

STAKEHOLDERS BULLETIN

La note d'information trimestrielle d'Eneo Cameroon sur le service électrique

Premier trimestre 2023

Qualité du service dans le RIS en janvier-mars 2023



De janvier à mars 2023, le système électrique en grande partie a fait face à une augmentation de la demande, combinée à une baisse de la production. Comme corollaire, l'équilibre entre l'offre et la demande a été perturbé. Ce qui a entraîné des modulations et rationnements. Si en janvier et février 2023, les rationnements touchaient autant les ménages que les grands comptes industriels, à partir du 27 février 2023, les rationnements, quand ils ont eu lieu, ont été concentrés sur les industriels, permettant de maintenir l'alimentation des ménages. A partir de la mi-mars, avec le retour des pluies et l'amélioration progressive du niveau de production à la centrale de Memve'ele, l'équilibre entre l'offre et la demande s'est rétabli tout aussi progressivement, permettant de réduire au fur et à mesure les rationnements du service aux industriels.

A la base, la combinaison croissance de la demande et baisse de l'offre

Par rapport à l'année dernière, la hausse de la demande est d'environ 6% dans le secteur public, et autour de 10% chez ALUCAM.

D'autre part, l'offre de production dans le Réseau Interconnecté Sud dès janvier 2023

a baissé, du fait d'une combinaison de contraintes multi-acteurs :

- 1. L'étiage dans le bassin versant du NTEM, avec une réduction de la production de MEMVE'ELE de 200 MW à 35 MW parfois ;
- 2. Des contraintes de qualité de gaz à la centrale de KRIBI, liées à la dégradation du « Methan Number », et limitant la production à moins de 165 MW parfois en journée ;
- 3. De fortes contraintes d'approvisionnement en combustibles dans les centrales thermiques, dont la rupture d'approvisionnement du HFO à la SONARA qui a fortement limité la capacité des centrales de LIMBE, DIBAMBA, OYOMABANG et LOGBABA à produire, en dépit d'une bonne disponibilité des groupes.

Un constat fait : le placement à pleine charge des centrales de LIMBE (54MW) et DIBAMBA (80 MW), en journée et en pointe, ne pouvait pas permettre de couvrir intégralement la demande sans une remontée conséquente de MEMVE'ELE. Dans ce contexte, le déficit s'établissait à 70 MW.

SOMMAIRE

Pg. 1 Qualité du service dans le RIS en janvier-mars 2023

Pg. 3 Perspectives Service dans le RIS Réseau Interconnecté Sud

Situation du service dans le RIN : Equilibre offre-demande, impact des centrales solaires et du plein d'eau à Lagdo

Pg. 4 RSE : Autour des centrales solaires, des villages qui bénéficient de projets d'adduction d'eau

La situation du réseau de distribution d'Eneo

Pg. 5 Accès à l'électricité en 2023/2024 : Eneo mobilisée pour contribuer au projet gouvernemental de facilitation des branchements à 163.000 familles dans les zones sous desservies

Accès à l'électricité : Plus de 200 milles nouveaux ménages et entreprises connectés en un an.



Les solutions conjuguées des acteurs qui ont réduit les désagréments pour les ménages.

De fait, dès fin février, un train de mesures est mis en œuvre par les différents acteurs du secteur, sous la coordination du Ministre de l'Eau et de l'Energie, permettant de réaliser globalement un équilibre (fragile) entre l'offre de production et la demande. Et dans ce contexte, quand d'aventure l'équilibre est rompu pour une raison quelconque et pour quelques heures, ce sont les industriels qui sont effacés.

C'est pour cela que depuis **fin février 2023, les ménages n'ont pas connu les coupures massives expérimentées en janvier et février 2023. Les coupures localisées enregistrées, notamment à Douala Est, Nord et à Yaoundé Sud ont été le fait d'incidents provoqués par les orages sur le réseau de distribution.**

Le détail des mesures qui ont été mises en œuvre

- Baisse de la puissance demandée d'ALUCAM de 20 MW ;
- Effacements consentis par d'autres industriels à la demande d'Eneo de l'ordre de 50 MW ;
- Exigence, par le MINEE, d'effacement de tous les industriels en situations tendues ;
- Optimisation du système de gestion de l'eau à Memve'ele (par EDC), de manière à permettre une productivité améliorée (entre 60 et 100 MW) aux heures de pointe ;
- Règlement à Eneo par l'Etat d'un milliard de francs CFA, en guise de règlement partiel de sa dette vis-à-vis du secteur. Paiement mis à contribution en urgence pour assurer l'approvisionnement régulier en combustible des centrales thermiques très sollicitées pendant cette période d'étiage ;
- Travaux sur des points chauds du réseau de transport (SONATREL) et de distribution (Eneo) ;

- Suivi serré des stocks à la SCDP et des approvisionnements des centrales thermiques ;
- Réunion quotidienne de suivi de la situation chez Eneo avec focus sur la disponibilité des centrales, les approvisionnements des centrales en fuel, les effacements des industriels, la situation du réseau de distribution.

NB :

- - La centrale de SONGLOULOU, en bon état de fonctionnement, a joué un rôle majeur dans le Réseau Interconnecté Sud pour la couverture de la demande durant toute cette période. De fait, tous ses groupes régulièrement disponibles ont été suffisamment sollicités induisant un facteur de charge de 88% afin de réduire le déficit de production dans les Réseau Interconnecté Sud pendant la période de baisse hydrologique sur le Ntem.
- - Les approvisionnements des centrales thermiques en LFO et HFO ont été réguliers depuis le 20 février 2023, grâce à la mobilisation de tous les acteurs ;
- - Les effacements des industriels ont été activés par Eneo selon le besoin, et conformément aux instructions du MINEE. Le déficit baissait au fur et à mesure, entre 50 et 40 MW jusqu'au 19 mars 2023, 20 à 25 MW depuis le 20 mars 2023 (il s'amenuisait davantage avec l'amélioration des apports en eau sur le NTEM), et puis 0 MW grâce à la normalisation de la production à Memve'ele.
- Réunion hebdomadaire de suivi, coordonnée par le MINEE, impliquant la SONATREL (le gestionnaire du grand réseau), EDC, Eneo, Globeleq, Hydro-Mekin, les marketeurs, SONARA, SCDP, Minfi, etc.

Perspectives Service dans le RIS (Réseau Interconnecté Sud)

Avec le retour des pluies depuis la mi-mars 2023, on note des apports d'eau sur le bassin versant du NTEM permettant d'améliorer progressivement la production de Memve'ele, et par conséquent l'offre globale de production dans le RIS. Tel que prévu par les ingénieurs, l'équilibre entre l'offre de production et la demande des consommateurs est retrouvé en fin mars. Les industriels sont en conséquence à nouveau alimentés comme par le passé, autant que les ménages. Restera l'équation des incidents et des travaux sur les réseaux de distribution et de transport qui peuvent ça et là causer des coupures. Sans que ce ne soit massif.

Le retour des pluies s'accompagne de forts vents qui créent des dégâts autant sur les habitations, les reliefs (confère Buea), la végétation que les réseaux électriques. Les équipes resteront mobilisées pour les contenir.

Le deuxième étiage annuel sur le NTEM est prévu en août. Les évaluations seront faites pour en mesurer les conséquences.

Situation du service dans le RIN : Équilibre offre-demande, impact des centrales solaires et du plein d'eau à Lagdo

Pour la première fois depuis plus de 3 ans, le premier trimestre s'est déroulé sans délestage pour cause de déficit de production dans le Grand Nord du pays. Cet équilibre entre l'offre et la demande dure même depuis août 2022, date de fin de la saison pluvieuse qui aura été marquée, différemment du passé, par de très fortes précipitations sur le bassin versant de la Bénoué, remplissant à hauteur bien suffisante le barrage de Lagdo.

Deux facteurs contribuent à l'alimentation régulière des clients de l'Adamaoua, de l'Extrême-Nord et du Nord :

- Le bon niveau de production à Lagdo, parce que les pluies abondantes en 2022 ont permis de faire suffisamment de réserve d'eau ;
- L'injection de l'énergie solaire (+ 15 à 18 MW) depuis les centrales de Guider et de Maroua construites par Eneo en partenariat avec l'opérateur SCATEC.

En rappel, la mise en place de ces centrales solaires était l'un des axes majeurs de la résolution de court terme de la crise de production de l'électricité qui frappait le RIN. Les autres actions concourant à l'augmentation de l'offre auront été la croissance du parc thermique de production avec l'installation de nouvelles unités de production à Ngaoundéré, Garoua et Maroua.

La centrale solaire de Guider (15 MW de capacité) a été mise en service en 2022. Celle de Maroua, en pleine construction, injecte l'énergie dans le réseau au fur et à mesure que le parc de panneaux solaires s'agrandit. Maroua solaire injecte aujourd'hui 5 MW dans le réseau, contre une capacité installée de 15 MW à la fin des travaux.



Autour des centrales solaires, des villages qui bénéficient de projets d'adduction d'eau.

Eneo construit 4 forages d'eau autour des centrales solaires de Guider et de Maroua. Les travaux sont engagés à Djoundé et Gayak autour du parc solaire de Maroua. Ils sont en cours de démarrage à Djamboutou et Ouro Alhadji autour du parc de Guider. Les quatre villages vont désormais y tirer de l'eau potable.

Toujours mue par la volonté d'améliorer la qualité de vie dans les communautés environnantes de ses sites, Eneo avait déjà fait engager des jeunes de la localité sur les chantiers de construction des ouvrages.



La situation du réseau de distribution d'Eneo

La fiabilité des grandes lignes de distribution reste maintenue au-delà de 85% (conforme aux exigences du gouvernement). Mais ces dernières semaines quelques lignes et localités ont connu des perturbations du fait d'incidents et accidents divers.

- A Douala Est, Douala Nord, Yaoundé Sud, Yaoundé Nord : plusieurs lignes affectées suite aux orages.
- Des feux de brousse, des actes de vandalisme (vol des équipements du réseau) ont aussi affecté le service, notamment à Sangmélima, Batouri, Minta, et Edea-Kribi.
- Dans la région de l'Est, des perturbations sur la nouvelle ligne de transport 225 kV AHALA-Abong-Mbang et de la ligne de distribution Abong-Mbang-Bertoua exploitée en mode transport. Ici, Eneo met à contribution sa centrale thermique de Bertoua pour la reprise de la ville de Bertoua.
- Eneo Cameroon a renforcé ses plateformes de veille sur le réseau de distribution avec pour objectif de limiter les désagréments liés aux incidents.



Accès à l'électricité en 2023/2024 :

Eneo mobilisée pour contribuer au projet gouvernemental de facilitation des branchements à 163.000 familles dans les zones sous desservies

Le Projet d'Electrification Rurale d'Accès à l'Energie (PERACE), porté par l'Agence d'Electrification Rurale, sur financement de la Banque Mondiale, est désormais accéléré avec la contribution d'ENEO. Déjà 40 000 ménages bénéficiaires du raccordement au réseau électrique entre janvier et mars 2023 dont 27 milles dans le cadre de cette facilité.

Les premiers bénéficiaires de la facilité de raccordement au réseau électrique sont dans le département du Nyong et So'o. Des habitants de Bikok qui ont vu leurs compteurs électriques posés juste après qu'ils ont signé le formulaire d'adhésion à la démarche.

La facilité consiste à bénéficier de son branchement suite au paiement d'une tranche du coût du devis. Le nombre de tranches étant décidé librement par le client qui le mentionne sur la fiche d'adhésion. Une sorte de branchement à crédit. Et un crédit à taux zéro du fait qu'il est préalablement supporté par le financement disposé par le Gouvernement et la Banque Mondiale, à travers l'AER. Le paiement progressif du client permet de remettre en place le montant de son devis qui profitera à un autre ménage. D'où l'appellation de **fonds revolving** donnée à l'initiative.

« Nous avons signé le formulaire d'adhésion. Le coût total de mon branchement était de 39.000, j'ai payé une lère partie de 25.000. J'ai eu mon compteur presque immédiatement », a dit Diffo Serge Duclair, bénéficiaire à Mbalmayo.

« Eneo nous a facilité la tâche en ce début d'année 2023 pour avoir des compteurs prépayés aussi facilement sans se déplacer et sans faire des tours à la direction. Je vais aussi sensibiliser les autres pour adhérer au projet. J'étais très surprise de voir une délégation venir chez moi me parler du projet et c'est bien tombé parce que j'avais besoin de 2 compteurs pour mes activités », rapporte pour sa part une habitante du quartier Bamvele à Bertoua.

Depuis le début de l'année, les branchements sont faits dans les différentes régions du pays en appliquant la formule PERACE, au bénéfice des clients. ENEO a travaillé en toute cohésion avec l'Agence d'Electrification Rurale à améliorer le scope et le plan de communication. Aujourd'hui sur le terrain, Eneo a mobilisé des jeunes pour la collecte et la prospection et l'enga-

gement des ménages cibles à adhérer à l'initiative.

De même, le dispositif de facilitation de l'exécution des branchements est en place. Une organisation spéciale est opérationnelle en interne. Un comité de pilotage, des chefs de projet sectoriels, la mobilisation des départements en charge des branchements, des customers care, des agents polyvalents, des agences physiques et de l'agence en ligne pour dépasser les objectifs du projet PERACE, tout en respectant toutes ses exigences.

A fin mars 2023, les équipes d'Eneo avait permis à 40 000 ménages ont été raccordés au réseau dont 27 000 ont bénéficié de cette opportunité à travers le pays. 8 300 en janvier 2023, 10 000 en février 2023 et 21 700 en mars 2023.

Selon Rodolphe Mbimbe, le Directeur du projet PERACE chez ENEO « Ce résultat traduit aussi une véritable montée en compétences de toutes les ressources dans l'appropriation des différents processus clés du PERACE. Comment ne pas mentionner la qualité du travail faite sur le terrain par nos partenaires et nos équipes, qui nous a valu 100% de pré réception technique des 27 milles branchements PERACE durant le premier trimestre 2023. Notre dynamique d'amélioration continue nous permettra d'aller plus haut »



Accès à l'électricité :

Plus de 200 milles nouveaux ménages et entreprises connectés en un an.

A fin janvier 2023, le nombre de clients d'Eneo Cameroon est de 1 925 667 contre 1 715 093 un an plutôt.

Spécifiquement au courant du mois de janvier 2023, 8 300 nouveaux branchements sont réalisés contre 7 500 en janvier 2022.

Une progression dans l'accès à l'électricité, boostée par l'amélioration du niveau d'activité de l'agence en ligne d'Eneo, dans son volet gestion des devis de branchement en ligne et une meilleure organisation.

L'agence en ligne d'Eneo enregistre beaucoup plus de demandes que par le passé, et elle les traite à un rythme beaucoup plus rapide. Ceci est la résultante de la mise en œuvre d'un plan d'amélioration des performances de cette équipe :

Renforcement de l'application (elle est plus disponible) ;

Renforcement du nombre d'agents en charge de traiter les demandes

Campagne de communication qui non seulement explique les avantages de la solution, mais aussi éduque les clients sur la façon de faire la demande et les agents sur la façon de suivre.

Aujourd'hui, l'appropriation du processus de branchement en ligne est telle que les demandes via l'agence en ligne (obligatoire désormais à Douala et Yaoundé) ont augmenté considérablement. De même, les devis produits par l'agence en ligne au bénéfice des clients ont connu une croissance de 958% entre janvier et novembre 2022 dans la ville de Yaoundé.

Au-delà d'un meilleur fonctionnement de l'agence en ligne, la démarche d'exécution des branchements est

aussi encourageante. Un programme d'accélération des délais d'exécution des branchements sur le terrain est mis en œuvre avec pour challenge de réaliser les branchements le jour même du paiement du devis, ou au plus 24 heures après.

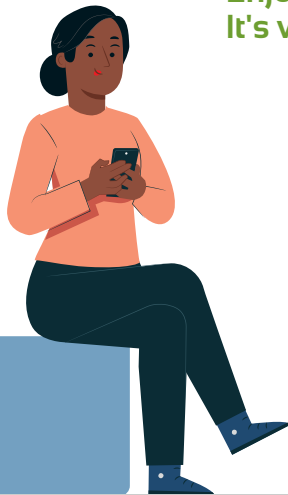
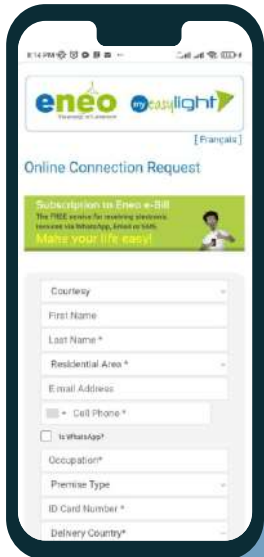
« Les départements en charge de l'exécution des branchements sont mobilisés. Ils reçoivent des agences des fichiers des devis en attente d'exécution deux fois par jour. Et ils assignent au fil de l'eau les devis aux équipes terrain. Cela marche très bien. Le matériel est disponible. Toutes choses ayant contribué à améliorer aussi les délais d'exécution des branchements à Douala. », explique Hans Njini, le Délégué Commercial de Douala Est.

Demandez **votre** branchement en ligne

Apply for **your** connexion online

Bénéficiez de l'assistance à distance en cas de besoin (24/7 par LiveChat).
C'est facile, laissez-vous guider en suivant les consignes.

Enjoy remote assistance if needed (24/7 by LiveChat)
It's very easy, all you need to do is follow the instructions.



connection.eneoapps.com



[myeasylight](#)



695 511 111

Suivez votre demande avec votre numéro de ticket.
Track your application using your ticket number.

De votre domicile, payez votre facture d'électricité en toute confiance et sérénité

- > Reçu disponible
- > Pas de coupure pour impayés si vous réglez dans les délais

From your home, pay your electricity bill in all confidence and ease

- > Receipt available
- > No disconnection for outstanding bills if paid on time



Et toute autre opération, à partir de votre téléphone

- ➔ Demande branchement via connection.eneoapps.com
- ➔ Consultation de vos factures d'électricité et reçus via ebill.eneoapps.com

And any other operation, from your phone

- ➔ Request a new connection via connection.eneoapps.com
- ➔ Check your electricity bills and receipts via ebill.eneoapps.com

Pour plus
d'informations



For more
informations

[in](#) Eneo Cameroon S.A. [t](#) EneoCameroon14 [f](#) EneoCameroon [f](#) MyEasylight

eneo
The energy of Cameroon