S T A K E H O L D E R S

BULLETIN

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

Deuxième trimestre 2021

Offre-demande et Qualité de service technique

Réseau Interconnecté Sud (RIS) :

Les retours positifs témoignent d'une amélioration du service par rapport au premier trimestre.

Sur le Réseau Interconnecté Sud (RIS) qui couvre les régions du Littoral, du Sud, du Centre, de l'Ouest, du Sud-ouest et du Nord-ouest la qualité du service électrique a connu une amélioration à partir du mois d'avril après un premier trimestre difficile et marqué par des ruptures prolongée d'alimentation, singulièrement le mois de mars. Eneo Cameroon note une baisse sensible des alertes pour manque de courant dans ses plateformes de communication avec les clients, les associations de consommateurs et autres groupes organisés. Baisse de l'ordre de plus de 70 % entre la mi-mars/avril et août 2021. Comme pour conforter cette baisse, l'entreprise enregistre des retours positifs de diverses autorités témoignant d'une amélioration de la continuité du service dans leurs localités. A l'exemple des autorités de Mouanko, Ayos, Elig Fomo , Ebolowa ou de la société civile à l'Ouest (distinction d'Eneo comme la meilleure societé de service dans la région).

Les indicateurs de performance du réseau de distribution d'Eneo sont alignés sur ces retours. Une baisse de 16% sur le nombre d'incidents enregistrés sur les lignes moyenne tension par rapport à la même période l'année dernière. Avec pour les villes de Yaoundé et Douala une baisse de plus de 60%.

Ces progrès tiennent à une conjugaison de facteurs et d'actions

- La poursuite vigoureuse du programme de remplacement des poteaux dégradés. Entre janvier et juin 2021, 30187 poteaux ont été remplacés par le mix béton-métallique-bois neuf. Environ 20% de plus que ce qui était prévu durant cette période et bien plus que ce qui avait été fait en 2020 durant la même période.
- Pour 2021, le programme de nettoyage des corridors des lignes électriques a commencé en avril. A la fois le dégagement profond de la végétation par les bulldozers et le nettoyage classique opéré dans les régions avec la contribution des communautés réunies au sein des GIC .
- La mise en service des lignes nouvellement construites avec pour effet la baisse des surcharges, source de ruptures des conducteurs ;
- La mise en œuvre partielle de certains programmes d'amélioration de la structure du réseau dans plusieurs localités : changement de tension à Ebolowa et Dschang ;
- La baisse du phénomène de feux de brousse ;
- La réorganisation des équipes de dépannage ;
- La mise à disposition des équipes en charge de la distribution de nouveaux moyens logistiques ;
- Des initiatives de motivation des équipes pour une meilleure prise en main des exploitations.

De façon globale, la production de l'énergie et la distribution sont de moins en moins source de dégradation du service. Eneo Cameroon poursuit son programme d'investissements destiné à renforcer ces améliorations. L'entreprise reste disposée à collaborer avec les pouvoirs publics et les autres acteurs pour des actions concertées sur l'ensemble du système électrique, le service restant encore soumis à des contraintes comme le besoin de réalisation de l'équilibre financier du secteur, le besoin de rehabilitation des ouvrages existant et de réalisation de nouveaux ouvrages dans tous les segments production, transport et distribution)

SOMMAIRE

Offre-demande et Qualité de service technique

Pg. 1 **Réseau Interconnecté Sud (RIS)**
Les retours positifs témoignent d'une amélioration du service par rapport au premier trimestre.

Pg. 2 **Septentrion/Réseau Interconnecté Nord (RIN) :)**
Situation tendue, déploiement pour l'activation du solaire dès fin 2021

Pg. 3 Perspectives d'aménagement du solaire et de plus de thermique

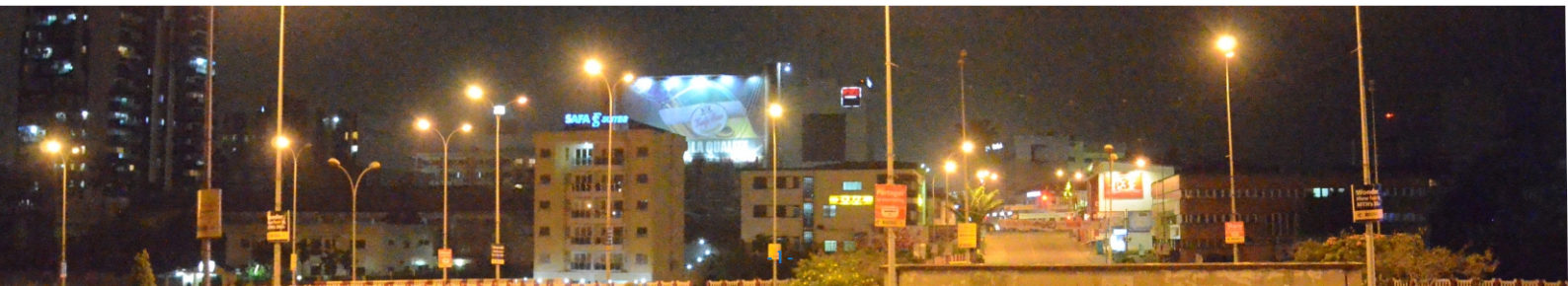
Pg. 4 **Région de l'Est/ Réseau interconnecté Est :**
La tendance positive du premier trimestre maintenue

Pg. 5 **Quelques indicateurs des activités de production et de distribution au premier semestre**
* Indicateurs de qualité de service en amélioration
* Statistiques projets poteaux et Nettoyage des lignes
* Contribution des sources d'énergie à l'offre en juin

Pg. 6 **Accès à l'électricité**
Branchements neufs et clients actifs

Pg. 7 **Qualité de service commercial**

Pg. 8 **Normalisation et régulation**
Lutte contre la fraude électrique : de mieux en mieux encadrée



Septentrion/Réseau Interconnecté Nord (RIN) :

Situation tendue, déploiement pour l'activation du solaire dès fin 2021

Entre fin juin et le 25 septembre 2021, avec l'amélioration du remplissage du barrage de Lagdo, la production de la centrale de Lagdo s'est améliorée . Ainsi grâce à une combinaison avec l'énergie produite dans les centrales thermiques de Djamboutou , Maroua et N'Gaoundéré, le service électrique s'est nettement stabilisée , marquée même par un arrêt des délestages.

Mais depuis le 26 septembre 2021, une nouvelle dégradation du service est enregistrée.

Le système électrique dans le Réseau Interconnecté Nord accuse, en effet, à nouveau un fort déficit hydrologique.Le niveau des apports en eau observé sur la retenue du barrage de LAGDO depuis le début des crues 2021 est particulièrement bas, traduisant une hydraulicité historiquement faible sur le bassin, pire que celle enregistrée l'année dernière. La légère embellie observée au courant du mois d'août 2021 s'est, malheureusement, très vite estompée.

Cette situation limite la production de la centrale de LAGDO. Le déficit qui en découle est aggravé par des difficultés dans l'approvisionnement en combustibles des centrales thermiques du Réseau Interconnecté Nord. Cette unique alternative actuelle nécessite des besoins importants et réguliers en trésorerie en constante croissance, en plus des complexités logistiques.

La tension de trésorerie à laquelle doit faire face le secteur de l'électricité tient aux impayés accumulés de certaines grandes entreprises publiques, ainsi qu'au non-paiement du milliard hebdomadaire de l'Etat habituellement destiné à couvrir ces dépenses courantes.

Si les centrales thermiques de Djamboutou, Ngaoundéré et Maroua sont ravitaillées régulièrement en combustibles, les délestages seront atténués dans une certaine mesure, compte tenu de la faible demande du secteur en ce moment. La situation demeurera cependant très tendue.

En espérant une évolution positive, et en accélérant les projets d'urgence thermique/solaire de Guider et Maroua, Eneo est contrainte d'opérer des rationnements dès ce dimanche 26 septembre 2021.

Lagdo

Septentrion/Réseau Interconnecté Nord (RIN) :

Perspectives d'aménagement du solaire et de plus de thermique

Les perspectives du rapport offre-demande de l'énergie dans le Septentrion à partir de la fin d'année sont toujours négatives malgré le déploiement de 24MW des groupes fonctionnant au gasoil dans RIN en accord avec le Gouvernement : 12MW à Garoua, 12MW à Ngaoundéré.

En l'absence de solutions nouvelles, les risques de perturbation de l'approvisionnement en énergie à compter de la fin de l'année 2021 et tout au long de l'étiage 2022 sont réels.

Les projets de production indépendante d'électricité en cours de développement avec des investisseurs privés à Maroua, Guider (consortium mené par l'entreprise SCATEC) et Ngaoundéré (Société Générale du Solaire) ne pourront pas être mis en service d'ici la fin de l'année.

Aussi, en attendant l'aboutissement de ces projets Eneo, a proposé et obtenu du Gouvernement son accord pour la mise en œuvre en urgence d'une solution modulaire et mixte (solaire/thermique) devant apporter une capacité additionnelle de 40MW, dont 30 MW de solaire et 10 MW thermique. Cette solution technique avantageuse prend en compte l'évolution de la demande industrielle et notamment les projets de cimenteries en cours de construction dans la zone de Figuil, les projets d'extension et d'accroissement de la desserte pour les ménages, les contraintes de réseaux de transport et de distribution, la nécessité d'une gestion optimale du stockage d'eau à Lagdo en cette période de mauvaise hydrologie, et la nécessité d'une couverture des besoins en électricité lors de la Coupe d'Afrique des Nations de Football en janvier 2022.

Les discussions avec le partenaire SCATEC (pour la solution solaire et batteries) et Aggreko (pour le volet thermique de la solution) sont finalisées. Les contrats entre ces entreprises et Eneo Cameroon ont été signés en août 2021. La mise en service des groupes thermiques et des premiers panneaux solaires devrait intervenir en fin décembre 2021. A cet horizon, Aggreko aura développé 10 MW de capacité à Guider, SCATEC, 6,5 MW de solaire. Le reste suivra progressivement sur 4 mois.

Les équipes d'Eneo Cameroon sont actuellement mobilisées avec les administrations locales pour l'indemnisation des populations impactés par le projet. Pour l'accélération du déploiement, certaines facilités de transit ont été demandées au ministère des finances au bénéfice des développeurs. Le ministre des finances vient de les accorder à Aggreko. SCATEC est dans l'attente des mêmes facilités.

Par ailleurs, Eneo et les partenaires restent dans l'attente de la non objection du régulateur, ARSEL.

Signature du contrat Eneo - Aggreko pour +10 MW à Guider

Région de l'Est/Réseau interconnecté Est :
La tendance positive du premier trimestre maintenue

Au cours du premier trimestre 2021, le Réseau Interconnecté Est connaissait déjà, du point de vue du Gouverneur de la région, une réduction des coupures qu'il expliquait dans un courrier de félicitations au Directeur Régional d'Eneo pour les bonnes performances de la Centrale thermique de Bertoua. « Vous avez mis en place des mécanismes permettant de réguler l'approvisionnement des centrales thermiques en combustible et une communication efficace avec les usagers du service public dont vous êtes en charge. Ces mesures ont permis de réduire les coupures », écrivait le Gouverneur de la Région de l'Est, Gregoire Mvongo, au Directeur Régional.

Au cours du deuxième trimestre, cette tendance s'est maintenue. Au bout du semestre, les indicateurs de performance de la qualité de service à l'Est se sont améliorés du fait en plus d'une bonne performance de la production, de l'accélération des projets de maintenance (poteaux bois, protection poste, élagage au bulldozer). Le programme poteaux est exécuté dans la région à 133%, soit plus de poteaux remplacés que prévu à fin juin 2021. La réduction de 10% du nombre d'incidents sur les lignes de distribution moyenne tension de l'Est par rapport à la même période en 2020 est essentiellement liée aux actions de remplacement de poteaux.

Si dans l'ensemble on observe une amélioration, les localités de Nguélémendouka, Belabo et Abong-mbang connaissent encore une qualité de service assez dégradée. Eneo envisage des actions sur les lignes qui les desservent. Pour ce qui concerne Batouri, les actions entamées (nettoyage au bulldozer de la ligne et remplacement des poteaux) se poursuivent.

Dans les centrales isolées de la région, une maintenance accrue des groupes et le remplacement des plus vieux par du neuf permet, depuis environ deux ans, d'améliorer l'offre dans ces villes alimentées par des ouvrages non reliés au réseau interconnecté.

Les centrales de Lomié et de Yokadouma ont bénéficié de générateurs neufs. Le plus pour Lomié étant la construction et l'activation d'un parc solaire.

Celles de Betaré Oya, Garoua Boulai, Moloundou et Yokadouma suivent leur planning de maintenance.

Par ailleurs, Eneo suit avec intérêt l'exécution de certains grands projets portés par d'autres acteurs et dont l'impact attendu sur la qualité de service dans la région est grand. Il s'agit notamment des projets de construction d'une usine de pied à Lom Pangar (EDC) et de la construction d'une interconnexion entre le Réseau Interconnecté Sud et le Réseau Interconnecté Est (SONATREL)

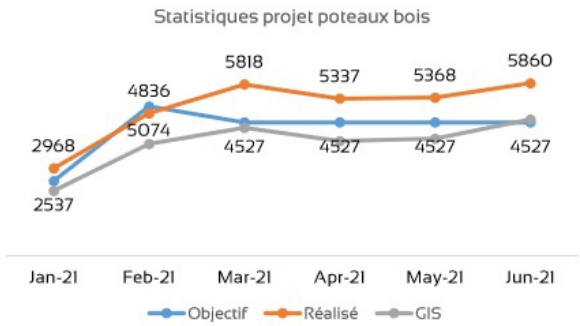
Ville de Bertoua

Quelques indicateurs des activités de production et de distribution au premier semestre

Indicateurs de qualité de service en amélioration

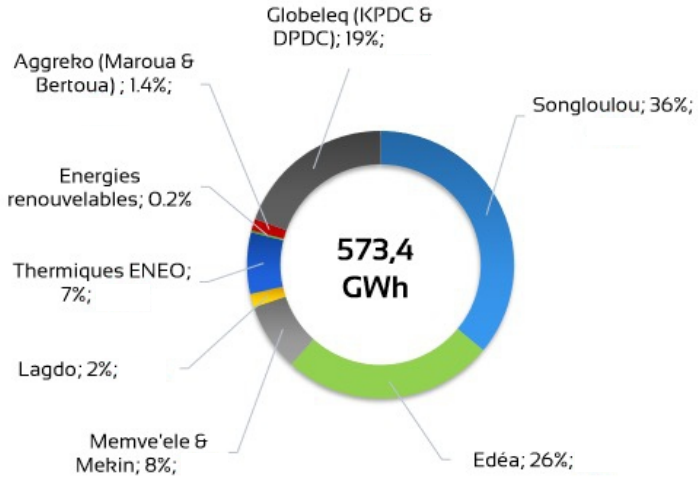
Dans l'ensemble des activités d'Eneo (parc de production d'Eneo et réseau de distribution d'Eneo), la durée moyenne des coupures vues par les clients (SAIDI) et la fréquence moyenne des coupures vues par les clients (SAIFI) sont globalement en amélioration comparé à l'objectif et par rapport à la même période en 2020.

Statistiques projets poteaux et Nettoyage des lignes



Actions sur la végétation	A nettoyer (km)	Réalisations		Taux
		Juin	YTD	
Projet Bull	604	63,81	217,17	36%
Nettoyage classique (DRD & DRY)	8 707	-	8 374	96,17%

Contribution des sources d'énergie à l'offre en juin



Tout en contribuant à 71% à la production de l'énergie électrique consommée dans le pays, Eneo a continué à maintenir ses centrales avec un accent sur les travaux destinés à allonger la durée de vie des grands barrages. C'est le cas à Songloulou et à Edéa. Voici du reste quelques travaux effectués :

Songloulou :

- Inspections mensuelles des groupes turbo-alternateur ;
- Révision annuelle et remplacement de l'armoire de commandes ;
- Travaux lourds d'allongement de la durée de vie sur les groupes 7,6 & 8 ;
- Etc.

Edéa

- Travaux d'étanchéité du servomoteur de la vanne de tête du groupe 5;
- Remplacement du joint servomoteur vanne de tête du groupe 6 ;
- Rénovation système d'excitation groupe 09 ;
- Etc.

Lagdo :

- Groupes 1, 2 et 4 : contrôle et entretien mensuel des trois turboalternateurs ;
- Remplacement de bobines circuit démarrage du groupe 2 ;
- Etc.

Autres centrales (thermiques isolées ou reliées aux réseaux interconnectés)

- Visites et entretiens réglementaires 200, 500, 1000,2000, 4000 heures ;
- Visite des pompes et des modules ;
- Entretien des transformateurs ;
- Etc.

Centrale thermique Bertoua

Accès à l'électricité

Branchements neufs et clients actifs

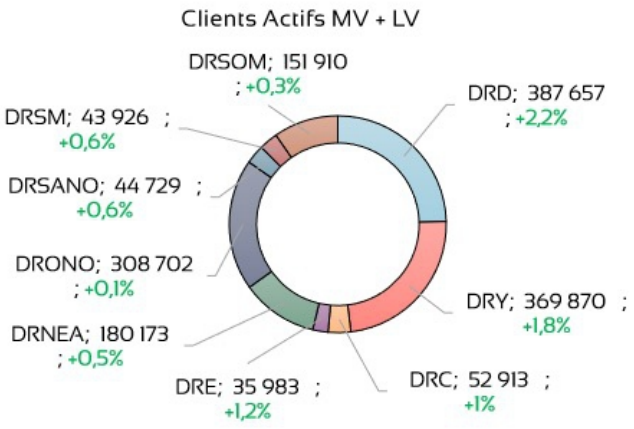
Au cours du deuxième trimestre 2021, Eneo a fait 56 601 nouveaux clients actifs contre 39 298 au premier trimestre de la même année. Le nombre de clients actifs passe de 1 523 272 à fin mars à 1 575 873 à fin juin 2021.
Soit 91 923 nouveaux abonnés actifs depuis le début de l'année 2021.
Dans ce nombre, 48 205 sont constitués de branchements neufs, les autres résultent des opérations de conversion des clients illégalement connectés au réseau électrique.
91% des branchements neufs réalisés au cours du premier semestre 2021 l'ont été dans les délais réglementaires.
Les délais moyens de réalisation des branchements neufs au cours du premier semestre sont de

- 4 jours en zones métropolitaines (Douala et Yaoundé) où le délai réglementaire est de 5 jours ;
- 4 jours en zones urbaines où le délai réglementaire est de 5 jours ;
- 12 jours en zones rurales où le délai réglementaire est de 15 jours

Clients actifs	Trimestre 1	Trimestre 2	A fin juin
Haute Tension & Clients sp□ciaux		-	10
Moyenne Tension	24	15	2305
Basse Tension	39 274	52586	1573558
	39 298	56 601	1575873

Afin d'améliorer davantage l'accès à l'électricité, dans le cadre de son programme d'investissement financé notamment par les fonds (100 milliards de francs CFA) levés en début 2021, Eneo est en train de construire dans les différentes régions de nouvelles lignes et postes de distribution. (nous y reviendrons avec un bilan dans les prochaines communications)..

Clients actifs	Juin. 2021	YTD 2021
HV & Special Customers	-	10
MV customers	+15	2 305
LV customers	+17 921	1 573 558
Total	**+17 936**	1 575 873



Branchement prépayé

Qualité de service commercial

Eneo travaille à mettre en œuvre les recommandations issues des états généraux de ses activités commerciales en vue d'offrir une meilleure expérience client.
La qualité de l'expérience client est tributaire de la disponibilité et de la qualité de l'énergie (en amélioration depuis le premier trimestre), mais aussi de la qualité de la prise en charge dans les espaces clients physiques comme en ligne.
Quelques points clés de la qualité de l'accueil sont le raccordement à l'électricité, la qualité de la facturation, les facilités de paiement, le traitement rapide des réclamations.
Sur tous ces points, des actions sont en cours et elles génèrent des résultats encourageants.

Sur le raccordement, les clients sont servis plus vite. Les délais moyens de réalisation des branchements se sont améliorés au cours du deuxième trimestre par rapport au premier. En effet, s'il se stabilise à 4 jours en zone métropolitaine, il s'améliore en zone urbaine où il s'établit à 4 jours contre environ 9 au cours du premier trimestre ; de même qu'en zone rurale où il est de 12 jours alors qu'au cours du premier trimestre aucun branchement n'avait été réalisé en moins de 24 jours.

Ces progrès dans les délais de branchement en basse tension expliquent aussi le nombre plus important de branchements réalisés au cours du deuxième trimestre.

En revanche, le challenge pour l'entreprise reste d'améliorer sensiblement les délais de traitement des demandes des gros porteurs (immeubles et entreprises sollicitant des raccordements en moyenne tension).

Il faut aussi noter que l'agence en ligne élargit son périmètre d'action pour ce qui est du traitement des demandes de branchement, intégrant Yaoundé en plus de Douala.

Sur la qualité de la facturation, les clients sont de mieux en mieux relevés et reçoivent un peu plus leurs factures

Les taux de bonne relève et le taux de distribution des factures sont en croissance depuis plusieurs mois. Amélioration à fin juin de 2,51 points en relève et 7,1 points en distribution par rapport à janvier 21.

Ces évolutions sont le résultat d'une combinaison d'actions
- La mise en œuvre de la nouvelle démarche de professionnalisation de la sous-traitance ;
- L'éclatement des parcours de relève ;
- La mise à disposition de nouveaux matériels ;
- Une supervision renforcée par de nouveaux outils de contrôle de la distribution avec l'obligation pour les distributeurs de fournir la preuve de leur passage au domicile des clients.

Eneo poursuit ces efforts parce que beaucoup reste à faire. **Eneo maintient la vulgarisation de ses solutions digitales d'accompagnement des clients tant dans la relève que la mise à disposition des factures (e-bill).**

Sur les facilités de paiement, beaucoup plus de clients payent en dehors des agences Eneo. Ces clients payent via les partenaires agréés installés à proximité des clients. En moyenne 408 096 ont choisi ces moyens faciles de paiement entre janvier et juin 2021, soit 20% de plus qu'en 2020 au cours de la même période.
Au cours du premier semestre 2021, Eneo a accueilli Ecobank Mobile dans sa galaxie de partenaires facilitant le paiement de factures aux clients.

Mobilisation pour un meilleur traitement des réclamations : Le taux de traitement des réclamations dans les délais réglementaires (20 jours pour répondre aux clients) est autour de 90%. Eneo prend de plus en plus en charge ses clients via les canaux digitaux mis en place. Les régions mettent en place des Tasks forces pour le traitement des réclamations qui sont longtemps restées en instance

Encore plus d'adhésion au compteur prépayé : A la fin du mois de juin plus de 100 000 clients avaient accepté cette solution de comptage. Ces clients ne parlent plus de factures non reçues, ou suspension de la fourniture pour facture impayée. C'est une solution qui leur donne l'autonomie et le contrôle dans la gestion de leurs consommations.

Vos factures et reçus en ligne.

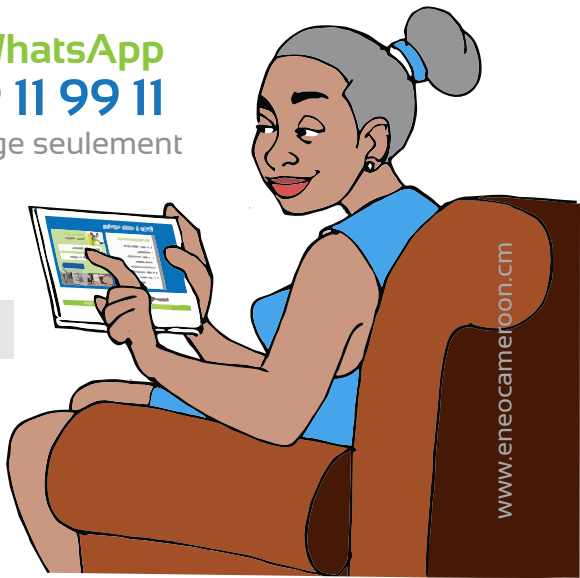
Pour avoir votre facture du mois, vos reçus, ainsi que l'historique des 12 dernières factures,

Envoyez votre numéro de contrat via :

Service Clients 8010 24h/24 - 7j/7 Tarif normal
SMS seulement

my.eneocameroon.cm

WhatsApp
699 11 99 11
message seulement



Pour apprendre à mieux lire votre facture, allez sur: **bit.ly/facturefacile**

8010 24h/24 - 7j/7 EneoCameroon14 EneoCameroon MyEasylight

Pas à pas, Eneo transforme sa relation avec vous

DG ARSEL au laboratoire compteurs d'Eneo

Pourquoi devons-NOUS lutter contre la fraude électrique ?

Parce que...

- La fraude surcharge les transformateurs et entraîne des délestages
- La fraude cause des baisses de tension et diminue notre confort
- La fraude est à l'origine des incendies et des décès
- La fraude ampute le secteur électrique de 60 milliards de FCFA par an

eneo

Normalisation et régulation

Lutte contre la fraude électrique : de mieux en mieux encadrée

Dans le cadre de la gestion de l'inévitable croisade contre la fraude électrique, les nombreuses concertations entre Eneo et ARSEL ont débouché sur **des avancées significatives du dispositif d'encadrement. Nous notons ces points :**

- Mise en place d'une nouvelle formule au niveau de la commission de conciliation de l'ARSEL avec des **descentes contradictoires Eneo/ARSEL/Associations de Consommateurs** chez les clients ;
- **Déjà 73 agents Eneo assermentés** en charge du contrôle des installations et de la supervision du constat des fraudes et diverses irrégularités perpétrées par les consommateurs d'énergie électrique et répartis sur le territoire national ;
- **3 mémos majeurs signés par le DG d'Eneo** en application depuis le 30 avril 2021 et traitant respectivement de :
  - L'annulation des factures suite constats techniques au motif de « ligne parallèle » ;
  - L'annulation de factures pour irrégularité non-avérée, suite descente contradictoire Eneo/ARSEL ou contre-expertise client Eneo ;
  - L'interdiction de suspension de la fourniture d'énergie électrique sur installations avec requêtes pendantes à Eneo et/ou l'ARSEL sauf cas de danger imminent pour la vie et la santé des personnes.

Définition et approbation conjointe Eneo/ARSEL du nouveau mode opératoire de contrôle des installations électriques. La typologie des anomalies/irrégularités (fraudes) en cours d'approbation.

- Relecture et mise à jour du Règlement du Service en cours
- Satisfecit du DG de l'ARSEL lors de sa dernière visite au laboratoire d'Eneo en charge du suivi des compteurs et de la métrologie légale. Il a validé la conformité des compteurs Eneo, sous réserve des missions de contrôles du Ministère du Commerce et d'autres acteurs.

La lutte contre la fraude électrique doit être l'affaire de tous. Eneo salue l'implication actuelle du Gouvernement dans cette lutte et souhaite son renforcement. En rappel, la perte d'énergie liée à la fraude au Cameroun avoisine 30%, très au-dessus des taux tolérables entre 10 et 15%. C'est 60 milliards de francs CFA que le secteur de l'électricité perd chaque année de ce fait. En plus, la fraude affecte sérieusement la qualité de service et menace la sécurité des usagers.

eneo
The energy of Cameroon

Contacts Média: Babette Sandjo: babette.sandjo@eneo.cm | 691 836 060 | www.eneocameroon.cm