

Note d'Information

Résultats à juin 2019

Assurer la continuité du service dans un contexte difficile

L'entreprise ne ménage aucun effort pour assurer la continuité du service. Pas à pas, dans la limite de ses possibilités, elle travaille tous les jours pour fournir une énergie stable. Dans un contexte monétaire difficile marqué par des impayés qui s'alourdissent au fil des mois. A titre d'exemple, 15% de la production totale du pays, fournie à certains gros consommateurs en 2019, n'a jusqu'ici reçu aucune compensation financière...

Accès à l'électricité

Nouveaux branchements, délais d'exécution et clients actifs

Depuis 2014, Eneo branche en moyenne 100 000 nouvelles familles et entreprises au réseau électrique chaque année, bien au-delà de l'objectif contractuel de 60 000.

Le taux d'accès à l'électricité au Cameroun est de 61,4% en 2017. Dès lors, faciliter l'accès à l'électricité au plus grand nombre est notre première raison d'être.

Eneo s'est engagée auprès du Gouvernement à faire évoluer ce taux de 2% chaque année. Même si des problèmes d'approvisionnement en matériels rallongent souvent les délais de raccordement, l'entreprise branche de plus en plus vite.

A fin juin 2019, en comparaison avec la même période en 2018 :

- 45 000 nouveaux branchements installés au total depuis le début de l'année, soit une augmentation de 14,28% ;
- Le nombre de clients actifs est passé à 1 305 782, en croissance de 7,12% ;
- On a une légère baisse du nombre de clients dont les branchements sont en attente.

Sur les délais de raccordement au réseau...

- Le taux des branchements réalisés dans les délais est en hausse de 15,7% ;
- La maîtrise améliorée des délais de réalisation des branchements dans la majorité des régions s'explique par la disponibilité du matériel dans les magasins ;
- Globalement, le délai moyen de réalisation d'un branchement passe de 10 à 3 jours.



La solution prépayée d'Eneo: plus de 7,000 compteurs installés au 31 Juin 2019

Dans cette édition

- Accès à l'électricité
- Qualité de service commercial
- Qualité du service technique
- Investissements et modernisation
- Ressources Humaines



Les nouvelles agences commerciales de Banengo et Kena à Bafoussam



Qualité de service commercial

Pour plus de proximité, de célérité dans les réponses aux préoccupations, ainsi que le confort des clients, plus de 15 nouvelles agences commerciales et bases techniques ont été créées depuis 2014. Il y a quelques mois, celles de Banengo et Kena, à Bafoussam ont vu le jour

La surfacturation, les anomalies de facturation... restent des points de mécontentement pour les clients. Les taux et rythme de traitement des réclamations conséquentes restent en-deçà des attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante.

Quoique l'entreprise ne soit pas encore au niveau attendu, beaucoup a déjà été fait. Aujourd'hui, on note une meilleure disponibilité des factures, qui se traduit par une légère baisse du nombre de clients qui subissent le désagrément de ne pas en recevoir. Le déploiement en cours des compteurs prépayés est une réponse à ces problèmes.

L'agence en ligne, MyEasyLight, continue de professionnaliser ses services. Les clients peuvent envoyer leur numéro de contrat par SMS au 667 90 90 90 pour visualiser leur facture du mois, et celles des 12 derniers mois, et même payer dans l'immédiat via un opérateur mobile.

De plus, l'option « Live chat », ou discussion en ligne, a été introduite pour plus de proximité avec les clients.

Avec MyEasyLight, sans avoir à se déplacer, le client a accès aux services suivants :

- Consultation des factures en ligne,
- Historique de facturation;
- Auto-relève des compteurs;
- Introduction et suivi du traitement des réclamations;
- Introduction des demandes de branchement/abonnement et suivi du traitement.

MyEasyLight est disponible sur www.eneocameroun.cm

Le paiement des factures pour rendre la vie plus facile aux clients : l'introduction de nouveaux moyens de paiement des factures d'électricité par le biais de divers partenaires (les compagnies de téléphonie mobile, les agences de transfert d'argent...) a réduit les temps d'attente et d'encombrement dans les agences commerciales d'Eneo.

Sécurité

La stratégie de remplacement systématique des poteaux critiques a permis d'atténuer le nombre de décès et de blessés sur le réseau.

Par rapport à la même période en 2018, le nombre de décès est resté à 4, alors que les blessés ont baissé de 57%.

Nous avons conscience que ces résultats sont insuffisants. Notre mission est d'éclairer des vies, et non d'en détruire.

Malheureusement, l'état du réseau et les activités non autorisées sur les équipements exposent les populations. Les actions permanentes de sécurisation du réseau et de sensibilisation du public vont certainement porter des fruits à moyen-long termes.

Qualité du service technique

Energies non distribuées

En Production : *Depuis au moins 3 ans, la couverture de la demande est totalement assurée et les délestages sont en baisse.*

En grande partie, c'est grâce à la bonne stabilité des groupes des centrales hydro de Songloulou et Edéa, aux travaux de maintenance réalisés dans certaines centrales thermiques, etc.

D'un autre côté, Les performances en production sont ralenties par :

- Le rationnement suite à l'insuffisance de combustible dans certaines centrales thermiques ;
- Les incidents enregistrés dans des centrales thermiques ;
- Les travaux programmés dans les centrales de Songloulou, Ahala, Mape et Banyo.

En Distribution : *La durée et la fréquence des coupures ont baissé en zones urbaines, à Douala et à Yaoundé.*

C'est le résultat des travaux de remplacement des poteaux critiques par ceux en béton et métalliques, et le renforcement des câbles sur les principaux tronçons des lignes électriques, à hauteur de plus de 2 milliards.

Par exemple, comparé à 2018, les interruptions dues aux câbles défectueux diminuent de 49% à Douala et à Yaoundé. Le taux global de transformateurs brûlés a réduit de 27%, ce qui traduit une baisse du nombre de localités sans électricité.

Qualité du service technique - suite

En zones rurales, les interruptions sont beaucoup plus fréquentes et durent plus longtemps. Les principales causes sont :

- **Grand Nord** : Végétation, câbles endommagés, dommages divers
- **Ouest et Nord-Ouest** : Poteaux pourris, végétation
- **Sanaga Océan** : Poteaux pourris, végétation
- **Sud-Ouest et Moungo** : Poteaux pourris, câbles endommagés, dégâts divers

Eneo attend l'approbation des pouvoirs publics pour l'exploitation des forêts à l'Ouest. C'est la principale porte de sortie de la crise actuelle de rareté des poteaux bois.

Pour davantage rehausser la qualité de service rabaissée par les incidents dus à la végétation, les travaux de nettoyage au Bulldozer des corridors des lignes critiques vont se poursuivre à l'Ouest, dans la Sanaga Océan et à Yaoundé.

Ci-dessous le Top 10 des localités, par ordre critique, enregistrant les plus longues durées d'interruptions. En somme 24,80 sur le total de 58,26 heures, soit 42,6% des interruptions globales en distribution :

- | | |
|---------------|----------------|
| 1. Tiko | 6. Obala |
| 2. Kumbo | 7. Abong-Mbang |
| 3. Minta | 8. Mamfe |
| 4. Sangmélima | 9. Wum |
| 5. Batouri | 10. Akonolinga |

De manière générale, les délais de réparations se rallongent à cause :

- Des difficultés d'accès dans le Centre, la Sanaga Océan et l'Est ;
- De la situation sécuritaire dans le Sud-Ouest, le Nord-Ouest et le Grand Nord ;
- Des difficultés d'approvisionnement en poteaux bois ; Des difficultés de disposer de devises pour payer les fournisseurs à l'étranger.

La difficile situation financière que traverse l'entreprise impacte sérieusement la dynamique des dépannages. Les durées et fréquences d'interruptions, ainsi que le nombre de localités sans électricité, pourraient augmenter.

Investissements et modernisation

La capacité d'investissement de l'entreprise est mise à mal du fait de fortes contraintes de trésorerie. Malgré cela, des efforts sont faits pour assurer la continuité de service.



Yaoundé: Remplacement des poteaux bois critiques par des poteaux béton à Emana et environs



Nettoyage des couloirs des lignes à l'Est et à l'Ouest



Réparation des fissures sur le béton à Songloulou (avant et après)



Fabrication des poteaux béton à Yassa - Douala

Investissements et modernisation - suite

Yaoundé : Sécuriser les lignes et poteaux critiques pour améliorer la qualité du service

- Sécurisation de la ligne la plus instable de Yaoundé (Emana, Messassi, Olembe et environs), avec le remplacement complet des poteaux bois critiques par des poteaux en béton ;
- Accélération du programme de remplacement de 1 500 poteaux critiques ciblés dans le cadre de la maintenance à Yaoundé.

Face aux difficultés d’approvisionnement en poteaux bois, Eneo a impulsé des partenariats avec 9 entreprises locales, pour la fabrication des intrants nécessaires à la construction et les réparations sur le réseau de distribution. Environ 10 000 poteaux sont attendus en fin d’année.

Songloulou : Travaux de sécurisation en cours. Vers la fin de la Phase I

- Sécurisation du barrage hydroélectrique de Songloulou (renforcement du barrage de prise et réhabilitation de l’évacuateur de crues).

Nettoyage au Bulldozer et extensions de réseau

- Nettoyage des lignes au Bulldozer à l’Ouest, dans la Sanaga Océan et à Yaoundé ;
- Grâce aux extensions du réseau, de nouvelles localités ont accédé à l’électricité. Plus de 120 kilomètres de nouvelles lignes construites, et 130 nouveaux postes (transformateurs de distribution).



Réhabilitation de l’évacuateur de crues de Songloulou (avant et après)



| | Nouveaux ouvrages construits | | |
|--------------|------------------------------|----------------------------|------------------------|
| | Réseaux Moyenne Tension (km) | Réseaux Basse Tension (km) | Postes de Distribution |
| Douala | 11,89 | 33,2 | 63 |
| Yaoundé | 14,24 | 40,32 | 55 |
| Régions | 3,94 | 6,9 | 13 |
| Total | 30,1 | 80,4 | 131 |

- Travaux de sécurisation des Postes de transformation à Douala et à Yaoundé.
- 3 000 compteurs prépayés posés entre avril et juin 2019, portant à 7 000 le parc en fin juin.

Ressources Humaines

Rajeunir, diversifier et féminiser... les effectifs, responsabiliser les jeunes, former... pour mieux faire face aux défis de l’entreprise

On compte 182 recrutements depuis le début de 2019, ce qui porte le nombre total depuis 2014 à plus de 1200. L’effectif féminin est à 25% aujourd’hui, contre à peine 20% il y a cinq ans.

Le transfert effectif des personnels (191) à la SONATREL depuis juin 2019 a engendré une baisse du personnel. Les recrutements se poursuivent, dans la limite des possibilités, et selon les besoins, de l’entreprise.

Contactez-nous

63 Avenue de Gaulle
B.P 4077 - Douala

contact@eneo.cm
www.eneocameroun.com