le dispose **l'article 8 du Règlement Intérieur « le quorum est atteint lorsque les 2/3 des membres sont présents en salle ».** Le quorum étant atteint, le Président de céans a déclaré ouvert les travaux de l'Assemblée Générale.

La parole a en été donnée au modérateur des travaux pour la poursuite des points à l'ordre du jour.

1. Présentation du plan d'action du CCCE

D'emblée, le Secrétaire Général a présenté un plan d'action qui couvre les périodes 2026-2027 lequel a pour but de mettre en œuvre les missions principales du CCCE afin de contribuer au renforcement de la gouvernance et la régulation du secteur de l'électricité.

Ce plan d'action s'inscrit dans un contexte marqué par les difficultés persistantes liées à la qualité du service, au tarif et ses mécanismes de facturation, à la fraude, aux branchements en direct et à la non implication des consommateurs au processus de régulation.

L'objectif principal ici est de permettre la participation des consommateurs à la régulation du secteur de l'électricité et l'amélioration de la qualité du service. De ce fait, le plan d'action regorge en son sein les axes suivants:

- La participation des consommateurs à la régulation du secteur;
- l'observatoire national de l'électricité;
- la sensibilisation des consommateurs;
- la lutte contre la fraude et les pertes non techniques;
- le renforcement des capacités des associations des consommateurs;
- le dialogue institutionnel et partenariats.

Ces axes traduisent la volonté de faire évoluer le CCCE d'un cadre consultatif vers un instrument bien structuré traitant des préoccupations des consommateurs, d'analyse, de dialogue et de contribution à la régulation.

Ces axes prévoient également le développement des actions de sensibilisation et d'information.

A l'évocation du point sur **la désignation des coordonnateurs de différents groupes et la répartition des membres au sein desdits groupes**, des objections ont été faites par les membres du CCCE du fait que le Directeur Général de l'ARSEL avait procédé à la désignation desdits coordonnateurs et il a été décidé en pleine Assemblée que ce point soit discuté en présence du Directeur Général de l'ARSEL.

Par ailleurs, une présentation du **plan d'action du CCCE** a été faite avec comme mission principale atteindre les objectifs assignés dès le départ car l'idée principale est de trouver les voies et moyens pour atteindre et consulter les consommateurs de l'électricité quelque soit le lieu où il se trouve. Il a été question pour les membres de classer les activités en fonction de l'importance, des objectifs, des délais de réalisation et de faire des réajustements sur le chronogramme de leur réalisation.

En outre, le Président de céans a déclaré que pour ce qui est du plan d'action, il est question de l'évaluer et de voir s'il permet au CCCE d'atteindre les missions qui sont les siennes. Il a démontré que chaque mission correspond à un axe stratégique contenu dans le plan d'action car l'idée est de mettre sur pied une plate-forme électronique permanente de suivi des réclamations des consommateurs.

Après discussion, le plan d'action a été validé et adapté par l'Assemblée Générale et il a été suggéré que ledit plan soit transmis à l'ARSEL assorti d'un mémoire de dépenses.

Cependant, il convient de préciser que certains membres ont fait des observations sur l'absence du budget sur les différentes activités. En réponse à cette préoccupation, le Président du CCCE a déclaré qu'aucun budget ne pouvait y être joint car l'ARSEL n'a pas prévu un budget de fonctionnement du CCCE. Il a en outre été suggéré par les membres que le plan d'action soit décliné en activités.

Enfin, une présentation du **plan de communication** a été faite par le Secrétaire Général; les membres ont trouvé le coût trop élevé et ont suggéré l'utilisation d'autres canaux comme YOU TUBE, Facebook, Instagram etc afin de toucher un public pour une large diffusion.

IV. CONCLUSION

Cet atelier a permis aux parties prenantes de mieux fixer les bases du fonctionnement du CCCE avec le nouveau bureau. Il est question pour la suite de renforcer les capacités desdits membres afin d'obtenir de meilleurs résultats sur le terrain.

V. RECOMMANDATIONS

- ✓ Désigner des coordonnateurs des groupes thématiques et répartition des membres au sein desdits groupes conformément aux dispositions règlementaires;
- ✓ organiser les séances de formation pour tous les membres;
- ✓ décliner les activités sous forme de travaux pour ce qui est des axes de communication;
- ✓ transmettre le plan d'action assorti d'un mémoire de dépenses à l'ARSEL.

LE RAPPORTEUR

MEKAK FOGUE ADELE