**TERMES DE REFERENCE DE LA MISSION EXPLORATOIRE**

* + - 1. **Contexte et justification de la mission**

Le Gouvernement du Bénin a obtenu du Gouvernement des Etats-Unis d’Amérique à travers le Millennium Challenge Corporation (MCC) un deuxième Accord de Don (Compact) essentiellement axé sur l’énergie électrique. Les objectifs de cet accord sont de renforcer les capacités de la Société Béninoise d’Energie Electrique (SBEE) et d’autres entités de mise en œuvre, de mettre en place les reformes de politiques pour la régulation et l’utilisation rationnelle de l’électricité, d’attirer l’investissement du secteur privé, et de financer les investissements en infrastructures dans le domaine de la production et de la distribution d’électricité de même que l’électrification hors-réseau au profit des ménages pauvres et non desservis.

Le programme comporte quatre (04) projets que sont :

* Le Projet “Réformes des Politiques et Renforcement des Institutions” ;
* Le Projet “Production d'Électricité” ;
* Le Projet “Distribution d’Electricité” ;
* Le Projet “Accès à l’Electricité Hors-réseau”.

L'objectif général de l’étude confiée à l’INSAE par le MCA-Bénin II est d’une part, de collecter les données primaires et calculer les valeurs de référence de quelques indicateurs de performance du programme MCA-Bénin II et d’autre part, faire des recommandations relatives à l’amélioration de l’environnement desdits indicateurs en vue de leur production systématique et qualitative.

De façon spécifique, il s’agit de collecter les données primaires disponibles au niveau des agences d’exécution du programme ou par enquête en vue de calculer les valeurs de référence des indicateurs contenus dans le Plan de Suivi Evaluation.

Afin de faire l’état des lieux des sources administratives pour une meilleure prise en charge lors de la collecte, il est envisagé une mission exploratoire dans les directions régionales de la SBEE.

Ce document présente les termes de référence de la mission exploratoire

* + - 1. **Objectif de la mission exploratoire**

Cette mission vise globalement à faire l’état des lieux des sources administratives.

* + - 1. **Objectifs spécifiques**

Il s’agit plus spécifiquement de (d’) :

* identifier les sources primaires de données ;
* déterminer les formats de présentation des sources de données primaires qui peuvent être des registres, des fiches, des dossiers, des documents, des fichiers, des bases de données, etc.
* apprécier la qualité et la complétude des données primaires ou secondaires disponibles et opiner sur leur exploitabilité pour le calcul des valeurs de référence des indicateurs de performance ;
  + - 1. **Résultats attendus de la mission exploratoire**

A l’issue de la mission, les résultats ci-après sont visés :

* les sources primaires de données sont identifiées ;
* les formats de présentation des sources de données primaires sont connus ;
* la qualité et la complétude des données primaires ou secondaires disponibles sont connues et leur exploitabilité pour le calcul des valeurs de référence des indicateurs de performance est connue ;

Les informations recueillies lors de la mission exploratoire permettront d’élaborer la méthodologie de collecte des données administratives à la SBEE. A l’issue de la mission, un rapport sera produit sur les conditions de réalisation et les résultats obtenus.

* + - 1. **Durée et période de la mission et répartition par axe**

La mission exploratoire est prévue pour durer une semaine (07 jours, y compris les délais de route). Elle se déroulera du 21 au 27 juin 2020 et sera effectuée par les cadres de l’INSAE suivant les axes ci-après :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Axes** | **Départements** | **Directions régionales de la SBEE** | **Période** | **Nombre de véhicules** |
| 1  et  2 | Atlantique-Littoral  Ouémé-Plateau | Siège, Directions régionales Littoral 1 et 2 Direction régionale Atlantique, Direction régionale Ouémé-Plateau | 21 au 27 juin 2020 | 2 |
| 3 | Mono-Couffo | Direction régionale Mono-Couffo | 21 au 27 juin 2020 | 1 |
| 4 | Atacora-Donga | Direction régionale Atacora-Donga | 21 au 27 juin 2020 | 1 |
| 5 | Borgou-Alibori | Direction régionale Borgou-Alibori | 21 au 27 juin 2020 | 1 |
| 6 | Zou-Collines | Direction régionale Zou-Collines | 21 au 27 juin 2020 | 1 |

Le départ pour les différentes zones de travail est pour le dimanche 21 juin 2020 et le retour pour le samedi 27 juin 2020.

* + - 1. **Ressources et budget nécessaires pour la réalisation de la mission**

La mission exploratoire sera effectuée par six (06) cadres de l’INSAE et mobilisera également six (06) véhicules.

Les ressources seront imputées au budget de l’opération conformément à la proposition financière soumise à MCA-Bénin II, selon les lignes ci-dessous :

**Tableau 1** : Budget de la mission exploratoire

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Rubriques** | Quantité | Unité |  | Cout  Unitaire | **Montant**  **(FCFA)** |
| **3** | **Mission exploratoire dans les Directions régionales de la SBEE** |  |  |  |  | **5 484 000** |
| 3.1 | Frais de mission des cadres | 6 | 7 | Jour | 45 000 | 1 890 000 |
| 3.2 | Location de véhicules |  |  |  |  | 2 394 000 |
| 3.2.1 | Axe nord | 2 | 7 | Jour | 63 000 | 882 000 |
| 3.2.2 | Axe centre et sud | 4 | 7 | Jour | 54 000 | 1 512 000 |
| 3.3 | Carburant |  |  |  |  | 1 200 000 |
| 3.3.1 | Axe nord | 2 | 1 | Forfait | 250 000 | 500 000 |
| 3.3.2 | Axe centre et sud | 4 | 1 | Forfait | 175 000 | 700 000 |

* + - 1. **Plan du rapport de mission**

Le rapport de mission comportera les rubriques suivantes :

* Contexte et justification de la mission (y compris les objectifs de la mission)
* Prise de contact avec les autorités de la SBEE
* Résultats atteints en relation avec les objectifs
* Proposition de méthodologie pour la collecte des indicateurs de sources administratives
* Difficultés rencontrées et solutions apportées
* Recommandations
* Annexes : Fiches des indicateurs par direction régionale et agence de la SBEE

Le rapport de mission est attendu pour le lundi 29 juin 2020.

LISTE DES DIRECTIONS REGIONALES ET DES AGENCES DE LA SBEE

(Cette liste était celle valable en 2018 ; elle a subi des modifications éventuellement)

|  |
| --- |
| LISTE DES DIRECTIONS REGIONALES ET AGENCES DE LA SBEE |
| **DRL1** |
| Direction |
| Agence Ganhi |
| Agence Vedoko |
| Agence Fidjrossè |
| Agence Sikè |
| Agence Kouhounou |
| **DRL2** |
| Direction |
| Agence Akpakpa-centre (A) |
| Agence PK5 (A) |
| Agence Sekandji |
| Agence Kpondehou |
| **DR ATLANTIQUE** |
| Direction |
| Agence Abomey-Calavi |
| Agence de Godomey |
| Agence de Ouidah |
| Antenne Tori-Bossito |
| Antenne de Pahou |
| Agence de Allada |
| Antenne Ouegbo |
| Agence de Zê |
| Agence de Zogbadje (A) |
| Agence d'Atrokpocodji (A) |
| Agence de Cocotomey (A) |
| **DR OUEME PLATEAU** |
| Direction |
| Agence de Porto Novo (A) |
| Agence de Tokpota (A) |
| Agence de Adjarra (B) |
| Antenne d'Avrankou |
| Antenne Ifangni |
| Agence de Misserete (B) |
| Antenne Adjohoun-Azowlisse |
| Antenne Dangbo/Akpro-Misserete |
| Agence de Seme-Kpodji |
| Agence de Pobè |
| Antenne de Sakété |
| Antenne de Kétou |
| **DR MONO-COUFFO** |
| Agence de Lokossa |
| Antenne de Sè |
| Antenne de Houeyogbe |
| Agence de Dogbo |
| Antenne Azove/Aplahoue/Djakotomey |
| Antenne de Klouekanmey |
| Agence de Come |
| Antenne de Grand Popo |
| Antenne de Bopa/Lobogo |
| **DR ZOU COLLINES** |
| Direction |
| Agence de Bohicon |
| Antenne de Cove-Zangnanado-Ouinhi |
| Antenne de Zogbodomey-Cana |
| Agence d'Abomey |
| Antenne de Djidja |
| Agence de Dassa Zoumé |
| Antenne de Savalou |
| Antenne de Glazoué |
| Antenne de Savè |
| **DR BORGOU ALIBORI** |
| Direction |
| Agence de Parakou (A) |
| Agence de Kpébié |
| Agence de Kandi (B) |
| Antenne de Malanville |
| Antenne de Segbana |
| Antenne de Gogounou |
| Antenne de Karimama |
| Agence de Banikoara |
| Agence de N'Dali (C) |
| Antenne de Bembereke |
| Antenne de Nikki |
| Antenne de Pèrèrè |
| Antenne de Kalalé |
| Antenne de Sinendé |
| Agence de Tchaourou |
| Antenne de Ouesse |
| **DR ATACORA DONGA** |
| Direction |
| Agence de Natitingou (B) |
| Antenne de Kouandé |
| Antenne de Kérou |
| Antenne de Ouassa Pehunco |
| Agence de Tanguiéta |
| Antenne de Matéri |
| Antenne de Cobly |
| Antenne de Boukoumbé |
| Agence de Djougou |
| Antenne de Ouaké |
| Agence de Bassila (C) |

**INDICATEURS DE SOURCE ADMINISTRATIVE**

| **Nom de l’indicateur** | **Unité** | **Désagrégation** | **Période de collecte** | **Définition** | **Source définition** | **Variables** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Délai moyen d’établissement des devis | Jour | Agences et Directions régionales | 2017 | Temps moyen que dure la procédure d’établissement du devis depuis la date de demande faite par le client (non compris le temps mis par le client pour d’autres formalités dans ce sens). | DP, p. 69 (77 dans le navigateur) | - Date à laquelle la demande d’établissement du devis a été reçue à la SBEE.  - Date d’établissement du devis  - Date de réception du devis par le client  - Nombre total de demande de devis en 2017  -Nombre total de devis établis en 2017  - Temps mis par le client pour d’autres formalités. |
| 2. Délai moyen de branchement | Jour | Agences et Directions régionales | 2017 | Temps moyen que dure la procédure d'abonnement au réseau de la SBEE depuis la date de demande, déduction faite du temps mis par le client pour payer le devis  Le branchement signifie l’abonnement d’un client se situant dans un rayon de moins de 40 m  du déploiement du réseau électrique | DP, p. 69 (77 dans le navigateur) | - Date à laquelle la demande de branchement au réseau de la SBEE a été faite  - Date de paiement du devis par le client  - Date de branchement au réseau de la SBEE  - Nombre total de branchements au réseau en 2017  - Temps mis par le client pour payer le devis et faire d’autres formalités ayant eu un impact sur le temps de branchement |
| 3. Délai du branchement au réseau depuis la date de paiement du devis  (cet indicateur ne se trouve pas dans le tableau, mais au niveau des définitions) |  |  |  | Temps moyen que  dure la procédure d'abonnement au réseau de la SBEE depuis la date de paiement du devis | DP, p. 69 (77 dans le navigateur) | - Date de paiement du devis par le client  - Date de branchement au réseau de la SBEE  - Nombre total de branchements au réseau en 2017 |
| 4. Délai moyen de  raccordement  (extension) | Jour | Agences et Directions régionales | 2017 | Temps moyen que dure la procédure d’extension du réseau de la SBEE (Déploiement des poteaux et câbles électriques) avant le branchement de l’abonné potentiel, depuis la date de demande faite par le client (non compris le temps mis par le client pour d’autres formalités dans ce sens).  Le raccordement signifie que le client se situe dans bande de plus de 40 m ; ce qui nécessite d’abord l’extension du réseau de la SBEE (Déploiement des poteaux et câbles électriques)  avant le branchement de l’abonné potentiel | DP, p. 69 (77 dans le navigateur) | - Date à laquelle la demande de raccordement au réseau de la SBEE a été faite.  - Date de paiement du devis par le client  - Date de raccordement au réseau de la SBEE  - Nombre total de raccordements en 2017  - Temps mis par le client pour payer le devis et faire d’autres formalités ayant eu un impact sur le temps de raccordement. |
| 5. Coût moyen de  branchement | FCFA | Directions régionales | 2017 | Ensemble des frais moyens payés dans la procédure de branchement au réseau de la SBEE depuis la date de demande faite par le client. |  | - Montant payé pour les branchements en 2017  - Nombre total de branchements en 2017 |
| 6. Coût moyen de  raccordement  (extension) au  km | FCFA | Directions régionales | 2017 | Ensemble des frais payés dans la procédure de raccordement au réseau de la SBEE depuis la date de demande faite par le client . |  | - Montant total payés pour le raccordement au réseau de la SBEE  - Nombre total de raccordements en 2017  - Distance de raccordement au réseau réalisée en 2017 |
| 7. Puissance  d’électricité  appelée, non  satisfaite par la  SBEE | KV Ampère | Directions régionales | 2017 | Puissance d’électricité demandée par les clients, mais non satisfaite par la SBEE |  | - La puissance totale d’électricité demandée (en KV Ampère) par les clients de la SBEE  - La puissance totale d’électricité satisfaite (en KV Ampère) par la SBEE |
| 8. Délai moyen de  résolution des  plaintes  techniques | Jour | Directions régionales | 2017 | Temps moyen que dure la procédure de résolution des plaintes techniques depuis la date de la plainte |  | - Date de dépôt de la plainte technique  - Date de résolution de la plainte technique  - Nombre total de plaintes techniques  - Temps mis par le client pour payer le devis et faire d’autres formalités ayant eu un impact sur le temps de résolution de la plainte technique |
| 9. Montant investi dans les nouvelles infrastructures | Millions de FCFA | Direction de la Comptabilité  de la SBEE | 2017, 2018 et 2019 | Montant total des investissements dans les nouvelles infrastructures | PSE, p. 36 (44 navigateur) | - Investissement total dans les nouvelles infrastructures |
| 10. Montant investi  dans la  maintenance  des  infrastructures | Millions de FCFA | Direction de la Comptabilité  de la SBEE | 2017, 2018 et 2019 | Montant total des dépenses de maintenance des infrastructures | PSE, p. 36 (44 navigateur) | - Coût total des dépenses effectuées pour la maintenance des infrastructures |
| 11. Montant investi  dans la  formation | Millions de FCFA | Direction de la Comptabilité  de la SBEE | 2017, 2018 et 2019 | Montant total investi dans la formation du personnel (y compris le personnel de terrain) | PSE, p. 36 (44 navigateur) | - Coût total des formations du personnel |
| 12. Taux de  traitement des  problèmes de la  clientèle | % | Directions régionales | 2017 | Nombre de problèmes de la clientèle qui sont effectivement traités au cours d’une période par les personnes compétentes divisé par le nombre total de problèmes de la clientèle au cours de la même période. |  | - Nombre total de problèmes de la clientèle traités au cours d’une période donnée  - Nombre total de problèmes de la clientèle au cours de la même période |
| 13. Indice de  satisfaction de  la clientèle | % | SBEE |  | Taux moyen mensuel de recouvrement des montants facturés par la SBEE sur les trois derniers mois | PSE, p. 42 | - Montants facturés par la SBEE sur les trois derniers mois  - Montants recouvrés par la SBEE sur les trois derniers mois |