

## Les associations de consommateurs : maillon important de la chaîne de protection



### 4 Zoom sur...

**Protection des consommateurs  
et implication des associations**

10

Interview de Zaki Hariz  
Président de la Fédération algérienne  
des consommateurs (F.A.C)

### 12 Expériences

**Expériences africaines en matière  
de protection des consommateurs**

## Sommaire

EDITO P. 2 - LA COMMISSION SYNTHÈSE DU RAPPORT D'ACTIVITÉS 2011 P. 2 - ZOOM SUR... PROTECTION DE CONSOMMATEURS ET IMPLICATION DES ASSOCIATIONS P. 4 - EXPÉRIENCES EXPÉRIENCES AFRICAINES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS P. 12 - QU'EST-CE QUE... ? P. 15 - ACTU-AGENDA P. 16



**Nadjib OTMANE**  
Président de la CREG

Après avoir consacré les deux précédents numéros de la lettre de la CREG à la protection des consommateurs et à la qualité de service dans le secteur de l'électricité et de la distribution du gaz, nous ne pouvions pas faire l'impasse sur les associations de protection des consommateurs sans quoi, la « trilogie » aurait été incomplète.

Maillon important de la chaîne, les associations de protection des consommateurs, aux côtés des autres acteurs concernés, commencent à s'intéresser aux services publics et à se structurer afin de jouer un rôle de sensibilisation et d'information des consommateurs. Une réglementation les soutient dans cette démarche et la spécificité des consommateurs de l'électricité et du gaz est qu'ils bénéficient d'une double protection : une protection générale contenue dans les textes relatifs au droit de la consommation et une protection spécifique, contenue dans la loi 02-01 et ses textes d'application.

La particularité des consommateurs d'énergie dans notre pays font que même les obligations de service public ne garantissent pas toujours, à eux seuls, leurs intérêts. La première et la meilleure mesure de protection des consommateurs ne serait-elle pas d'appliquer, tout simplement, la réglementation existante ?

Bonne lecture.

## Synthèse du rapport d'activités 2011

**A l'occasion de la publication du rapport annuel de la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) de l'année 2011, un aperçu des principales actions entreprises durant l'exercice précédent est présenté.**

En 2011, la CREG a poursuivi sa contribution à l'élaboration des **textes législatifs et réglementaires**. Concernant la réglementation régissant la production d'électricité à partir de sources renouvelables, un travail a été entrepris suite à la démarche adoptée par le groupe de concertation sectorielle et a donné lieu à l'élaboration d'un avant-projet de décret relatif au régime spécial basée sur le mécanisme des prix d'achats garantis (*Feed-in Tariffs*).

Dans le **domaine technique**, l'objectif fixé pour 2011 était de renforcer l'exercice des missions relatives au **suivi et au contrôle des opérateurs** par la poursuite de l'application des dispositions de la réglementation en vigueur, notamment l'approbation des procédures et le suivi des performances.

Concernant le fonctionnement de **la production d'électricité**, la CREG a poursuivi la régularisation des installations de production en matière d'autorisation et de déclaration. Et, compte tenu de l'état du parc national de production et de la faiblesse de la réserve en capacité, il a été décidé d'assurer un suivi renforcé. Le constat établi a fait ressortir des insuffisances de fonctionnement du parc national de production d'électricité.

En ce qui concerne **le transport de l'électricité**, les actions réalisées en 2011 ont porté notamment sur l'élaboration d'un rapport annuel d'évaluation de la performance du Gestionnaire du réseau de transport de l'électricité (GRTE) pour l'année 2010. Ce rapport a fait ressortir une dégradation des principaux indicateurs malgré l'entrée en service d'ouvrages (lignes et postes).

Le suivi des travaux relatifs au **système gazier** a permis de noter pour 2011 une amélioration de la desserte en gaz des clients à la faveur de l'entrée en exploitation d'ouvrages de renforcement ayant permis la sécurisation de l'alimentation en gaz des régions du Centre et de l'Ouest ainsi qu'une diminution du nombre d'incidents avec interruption de la fourniture.

Concernant la qualité de service dans la distribution, et dans le cadre du suivi de la mise en œuvre des plans quinquennaux d'engagements d'amélioration de la



performance des **concessions de distribution de l'électricité et du gaz** pour la période 2010-2014, la CREG a procédé à une analyse des bilans des réalisations de l'exercice 2010 des quatre sociétés de distribution. Le rapport sur la réalisation du service concédé a été finalisé et transmis au Ministre de l'Énergie et des Mines et aux sociétés de distribution.

Par ailleurs, et en application du décret 08-114 fixant le cahier des charges des concessions de distribution de l'électricité et du gaz, la CREG avait, dès la publication du décret, initié le processus d'élaboration de barèmes de prix des prestations applicables à la clientèle par les sociétés de distribution. Les listes n'ont toujours pas été soumises à ce jour pour approbation.

Les travaux en relation avec la **protection du consommateur** ont également occupé une part importante durant l'exercice précédent. La Commission a élaboré et diffusé aux sociétés de distribution deux documents d'orientation fixant le cadre d'élaboration de la procédure d'enregistrement et de traitement des demandes de raccordement et des réclamations des clients et ce, dans le cadre de l'application des dispositions du décret exécutif 10-95 du 17/03/2010, et notamment l'article 91, qui stipule que les distributeurs doivent élaborer les procédures d'enregistrement et de traitement des réclamations des clients et les soumettre à la CREG pour approbation.

Les sociétés de distribution ont transmis des propositions de procédures au courant de l'année 2011 qui ont fait l'objet d'une analyse par la CREG qui a donné son accord de principe sur le contenu général de ces propositions. En vue de leur approbation, elle a demandé aux distributeurs de transmettre les procédures simplifiées dédiées exclusivement aux consommateurs. Les résultats du premier bilan (année 2010) du **plan quinquennal d'amélioration des performances des concessionnaires** a fait ressortir que les actions mises en œuvre n'ont pas toutes été concrétisées et que les efforts seront entrepris par les distributeurs afin d'obtenir de meilleurs résultats et permettre ainsi à la CREG de mesurer le degré de satisfaction des consommateurs.

Les actions menées dans le chapitre **environnemental** ont été axées sur le contrôle de la mise en œuvre par les opérateurs des plans d'actions approuvés par la CREG, à travers l'examen des bilans périodiques et les visites des installations énergétiques et également sur la poursuite du travail de collecte des données et la mise à jour de la base de données environnementales. Un rapport sur la situation de l'environnement à la fin 2010 dans le secteur de l'électricité et du gaz, basé sur l'enquête réalisée par la CREG et sur les résultats des visites des installations énergétiques, a été élaboré et transmis au ministère de l'Énergie et des Mines et aux opérateurs.

Le rapport met en évidence les non-conformités constatées ainsi que les recommandations de la CREG pour les actions de correction à engager par les opérateurs. Les insuffisances ont trait essentiellement à la gestion des différentes catégories de déchets.

En ce qui concerne la **sécurité**, l'objectif retenu pour l'exercice 2011 était de poursuivre les actions relatives à la prise en charge du *reporting* quotidien des accidents dans le secteur et au suivi des plans d'actions *Hygiène et Sécurité* à mettre en œuvre par les opérateurs, et nécessitant un suivi particulier pour leur concrétisation.

L'autre objectif était le suivi de la prise en charge des actions de communication et de sensibilisation des citoyens sur les dangers liés à l'usage de l'électricité et du gaz.

En 2011, il a été enregistré une légère baisse du nombre d'accidents de travail survenus dans les filiales «Métiers» et «Travaux» du Groupe Sonelgaz par rapport à celui de l'année 2010.

Chez les citoyens, la situation reste préoccupante, même si l'on enregistre un recul du nombre de décès dus aux accidents d'origine électrique et gazière.

Les causes de ces accidents demeurent les mêmes et sont liées au manque d'entretien des installations domestiques de chauffage ou l'utilisation des équipements non conformes, pour le gaz, et aux travaux au voisinage du réseau électrique et l'intervention sur des installations électriques intérieures, pour l'électricité.

Dans le chapitre **coopération**, la CREG a poursuivi sa participation et sa contribution au sein des associations régionales au niveau maghrébin, africain, arabe et méditerranéen.

Dans le cadre de la mise en œuvre du Projet d'appui à l'Accord d'association (P3A) conclu avec l'Union européenne, la CREG a amorcé un projet de **jumelage** avec une institution homologue européenne. Le projet a connu quelques retards mais devrait se poursuivre en 2012.

Durant l'exercice précédent, la CREG s'est attelée à mettre en œuvre son plan de **communication**. Elle a publié quatre (04) numéros de sa lettre d'information *Equilibres* avec une nouvelle maquette et a initié la refonte de son site internet. La mise en ligne de la nouvelle version est prévue pour 2012.

La Commission a contribué par le biais d'émissions radio et télévisées sur des thématiques telles que la demande en électricité, la consommation électrique ainsi que la sensibilisation sur les risques liés à la mauvaise utilisation de l'électricité et du gaz et ce, suite à la reconduction durant l'hiver 2010-2011 de la diffusion de la campagne de sensibilisation du grand public sur ces risques.



# Protection des consommateurs et implication des associations

## Définition et évolution de la notion de protection du consommateur

La notion de « *protection des consommateurs* » fait généralement référence à l'ensemble des dispositifs législatifs et réglementaires ainsi qu'aux organisations qui visent à garantir les droits des consommateurs dans un cadre de concurrence du commerce. Cette notion est donc liée à l'idée de « *droit des consommateurs* » et aux organisations de consommateurs.

Sur le plan juridique, la protection du consommateur a d'abord été générale, assurée essentiellement par les règles de droit civil qui traitent de la bonne exécution du contrat passé entre un vendeur et un acheteur avant de devenir plus spécifique et de s'étendre, avec la question de la sécurité du produit, à d'autres champs d'action.

Les mouvements de consommateurs ne sont pas une invention récente. Ils se sont développés en même temps que la société de consommation à partir de la fin du XVIII<sup>e</sup> siècle.

En France, apparaissent en 1909 les ligues d'acheteuses et de consommateurs afin de lutter contre les abus des professionnels et, en 1927, a été créée la Confédération générale de la consommation. Aux Etats-Unis, en 1928, *Consumer's Research* voit le jour. En Grande-Bretagne, il faudra attendre 1957 pour que soit créée *Consumer's Association*.

Le président américain John F. Kennedy a été le premier à mener une réflexion sur la protection du consommateur. Le 15 mars 1962, lors d'un discours devant le Congrès américain, il posait alors les bases d'une reconnaissance officielle des droits des consommateurs à travers quatre droits de base :

- le droit à la sécurité,
- le droit à l'information,
- le droit à la représentation,
- et le droit au choix.

C'est d'ailleurs en référence à cette date qu'est célébrée chaque année, le 15 mars, la Journée mondiale des droits des consommateurs et ce, depuis 1983.

Avec l'évolution du mouvement du consumérisme, à ces quatre droits fondamentaux, se sont ajoutés :

- le droit à la satisfaction des besoins vitaux,
- le droit de réparation,
- le droit à l'éducation,
- et le droit à un environnement sain.

Le mouvement consumériste s'est renforcé aux Etats-Unis avec les actions de l'avocat Ralph Nader, qui a commencé par réclamer l'adoption des lois fixant des normes de sécurité pour les automobiles, les jouets et les produits ménagers, et a créé ensuite, en 1971, l'association de consommateurs américains Public Citizen.

En Europe, bien que la protection du consommateur ait été abordée dans le Traité de Rome de 1957, le mouvement du consumérisme apparaît en 1970, avec des lois votées en faveur de la protection des consommateurs. La Communauté européenne formulait son premier programme de protection des consommateurs en avril 1975 en reprenant et complétant les droits fondamentaux de la déclaration de Kennedy : santé et sécurité, éducation, consultation et représentation dans la prise de décision, protection.

En 1993, le Traité de Maastricht consacre pour la première fois un article à la protection du consommateur (article 129-a) et en 1999, le traité d'Amsterdam développe la définition des droits du consommateur.

## La protection des consommateurs à l'échelle internationale

En plus de la protection dont bénéficie le consommateur au niveau national, il existe bon nombre de directives et de traités internationaux qui visent à garantir et à renforcer cette protection.

C'est ainsi que les droits fondamentaux des consommateurs sont consacrés par les principes directeurs pour la protection des consommateurs adoptés par l'Organisation des Nations unies en 1985 (Résolution 39/248) et revus en 1999.

Ces principes directeurs concernent plus particulièrement la promotion et la protection des intérêts économiques des consommateurs, l'accès des



consommateurs à l'information voulue, l'éducation des consommateurs et le droit de constituer des groupes ou des organisations de consommateurs.

De même, au niveau européen, au fil du temps, de nombreuses directives européennes ont été adoptées pour protéger les consommateurs et, notamment, les directives 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs et 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales. Ces directives prévoient un niveau minimal de protection que doivent accorder tous les pays de l'Union européenne à leurs consommateurs.

### Développement des associations de consommateurs dans le monde

Les associations de consommateurs sont des associations chargées de défendre les droits des consommateurs. Elles ont pour rôle essentiel d'informer les consommateurs, les éduquer, les conseiller et les aider dans leurs litiges avec les professionnels. Elles exercent parfois des actions en justice, du moins lorsqu'elles sont dotées de la personnalité juridique.

Elles sont regroupées au niveau européen dans le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), au niveau international dans Consumers International et au niveau arabe au sein de l'Union Arabe pour la protection du consommateur.

*Consumers International* (CI), fondée en 1960, regroupe plus de 220 associations membres dans 115 pays. Sa mission est de construire un mouvement international puissant dans le but d'accroître la protection des consommateurs et de renforcer leur influence partout dans le monde.

Le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), créé en 1962, est une fédération de quarante-trois (43) associations de consommateurs des pays membres de l'Union européenne. Il est la seule organisation communautaire qui ne s'occupe que des problèmes de consommation, les autres organisations ayant des champs d'activités plus larges.

L'Union arabe pour la protection du consommateur, créée en 1998, regroupe quatorze (14) organisations et associations de protection des consommateurs actives dans le monde arabe.

A travers l'histoire, les mouvements des consommateurs ont connu de grands succès ; on peut citer à titre d'exemple :

Au Etats-Unis en 1966, l'avocat Ralph Nader qui gagna plusieurs procès contre l'industrie automobile et, suite à ses actions, plus d'un million de véhicules furent retirés du marché. C'est donc un peu grâce à son travail de lobbying que les voitures disposent aujourd'hui d'airbags.

En Afrique, l'Association des consommateurs du Sénégal (ASCOTEN) est l'une des plus dynamiques associations de consommateurs d'Afrique. Elle a obtenu la fermeture d'un géant mondial de l'agroalimentaire au Sénégal pendant une semaine pour présence de moisissures dans des boissons gazeuses.

### La participation des consommateurs dans le processus de régulation des services publics

La participation des consommateurs est devenue indispensable dans l'application des principes de bonne gouvernance. Elle assure la crédibilité et une meilleure efficacité des mécanismes d'élaboration de politiques, de normalisation et de régulation. La régulation des services publics existe pour garantir aux consommateurs une prestation d'un service aux meilleures conditions possibles de qualité et de prix.

Le droit de participation des consommateurs par voie représentative est un droit fondamental établi dans les législations des différents Etats, même au niveau constitutionnel.

Les organisations de consommateurs peuvent participer au processus réglementaire soit par un processus de consultation publique sur une proposition de l'entité régulatrice, ou par la mise en place dans les structures des entités régulatrices d'organes de consultation (où sont représentés les consommateurs).

Au niveau européen, la participation des consommateurs se fait par le biais du processus de consultation. La Commission européenne dispose d'un organe consultatif général pour les questions de protection des consommateurs, le Groupe consultatif des consommateurs européen. Ce Groupe conseille et oriente la Commission lors de la définition de toutes ses politiques et activités ayant une répercussion sur les consommateurs.

En Espagne, le droit de participation des consommateurs est aussi prévu dans la Constitution. Il existe un organe général de consultation de l'Etat pour les questions de défense du consommateur, le Conseil des consommateurs et usagers.



Le régulateur de l'énergie espagnol (*Comisión Nacional de Energía*, CNE) comprend également deux conseils consultatifs : un pour l'électricité et l'autre pour les hydrocarbures (qui inclut le gaz naturel).

Au Portugal, le droit de participation des consommateurs est inscrit dans la Constitution. Par conséquent, la loi prévoit qu'il est obligatoire de consulter des organisations de consommateurs à propos de toutes les mesures pouvant affecter leurs droits et leurs intérêts, notamment en ce qui concerne les services d'intérêt économique général. Pour ce faire, l'entité régulatrice dispose de deux organes consultatifs : un conseil consultatif d'ordre général et un conseil tarifaire.

En Italie, le droit de participation des consommateurs par voie représentative est reconnu par la loi. Le régulateur italien de l'électricité et du gaz (*Autorità per l'energia elettrica e il gas*, AEEG) a obligation de consulter les parties intéressées (y compris les entreprises du secteur et les organisations de consommateurs) sur les propositions de décision. Contrairement aux exemples précédents, il n'existe aucun organe consultatif dans la structure de l'Autorité.

En France, les associations de consommateurs participent aux travaux de nombreuses commissions consacrées à des thèmes spécifiques et elles y siègent auprès des professionnels.

Elles sont présentes dans une centaine d'instances nationales, depuis le Conseil de la concurrence jusqu'à la Commission consultative d'étude de la dissémination des produits issus du génie biomoléculaire, en passant par le Comité d'orientation du Plan urbanisme construction et architecture.

En Afrique, les régulateurs africains membres du Forum africain des régulateurs services publics (AFUR) ont décidé lors d'une conférence tenue à Abidjan (Côte d'Ivoire), en 2009, de formuler des principes directeurs pour l'implication effective des consommateurs dans leurs processus de décision en vue d'atteindre les Objectifs du millénaire pour le développement (OMD) dans les services d'infrastructures.

### Les réformes dans le secteur des services publics en Algérie

Dans le cadre des réformes économiques initiées dès 1988 en Algérie, le secteur des services publics a connu de profondes restructurations par l'introduction de la concurrence, en assurant la qualité et la diversité de l'offre. Dans le secteur des télécommunications, la loi n° 2000-03 du 05/08/2000 fixant les règles générales relatives

à la poste et aux télécommunications a supprimé le monopole en séparant les activités d'exploitation de la poste de celle des télécommunications, ce qui a permis la création en 2001 du premier opérateur privé de télécommunications.

A cet effet, l'Autorité de régulation de la poste et des télécommunications (ARPT) a été créée dans le but de veiller au respect de la réglementation et de garantir le libre jeu de la concurrence entre les différents opérateurs.

Dans le secteur des ressources en eaux, des réformes institutionnelles profondes ont été entamées avec la promulgation de la loi n° 05-12 du 04/08/2005 relative à l'eau qui a permis la mise en place d'un partenariat public-privé dans plusieurs grandes villes d'Algérie, pour une gestion déléguée des services publics de l'eau et de l'assainissement ; ceci a donné naissance à des sociétés par actions dans ces villes.



L'Autorité de régulation des services publics de l'eau a été créée en 2008 afin de veiller au bon fonctionnement des services de l'eau en prenant en compte les intérêts des usagers.

La réforme du secteur de l'énergie, et en particulier celui de l'électricité et du gaz, s'est faite via la promulgation de la loi n° 02-01 du 05/02/2002 relative à l'électricité et à la distribution du gaz par canalisations qui a mis fin au monopole exercé par l'opérateur public historique Sonelgaz.

La Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) a été créée dans le but de veiller au fonctionnement concurrentiel et transparent du marché de l'électricité et du gaz, dans l'intérêt des consommateurs et de celui des opérateurs. Elle est chargée, entre autres, de la protection des intérêts des consommateurs en ce qui concerne la fourniture, la qualité et la continuité du service. Une direction de protection du consommateur est instituée au niveau de la CREG.

### Aperçu sur la législation algérienne en matière de protection des consommateurs

Deux textes constituent le cadre général de la protection des consommateurs en Algérie. Il s'agit de la loi n° 09-03 du 25/02/2009 relative à la protection du



consommateur et à la répression des fraudes et de la loi n° 04-02 du 23/06/2004 fixant les règles applicables aux pratiques commerciales.

Ces deux textes prévoient de garantir les risques encourus par le consommateur qui sont liés à la qualité des produits ou des services, ceci d'une part, mais aussi assurent le droit d'information et de conseil au consommateur et reconnaissent l'action judiciaire aux consommateurs et le droit des associations de consommateurs régulièrement constituées d'agir en justice (article 23 de la loi n° 09-03).

La loi n° 02-01 du 05/02/2002 relative à l'électricité et la distribution du gaz par canalisations vient renforcer le dispositif général de protection du consommateur dans le secteur de l'énergie. Elle prévoit plusieurs dispositions en faveur des consommateurs, que le distributeur doit respecter, notamment :

- la stricte égalité de traitement vis-à-vis des clients ;
- le droit à des procédures claires de traitement des réclamations et de raccordement aux réseaux ;
- l'obligation d'informer les clients de leurs droits et obligations, notamment les conditions et délais de raccordement, la tarification en vigueur ainsi que les modes de paiement et les conditions de fourniture de l'électricité et du gaz ;
- l'obligation de réduire au minimum les interruptions en électricité et en gaz en provoquant le moins de gêne possible aux clients ;
- l'obligation d'informer des interruptions dans des délais précis ;
- et la réparation des préjudices causés par le distributeur au client, du fait du non-respect des obligations définies, dans le cahier des charges fournitures.

Avec la promulgation du décret exécutif n° 08-114 du 9/4/2008 fixant les modalités d'attribution et de retrait des concessions de distribution de l'électricité et du gaz et le cahier de charges relatif aux droits et aux obligations du concessionnaire, une nouvelle organisation de l'activité de la distribution de l'électricité et du gaz (Régime de concession) a été introduite dans un objectif de modernisation de la gestion de ce service public. La gestion par concessions a pour but d'atteindre une meilleure efficacité des sociétés de distribution et une meilleure prise en charge des intérêts des consommateurs.

### Les travaux réalisés par la CREG dans le cadre de la protection des consommateurs

Depuis sa mise en place en 2005, la Commission de la régulation de l'électricité et du gaz (CREG) a mené plusieurs actions en relation directe avec la sauvegarde des intérêts des consommateurs. Des journées

d'information et des rencontres au profit des consommateurs et des associations de consommateurs ont été organisées afin de les familiariser avec le nouvel environnement induit par la réforme du secteur, et de les aviser des nouvelles dispositions traitant de leurs droits et obligations et de leurs relations avec les opérateurs. La CREG a également mis à la disposition des consommateurs un site internet [www.creg.gov.dz](http://www.creg.gov.dz) à même de les informer sur leurs droits et leurs obligations.

Dans le cadre du régime de concession, et pour l'élaboration des plans d'engagements d'amélioration de la performance des concessionnaires, une liste d'indicateurs reflétant la qualité de service fournie au consommateur ainsi que la performance du distributeur a été définie.

Ces plans font l'objet d'un suivi périodique par les services concernés du Ministère de l'Énergie et des Mines et par la CREG. Les sociétés de distribution transmettent trimestriellement et annuellement un état des réalisations, accompagné d'un rapport circonstancié.

Dans le même objectif, et afin d'évaluer le niveau de satisfaction des consommateurs par rapport aux prestations fournies par les distributeurs d'électricité et de gaz, la CREG a lancé en 2009 une enquête pilote au niveau de quatre (04) concessions.

En application de l'article 91 du décret exécutif n° 10-95 fixant les règles économiques pour les droits de raccordement aux réseaux et autres actions nécessaires pour satisfaire les demandes d'alimentation des clients en électricité et gaz, qui stipule que le distributeur doit soumettre pour approbation à la CREG une procédure d'enregistrement et de traitement des réclamations, ainsi qu'une procédure de raccordement des clients aux réseaux, la CREG a engagé avec les quatre sociétés de distribution un processus de concertation pour l'élaboration et la publication de ces procédures. En ce qui concerne la sécurité et à la protection des consommateurs, la CREG a lancé une campagne de prévention et de sensibilisation sur les risques liés à l'utilisation de l'électricité et du gaz et de la prévention des accidents induits par une mauvaise utilisation de ces énergies ou par le non-respect des normes à travers la réalisation et diffusion à travers les médias lourds de quatre (04) spots télévisés et radiophonique sur les risques électricité et gaz en trois langues (elle a aussi procédé à la confection des CD interactifs pédagogiques sur l'électricité et le gaz et des dangers occasionnés).

Au sein de l'Association des régulateurs méditerranéens de l'électricité et du gaz (MEDREG), la CREG préside le groupe de travail consacré aux aspects liés à la protection des consommateurs dont le but est d'établir un



état des lieux des pratiques en vigueur en matière des droits et obligations des consommateurs dans le bassin méditerranéen et ce en prévision de l'élaboration d'un guide (Code) des meilleures pratiques en la matière.

## L'organisation des associations de consommateurs en Algérie

En Algérie, les textes juridiques qui régissent la création et le fonctionnement des associations ont connu plusieurs changements depuis 1962. Ces changements peuvent être distingués sur trois (03) périodes :

- La première qui va de 1971 à 1987 (décret de 1971 qui a abrogé officiellement la loi française de 1901) où le mouvement associatif était quasiment inexistant.
- La seconde période, de 1989 (avec la nouvelle Constitution), puis la loi n° 90-31 vont lever formellement les restrictions et ne soumettre la création de l'association qu'à une simple déclaration.
- La troisième, et toute récente, commence avec la nouvelle loi n° 12-06 du 12/01/2012 relative aux associations.

Actuellement, l'Algérie compte environ soixante (60) associations de protection du consommateur qui se sont regroupées au sein de fédérations nationales. Parmi elles :

L'Union nationale de la protection du consommateur (UNPC) a été créée le 11 mai 2009. A caractère socioéconomique et œuvrant pour l'intérêt du consommateur, elle est affiliée à *Consumers International* et participe, par ce biais, aux différents débats sur ce sujet au niveau mondial.

La Fédération algérienne des consommateurs (FAC) est un regroupement de dix-huit (18) associations de protection du consommateur réparties à travers le territoire national et qui œuvrent pour le bien-être du consommateur. Elle est membre actif de l'Union arabe pour la protection des consommateurs.

## La Conférence scientifique arabe sur la protection des consommateurs

Une conférence arabe scientifique sur la protection des consommateurs a été organisée par la Fédération algérienne des consommateurs, sous l'égide du ministère du Commerce, les 20 et 21 mars 2012 à Oran, dans le cadre du 13<sup>ème</sup> Congrès arabe de protection des consommateurs.



Sous le thème «Ensemble pour construire une culture de consommation arabe authentique et consciente», la conférence a regroupé plus de deux cents (200) participants représentant des associations de pays arabes, des associations nationales, des administrations concernées ainsi que des universitaires.

Cette conférence a connu également l'organisation de quatre (04) ateliers de travail ayant pour thèmes :

- les bases de la prise de conscience de la consommation et la culture comportementale des consommateurs dans un contexte de mondialisation ;
- la culture alimentaire, la santé et les modes de consommation durables ;
- l'information et l'orientation du consommateur ;
- l'implication des associations de protection des consommateurs dans la labellisation des produits alimentaires.

Afin d'assurer une meilleure protection des consommateurs dans les pays arabes, les recommandations suivantes ont été retenues :

- la nécessité d'uniformiser les textes législatifs et organisationnels relatifs à la protection des consommateurs arabes ;
- la mise en place de mécanismes efficaces s'inspirant des modes de protection des consommateurs en vigueur dans les pays développés ;
- l'intensification des campagnes de sensibilisation sur la rationalisation de la consommation et l'amorce d'une culture de consommation, notamment en direction des jeunes ;
- la création d'un centre d'information pour encourager le développement d'une culture de consommation ;



- la mise en place d'un réseau de communication électronique pour développer les contacts et les relations entre les associations et fédérations arabes ;
- la création de labels de qualité pour les produits et services dans les pays arabes ;
- la diffusion sur internet des listes des produits contrefaits ;
- et la révision du règlement intérieur de l'Union arabe du consommateur.

Dans la présentation de la CREG intitulée «La protection des consommateurs de l'électricité et du gaz en Algérie», il a été fait référence aux réformes engagées dans le secteur de l'énergie, avec la promulgation de la loi n° 02-01 relative à l'électricité et à la distribution du gaz par canalisations, ainsi que ses textes d'application qui ont accordé une attention particulière au traitement des attentes des consommateurs et à leur protection.

La présentation a également abordé le décret exécutif n° 10-95 fixant les règles économiques pour les droits de raccordement aux réseaux et autres actions nécessaires pour satisfaire les demandes d'alimentation des clients en électricité et en gaz.



En marge de cette conférence, le ministre du Commerce a annoncé qu'un projet de création d'un Conseil national pour la protection du consommateur était à l'étude au niveau du Secrétariat général du gouvernement. Ce conseil, dont le décret exécutif portant son institution, serait promulgué prochainement, s'inscrit dans le sillage de la loi n° 06-03 relative à la protection du consommateur et sera opérationnel d'ici la fin de l'année 2012.

Lors de la clôture des travaux de cette conférence scientifique arabe, il a été annoncé la naissance de l'Union maghrébine du consommateur qui œuvrera à renforcer l'échange d'expériences en matière de protection du consommateur, à accentuer les efforts des pouvoirs publics de la région en matière de défense

des intérêts du consommateur et à la mise en place d'un système d'alerte pour lutter contre toutes les formes de contrefaçon.

Selon le président de la Fédération algérienne des consommateurs, cette Union maghrébine deviendra opérationnelle dans les prochains mois. Son secrétariat sera établi à Alger et sa présidence sera tournante.

### Conclusion

Il est évident que la protection des consommateurs est un travail d'endurance, et sa prise en charge par les associations est une garantie de la pérennisation des actions lancées au profit des consommateurs.

En Algérie, l'attention des associations de consommateurs semble orientée beaucoup plus vers les produits de première nécessité que vers les services publics tels que l'électricité, le gaz, l'eau ou les télécommunications. Les consommateurs, via les associations, gagneraient à s'intéresser à ces secteurs du fait de la situation monopolistique des opérateurs activant dans les services publics qui rend les consommateurs captifs. Aussi, pour que leurs actions soient plus efficaces, les associations de consommateurs gagneraient à fournir davantage d'efforts et à mieux se structurer et s'organiser afin de jouer un rôle de sensibilisation et d'information des consommateurs.

Enfin, il est indispensable que toutes les parties prenantes (pouvoirs publics, régulateurs, opérateurs...) mettent en place un processus élaboré qui permette d'accentuer la participation des consommateurs aux différentes structures de consultation, tout en les imprégnant et les sensibilisant aux services publics.

### Références bibliographiques

- Institut national de la consommation (INC, France), Guide du consumérisme. Document – Ed. 2006.
- Consumers international, Un guide pour le développement d'un droit sur la protection des consommateurs, 1re édition, avril 2011.
- La Commission européenne, Les Consommateurs et la Régulation des marchés énergétiques. Etude comparative.
- Portail de la consommation de l'Institut national de la consommation (INC, France) : [www.conso.net](http://www.conso.net)
- Le Magazine 60 millions de consommateurs : [www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com)
- Zoubir Arezki, «Protection du consommateur à l'ère de la concurrence». Thèse de doctorat en droit et sciences politiques. Université de Tizi Ouzou, le 14/4/2011.



## Interview de Zaki HARIZ Président de la Fédération algérienne des consommateurs (F.A.C.)

Biographie



**Zaki HARIZ** est président de la Fédération algérienne des consommateurs (F.A.C.) et de l'Association de protection et de conseil du consommateur et de son environnement de la Wilaya d'Oran (A.P.C.C.O.). Il est également vice-secrétaire général de l'Union arabe des consommateurs et membre du bureau du Conseil national consultatif pour la promotion de la petite et moyenne entreprise (P.M.E.)

Ingénieur de formation (Chimie industrielle, option : génie chimique), il est expert judiciaire agréé en chimie industrielle (Contrôle de la qualité) et expert en facultés maritimes et risques industriels.

### ēquilibRes Quand a été créée la Fédération algérienne des consommateurs (F.A.C.) ?

Tout d'abord, je vous remercie pour l'intérêt porté au mouvement associatif du consumérisme et de nous avoir permis de présenter notre jeune fédération par le biais de votre prestigieuse revue « *Equilibres* ».

La Fédération algérienne des consommateurs est un regroupement de dix-huit (18) associations de protection du consommateur de wilayas et de daïras présentes sur l'ensemble du territoire national et qui œuvrent pour le bien-être du consommateur algérien.

La première tentative de création de la fédération a été menée en juin 2006 au siège de l'Agence nationale de la promotion du commerce extérieur

(ALGEX) à Alger. La tentative a malheureusement échoué à cause du manque de maturité affiché par quelques associations.

Et c'est le 11 Janvier 2007 à l'Institut national de la productivité et du développement industriel (INPED) de Boumerdès que nous avons entamé la deuxième tentative de création de la fédération. Nous avons déposé un dossier au niveau du Ministère de l'intérieur le 21 Janvier 2007, et après presque cinq années de formalités avec le Ministère de l'Intérieur, nous avons obtenu notre agrément pour l'exercice légal en matière de représentation du consommateur algérien. C'est une naissance très difficile, mais avec la volonté et la foi des uns et des autres, nous continuons la bataille pour notre noble mission.

Notre mission se focalise sur l'aide à la création et l'accompagnement des associations de



consommateur en Algérie, ainsi que la création d'une force de proposition en direction des pouvoirs publics et faire participer les institutions de l'Etat et les médias afin de mieux protéger le consommateur algérien, et cela par la vulgarisation de ses droits et ses devoirs par rapport à l'acte de la consommation.

Notre plan d'action de l'année 2012 sera consacré essentiellement à la diffusion de la culture de consommation à travers les différentes couches de notre société afin de façonner un consommateur résistant conscient de ses droits et ses devoirs et contribuant au développement de l'économie nationale.

---

### **ēquilibRes** Quelles sont vos relations avec les autres parties prenantes qui activent dans le domaine de la protection des consommateurs en Algérie ?

---

Nous sommes en train de tisser des relations de partenariat et de confiance avec toutes les parties prenantes afin de conjuguer nos efforts au profit du consommateur algérien. Nous sommes conscients de la pertinence et de l'importance de la coordination afin d'arriver à des résultats concrets.

---

### **ēquilibRes** Quelle est votre perception de la qualité du service public de la distribution de l'électricité et du gaz ?

---

Le service public en matière de distribution de l'électricité et de gaz en Algérie reste au-dessous des attentes des consommateurs et des utilisateurs dans la plupart des cas en ce qui concerne la continuité et la stabilité du service, la lenteur

en matière d'accès à cette énergie, ainsi qu'en matière de traitement des réclamations, en plus d'une carence en matière de communication efficace avec les clients.

---

### **ēquilibRes** Dans quelle mesure la réglementation actuelle régissant la distribution de l'électricité et du gaz permet d'améliorer la prise en charge des préoccupations des consommateurs ?

---

La réglementation actuelle, et notamment la loi 02-01 du 05 février 2002 relative à l'électricité et la distribution des gaz par canalisations, en cas de son application intégrale, peut répondre favorablement aux préoccupations des consommateurs.

La mise en place du régime des concessions dans la distribution de l'électricité et du gaz peut influencer favorablement sur la qualité du service par le biais des contrats de performance bien étudiés avec le régulateur (CREG) qui assure un suivi rigoureux.



# Expériences africaines en matière de protection des consommateurs

Le Forum africain des régulateurs de services publics (*African Forum for Utility Regulators, AFUR*) a organisé les 17 et 18 avril 2012, à Pretoria, en Afrique du Sud, un séminaire portant sur le «Renforcement de la participation des consommateurs à la réglementation du secteur des infrastructures».

L'objectif étant de permettre l'échange des expériences entre les pays membres sur la participation des consommateurs dans la régulation des secteurs de l'énergie, de l'eau et des télécommunications.

En effet, les consommateurs constituent pour le régulateur d'importants partenaires et, par conséquent, devront être impliqués dans tout le processus réglementaire.

Ce séminaire a été organisé dans le but de mettre en exergue le rôle des consommateurs, notamment ceux en situation vulnérable, de présenter leurs différents niveaux d'engagement et d'identifier les mécanismes de résolution des plaintes mis à leur disposition au niveau des pays membres.

Plusieurs communications ont été présentées et ont porté essentiellement sur :

- la définition du concept de la participation des consommateurs ;
- les niveaux de participation des consommateurs (information, consultation, partenariat et délégation des pouvoirs) ;
- les types de participation des consommateurs (volontaire ou involontaire) ;
- les mécanismes de représentation des consommateurs (bureaux des affaires des consommateurs, représentant des consommateurs, organe externe de consultation...);
- l'impact de la participation des consommateurs sur la qualité de service et la performance des opérateurs ;
- les rôles et responsabilités des parties prenantes (gouvernements, régulateurs, opérateurs, associations de consommateurs...);
- les mécanismes de résolution des plaintes des consommateurs ;
- la transparence de la régulation et son impact sur la participation des consommateurs

- le but de l'implication des consommateurs ;
- les exigences institutionnelles afin de favoriser la participation des consommateurs.

Ainsi, la participation efficace des consommateurs dans le processus de réglementation ne peut se faire sans l'intervention des autres parties impliquées, à savoir les gouvernements, les agences de régulation des services publics, les entreprises en charge du service public ainsi que les représentants des consommateurs.

L'implication des consommateurs vise essentiellement à faire connaître leurs préoccupations et attentes afin de contribuer à mieux protéger leurs intérêts. Pour ce faire, il est attendu des régulateurs d'encourager la participation des consommateurs par la mise en place de procédures régissant les audiences publiques. Des actions de sensibilisation (par le biais de séminaires, d'ateliers et de films documentaires) sont généralement orientées, principalement, en direction des consommateurs vulnérables et ceux habitant dans les zones rurales afin de recueillir leurs avis.

Par ailleurs, lors de ce séminaire des études de cas ont été présentées et ont concerné, entre autres, les expériences de la Zambie, de la Tanzanie et de l'Ouganda en matière de participation des consommateurs dans le processus de réglementation.

En Zambie, l'engagement des consommateurs se fait à travers des *Groupes de surveillance de l'eau (GSE)* dépendant du régulateur de l'eau (*National Water Supply and Sanitation Council, NWASCO*), constitués de bénévoles de la communauté et dont l'objectif principal est de défendre les intérêts des consommateurs dans le secteur, d'accroître la réactivité des fournisseurs aux plaintes, d'informer les consommateurs et de suivre les performances des opérateurs sur le terrain.



Ces groupes réceptionnent et étudient les plaintes des consommateurs, les transmettent par la suite aux fournisseurs pour prise en charge. Ils sont également chargés d'informer les clients de l'état d'avancement de leurs plaintes, de recueillir les informations sur la performance des fournisseurs et les transmettre au régulateur, ainsi que de proposer des ajustements de la réglementation et des procédures de traitement des plaintes.

Dans le cas où les fournisseurs n'arriveraient pas à résoudre la réclamation, le régulateur est saisi.

L'engagement des consommateurs en Tanzanie se fait à travers le *Conseil consultatif des consommateurs* dont les missions et activités sont de défendre les intérêts des consommateurs et de participer aux consultations avec le régulateur de l'énergie et de l'eau (*Energy & Water Utilities Regulatory Authority of Tanzania, EWURA*) et les ministres. Il peut aussi donner son avis sur les questions d'intérêts pour les consommateurs, lancer des campagnes de sensibilisation pour éduquer les consommateurs sur leurs droits et obligations, réaliser des sondages de satisfaction sur la qualité de service et les tarifs, encourager les consommateurs à participer aux audiences publiques et assurer la représentation des consommateurs au niveau local et régional à travers la création de comités régionaux de consommateurs.

En Ouganda, deux organismes ont été chargés de réceptionner les plaintes des consommateurs, à savoir les comités communautaires des consommateurs (*Electricity Consumer's Committees, ECC*) et le régulateur du secteur de l'électricité (*Electricity Regulatory Authority, ERA*).

Les décisions du régulateur sont susceptibles d'appel devant le Tribunal de l'électricité. Cependant, tous les différends peuvent être renvoyés directement à la Cour de justice.

Le rôle des comités communautaires des consommateurs est, entre autres, de traiter les plaintes des consommateurs, d'éduquer les consommateurs et d'organiser les consultations avec le régulateur et les opérateurs.

Il est à signaler que les membres des comités composés de membres des communautés locales sont rémunérés par le régulateur.

Le Tribunal de l'électricité, quant à lui, comprend quatre membres et a pour mission d'instruire et de juger toutes les questions en rapport avec le secteur de l'électricité.

Depuis sa création en 2007, le tribunal a traité vingt-cinq (25) affaires.

Les différentes expériences présentées par les membres de l'AFUR démontrent que pour une régulation efficace, la participation du consommateur, par le biais de consultations ou d'audiences publiques, dans la prise de décisions concernant les dossiers tarifaires lui est profitable. Cela ne peut se faire sans l'avoir au préalable informé et éduqué sur ses droits par le biais des différents canaux de communication disponibles.

Pour cela, les médias constituent un des relais de l'information du consommateur. Ainsi, au Ghana, la Commission de régulation des services publics (*Public Utilities Regulatory Commission, PURC*) s'est rendu compte de sa faiblesse en matière de communication et a constitué, pour y remédier, un corps de presse de dix membres réunissant des journalistes de la presse écrite et électronique. Cette structure étant chargée d'élaborer les communiqués de presse du régulateur et programmer les conférences de presse.

Le traitement des plaintes constitue aussi une activité importante du régulateur en direction des consommateurs. Dans ce sens, il met à la disposition des consommateurs les informations et les conseils nécessaires en matière de traitement des plaintes, notamment en ce qui concerne le choix des différents canaux mis à leur disposition pour introduire leurs plaintes, les mécanismes de règlement des différends et de recours ainsi que la publication des rapports et des analyses sur le traitement des plaintes. Néanmoins, la résolution des plaintes ne concerne pas seulement le régulateur ; elle engage également toutes les parties prenantes, à savoir les entreprises de services publics, les pouvoirs publics, les associations de protection des consommateurs ou leurs représentants ainsi que le médiateur (s'il existe) et le système judiciaire. Il est à préciser que les entreprises traitent les plaintes des consommateurs à leurs niveaux. Le recours aux organes d'appel (régulateur, médiateur ou justice) étant réservé pour les cas n'ayant pas trouvé de solution satisfaisante.



Par ailleurs, certains pays ont adopté l'approche «hybride» pour le dépôt des plaintes au niveau des entreprises en charge du service public, du régulateur ou des associations de consommateurs. Il apparaît que le processus de régulation sans la participation des consommateurs reste inachevé et peut engendrer des situations de litiges ne pouvant se résoudre que devant une juridiction.

Par conséquent, les régulateurs sont encouragés à œuvrer dans le sens de l'amélioration des connaissances des consommateurs sur le fonctionnement des services publics et les amener à participer de manière plus active dans la mise en place du dispositif réglementaire correspondant.



Le document cadre du Nouveau partenariat pour le développement de l'Afrique (*New Partnership for Africa's Development*, NEPAD), dans son article 110, reconnaît la nécessité de créer un forum africain de réglementation des services publics et des associations régionales de réglementation.

C'est dans le but de soutenir cette démarche qu'a été créé le Forum africain des régulateurs des services publics (*African Forum for Utility Regulators*, AFUR) en 2002 à Pretoria (Afrique du Sud).

La principale mission de l'AFUR est de promouvoir une régulation efficace des services publics en Afrique et d'assurer une qualité de service minimale aux consommateurs africains et contribuer à l'attrait des investissements nécessaires aux différents secteurs.

L'AFUR est une association qui regroupe les régulateurs africains de l'ensemble des services publics : l'énergie, les télécommunications ainsi que l'eau et l'assainissement et compte parmi ses membres plus de trente régulateurs représentant plus d'une vingtaine de pays. Ses ressources proviennent des cotisations de ses membres ainsi que d'organismes internationaux et

régionaux tels que la Banque mondiale via le PPIAF (*Public-Private Infrastructure Advisory Facility*), l'organisme de coopération allemand GTZ et la Banque africaine de développement (BAD), ...

L'AFUR œuvre continuellement à faciliter le développement d'une régulation efficace des services publics en appui au développement des infrastructures en Afrique et à garantir un accès aux services publics aux populations africaines afin que la régulation des services publics africains soient conformes aux normes internationales adaptées au contexte africain.

Les comités sectoriels, aux côtés de l'assemblée générale et du comité exécutif, sont une composante essentielle de l'AFUR.

Les trois (03) comités sectoriels (de l'énergie, des télécommunications et de l'eau et de l'assainissement) sont chargés de produire des résultats concrets tels que des documents de fond, des rapports, des études de cas et entreprendre diverses initiatives de recherche et de formation.

Chaque année, l'AFUR organise une conférence qui traite d'un thème spécifique à la régulation et transversal à tous les services publics. Ces conférences, d'un niveau intellectuel élevé, sont devenues au fil des années des événements incontournables pour les acteurs de la régulation en Afrique et voient un nombre de plus en plus croissant de participants et d'intervenants y participer.

L'adhésion de la CREG à l'AFUR a été approuvée lors de la réunion de la 4<sup>e</sup> Assemblée générale annuelle qui s'est tenue à Livingstone (Zambie) en 2007. Elle est membre du comité exécutif.



## QU'EST-CE QUE...

● **Association** : Regroupement de personnes physiques et/ou de personnes morales sur une base contractuelle à durée déterminée ou à durée indéterminée.

Ces personnes mettent en commun, bénévolement et dans un but non lucratif, leurs connaissances et leurs moyens pour promouvoir et encourager les activités dans les domaines, notamment professionnel, social, scientifique, religieux, éducatif, culturel, sportif, environnemental, caritatif et humanitaire.

L'objet de l'association doit être défini avec précision et sa dénomination doit exprimer le lien avec cet objet.

Toutefois, l'objet et les buts de ses activités doivent s'inscrire dans l'intérêt général et ne pas être contraires aux constantes et aux valeurs nationales ainsi qu'à l'ordre public, aux bonnes mœurs et aux dispositions des lois et règlements en vigueur.

(Article 2 de la loi 12-06 du 12/01/2012 relative aux associations)

● **Consommateur** : toute personne physique ou morale qui acquiert, à titre onéreux ou gratuit, un bien ou un service destiné à une utilisation finale pour son besoin propre ou pour le besoin d'une autre personne ou d'un animal dont il a la charge.

(Loi 09-03 du 25/02/2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes)

● **Contrat** : Tout accord ou convention ayant pour objet la vente d'un bien ou la prestation d'un service, et rédigé unilatéralement et préalablement par l'une des parties à l'accord et auquel l'autre partie adhère sans possibilité réelle de le modifier.

Le contrat peut être réalisé sous la forme de bon de commande, facture, bon de garantie, bordereau, bon de livraison, billet ou autre document, quels que soient leur forme et leur support et contenant des spécifications ou références correspondant à des conditions générales de vente préétablies.

(Loi n° 04-02 du 23/06/2004 fixant les règles applicables aux pratiques commerciales)

En ce qui concerne la fourniture en énergies électrique et gazière, elle est subordonnée à la passation d'un contrat unique entre le distributeur et le client lorsqu'il s'agit d'un client alimenté en basse tension, basse pression, haute tension HTA ou moyenne

pression. Ce contrat doit préciser les conditions techniques et financières qui découlent du présent décret.

Le contrat a une durée d'au moins un (1) an pour la basse tension et la basse pression, et le renouvellement se fera par tacite reconduction.

La fourniture de l'énergie électrique et gazière pour les clients alimentés en haute tension HTB et en haute pression est subordonnée à la passation d'un contrat de fourniture et d'un contrat de raccordement avec le distributeur.

Le contrat de fourniture définit les conditions techniques liées au fonctionnement des installations du client par rapport aux réseaux de l'électricité et de gaz.

La durée minimale du contrat de fourniture est de cinq (5) ans pour la haute tension HTA et la moyenne pression et de dix (10) ans pour la haute tension HTB et la haute pression. Sans que cette dernière restreigne le droit d'exercice du droit à l'éligibilité.

Les contrats sont établis par le distributeur, conformément au modèle de contrats-types publiés par la Commission de régulation de l'électricité et du gaz.

Toutefois, pour les clients en basse tension et basse pression, le distributeur consent la fourniture d'électricité et/ou de gaz sur la base d'une demande de fourniture établie conformément au modèle publié par la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) et signée par le client aux conditions du présent décret et des dispositions prises pour son application. Dès paiement, cette demande vaut contrat.

Le distributeur peut refuser toute nouvelle demande de fourniture de l'électricité et/ou du gaz lorsque le client doit à ce distributeur, pour tout lieu de consommation situé sur une ou plusieurs concessions dont le distributeur est titulaire, des sommes non recouvrées.

(Article 28 du décret exécutif 10-95 du 17/03/2010 fixant les règles économiques pour les droits de raccordement aux réseaux et autres actions nécessaires pour satisfaire les demandes d'alimentation des clients en électricité et gaz)



## ACTU-AGENDA

- Le décret présidentiel n° 11-467 du 28/12/2011 portant ratification des statuts de l'Agence internationale pour les énergies renouvelables (IRENA), adoptés à Bonn (Allemagne) le 26 janvier 2009, a été publié au Journal officiel n° 03 du 18/01/2012.
- La CREG a participé à la 9<sup>e</sup> Assemblée générale annuelle ainsi qu'à la 8<sup>e</sup> Réunion extraordinaire du comité exécutif du Forum africain de régulation des services publics (AFUR) qui ont eu lieu le 19 avril 2012 à Pretoria (Afrique du Sud).



- Le 5<sup>e</sup> Forum mondial sur la régulation de l'énergie (WFER V) a eu lieu du 13 au 16 mai 2012 au Québec (Canada). Le président de la CREG, Nadjib Otmane, a assuré la modération d'une séance intitulée «Le consommateur et les nouvelles technologies intelligentes» en tant que président de l'Association des régulateurs méditerranéens de l'électricité et du gaz (MEDREG).
- La 5<sup>e</sup> Conférence sur les énergies renouvelables au Moyen-Orient et en Afrique du Nord (MENA-REC-5) s'est déroulée à Marrakech (Maroc), les 15 et 16 mai 2012, sous le thème «Défis pour un développement socio-économique de la zone Mena à travers les énergies renouvelables».
- Le 21 mai 2012 à Skikda a eu lieu la Journée nationale d'information et de vulgarisation du

Guide du consommateur algérien organisée par le ministère du Commerce en collaboration avec l'Union nationale de la protection du consommateur (UNPC). La CREG y a participé avec une communication sur la tarification du service public de l'électricité et du gaz.

- Du 3 au 5 juin 2012, au Centre de Ben Aknoun (CBA) de l'Institut de formation en électricité et en gaz (IFEG) a eu lieu un atelier de l'organisme de coopération allemand (GIZ). Les journées des 3 et 4 juin ont été consacrées à la récupération des déchets et à la cogénération, tandis que celle du 5 juin a concerné les modèles de tarifs de rachat.
- L'Association des régulateurs méditerranéens de l'électricité et du gaz (MEDREG) a tenu sa 13<sup>e</sup> assemblée générale le 12 juin 2012 à Istanbul (Turquie).
- La version électronique de la nouvelle version mise à jour du *Recueil des textes législatifs et réglementaires*, édité par la CREG, est téléchargeable sur son site internet : [www.creg.gov.dz](http://www.creg.gov.dz)

**Le 12/06/2007 la CREG mettait en ligne son site internet.**

**Cinq ans après, presque jour pour jour, le site fait peau neuve : un nouveau graphisme, nouvelles rubriques et surtout, un contenu enrichi afin de mieux informer sur les activités de la Commission ainsi que sur le développement du secteur de l'électricité et du gaz.**



**Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz**  
Immeuble du ministère de l'Energie et des Mines,  
tour B, Val d'Hydra, Alger, Algérie  
Tél. : +213 (0) 21 48 81 48 Fax : +213 (0) 21 48 84 00  
E-mail : [equilibres@creg.mem.gov.dz](mailto:equilibres@creg.mem.gov.dz)

Tous les documents, programmes, rapports et textes législatifs cités dans ce numéro sont disponibles en téléchargement sur le site internet de la Commission :

[www.creg.gov.dz](http://www.creg.gov.dz)