STAKEHOLDERS
BULLETIN
La note d'information trimestrielle d'Eneo Cameroon sur le service électrique
Premier trimestre 2022

Patrick Eeckelers, nouveau DG d'Eneo
Personnel, Clients et Parties Prenantes, au cœur de ses priorités

Au cours de la session du Conseil d'Administration d'Eneo tenue le 30 mars 2022 à Yaoundé, M. Patrick Eeckelers a été nommé Directeur Général d'Eneo Cameroon S.A.

Une semaine après, lors de son installation face au personnel, il a décliné ses priorités, qui globalement s'inscrivent dans la continuité des actions entreprises.

« Les employés constituent le premier et plus important patrimoine de notre entreprise. Nous allons diligenter la signature de la nouvelle convention collective pour laquelle les travaux ont déjà été engagés. [...] », a déclaré le DG.

Une autre top priorité est la poursuite du bouclage en 2022, sur les marchés internationaux, de la mobilisation de plus de 300 millions d'Euros pour la poursuite des investissements d'Eneo dans les segments dont elle a la charge (Production, Distribution et Commercialisation de l'électricité). **Nos clients sont au cœur de l'amélioration visée de la qualité de service, qui ne sera durable que dans la mesure où tous les acteurs du secteur investissent massivement dans leurs segments respectifs.**

Les négociations avec la Banque Mondiale (IFC), chef de file des prêteurs, sont rendues possibles par une certaine visibilité impulsée par l'assainissement en cours des finances du secteur, en collaboration avec le Gouvernement. A ce sujet, le Directeur Général entend poursuivre les pourparlers avec l'administration camerounaise et d'autres acteurs majeurs, au profit de l'équilibre financier durable du secteur de l'électricité.

D'autres chantiers importants à conduire, à court ou moyen termes, ont été annoncés par le nouveau manager :

- Des actions opérationnelles de **promotion de la culture sécurité** ;
- **L'aboutissement de la mise en place d'un ERP**, un intégrateur de solutions en vue de simplifier le déploiement des travailleurs et améliorer la productivité ;
- **L'accélération du processus d'installation d'un SCADA**, une solution d'automatisation de la gestion des réseaux de distribution pour améliorer les délais d'intervention et raccourcir la durée des incidents ;
- **La finalisation du projet « Made in Cameroon » de certains matériels essentiels pour l'exploitation de la Distribution de l'électricité**. En alignement avec l'appel du Président de la République à une industrialisation accrue du Cameroun dans un contexte dominé par les conséquences de la pandémie Covid et post-Covid, ainsi que celles liées aux conflits internationaux, Eneo a lancé en 2021 deux appels d'offres visant à susciter la production au Cameroun de 8 matériels essentiels à rotation rapide. Après le succès de la création des unités de production de poteaux électriques en béton, cette démarche va conforter Eneo dans son positionnement comme catalyseur de l'industrialisation du secteur électrique.
- **La lutte contre la fraude et l'amélioration des performances de recouvrement** pour garantir les investissements et soutenir les opérations routinières d'exploitation ;
- **La poursuite de la vulgarisation de la solution prépayée** pour l'autonomisation des clients ;
- **La recherche avec le gouvernement et les autres acteurs des solutions pour satisfaire l'importante demande industrielle en énergie** ; notamment aider le gouvernement à prendre l'option d'investir massivement dans le segment du transport en vue de faire profiter à l'ensemble du secteur de cette opportunité (plus de 380 MW attendus à ce jour) ;
- **Boucler les projets solaires et thermiques en cours de développement dans le Grand Nord**, en vue de faire face à la crise hydrologique persistante.

Le nouveau patron d'Eneo a précédemment travaillé pendant 30 ans pour le groupe Engie, l'un des leaders mondiaux de la fourniture de l'électricité.

Patrick Eeckelers jouit d'une expertise dans plusieurs domaines, dont ceux du management général, de la transformation d'entreprise, de la gestion de projet, du développement commercial, du financement de projets, des fusions et acquisitions, de la chaîne de valeur énergétique.

En plus d'avoir occupé plusieurs postes au sein de conseils d'administration, en tant que PDG, il a dirigé des entreprises industrielles, qu'il s'agisse de coentreprises ou de sociétés cotées en bourse, avec focus sur la croissance ou la gestion de crise, et ce dans des environnements compétitifs et changeants.

Parmi ses expériences les plus récentes, il a géré un portefeuille de plusieurs secteurs d'activités en Hongrie, dont 1,700 MW de gaz, 800,000 clients en distribution, entre autres, avec un chiffre d'affaires de plus d'un milliard de dollars et 1,400 employés

M. Eeckelers est titulaire d'un Executive MBA de l'INSEAD à Fontainebleu et d'une Maîtrise d'Ingénieur en Electromécanique.

SOMMAIRE

Pg. 1 **Patrick Eeckelers, nouveau DG d'Eneo :** Personnel, Clients et Parties Prenantes, au cœur de ses priorités

Pg. 2 **Assainissement des finances du secteur,** investissements, amélioration du service vue d'Eneo

Pg. 3 **Qualité de service technique :** Des rationnements dans les grands réseaux mais de moins en moins de coupures dues aux ouvrages d'Eneo Cameroon

Pg. 4 **En mode essais, la centrale solaire-thermique en construction à Guider produit déjà ses premiers mégawattheures**

Toujours plus de nouveaux ménages et entreprises connectés au réseau

Pg. 5 **Le rendement de distribution** poursuit son amélioration

Les compteurs d'Eneo jugés fiables par des Associations de consommateurs

Solution prépayée : Eneo renforce l'accompagnement des clients

Pg. 6 **Eneo a recensé une demande industrielle de 380 MW sur 2022-2024, une opportunité à saisir pour le secteur**

Plus de 350 000 profitent déjà des avantages du prépayé

Opération de contrôle sur le terrain

Assainissement des finances du secteur :
les bonnes mesures gouvernementales implémentées durant le premier trimestre 2022

Le point sur les mesures d'assainissements financiers du secteur de l'électricité indique que les 118 milliards promis par l'Etat ont été intégralement levés (avec le versement à ENEO de la dernière tranche en mars 2022). Et conformément au Protocole signé avec l'Etat sur la justification et l'allocation de ces fonds, les montants ont bien été affectés aux divers récipiendaires convenus (KPDC, DPDC, SONATREL, EDC). Voir le tableau ci-dessous

Une 'opération de factoring de 38,9 milliards de FCFA a pu être bouclée en février 2022. Les sommes ainsi allouées à ENEO ont servi à gérer les besoins financiers du secteur pendant la période de la CAN.

Au cours de la dernière session du Conseil d'administration, ces évolutions positives ont été saluées par l'instance qui soutient que les opérations d'assainissements du secteur devraient se poursuivre notamment sur les points suivants :

- La validation et le règlement du solde des factures d'éclairage public des années 2020 et 2021
- Le traitement du problème des coûts des opérations d'apurement financiers du secteur qui ont été intégralement supportés par ENEO à ce jour
- Le problème des intérêts de retards dans le secteur.

Beneficiaries	Phase 01 (XAF bn)	Phase 02 (XAF bn)	Total (XAF bn)
KPDC	50	03	**53**
DPDC	08	07	**15**
ENEO	03	17	**20 ()***
SONATREL	05	08	**13**
EDC	04	13	**17**
TOTAL	**70**	**48**	**118**

* Sur les 20Mds de FCFA, Eneo n'a bénéficié que de 10 Mds (hormis les charges liées aux transactions)

Qualité de service technique

Des rationnements dans les grands réseaux mais de moins en moins de coupures dues aux ouvrages d'Eneo Cameroon

Au cours du premier trimestre 2022, malgré une amélioration du taux de couverture de la demande par rapport à l'année dernière (98% dans le grand Sud), Eneo Cameroon était solidaire de ses clients qui ont connu des moments difficiles dus à des rationnements, surtout en février et mars 2022. Tel dans le Grand Nord, du fait de l'hydrologie ; ou dans le Réseau Interconnecté Sud du fait d'un ensemble de causes structurelles partagées avec d'autres acteurs du secteur électrique.

Pour faire face aux contraintes et éliminer ou réduire, selon les lieux, les effets des délestages, il a fallu, à la demande du gouvernement, procéder à l'effacement régulier des grands clients (industriels, moyennes entreprises ou commerces importants). Ce qui a permis d'alimenter un peu mieux les ménages, mais en revanche a induit une baisse du chiffre d'affaires pour ces clients, et même Eneo.

Dans le Réseau Interconnecté Sud principalement, ces délestages sont causés par des déficits dans les différents segments du système. A savoir la production, le transport et la distribution.

En Production
Tous les acteurs, ENEO, EDC, KPDC, DPDC qui se partagent le segment Production, ont enregistré de fortes contraintes.
Avec la période d'étiage sur le bassin du Ntem, le niveau d'apport en eau observé sur la centrale hydroélectrique de MEMVE'ELE n'a pas toujours permis à cet ouvrage de produire les 90 MW déjà disponibles, induisant de facto un déficit de production important pour l'ensemble du système. Il faut y ajouter des tensions occasionnelles sur les approvisionnements en combustibles des centrales thermiques, l'indisponibilité des groupes dans certaines centrales (pour maintenance programmée ou d'urgence), ainsi que des imprévus sur certains ouvrages de production sur le système électrique.

Sur le Réseau de Transport (SONATREL)
De nombreuses contraintes de congestion (surcharge) sur le réseau de transport, en plus d'entrainer une sollicitation excessive de certains ouvrages de production, limitent également la capacité du système électrique à alimenter certaines localités. Il s'agit principalement de :

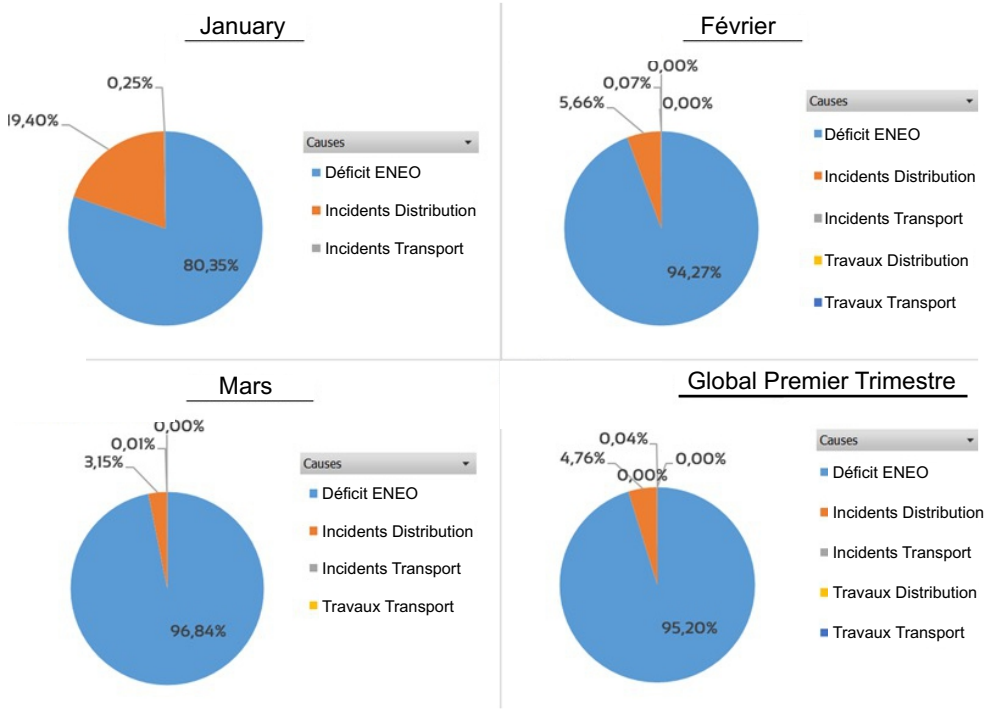
- La congestion des transformateurs Logbaba et Bekoko, qui impacte dans les régions du Littoral, Ouest, Nord-Ouest et Sud-Ouest ;
- La congestion de la ligne Oyomabang-Ngousso, avec impact sur le Centre ;
- L'exploitation de la ligne principale de Bafoussam en dégradé (30kV au lieu de 90kV), avec impact sur la qualité de tension dans les régions de l'Ouest et du Nord-ouest.

En plus de ces contraintes, les travaux programmés et incidents sur le réseau de transport, contribuent également aux perturbations.

Sur le Réseau de Distribution (ENEO)
La contribution du réseau de distribution aux énergies non fournies aux clients est seulement de 2% contre plus de 20% en 2021. La durée et la fréquence des coupures dues au réseau de distribution en baisse d'environ 60% par rapport à la même période en 2021.

La contribution du réseau de distribution aux perturbations est limitée grâce à l'accélération par Eneo en 2020 et 2021 de son programme d'investissement destiné à améliorer la stabilité de ce réseau.

Le programme d'installation massif des poteaux béton contribuent à stabiliser le réseau et améliorer le service.

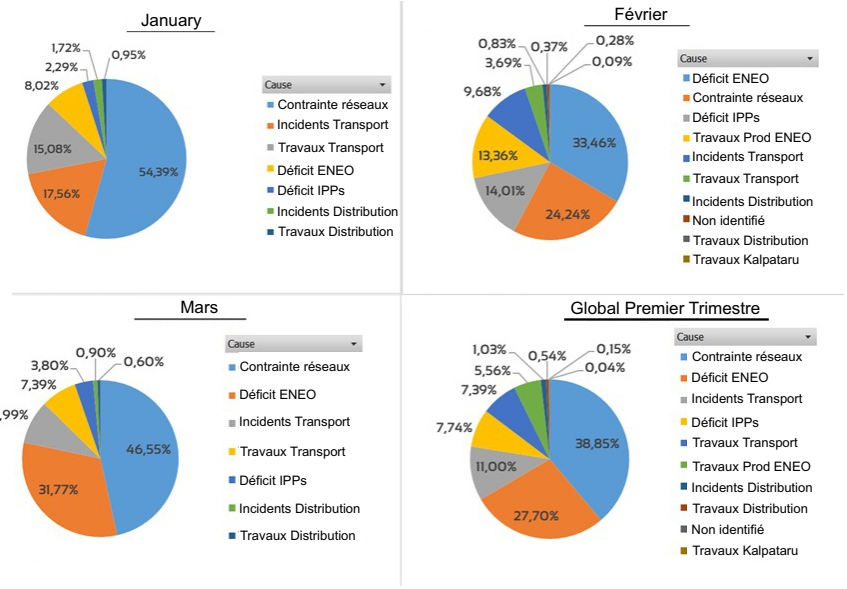


Répartition des sources d'interruptions électriques janvier, février, mars, global Q1

En synthèse dans le Réseau Interconnecté Nord :

- Pour le compte de la période, le **déficit hydrologique** est à l'origine de plus de 95 % des interruptions ;
- On note quelques incidents de distributions sporadiques qui ont causés **5% des interruptions.**

En synthèse dans le Réseau Interconnecté Sud :



Répartition des sources d'interruptions électriques janvier, février, mars, global Q1

- Globalement pour la période du premier trimestre 2022, les ouvrages hydroélectriques ont eu une excellente disponibilité ;
- Durant le mois de janvier **(CAN)** les contraintes réseaux, incidents transport et travaux transport sont à l'origine de près de **87% des interruptions** ;
- Pendant les mois de février et mars, les maintenances programmées et les différents rationnements en fuel dans les centrales thermiques (Bamenda, Logbaba, Limbé...) ont causé **respectivement 31% et** 24% des interruptions.
- En outre, le mois de février a été aussi marqué par la baisse des **débits dans le Bassin du NTEM (étiage)** ; ce qui a entrainé un déficit hydrologique à la centrale de M'EMVELLE et causé environ **14% des interruptions** enregistrées.
- Enfin, pour le compte des trois premiers mois (Q1), les incidents survenus sur le réseau de transport et les contraintes réseaux sont à l'origine de **50% des interruptions observées.**

En mode essais, la centrale solaire-thermique
en construction à Guider produit déjà ses premiers mégawattheures

Solaire: Les premières panneaux solaires (environ 400 modules) sont déjà installés sur le site et injectent déjà 1,5 MW dans le Réseau Interconnecté Nord. D'ici début avril 2022, cette capacité solaire injectée depuis Guider passera à 6,5 MW. Selon l'équipe de coordination pilotée par Eneo « Sous réserve de la finalisation des procédures d'obtention des permis et autres documents administratifs, les équipes d'Eneo qui supervisent les chantiers pronostiquent la totalité des 15 MW attendus en septembre 2022, sauf cas de force majeure. » Cette rapidité de déploiement est inédite, étant donné que des projets similaires sont conduits en moyenne en 5 ans dans des pays de même niveau de développement.

	Performance du mois			Performance à date (Q1)		
	2021	2022	2022 vs 2021	2021	2022	2022 vs 2021
SAIDI Durée moyenne des interruptions vues par le client	18,37	16,13	(12%)	53,13	32,97	(38%)
SAIFI Fréquence moyenne des interruptions vues par le client	4,40	4,20	(5%)	12,80	9,41	(27%)
Nombre d'interuptions	915	742	(19%)	2583	1783	(31%)
Nombre d'incidents	804	532	(34%)	2172	532	(76%)

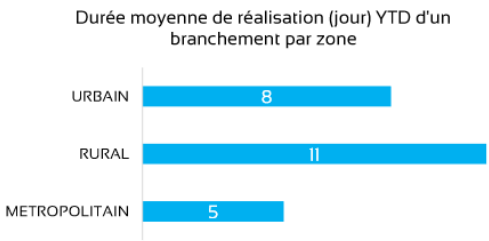
Toujours plus de nouveaux ménages et entreprises connectés au réseau

Le nombre de clients actifs d'Eneo à fin mars 2022 s'établit à 1 761 393. Soit 68 255 nouveaux clients depuis le début de l'année. Sur les 68 255 nouveaux clients, 24 000 sont issues de nouveaux branchements. Le reste venant des opérations de conversions des consommateurs illégaux en clients légaux.

Le nombre de branchements neufs exécutés est en croissance de 9% par rapport à la même période en 2021, passant de 22 000 à 24 000.

La durée moyenne d'exécution des branchements est relativement stable et conforme aux objectifs fixés par le gouvernement.

- Métropolitain : la durée moyenne de réalisation d'un branchement est alignée au délai réglementaire prévu depuis janvier ;
- Urbain : 03 jours de retard par rapport au délai réglementaire prévu ;
- Rural : 04 jours d'amélioration par rapport au délai réglementaire prévu.



Le rendement de distribution poursuit son amélioration

A 75,73 % au terme du premier trimestre 2022, le rendement de distribution d'Eneo est en croissance de 3 points par rapport à l'année 2021 durant la même période. Cette tendance haussière est le résultat d'une combinaison d'actions

- La poursuite de la lutte contre la fraude : pas moins de 11 000 inspections d'installation par mois, la conversion de 36 000 consommateurs illégaux en clients normaux au cours du premier trimestre, la mise aux arrêts des fraudeurs identifiés tant en interne qu'en externe.
- L'amélioration de stabilité du réseau de distribution : on enregistre une meilleure continuité du service sur ce réseau avec la baisse du nombre d'incidents et de la durée des coupures dues à ce réseau

Les compteurs d'Eneo jugés fiables par des Associations de consommateurs

A l'occasion de la célébration de la journée internationale de défense des droits des consommateurs, une trentaine d'associations a mené une inspection des compteurs d'Eneo en se rendant dans son laboratoire. Une visite, comme celles récentes du Directeur Général d'Arsel et d'une mission du Ministère du Commerce. Des tests conduits à la demande de ces institutions ont permis de constater la fiabilité de ces instruments de mesure.

Le laboratoire des compteurs, dont les agents sont assermentés, est la structure qui valide l'acquisition des lots de compteurs par Eneo. Il a aussi vocation à trancher tout litige entre un client et les opérationnels commerciaux d'Eneo, lorsqu'il y a des incompréhensions avec un client.

Eneo s'assure de la fiabilité de ses compteurs à travers plusieurs processus mis en place :

- L'alignement des spécifications techniques aux normes internationales ;
- L'échantillonnage normalisé des nouveaux lots de compteurs ;
- La certification des étalons ;
- La revue des compétences du personnel

L'un des grands points de la norme ISO/CEI 17025 v.2015 à laquelle le laboratoire Eneo veut s'aligner est l'impartialité et transparence.

A cet effet, les agents du laboratoire ont été assermentés pour leurs permettre d'exercer leurs tâches quotidiennes, en toute impartialité.

Solution prépayée : Eneo renforce l'accompagnement des clients

La solution prépayée d'Eneo est d'introduction récente au Cameroun. Les premiers retours des clients utilisateurs sont largement positifs. Ils l'expriment bien souvent, confortant ainsi les résultats d'une étude de satisfaction réalisée auprès d'un échantillon de clients.
Cette étude a pu révéler un bond de plus de 20 points de la satisfaction chez les utilisateurs du prépaiement vis-à-vis du service électrique, comparativement au moment où ils étaient en mode postpayé. Ils présentent cette solution comme un moyen de modernisation du service qui leur est rendu et de leur autonomisation. Par ailleurs, la vulgarisation du prépaiement est un engagement pris par Eneo auprès du gouvernement.
Mais en tant que solution nouvelle, il est compréhensible qu'elle suscite des questionnements et des appréhensions. Eneo est engagée à accompagner les clients dans leur expérience en apportant des réponses où le besoin se fait sentir. D'où la foire aux questions/réponses disponible sur www.eneocameroon.cm et qui éclaire et éduque. Les équipes de l'agence en ligne mobilisées sur le live chat ou sur le 8010 (appel) et apportent un accompagnement 24h/24 aux clients.

De même, des unités dédiées à l'accompagnement des clients prepaid ont été créés dans les différentes régions. Ces unités prennent en charge les demandes de branchement ou de conversion au prépayé, conseillent les clients et procèdent aux interventions sur le terrain.

Avec le mise en place de ces unités, le déploiement de la solution prépayé sort progressivement du mode projet centralisé au siège pour devenir une activité normale des agences et d'autres unités opérationnelles.

La croissance du nombre de clients utilisant le prépayé s'en ressent. A fin mars 2021, plus de 350 000 clients d'Eneo étaient passés au prépayé.

Les besoins en investissements de transport sont énormes pour répondre à la demande industrielle

Eneo a recensé une demande industrielle de 380 MW sur 2022-2024, une opportunité à saisir pour le secteur

Avec les bonnes perspectives de disponibilité de production avec Nachtigal et le développement de certains projets dans le Septentrion, **le grand défi pour la satisfaction de cette demande est le développement d'infrastructures conséquentes du réseau de transport de l'électricité.** Eneo a déjà fait part de ces opportunités aux pouvoirs publics et au gestionnaire du réseau de transport, SONATREL. L'urgence de satisfaire cette demande n'est plus à démontrer, car ce sont ces industries qui financent directement le secteur.

Cinq grands secteurs d'activités principaux guident cette demande : Métallurgie, Agroalimentaire, Cimenteries, Immobilier et services. Les zones du pays concernées sont principalement :

Zone à forte croissance dans la Sanaga Océan
Un peu plus de 138 MW de demande potentielle industrielle à court-terme.

Zone Industrielle de Bonabéri, Douala Est et du Sud-Ouest

- **Douala Ouest / Sud-Ouest** - Un peu plus de **104 MW** de demande potentielle industrielle à court-terme, plus précisément dans les zones industrielles, les zones de Bomono et Bekoko;
- **Douala Est** - Un peu plus de **53 MW** de demande potentielle industrielle à court-terme, plus précisément dans les zones industrielles de Bassa, Dibamba et la Zone de Ngodi Bakoko

Zone en développement de Nsimalen à Yaoundé
Un peu plus de 10 MW de demande potentielle industrielle à court-terme.

Alentours de Yaoundé (Mbandjock, Mbankomo, Nkoabang...)
Un peu plus de 20 MW de demande potentielle industrielle à court-terme

Région de l'Adamaoua
Un peu plus de 4 MW (02 déjà disponibles) de demande potentielle industrielle à court-terme plus précisément dans la zone industrielle de Magzi.

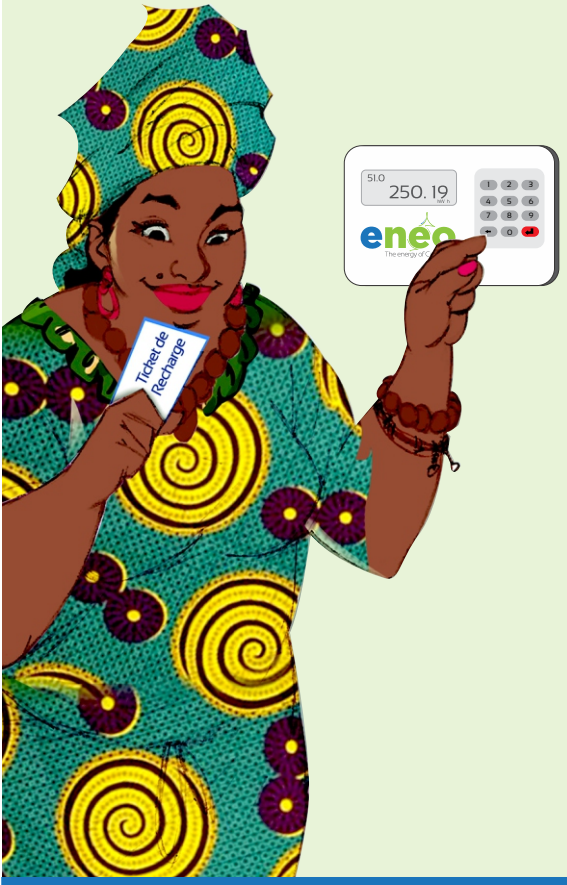
Région du Nord
Un peu plus de 38 MW de demande potentielle industrielle à court-terme.

	Localité	Horizon 2022	2023	2024	TOTAL	Observations
Réseau interconnecté Sud (RIS)		**80.11**	**37**	**37.3**	**174.36**	
Directions Régionales de Douala et Sud-Ouest / Moungo	Bekoko - Mudeka	24.4	10	19	53.4	Investissement Transport nécessaire
	Bonabéri et environs (Douala Ouest)	33.41	7	1.3	50.66	Investissement Transport nécessaire
	Koumassi	4.7	0	12	17.7	Investissement Transport nécessaire
	Z.I Bassa	0	15	0	24	Investissement Transport nécessaire
	Ngodi Bakoko	0	0	5	5	Investissement Transport nécessaire
	Zone économique de Dibamba	17.6	5	0	23.6	Investissement Transport nécessaire
		86	**52.6**	**0**	**138.6**	
Direction Régionale Sanaga Océan	Edea	36	0	0	36	Investissement Transport nécessaire
	Kribi	50	52.6	0	102.6	
		3	**30**	**4**	**37**	
Direction Régionale du Centre	Centre - Sud	3	10	4	17	Investissement Transport nécessaire
	Mbandjock	0	20	0	20	
		10	**0**	**0**	**10**	
Direction Régionale de Yaoundé	Nsimalen	10	0	0	10	Investissement Transport nécessaire
Réseau interconnecté Nord (RIN)		**25**	**0**	**15**	**40**	
Direction Régionale Nord, Extreme-Nord et Adamaoua	Figuil	18	0	15	33	Investissement Transport nécessaire
	Garoua	5	0	0	5	Investissement Transport nécessaire
	Ngaoundéré	2	0	0	2	
TOTAL		204.11	119.6	56.3	380.01	

Cette évaluation ne tient pas compte des +18MW déjà satisfaite en 2021 par Eneo.

Vous aussi, prenez le contrôle de vos consommations.

Demandez votre compteur prépayé Eneo dans l'une de nos agences ou sur nos plateformes digitales.



- Live Chat
- Branchements 695 511 111
- connection.eneoapps.com

- Pas de relève d'index, pas de facture
- J'anticipe mes consommations
- Je consomme uniquement ce que je peux payer
- Pas de surprise

EneoCameroon
EneoCameroon14
8010
MyEasylight
prepaid.customer@eneo.cm
www.eneocameroon.cm

Besoin d'un branchement ?

Demandez une assistance directe et rapide en ligne

Connectez-vous à notre Live Chat sur :

my.eneocameroon.cm

du lundi au vendredi de 8h00 à 16h

eneo
The energy of Cameroon

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