

BILAN ANNUEL

Comment les investissements 2021 en Production et en Distribution
ont contribué à améliorer la qualité du service électrique



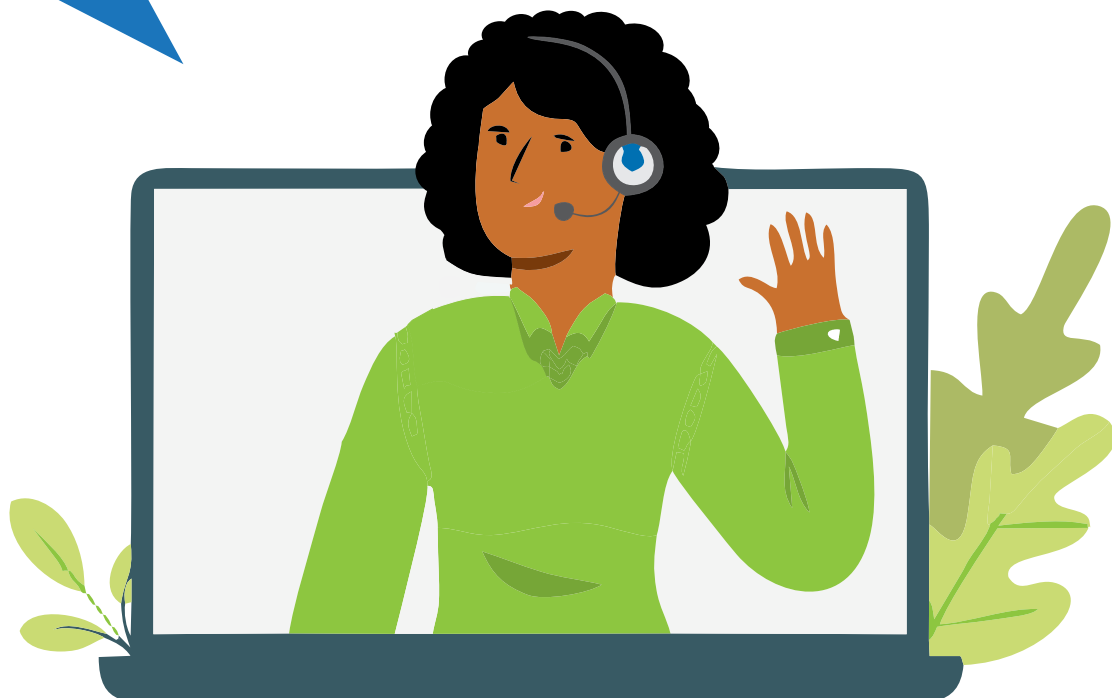
Pas à pas,
Eneo transforme le service électrique

eneo
The energy of Cameroon

Désormais,
passez au



Live Chat



Pour une assistance immédiate
à toutes vos demandes !



Notre équipe de téléconseillers est disponible **24h/7j** via

my.eneocameroun.cm

Et toute autre opération

- ➔ Demande branchement via connection.eneoapps.com
- ➔ Consultation de vos factures d'électricité et reçus via ebill.eneoapps.com
- ➔ Paiement de vos factures via nos partenaires Mobile Money agréés
(OM, MTN MOMO, Ecobank, Express Union)



Eneo Cameroon S.A. EneoCameroon14 EneoCameroon MyEasyLight

Pas à pas, Eneo transforme sa relation avec vous





A propos d'Eneo

Operateur historique du secteur électrique au Cameroun, Eneo ambitionne de fournir en toute sécurité une énergie et une qualité de service fiables, à un prix abordable, tout en étant un modèle de gouvernance en Afrique.

Ancrées au cœur de notre métier, l'intégrité, la cohésion, le respect et l'engagement sont le socle de valeurs sur lesquelles Eneo fonde son identité. Elles sont essentielles à la conduite de ses missions d'utilité publique, mais également pour satisfaire ses clients et plus globalement l'ensemble de ses parties prenantes.

Avec un effectif de 3 664 salariés répartis entre ses activités principales que sont la production, la distribution et la commercialisation de l'énergie électrique, Eneo s'investit chaque jour pour améliorer la qualité de la fourniture électrique. Ses travailleurs sont fiers d'appartenir à une entreprise qui se transforme pour être une force motrice et un catalyseur de croissance.

Eneo est liée à l'Etat du Cameroun par un Contrat Cadre de Concession et des Contrats dérivés pour une durée de vingt ans jusqu'au 17 juillet 2021.

Lesdits contrats sont prolongés, dans les segments de la Production et de la Distribution, pour 10 ans à compter du 18 juillet 2021, sur une décision du Président de la République.

Eneo dispose d'une Capacité de production installée de 998,939 MW. Le parc de production est constitué de 37 centrales de production au total ; dont 13 interconnectées et 24 thermiques isolées. La source de production d'Eneo est constituée de 73,30% d'hydraulique, 26,66% de thermique et 0,04% de solaire. La contribution du parc de production d'Eneo au mix énergétique du pays est de 65,42%, Memve'ele 13,82%, KPDC 14,15% DPDC 5,63% et Aggreko 0,98%.

Le réseau de Distribution est constitué de 11 450 kilomètres de lignes de 5,5 à 33 kilovolts et 11 158 kilomètres de lignes de 220 à 380 kilovolts. Au 31 décembre 2021, Eneo comptait plus de 1 690 801 clients dont environ 45% se trouvent dans les villes de Douala et de Yaoundé.

Eneo est une société d'économie mixte au capital détenu à 51% par le groupe Actis, à 44% par l'Etat du Cameroun et à 5% au personnel.

Engagement

Respect
Intégrité
Cohésion





Charte d'Eneo

Notre Vision

« Force motrice du secteur électrique, catalyseur de croissance, Eneo fournira une énergie fiable, un service de qualité, en étant un modèle de gouvernance en Afrique. »

Mission

- Répondre à la demande croissante en électricité, en fournissant une énergie fiable et sécurisée ;
- Offrir un service de qualité et faciliter l'accès à l'électricité au plus grand nombre ;
- Protéger le public par la sensibilisation sur les dangers du courant électrique ;
- Dynamiser la relation client par des innovations et des expériences positives ;
- Rechercher en permanence l'excellence en tirant les leçons de nos expériences ;
- Mener nos activités dans une démarche socialement responsable.

Valeurs

- **Intégrité** : l'intégrité est le fil conducteur de toutes nos activités. Coéquipiers et parties prenantes d'Eneo adhèrent aux valeurs choisies comme socle commun.
- **Respect** : respecter la diversité comme principe de gouvernance. Respecter, les sensibilités, les points de vue, les divers acteurs. Construire le présent avec optimisme et l'avenir avec audace.
- **Engagement** : être motivé et animé d'une force positive pour travailler avec dévouement et professionnalisme. Mettre le client au centre de nos priorités.
- **Cohésion** : pour réussir, Eneo doit mobiliser l'ensemble du corps social dans un même esprit d'équipe. Nos activités doivent être une source durable de progrès pour le pays et d'épanouissement pour le personnel d'Eneo.

Directeurs Régionaux

DOUALA

(DRD)



Hilaire Evina

698 81 45 11

hilaire.evina@eneo.cm

YAOUNDE

(DRY)



Ernestine Mboa Eyinga

658 80 00 21

ernestine.eyinga@eneo.cm

OUEST et NORD-OUEST

(DRONO)



Bernard Fanga Djamen

690 02 09 39

bernard.fanga@eneo.cm

SUD-OUEST et MOUNGO

(DRSOM)



Marie Charlie Bassega

691 01 79 91

mariecharlie.bassega@eneo.cm

NORD, EXTREME-NORD ADAMAOUA

(DRNEA)



Arouna

691 939 446

arouna.arouna@eneo.cm

SANAGA OCEAN

(DRSANO)



Aurélien Toukap

698 806 211

aurelien.toukap@eneo.cm

CENTRE

(DRC)



Tony Joss Mpoudi Ngolle

691 93 27 11

tony.mpoudingolle@eneo.cm

EST

(DRE)



Luc Mayawad

691 799 304

luc.mayawad@eneo.cm

SUD et MBALMAYO

(DRSM)



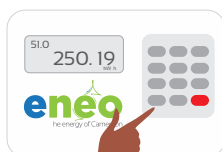
André Cédric Siewe

690 189 805

cedric.siewe@eneo.cm

Prenez le contrôle de vos consommations

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



Branchements
695 51 11 11

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



prepaid.customer@eneo.cm



[EneoCameroon14](#)



[EneoCameroon](#)



[MyEasyLight](#)

Pas à pas, Eneo transforme sa relation avec vous



SOMMAIRE

8 Avant-Propos

10 Bilan de l'année 2021

Performance opérationnelle

12 Gouvernance et Contrôles

Organisation de l'entreprise
Le Conseil d'Administration
Organigramme

16 Ressources Humaines

Effectif
Gestion de la Diversité

18 Responsabilité Sociétale

Communautés
Eneo WASH
Eneo Micro Solar
Partenariats et Solidarité Sociale
Critères de sélection

20 Hygiène-Sécurité-Environnement

21 Qualité de Service Technique

Disponibilité des capacités de production
Stabilisation

22 Qualité de Service Commercial

Rendement de distribution
Facturation
Lutte contre la fraude

24 Support aux Opérations

Approvisionnement
Stock
Logistique



32



Chiffres clés 2021

Chiffres de 2020

↑ Clients actifs
1 690 801
1 483 940

Branchements réalisés
↑ **95 234**
74 059

La durée moyenne
des interruptions
(Eneo Production & Distribution)
↑ **162,6 heures/an**
213 heures/an

La fréquence moyenne
des interruptions
(Eneo Production & Distribution)
↑ **41,8**
59,8

Couverture de la demande
↑ **99,6%**
98,54%

Effectif
↑ **3 664**
3 647

Rendement de distribution
↑ **73,12%**
70,85%

Recouvrement
↑ **91%**
86,5%

Investissements réalisés
↑ **53 milliard**
28,1 milliard

25 Investissements

En Production

Centrales solaires

En Distribution

Nettoyage au bulldozer

Rénovations

Modernisation des installations

commerciales

Dans les 9 régions

39 Dossiers Stratégiques

Finalisation du contrat de concession

Mise à jour du plan stratégique

de l'entreprise

40 Résultats Financiers

Suivi du Portefeuille CAPEX

45 Annexes



32

Plus d'assainissement, plus d'investissements et plus d'impact positif sur la qualité de service

Malgré les graves difficultés liées à la Covid-19 et ses conséquences persistantes sur l'économie mondiale, l'année 2021 a été couronnée de succès augurant de bonnes perspectives pour l'entreprise. A titre d'exemple, la mobilisation des forces vives de l'entreprise dès la mi-année 2021 pour permettre une couverture exemplaire de la CAN 2021 en matière de fourniture d'électricité illustre parfaitement l'engagement de l'entreprise au service du pays. Cet engagement, qui a d'ailleurs été salué par nos nombreux partenaires, démontre à suffisance la capacité d'Eneo à remplir ses missions de service public envers de tous les camerounais, lorsque l'environnement le permet.

D'un point de vue sectoriel, d'une part, les diverses initiatives validées par le Conseil d'Administration visant à la normalisation des dettes croisées anciennes du secteur de l'électricité ont abouti à une ébauche de solutions pour atteindre l'équilibre financier du secteur. D'autre part, la poursuite des réformes dans la gestion courante de l'entreprise bonifie continuellement ses résultats opérationnels.

Dans le chapitre des efforts nécessaires pour atteindre l'équilibre financier du secteur, des pistes ont d'ores et déjà été portées à la connaissance des autorités et leur mise en œuvre doit se poursuivre

De nombreux efforts restent encore à faire pour permettre des relations plus harmonieuses entre les nombreux acteurs du secteur de l'électricité et les institutions, condition nécessaire au développement soutenu de l'économie du pays.

Dans le cadre des échanges avec les autorités visant l'équilibre financier du secteur, les mesures suivantes ont été saluables en 2021 pour l'entreprise et le secteur :

- La finalisation et la signature en décembre 2021 d'un protocole d'accord fixant le montant de l'indemnisation due à Eneo au titre de la sortie des actifs et des activités de Transport de la concession de Eneo,
- L'annonce par l'Etat de la levée de 118 milliards XAF sur le marché monétaire de la CEMAC en faveur de Eneo répartis comme suit :
 - o 70 milliards XAF versés en décembre 2021 ont partiellement apuré les dettes fournisseur anciennes de KPDC, DPDC, SONATREL et EDC et ont totalement apuré la compensation de cession de l'activité Transport à la SONATREL ;
 - o Les 48 milliards XAF restant à verser en 2022 sont dévolus à la poursuite de l'apurement des dettes des mêmes fournisseurs conformément au protocole signé avec l'Etat en décembre 2021.
- La confirmation en fin d'année 2021 par l'Etat de sa volonté de boucler l'opération de factoring de 39 Milliards XAF de dettes dues à Eneo dans les plus brefs délais. Le dénouement de cette opération était très avancé à la fin de l'exercice 2021 (il a pu être bouclé en février 2022) ;
- La promesse de couverture par le Gouvernement à hauteur de 25 milliards XAF en compensation de la dette de Globeleq vis-à-vis de la SNH, soldant ainsi les arriérés de KPDC et DPDC ;
- L'adoption en novembre 2021 d'une décision de compensation tarifaire corrective pour l'année 2021 à hauteur de 14 milliards de FCFA, prenant en compte les surcoûts de combustible supportés par l'entreprise notamment en raison du fort étiage dans le RIN ;
- L'adoption par l'ARSEL en décembre 2021 de la décision de compensation tarifaire pour l'année 2022 (pour la

première fois, cette décision intervient avant le début de l'exercice, conformément aux dispositions du contrat de concession) à hauteur de 44 milliards XAF ;

Sur le plan des réformes des opérations et du management, les avancées suivantes sont notables :

- La mise en place d'un ambitieux plan d'urgence des réseaux de distribution pour Douala et Yaoundé avec des effets positifs dès 2021 en terme de réduction des durées et fréquences d'incidents. La pleine efficacité de ce plan dépend toutefois de la création des postes sources nécessaires par SONATREL ;
- La mise en place d'un plan renforcé de stabilisation des réseaux ruraux ;
- La définition des nouvelles normes de construction et d'extension des réseaux de distribution ;





Plus de 350 000 personnes profitent déjà des avantages du prépayé.

- La finalisation bien avant le 17 juillet 2021 du processus de filialisation de la production tel que prescrit par l'avenant N°3 au contrat de concession. Il faut noter que l'opérationnalisation reste encore bloquée à date en raison d'une divergence de vue avec le Gouvernement sur les modalités pratique de cette filialisation.
- La poursuite de l'amélioration et de la dématérialisation des processus commerciaux et l'intensification des actions multiformes de lutte contre la fraude. Les fruits de ces actions sont mesurables sur l'indice de perception des clients qui s'est amélioré de 3% et sur les pertes en distribution qui ont diminué de plus de 2% en un an et de plus de 7% en trois ans.
- La finalisation des contrats cadre entre les acteurs du secteur dans l'esprit du Code de Marché.
- La clarification des modalités d'évaluation des indicateurs de performances réactualisés pour l'accès à l'électricité, finalisant les annexes 2 et 3 de l'avenant N°3 au contrat de concession.
- L'accélération des travaux de mise à jour de la convention collective de l'entreprise.
- Le lancement de l'initiative de restructuration des emplois et des compétences de l'entreprise au regard des évolutions structurelles et technologiques du secteur de l'électricité.
- La maturité du projet prépaiement et les développements des projets ERP et SCADA.
- Le déploiement d'une politique diversité et genre.

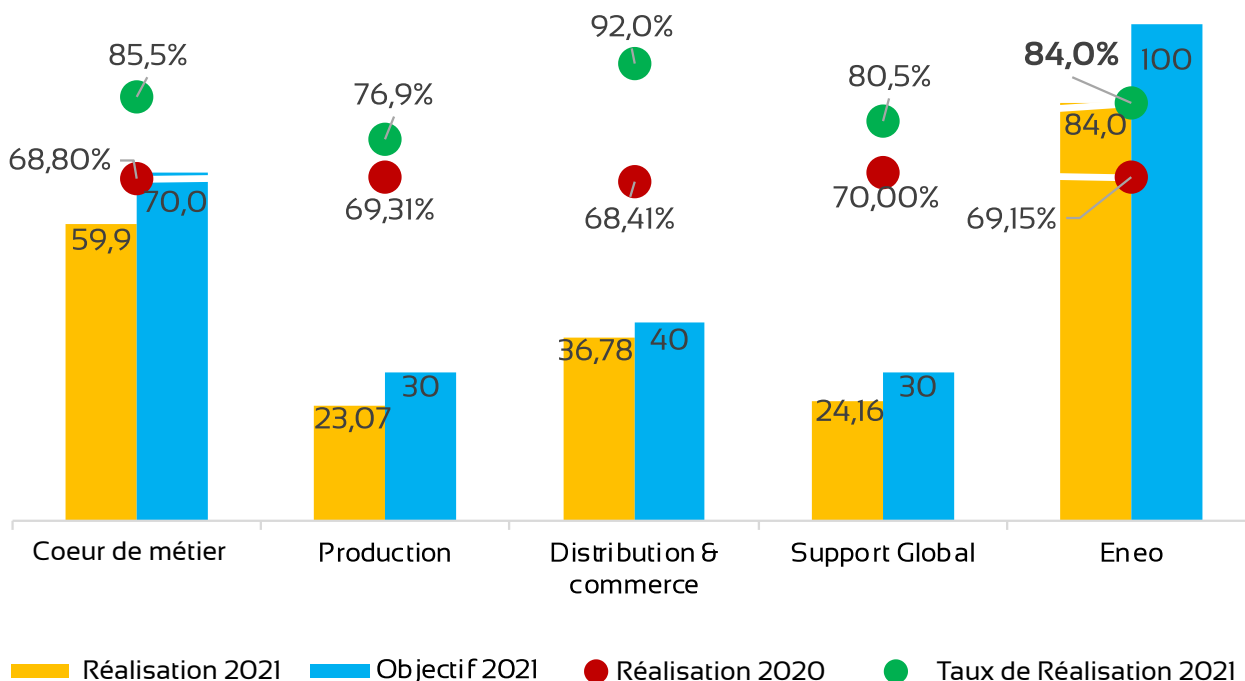
Cependant, les retards récurrents dans les paiements de l'Etat, de ses démembrements ainsi que des principales entreprises publiques (ALUCAM, CAMWATER, CAMTEL, CICAM...) ou dans la monétisation des compensations ont entraîné la constitution de provisions pour risques et des charges financières considérables qui ont impacté négativement le compte de résultat.

Néanmoins, malgré les défis, il faut se réjouir de ce que l'entreprise ait vu s'éloigner en 2021 les préoccupations qui pesaient sur sa santé financière à la fin 2019. Les mesures nécessaires pour renforcer le recouvrement et le contrôle des budgets sont en cours. Eneo peut donc se projeter dans l'avenir avec assurance et poursuivre ses missions avec la confiance renouvelée du Gouvernement et de ses actionnaires.

Eneo en 2021 : Points forts, points d'intérêt

Le score opérationnel de Eneo 2021 est de 84%, bien meilleur que celui de l'année 2020 (69%).

Les tableaux 1.1 et 1.2 ci-après résument les performances opérationnelles pour cette année.



Graphique 1: score de l'entreprise

Les principaux facteurs déterminants de ces résultats sont les suivants :

- Les évolutions dans les actions proactives de sécurité.
- Une organisation ajustée pour maîtriser les opérations de Distribution et Commerce dans les villes métropolitaines ;
- La mobilisation de moyens pour la poursuite des actions de recouvrement et de lutte contre fraude. Le Rendement de Distribution impacté à la hausse par une forte activité sur :
 - La détection des fraudes ;
 - La pose de compteurs aux illégaux et normalisation des compteurs défectueux ;
 - La lutte contre les organisations /acteurs frauduleux en interne et en externe.
- Les performances en hausse en matière d'installation de compteurs prépayés : + 223 000 posés.
- L'amélioration des encaissements (hors factures de l'Etat et ses démembrements, et Alucam) de +5,73% soit 16,5 milliards de plus que les 287,4 de 2020.
- 58 228 poteaux bois remplacés (par des poteaux neufs ou des poteaux bétons).

- Nombre de poteaux bétons produits localement en forte hausse : 15 833 implantés en 2021.
- Indicateurs proactifs de sécurité.
- La couverture de la demande à 99,63% ;
- Gain de 2,27% de rendement de distribution en 2021.
- La réduction des pertes de distribution qui ont augmenté les revenus tout en réduisant les injections.
- Un volume d'encaissement supérieur aux années précédentes sur le segment privé M/BT.
- Des groupes de production disponibles à 88,55% en hydro et 70,89% en thermique ;
- Moins de 50 % de nouvelles lignes de réseau de distribution construites par rapport aux attentes ;
- Programme d'investissements exécuté à hauteur de 93,4%, soit 63,52 milliards sur un budget de 68 milliards ;
- 8% d'augmentation d'arriérés de paiement du secteur privé et 5 % d'efficacité opérationnelle inférieure aux prévisions (encaissements à améliorer) ;

Les points d'amélioration majeurs peuvent être synthétisés comme suit :

- Culture insuffisante en matière de contrôle (performance) et de respect des règles HSE.
- Des réseaux de distribution vétustes nécessitant des rénovations (saturation et faible fiabilité).
- Insuffisance de cash pour assurer l'approvisionnement en matériels et en combustible (notamment pour les centrales thermiques dans le Réseau Inter-connecté Nord en fin d'année).
- Faible présence dans les zones rurales.
- Personnel à rajeunir et à mieux qualifier.
- Ethique du personnel (corruption / réseaux de fraude internes).
- Insuffisance de sous-traitants qualifiés.
- Faible référencement des clients.
- Fort taux de sous-traitance sur les activités clés (relève et distribution)
- Accroissement des impayés.
- Faible traçabilité du matériel (compteurs ; pièces de rechanges).
- Conduite manuelle du réseau de distribution (pas de télé conduite des postes sources et réseaux MT)



Tableau 1 : indicateurs de performance clés globaux

	Unit	Budget 2021	2021	Taux Réalisation	2020	2021 Vs 2020
Sécurité						
Décès dans le public – attribuable	Nbr	0	12	12	16	-4
Décès employés – attribuable - Eneo & contractant	Nbr	0	0	0	2	-2
Accidents avec arrêt de travail – attribuable – Eneo & contractant	Nbr	0	6	6	7	-1
Blessure dans le public – attribuable	Nbr	0	45	45	37	8
Visite de sécurité des leaders à fort impact	Nbr	4 524	4 906	108,44%	2 117	2 789
Presque accidents reportés	Nbr	660	638	96,67%	326	312
Sensibilisation du public	Nbr	1 000 000	19 010 825	1901%	2 952 486	16 058 339
Taux clôture observations critiques	%	80%	79%	98,75%	71%	8%
Gouvernance						
Taux d'exécution du plan d'audit	%	100%	100%	100%	94%	6%
Taux clôture recommandations d'audit	%	100%	93%	92,90%	90%	3%
Indice de maturité du contrôle interne	%	3	2,71%	90,33%	2,46	0,25
Production						
EAF – taux de disponibilité	%	85,12%	83,98%	98,66%	90,26%	-6,28%
EFOF	%	6,27%	9,65%	153,91%	4,39%	5,26%
ESOF	%	8,60%	6,36%	73,95%	5,35	1,01%
Stock fuel	Days	10	7,99	79,90%		
Réseau de Distribution						
SAIDI	hr.	74,1	43,77	59%	53,49	-9,7
SAIFI	No.	25,1	15,58	62%	18,83	-3,3
Disponibilité des lignes MT	%	82%	50	81%	50	31
Efficience opérationnelle						
Rendement de distribution	%	73,00%	73,12%	100,16%	70,85%	2,27
Recouvrement brut global	%	97%	92%	94,61%	87%	5,14%
Recouvrement privés (MT/BT)	%	98%	91%	93,63%	89%	2%
Encaissement Gouvernement	bn	62	34,19	55,15%	72,93%	-38,74
Taux assainissement vieille dette	%	10%	3,52%	35,19%	4,00%	-0,48%
Provision créances client douteuses	bn	250	11,86	474,27%	10,07	1,78
Branchements neufs	No.	88 008	95 234	108,21%	74,059	28,59
Indice de perception Qualité Service	%	70%	70,54%	100,77%	67,10%	3,43%
Pénalités sur le règlement de service	KF	131 104	217 987	166,27%	155 243,40	40,42%

GOVERNANCE ET CONTRÔLES

Organisation de l'Entreprise

L'année 2021 a été marquée par des changements majeurs dans l'organisation de l'entreprise adoptés par le Conseil d'Administration en avril 2021, notamment la création d'une Direction Générale Adjointe en charge de la Production.

Les organes de gouvernance

Le CODIR: Comité de Direction en premier niveau de pilotage

Il est l'instance décisionnelle des aspects stratégiques et managériaux transverses. L'ensemble des domaines d'activités attachés aux finalités « ressources supports » est piloté au sein du CODIR qui associe autant que nécessaire pour ses travaux, le concours des membres de l'encadrement concernés par ces finalités; il se réunit à un rythme hebdomadaire.

Les COPIL : Comités de Pilotage par délégation du CODIR

Dans une logique de subsidiarité et de délégation du CODIR, des Comités de Pilotage sont institués pour les finalités de « ressources support ».

Par délégation du CODIR, les COPIL constituent des instances décisionnelles pour tout ce qui concerne leurs domaines d'activité. Ils assurent un reporting régulier au CODIR sur les décisions prises, se réunissent au besoin et produisent un compte rendu.

Les comités de pilotage sont les suivants :

- Le comité de pilotage des Investissements
- Le comité de pilotage des Ressources Humaines
- Le comité de pilotage Contentieux et Saisies
- Le comité de pilotage Hygiène Sécurité et Environnement
- Le comité de pilotage des Achats
- Le comité de pilotage Audit et Contrôle des Risques

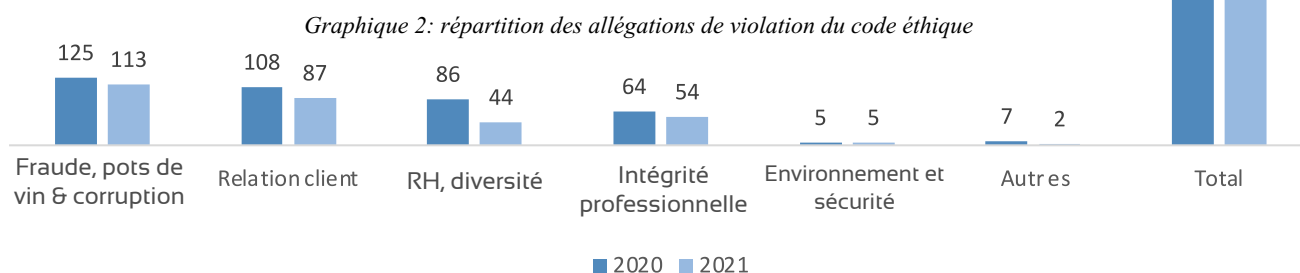
- Le comité de pilotage Développement du secteur
- Le comité de pilotage Production
- Le comité de Pilotage Distribution et Commerce
- Le comité de Pilotage Stratégique

Valeurs et conformité

En 2021, les allégations de non-conformité par rapport à 2020 ont diminué de 23 %. Malgré cette diminution, les violations demeurent graves, comme en témoigne la même tendance aux licenciements qui n'a pas changé de façon significative.

Des améliorations ont été observées,

- dans l'intégrité des dirigeants, comme le montre la diminution de 50 % des allégations à leur encontre ainsi que des licenciements les concernant ;
- au niveau du système de contrôle préventif de la fraude (augmentation du taux de conclusion des recommandations de conformité et mise en œuvre de l'évaluation des risques de fraude).



94% des allégations enregistrées en 2021 ont fait l'objet d'investigation (83% en 2020) et ont entraîné :

- Le licenciement de 25 employés contre 27 en 2020. Ce qui s'ajoute au nombre de 9 employés licenciés suite à d'autres procédures pour porter le nombre total d'employés licenciés à 34 en 2021.
- La suspension de contrat de 02 cadres dirigeants contre 04 en 2020 ;
- La suspension de 18 partenaires d'affaires contre 06 en 2020.

Il est à noter que la plupart des cessations de fonctions sont liées à des extorsions de clients par le personnel en complicité avec des sous-traitants, surtout en matière de raccordement au réseau de distribution.

Le renforcement du contrôle interne

L'un des enjeux majeurs d'Eneo pour son management et ses équipes est que tous s'assurent que leurs actes sont alignés sur ses fondamentaux: vision, valeurs, politiques et procédures.

Eneo renforce aussi, de façon préventive, son système de contrôle interne. L'année 2021 a été marquée par une progression notable de la performance opérationnelle favorisée, entre autres, par un environnement de contrôle en amélioration continue

Bien que n'étant pas à l'objectif, on note une hausse de l'Indice de Maturité du Contrôle Interne (IMCI) de +11% à 2,71/5 (vs 2,44/5

en 2020). A relever aussi que ces résultats sont obtenus sur 8/9 régions contre 4/9 en 2020.

Les principales initiatives qui ont induit ces performances sont les suivantes :

- Ajustements de la structure organisationnelle : organisation de toutes les régions, création de nouvelles directions dans la deuxième ligne de défense (direction de la Qualité & HSE, direction de la Stratégie du Contrôle Interne et du Reporting);
- Implémentation d'un plan de formation spécifique (opérationnel et applicatif);

- Mise à disposition dès janvier 2021 des budgets d'investissement avec suivi mensuel;
- Actions de monitoring à via les principaux organes de gouvernance (CODIR, COPIL, COMOP...)

Les principales causes profondes des défaillances ont été analysées et des solutions retenues dans le cadre de l'élaboration du Plan d'Action Opérationnel 2022. L'objectif pris est de porter en 2022 l'indice de maturité du dispositif à 3,25/5.

Le conseil d'administration (2022)



Pr. Seraphin Magloire FOU DA
Président du Conseil d'Administration,
Secrétaire Général des Services
du Premier Ministre de la
République du Cameroun

Représentants d'Actis



David GRILLS



David ALDERTON



Amine Homman



Ralf NOWACK



Eric MANSUY



Patrick EECKELERS
Directeur Général Eneo

Administrateur Indépendant



Elias PUGONG PUPESIE

Représentants du Gouvernement



Gilbert Didier EDOA
Administrateur
Ministère
des Finances



Adolphe THOME
Administrateur
Ministère
de l'Energie



Alhadji MAGRA MASSAOU
Administrateur
Ministère de l'Economie

Représentants des Salariés Actionnaires



Pierre Narcisse BOLLANGA

Le Conseil d'Administration d'Eneo Cameroun s'appuie sur les travaux des comités spécialisés. Leur mission est d'éclairer les réflexions du Conseil et d'aider à la prise de décision. Il existe cinq comités:

1. Opérations (Affaires Techniques, Réduction des Pertes et Relations Clients);
2. Rémunération et Nominations;
3. ESG (Environnement, Sécurité, Gouvernance);
4. Affaires Stratégiques;
5. Audit.

Les actionnaires

En 2017, Eneo reconfigure son capital, avec l'entrée du personnel dans l'action-nariat. Ainsi, la partie camerounaise passe de 44% à 49% contre 51% des actions pour le Fonds d'investissements britannique Actis.

1. L'Etat du Cameroun : détient 44% des parts
2. Actis : 51% des actions sont détenues par Actis représenté par Cameroon Power Holdings (CPH).
3. Les employés: les employés détiennent les actions à hauteur de 5%. Ils sont constitués en Groupe d'Initiative Commune de Promotion socio-économique du Personnel (GIC-P. Eneo) et appartiennent à trois organisations syndicales.

Membres du Conseil	Opérations	Rémunération et Nomination	ESG	Affaires Stratégiques	Audit
Séraphin Magloire Fouda					
David Grylls		Membre	Membre	Membre	Membre
David Alderton	Membre	Président		Membre	Membre
Amine Homman Ludiye	Membre		Membre		Membre
Patrick Eeckelers	Président		Membre		Membre
Eric Mansuy	Membre			Président	
Ralf Nowack			Président		
Elias Pungong Pupesie				Membre	Président
Gilbert Didier Edoa		Membre			Membre
Adolphe Ndjouke Thome	Membre				
Alhadji Magra Massaou			Membre	Membre	
Pierre Narcisse Bollanga		Membre		Membre	Membre

A propos d'Actis

Actis est un investisseur de premier plan sur les marchés d'Afrique, d'Asie et d'Amérique latine. Le fonds offre des rendements cohérents et compétitifs, grâce à une bonne stratégie d'intelligence économique et une expertise approfondie du secteur. Fondé en 2004, il est attaché à la culture de propriété active et possède un capital sans précédent sur les marchés en croissance. Le fonds a collecté 13 milliards de dollars US depuis sa création et emploie plus de 200 personnes. C'est une équipe d'environ 100 experts de l'investissement ; ils sont répartis dans 13 bureaux à travers le monde. Le capital de ses investisseurs a été mobilisé dans quelques 70 sociétés dans le monde, employant plus de 114 000 personnes.

Organigramme (2022)



Patrick Eechelers
Directeur Général



Oumarou Hamandjoda
Direction Générale Adjointe
Développement Corporatif



Gaston Ayatou
Affaires juridiques
& Assurances



Ghislain Chounbang
Communication,
Traduction,
Interprétation & RSE



Remy Jean Plessier
Sûreté



Bobby Mamoudou
Relations
Institutionnelles



Henri Epesse



Alain Oyono



Basile Ekobena



Serge Esso

Stratégie, Contrôle Interne & Reporting, Régulations & Affaires Institutionnelles

Sécrétariat Général



Adrian Ratner
Finances



Jean Mathieu Tchuisseu
Approvisionnements



Wilfried Ntuba
Support
aux opérations



Erica Conrad
Ressources
Humaines



Henry Kiven
Audit Interne
& Conformité



Mary Ntangang
Qualité Hygiène
et Sécurité



Eamonn Furniss
Innovation & des
Systèmes d'Information



Brigitte Konso Epse Yanda
Trésorerie,
Crédit &
Conformité
de la dette



Mohamed Konde
Gouvernance
Financière



Stephen Tanyi
Achats des
matériels



Victor Nkwenti
Logistique



Mariette Ikando
Achats
Services CAPEX &
Projets Spéciaux



Mathieu Ndtungu Nzie
Patrimoine



Nfi Tangkoh Mungai
Emploi, Talents
& Carrières



Angèle Kwedi
Formation &
Développement
des Compétences



Yves Bertrand Goudjou Leussa
Conseiller
Technique



Stephane Mballa Zogo
Conformité



Dieudonné Essama Bela
Opérations
QHSE



-
Qualité &
Amélioration
Continue



Hermann Justin Ngomen
Projet ERP



Jean Serge Ekoe
Projets Spéciaux



Christian Nolaze
Systèmes
d'Informations



Dieudonné Ningpah
Gestion des risques
liés aux SI



Tientcheu Nitchou Jacques
Planification
Financière
Reporting & Contrôle
Budgetaire



Chantal Ntze
Gestion
Fournisseurs
& Contrats



Kana Kemgang Patrice Jimmy
Planification
et Production
des Poteaux Bois



-
Administration &
Excellence
Opérationnelle



Neville Ebai
Audit Interne



David Eman Obie
Attaché Qualité &
Amélioration
Continue



Siegfried Julien Dibong
Fiscalités &
Commerce
International



-
Achats
des Services OPEX
et par Bordereaux
de Prix (BDP)



Christian Ekambi Kobba
Système
d'Information
des RH &
Rémunération



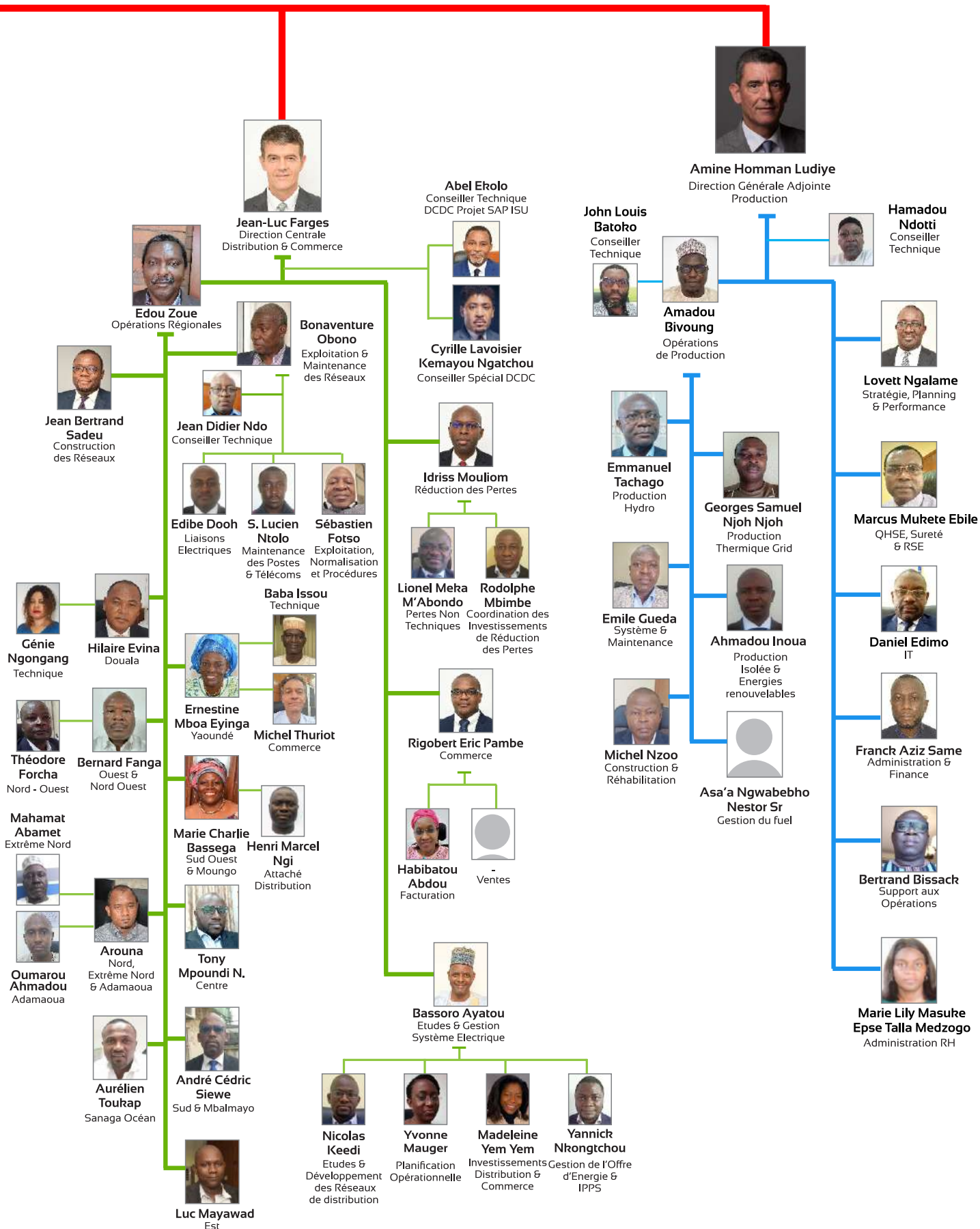
Thierry Mbakop Yankeu
Audit Technique



Charles Sinou Nana
Investissements
(CAPEX)



Ghislaine Audrey Noutchawo Foukrou Epse Tchiej
Médecine &
Santé au Travail



Initiatives structurantes et tendances globales

En 2021, Eneo s'est employée à jeter les bases d'une amélioration conséquente des conditions de travail. C'est ainsi que des initiatives structurantes ont été lancées :

- L'accélération des travaux de mise à jour de la convention collective de l'entreprise. Ces travaux ont vu la participation des représentants des travailleurs et de l'employeur. L'objectif est que la nouvelle convention collective soit validée par les parties en 2022.
- Le lancement de l'initiative de restructuration des emplois et des compétences de l'entreprise au regard des évolutions structurelles et technologiques du secteur de l'électricité.

Au-delà de ces deux points majeurs, la gestion des ressources humaines a été marquée par une quasi stabilité des effectifs autour de 3660 employés suite à un relatif équilibre entre les sorties (169) et les entrées (187), la baisse de 77% de main d'œuvre temporaire (passée de 862 ressources en 2020 à 199 en 2021) et la croissance de la formation avec une hausse de 125% du nombre d'hommes/semaines (de 4348 en 2020 à 7893 en 2021).

Effectif

Le personnel Eneo à fin 2021 est de 3 664 agents contre 3647 en 2020, soit une légère augmentation de 0,47% (17 ressources).

Gestion de la Diversité : Eneo se dote d'une politique

« Eneo est une entreprise avant-gardiste. Elle a fait beaucoup de choses depuis 2018. J'avais envoyé un représentant ici, qui avait vu ce qu'ils avaient commencé à faire. Aujourd'hui, ils nous ont rendu compte. Ils nous ont montré ce qu'ils ont fait pour promouvoir les deux langues officielles et éviter la discrimination », Peter Mafany Musonge, Président de la Commission Nationale pour la Promotion du Bilinguisme et du Multiculturalisme. Le 03 novembre 2021 dans le cadre du suivi et de l'évaluation de l'usage des langues officielles et de la pratique du multiculturalisme dans l'entreprise.

Eneo, entreprise de service public, est un microcosme où coexistent et interagissent des personnes différentes sur tous les plans. Depuis quelques années, des actions ont été initiées pour consolider la cohésion de cet ensemble. En 2021, la mesure majeure est l'adoption de la Politique de Diversité et Inclusion d'Eneo qui, comme le Code Ethique, interdit toute forme de discrimination sur le lieu de travail, promeut l'égalité des chances au travail, protège les catégories de personnes vulnérables et genrées, et aussi encadre la gestion des équilibres ethniques.

Avant ces actions, étaient déjà en cours :

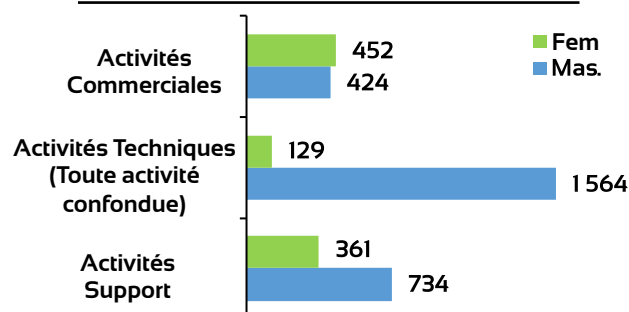
- La mise en place d'une commission interne pour la Promotion du Multiculturalisme et du Bilinguisme depuis 2018, avec une journée dédiée chaque 3 mai.
- Toutes les communications internes et externes dans les deux langues officielles.
- L'existence depuis 2001 d'une unité en charge de la traduction et de l'interprétation pour driver la promotion du bilinguisme
- L'animation d'une fédération des sports et loisirs.

Plusieurs résultats positifs sont enregistrés, notamment des progrès du nombre de femmes dans les rangs des cadres et des techniciens.



M. Mafany Musonge Président de la Commission nationale pour la promotion du bilinguisme et du multiculturalisme

Répartition des effectifs par activité/genre

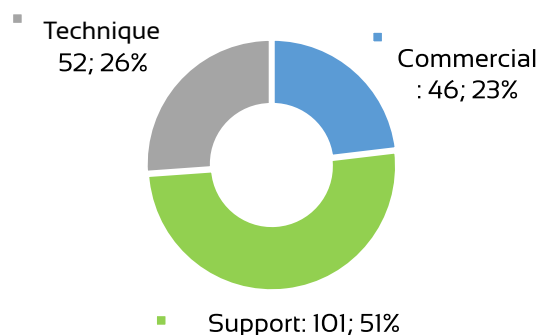


Graphique 3 : répartition effectifs par activité / genre

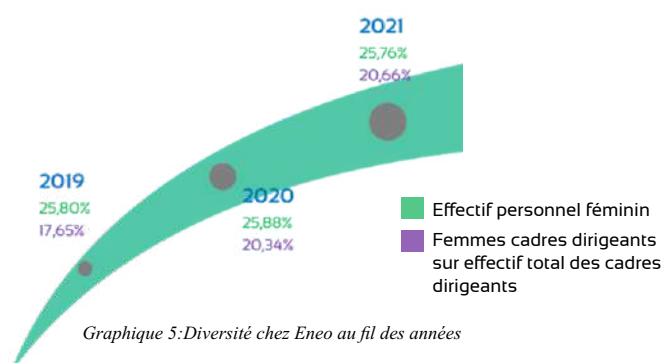


Position	Déc 2020	Promotions	Entrées	Sorties	Déc 2021
Employés/Ouvriers	924	303	82	37	858
Maîtrises	1423	806	68	51	1 515
Cadres	840	374	21	50	823
Cadres Gérants	342	155	7	21	347
Cadres Dirigeants	118	53	8	10	121
Total	3647	1 691	186	169	3 664

Tableau 2 : effectifs Eneo

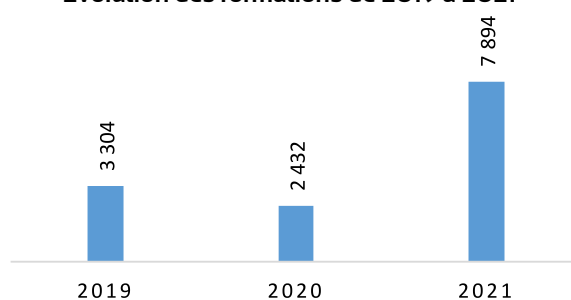


Graphique 4: répartition de la main-d'œuvre temporaire par activité



Graphique 5: Diversité chez Eneo au fil des années

Evolution des formations de 2019 à 2021

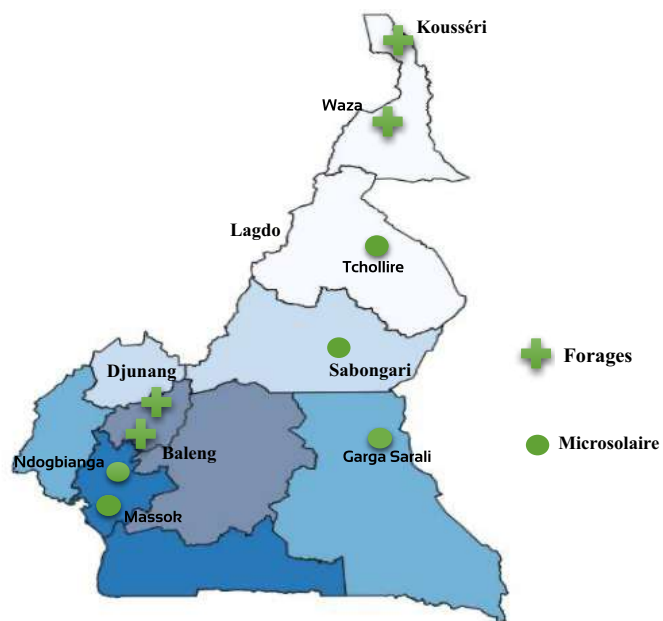


Graphique 6: évolution des formations de 2019 à 2021

Un peu plus avec les communautés locales

De l'eau potable pour les populations de Baleng/Tapi et de Lagdo, un accès à la lumière grâce à des micros kits solaires pour les Centres de Santé Intégrés de Sabongari dans la Région de l'Adamaoua et de Garga Sarali à l'Est, un programme de formation des cadres des mairies sur les enjeux de sécurité électriques, la valorisation de l'implication des communautés (GIC) dans l'entretien des réseaux électriques, des appuis aux Hôpitaux Généraux de Douala et Yaoundé... En 2021, Eneo Cameroon, fidèle à son engagement à soutenir les communautés locales cibles dans leur organisation, leur éducation et leur autonomisation, a poursuivi ses actions de responsabilité sociétale principalement par la mise en œuvre continue de ses programmes Eneo MICROSOLAR, Eneo WASH, ainsi que le partenariat avec l'Association des Communes et Villes Unies du Cameroun (CVUC).

Nous pouvons constater une couverture progressive du territoire avec nos projets sociaux, ce qui reflète la volonté d'Eneo à faire profiter au maximum de communautés ses actions dans une démarche d'équité.



Couverture géographique des projets à travers le pays de 2020 à 2021

Eneo WASH

L'eau coule du forage de Baleng (Tapi) dans la région de l'ouest. Cette infrastructure de base a été mise en service et la gestion quotidienne transférée aux populations en octobre 2021. Les effets immédiats du forage pour la communauté de Tapi sont l'amélioration de la qualité de l'eau de boisson, la réduction des distances parcourues pour atteindre les points d'eau de surface, la réduction de l'exposition aux maladies diarrhéiques et hydriques, etc. Pour cette communauté isolée, la présence d'eau potable a vocation à favoriser la création d'activités génératrices de revenus, surtout qu'une extension du réseau électrique par Eneo a également été effectuée dans ce groupement.

Dans le Nord, le forage à pompage électrique de Lagdo construit au sein de l'agence d'Eneo en 2021 est entré en service. Il est contrôlé par une armoire de commandes et doté d'un réservoir de stockage de 5m3. Par ailleurs, 02 bornes fontaines ont été installées à l'extérieur de l'agence pour desservir les communautés riveraines de façon continue.

Eneo micro solar

Avec une patientèle respective de 300 et 200 personnes par mois, les Centres de Santé Intégrés de Sabongari dans la Région de l'Adamaoua et de Garga Sarali dans la Région de l'Est se sont présentés comme des sites réellement pertinents. Ces derniers sont en effet implantés dans des aires géographiques étendues et gorgées de réfugiés. Les kits solaires qui y ont été installés vont contribuer à améliorer la qualité de la prise en charge des malades (hospitalisations) et la diversité du plateau technique.

Partenariats et Solidarité Sociale

Une collaboration active avec les mairies

« La sécurité électrique est une vraie problématique dans nos communautés. Notre société fait face aux branchements anarchiques, aux incendies dans les marchés... Après notre formation, nous sommes capables de mettre en place des programmes et structures adaptées », affirme un cadre municipal au sortir d'une des sessions de formation. « Nous nous sentons interpellés par la problématique de la sécurité électrique », affirme un autre cadre.

Des ateliers de formation sur la sécurité électrique globale ont été organisés en faveur des personnels communaux dans le cadre de la mise en œuvre de la convention de collaboration signée en 2018 entre Eneo et l'Association des Communes et Villes Unies du Cameroun (CVUC).

04 ateliers de formation des personnels communaux ont été effectués à cet effet :

- à Yaoundé pour couvrir la région du Centre ;
- à Ebolowa pour la région du Sud ;
- à Bafoussam pour la région de l'Ouest ;
- et à Edéa pour le département de la Sanaga-Maritime.

57 collectivités territoriales décentralisées ont été présentes à ces ateliers et 114 participants ont été formés. Les ateliers se poursuivront en 2022 avec un objectif de couverture nationale à atteindre.

Pour rappel, le partenariat entre Eneo et les CVUC se développe autour des axes de collaboration suivants :

- L'éducation des communautés à travers leurs sensibilisations sur leur sécurité électrique et celle de leurs biens ;

- la lutte contre le vandalisme sur le réseau électrique et la fraude ;
- la lutte contre les constructions anarchiques et l'installation des commerces à l'intérieur des corridors et emprises de lignes électriques ;
- la lutte contre les incendies dans les marchés et les feux de brousse le long des lignes électriques ;
- le développement des actions sociales dans les communautés locales ;
- la mise en œuvre de toute autre action spécifique devant permettre de résoudre des problèmes électriques locaux.

Partenariat Eneo/Hôpital Général de Douala (HGD)

Le partenariat entre Eneo et l'Hôpital Général de Douala signé en 2020 est voué à s'exercer dans les domaines de l'équipement, de la formation du personnel, de l'offre d'une meilleure qualité des services de santé et de la communication en vue d'une amélioration de l'image de marque de chacune des parties.

Dans le cadre de ce partenariat, un important don de matériel a été effectué aux hôpitaux généraux de Douala et de Yaoundé en 2021. Ce don d'un montant total de FCFA 12 997 825 est un appui pour l'amélioration de la prise en charge des accidentés électriques publics et accidentés du travail. Dans la même perspective, en 2020, ces deux hôpitaux avaient été dotés d'équipements de pointe : respirateurs de réanimation, moniteurs multiparamétriques de réanimation, oxymètres de pouls. Du matériel estimé à près de 200 000 000 FCFA pour renforcer le dispositif de lutte contre la COVID-19 mais aussi d'autres maladies.

Le tableau ci-dessous récapitule les grandes lignes des dons effectués dans ces différents hôpitaux en 2021 :

No	NATURE DU DON	MONTANT	BENEFICIAIRE
1	Lingerie médicale brandée	1 732 000	HG YAOUNDE
2	Divers médicaments	2 787 940	
3	Lingerie médicale brandée	2 598 000	HG DOUALA
4	Divers médicaments	5 879 885	
TOTAL		12 997 825	

Tableau 3 : résumé des principaux articles donnés à ces différents hôpitaux

Formalisation des critères de sélection des bénéficiaires des projets RSE d'Eneo

Dans le cadre de l'amélioration des performances et des impacts de nos initiatives de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, Eneo a défini et formalisé durant cette année 2021, les conditions et critères de sélection des bénéficiaires desdites initiatives dans les communautés locales.

Nous distinguons ici des critères généraux et des critères spécifiques (liste non exhaustive).

Cinq domaines d'actions prioritaires ont encadré le développement de nos activités durant l'année, à savoir :

- L'appui aux opérations ou efficience opérationnelle (satisfaction clientèle et partenaires) ;
- L'éducation et les emplois décents ;
- La sécurité, la santé et l'environnement ;
- L'engagement communautaire et développement local ;
- La solidarité sociale.

CRITERES GENERAUX	CRITERES SPECIFIQUES
<i>Sans être exclusifs, ils représentent les conditions à remplir pour être admis dans le portefeuille des bénéficiaires considérés comme parties prenantes capitales pour Eneo.</i> Il s'agit de : Être une partie prenante qui peut avoir une capacité de nuisance très élevée ou critique sur une infrastructure et/ou sur les activités majeures d'Eneo : les relais et/ou facilitateurs de nos relations avec le gouvernement et les bailleurs de fonds, etc. Être une institution à but social ou un groupe organisé légal qui fournit des prestations dans les domaines d'actions prioritaires de la RSE d'Eneo afin de leur donner de la valeur : les écoles ou centres de formation, les hôpitaux et centres de santé agréés, les Groupes d'Initiative Commune (GIC) ou Associations, etc.	<i>Les critères spécifiques permettent d'affiner la sélection des bénéficiaires dans le but de renforcer l'impact de nos initiatives et en tirer le maximum de profit/bénéfice pour Eneo en termes d'image de marque et de perception positive.</i> Il s'agit de : Faire partie des communautés vulnérables vivant prioritairement dans le voisinage des infrastructures d'Eneo : les personnes affectées par nos opérations et projets (PAP), les réfugiés et déplacés, les groupes ethniques nomades, etc. Être une communauté démunie des services sociaux de base (eau et électricité) ou dans laquelle la qualité de service de fourniture de l'électricité doit être améliorée : communautés hors du réseau de distribution de l'énergie électrique, groupes /clients ciblés par un nouveau service, groupes/clients affectés par un défaut de qualité de service pouvant déclencher un mouvement d'humeur, etc.



HYGIÈNE-SÉCURITÉ-ENVIRONNEMENT

Tableau 4 : statistiques HSE

Indicateurs de performance de sécurité	2020	2021	Variation
Indicateurs réactifs			
Décès employés Eneo – attribuable	0	0	-
Décès employés du contractant - attribuable	2	0	-2
Décès dans le public – attribuable	16	12	-4
Décès dans le public – non attribuable (électricité domestique)	14	12	-2
Décès dans le public – non attribuable (interférence avec réseau ou vol d'électricité)	23	18	-5
AAAT* employé Eneo – attribuable	2	0	-2
AAAT* employé contractant – attribuable	5	6	+1
Blessure dans le public - attribuable	37	45	+8
Blessure dans le public – non attribuable (interférence avec réseau ou vol d'électricité)	27	19	-8
Blessure dans le public – non attribuable (trafic routier)	1	1	-
AAAT* employé contractant – non attribuable (trafic routier)	0	6	+6
AAAT* employé Eneo – attribuable (trafic routier)	1	3	+2
AAAT* employé Eneo – non attribuable (trafic routier)	0	2	+2
Décès dans le public – non attribuable (trafic routier)	1	0	-1
Décès dans le public – attribuable (trafic routier)	2	1	-1
Indicateurs proactifs			
Sensibilisation du public	2 952 486	19 010 825	16 058 339
Visite de sécurité des leaders à fort impact	2 117	4 906	2 789
Taux de clôture des observations critiques	71%	79%	8%
Situations dangereuses reportées	1 891	3 218	1 327
Presque accidents	326	638	312
Formation employés Eneo (hommes-heures)	19 608	52 412	32 804

*AAAT : Accident Avec Arrêt de Travail



En matière HSE, l'année 2021 s'est caractérisée comme suit.

Sur le plan de la sécurité des employés par l'enregistrement de zéro décès d'employés ou de sous-traitants, induit par les actions proactives et les mesures prises dans le cadre de l'amélioration continue de la culture sécurité.

Sur le plan de la sécurité publique par la diminution des décès liés à l'état du réseau ainsi que des décès non imputables à l'entreprise, induits par : le projet de remplacement de poteaux, l'intensification de la lutte contre la fraude, les sensibilisations du public au dangers de l'électricité entre autres.

Sur le plan proactif par l'explosion du nombre de sensibilisations (résultat de la nouvelle approche consistant en la distribution des flyers aux clients en agences et à domicile lors de la relève et distribution des factures) ainsi que l'amélioration de tous les autres indicateurs qui ont induit les résultats positifs constatés plus haut.

QUALITÉ DE SERVICE DE SERVICE TECHNIQUE

Indicateurs	Annuel		
	2021	2020	Taux
SAIDI	162,6	213,0	-24%
SAIFI	41,8	59,8	-30%
Nombre d'interruptions	8 520	10 368	-18%

Une nette amélioration de la qualité de la fourniture a été enregistrée en 2021 par rapport à 2020.

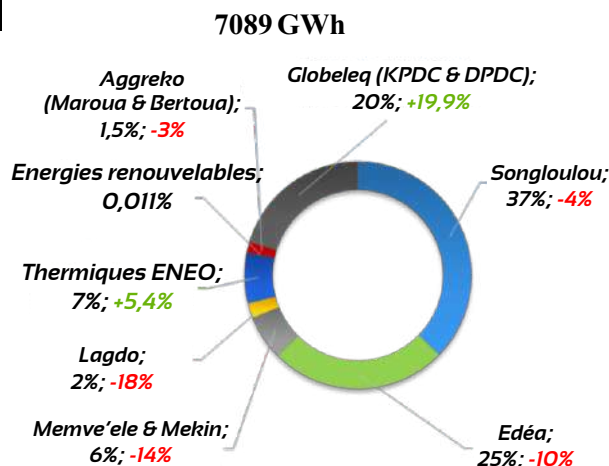
Principalement pour ce qui est des ouvrages d'Eneo en production et en distribution.

Indicateurs de qualité de service ensemble Eneo (Production + Distribution)

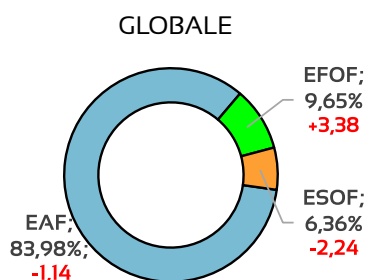
Tableau 5: indicateurs ensemble Eneo (Production + Distribution)

Offre de production d'énergie en 2021

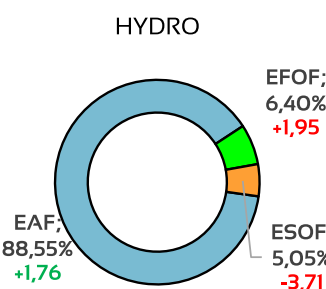
Graphique 7: contribution des centrales à la satisfaction de la demande



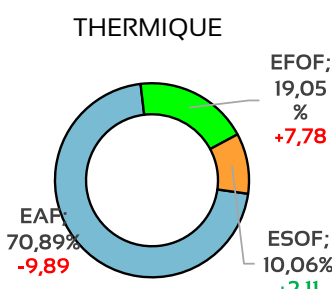
Disponibilité des capacités de production



Graphique 8: disponibilité globale



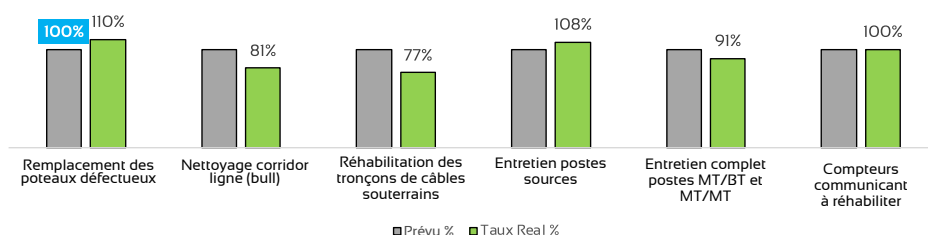
Graphique 9: disponibilité hydro



Graphique 10: disponibilité thermique

- **La disponibilité (EAF) globale** : baisse de 1,14 points par rapport à l'objectif annuel, principalement due à la recrudescence des incidents dans l'ensemble des centrales hydro, et thermiques.
- **Le taux de réalisation des travaux programmés (ESOF)** : baisse significative de 2,24 points par rapport à l'objectif due à la stratégie d'optimisation des durées d'arrêt, et de maintenances ciblées permettant d'améliorer la disponibilité et la stabilité du système électrique.
- **Le taux d'incidents** : baisse de 3,4% par rapport à l'objectif annuel, imputable à l'arrêt prolongé des groupes dans les centrales hydro, thermiques, notamment à Limbe, Ngaoundéré, Djamboutou, et isolées.

Poursuite de la stabilisation du réseau de distribution



Graphique 11: réalisation du programme de renovation du réseau de distribution



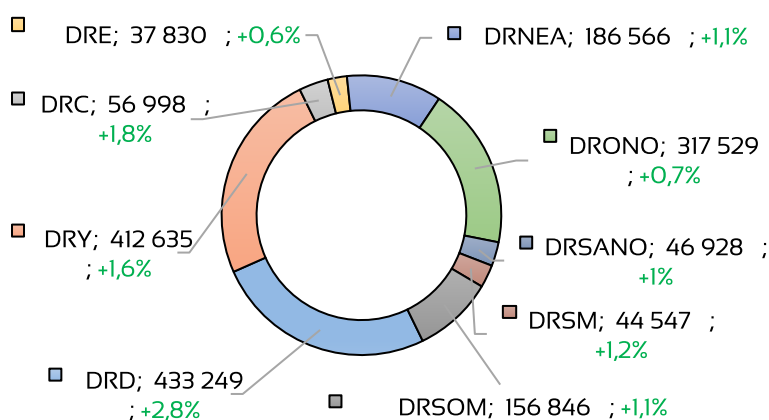
Toujours plus de clients actifs

En 2021, Eneo compte 1 693 138, soit un accroissement de 14,10%, soit 209 188 nouveaux clients dont 61 en MT et 209 127 en BT.

	2020	2021	Var
HT & Client spéciaux	10	10	-
MT	2 266	2 327	61
LV	1 481 674	1 690 801	209 127
Total	1 483 950	1 693 138	209 188

Tableau 6: clients actifs

Évolution des clients actifs MT & BT



Graphique 12: évolution des clients actifs MT & BT

L'évolution du nombre de clients actifs est porté par une progression du nombre de branchements neufs (95 234 en 2021 contre 74059 en 2020) et surtout la progression de la conversion des clients illégaux en clients légaux et de la reprise des abonnements inactifs(environs 124 000 en 2021 contre 24000 seulement en 2020).

Les performances en matière de branchements et de conversion des illégaux restent ainsi croissantes depuis plus de 7 ans et un peu plus entre 2020 et 2021 grâce à de nombreuses réformes et actions. Il faut citer la simplification de la demande via l'agence en ligne, l'attractivité du prépayé à l'accès (coût

abordable du fait de la non prise en compte des avances sur consommation), la multiplication des extensions de réseau MT et BT (Par exemple, plus de 60 projets à Douala en 2021), une meilleure disponibilité du matériel, le suivi hebdomadaire des indicateurs et l'émulation entre les régions.

Rendement de distribution en hausse

Etabli à 73,12% en 2021, le rendement de distribution est en amélioration de 2,27% comparé à 2020. Il est en dépassement de l'objectif annuel de l'ordre de 0,12%.

La performance s'explique par une combinaison de facteurs: détection de fraudes, installation et normalisation de compteurs (illégaux, frauduleux, hors service), la réduction de la consommation des fraudeurs détectés, une meilleure maîtrise de la facturation.

Facturation : les petits pas vers la satisfaction des clients

La facturation est un des processus qui a généré le plus de défiance de la part des clients ces dernières années. Les efforts et réformes engagées par Eneo commencent à porter des fruits : le taux de réclamation sur les factures émises en baisse (de plus d'1% à moins de 0,5%), le taux de traitement des réclamations en hausse (passé à plus de 98%), le taux de relève des index en hausse de 6 points, le taux de distribution en hausse de 10 points ont contribué à ces progrès :

- Le renforcement des solutions digitales de mise à disposition des factures. 52 000 clients ont déjà souscrit à la facture électronique dans les zones pilotes de Yaoundé et Douala sous la vigilance du régulateur ARSEL. Plus de 500 000 clients ont pris l'habitude de ne pas attendre la facture physique en allant

eux-mêmes consulter leurs factures en ligne sur

<https://ebill.eneoapps.com/fr/home>

- La professionnalisation des entreprises sous-traitante avec l'amélioration de la rémunération des agents et leur protection sociale. Ceci contribue principalement à l'amélioration de la relève et de la distribution.
- Le renforcement de la supervision des activités de relève et distribution.
- L'instauration de plusieurs contrôles et filtres par les équipes du contrôle interne indépendantes de celles de la facturation. Ceci contribue principalement à améliorer la qualité des factures émises avec une réduction des risques d'erreur dans le traitement des données.

- L'intensification du tracking des instances de réclamations dans les régions.
- La formation et les habilitations aux agents en front office pour un meilleur enregistrement, traitement et suivi des réclamations.
- Le suivi journalier des performances.

Il y a encore des marges de progrès à faire en ce qui concerne notamment la relève et la distribution des factures. Eneo recommande à ses clients de s'impliquer dans leur facturation en faisant eux-mêmes la relève, en scrutant les factures et à la saisir rapidement en cas de doute. Ils sont encouragés à adopter les moyens digitaux de consultation des factures et des reçus, et aller plus loin en prenant le compteur prépayé qui affranchit des nombreux désagréments habituellement connus par les clients autour de la facture.

Lutte contre la fraude: un besoin de mobilisation de toutes les énergies

Les contrôles des installations se sont renforcés au cours de l'année 2021. Résultats : 12800 constats de fraude dressés par les équipes. Les contrôles permettent aussi de normaliser les installations non trafiquées mais trouvées en anomalies. C'est ainsi que 126 000 compteurs en anomalies ont été normalisés.

Spécifiquement, la lutte contre la fraude s'est déroulée tant en externe qu'en interne. Ce qui a permis de traquer les acteurs du phénomène plus que par le passé. Ainsi, 487 barons de la fraude ont été mis aux arrêts et à la disposition de la justice, 162 faux électriciens arrêtés, 15 employés Eneo et 30 employés sous-traitants licenciés.

Eneo encourage les clients à dénoncer autant les fraudeurs que d'éventuels agents indelicats qui essaieraient de profiter de la lutte engagée pour arnaquer. De même, Eneo s'inquiète de la montée de la violence contre ses agents en charge de ces opérations. 165 cas d'agression ont été enregistrés sur les équipes en 2021 contre 85 en 2020. Des mesures appropriées sont prises dans le cadre de la gestion de ces incidents.

Eneo a continué, dans le cadre de cette lutte, de travailler sous l'encadrement du régulateur et en écoutant particulièrement les associations des consommateurs afin que les actions menées le soient dans le plein respect du règlement du service. C'est tout le sens des nombreux échanges qu'Eneo a eus avec ces acteurs en 2021 et des directives prises par le Directeur Général d'Eneo suite à l'interpellation d'ARSEL. Ces directives ont trouvé l'assentiment de l'Agence de régulation du secteur de l'électricité (ARSEL).

Et en toute transparence, Eneo s'est aussi ouverte aux missions gouvernementales qui ont souhaité vérifier le niveau de fiabilité de ses compteurs. C'est ainsi que sous la conduite du Directeur Général d'ARSEL des tests de fiabilité des compteurs prépayés et postpayés ont été réalisés avec succès dans le

laboratoire des compteurs d'Eneo et sur le terrain sur des compteurs choisis au hasard.

Une mission du ministère du commerce a fait de même.

Fraude sur le terrain



Approvisionnementnements

Les achats globaux en 2021 ont connu une hausse de 87 % par rapport à l'exercice 2020 expliquée par,

- De nombreux projets ont été implémentés en 2021 : Les Projets Spéciaux tels que le Programme d'Urgence des Réseaux de Distribution (PURD), la capacité additive du RIN et les 4 MW supplémentaires pour N'Gaoundéré justifient à eux seuls cette variation. Les engagements liés à ces projets pour 2021 se chiffrent à environ 25 Milliards FCFA.
- Les projets attribués en 2020 qui n'ont pu obtenir de crédit qu'en 2021.
- Réapprovisionnement par famille globalement en baisse de 36% par rapport à 2020
- -2% en Distribution : suite à un contrôle des quantités demandées avant émission des commandes, certaines quantités demandées ont été revues à la baisse.
- -93% en Production : Les besoins de 2021 pour la plupart de cas étaient déjà en commande durant le quatrième trimestre 2020. Les livraisons ont couvert les besoins 2021.
- -63% en HSE : La plupart des commandes de 2020 ont été livrées en 2021 à cause du Covid. Ce qui a eu un impact sur les commandes de 2021 qui ont été ajustées à la baisse.

Selon les types de contrat, la Direction des Approvisionnementnements a opté pour une mise en concurrence au cours de l'exercice 2021,



notamment via des achats par consultation au détriment de Contrat Cadre. Le taux d'achat par Contrat Cadre est passé de 64% en 2020 à 49,4% en 2021 et celui des achats par consultation de 9% à 21%.

Bien que les achats par gré à gré aient connu une légère augmentation, ils restent marginaux comparés aux achats globaux.

Stimulation de nouvelles filières locales d'industrialisation

Au regard de l'expérience positive de la création d'une filière de production des poteaux béton au Cameroun, Eneo a poursuivi la maturation de ce programme en 2021 tout en lançant une nouvelle initiative. En effet, Eneo a lancé un appel d'offre pour l'identification d'opérateurs pouvant mettre en place au Cameroun des industries pour la production de divers intrants du réseau électrique : transformateurs, compteurs, câbles etc... C'est une initiative que l'entreprise va poursuivre en 2022.



Logistique

Le parc automobile au 31 décembre 2021 comptait 1727 véhicules repartis entre les différentes unités. Il s'était enrichi au cours de l'année de 143 nouveaux véhicules (09 Mini SUV ; 139 Pick-Up ; 05 Van/ Mini Van) sur une commande de 167 véhicules. Le taux de disponibilité s'est amélioré de 4 points entre 2020 et 2021. Le taux de Service a gagné 4 points entre 2020 et 2021.

Stocks

Globalement, la valeur du stock général a augmenté de 31,85% entre 2021 et 2020, soit 15,1 Milliards XAF. Le fuel a augmenté de 68,33%, passant de 3684,5 en 2020 à 6202,1 millions en 2021.

Taux de Service des magasins : 81 % des demandes de matériel reçues dans les entrepôts ont été satisfaites en 2021 contre 80% en 2020.



Deux fois plus en 2021 par rapport aux 5 dernières années

Les 100 milliards de francs CFA levés auprès des banques locales ont contribué essentiellement à booster nos investissements. Eneo a investi au courant de l'année 2021 quasiment deux fois plus qu'au cours de chacune des 5 années précédentes. Un accent majeur sur le réseau de distribution, l'accès à l'électricité et la modernisation des instruments de mesure avec les compteurs prépayés. Des progrès aussi enregistrés sur les principaux chantiers de développement des ouvrages de production.

Production

Dans son activité de production, les trois axes d'investissements ont été maintenu : rallongement de la durée de vie des grands barrages hydroélectriques, développement des énergies renouvelables, déploiement de plus de capacité dans les centrales isolées.

Chantier de rallongement de la durée de vie des grands barrages

A Sngloulou,

le chantier de la phase 1 a pris plus de volume suite à un avenant du comité de suivi demandant la réalisation de travaux supplémentaires. Ceci a eu pour effet de faire chuter le taux de réalisation. Ainsi malgré des avancées sur les anciens lots du projet, le taux d'exécution de la phase 1 du projet de rallongement de la durée de vie de cet aménagement hydroélectrique (le plus important du pays) était à 76% à la fin de l'année 2021. Les travaux consistent globalement à rénover les vannes, réparer les



fissures sur les parements et les surfaces des barrages de prises et des évacuateurs, renover le système de surveillance et de contrôle commandes, réparer certains mécanismes des évacuateurs de crues entre autres. Ces travaux se sont poursuivis de même que la recherche par voie d'appel à candidature des prestataires pour certaines opérations comme la revue de sûreté de l'aménagement prévue en 2022.

Par ailleurs hors cahier des charges de cette phase 1 du programme de rallongement de la durée de vie, Eneo a fait lancer en 2021 à l'international la fabrication de 3 nouveaux transformateurs de puissance qui, en 2022, viendront remplacer pour une exploitation moins risquée ceux actuellement utilisés.

Il faut rappeler que des études récentes ont conclu à la stabilité du barrage dont le taux de disponibilité de la centrale en 2021 a été au-dessus des objectifs fixés par l'Etat du Cameroun à Eneo Cameroon.

A Edéa,

Les actions ont consisté à la rénovation de certains équipements essentiels. Il s'agit ainsi d'équipements de contrôle commandes, des régulateurs électroniques de vitesse, des

alimentations des auxiliaires tous remplacés par d'autres de dernière génération. Les démarches ont été engagées en vue de la sélection de prestataires pour la fourniture d'un SCADA (système de supervision qui donne des informations en temps réel sur les équipements) et la revue de sûreté des équipements.

A Lagdo,

Eneo a procédé au lancement du processus de recrutement d'une entreprise qui va faire la revue de sûreté des ouvrages de génie civil et des équipements. La revue de sûreté est une étape essentielle qui donne l'état réel (diagnostic) des équipements et ouvrages passés en revue et permet ainsi d'affiner la consistance des travaux à réaliser.

Par ailleurs, Eneo a procédé à des opérations importantes pour la bonne fonctionnalité de l'aménagement.

- Acquisition et installation de deux disjoncteurs 110KV des groupes de Lagdo (Exécuté à 70%).
- Rénovation du système de détection et de protection incendie de l'aménagement hydroélectrique de Lagdo (Exécuté à 77%).

Énergies renouvelables : lancement des travaux des centrales solaires au Nord et d'un parc solaire à Garoua Boulaie

L'un des symboles de l'engagement d'Eneo dans le développement des énergies renouvelables est la double centrale solaire de Guider et de Maroua qui est en train de sortir de terre dans le Septentrion. 2021 a marqué la contractualisation de la location de ces capacités solaires de 30 MW auprès de SCATEC et le lancement des travaux d'envergure pour la construction sur financement d'Eneo Cameroon des plateformes de génie civil devant accueillir les plaques de SCATEC. Ces travaux importants qui se font avec l'accompagnement administratif du Gouvernement doivent déboucher sur la livraison de toutes ces énergies supplémentaires dans le septentrion en fin 2022.



Eneo est engagée ainsi dans une démarche de transition écologique dans la Production, au cœur de laquelle Eneo a développé un projet d'hybridation des centrales thermiques isolées. Ainsi, des parcs solaires de moins de 0,8 MW ont été installés à Djoum (2018), Lomié (2020). En 2021, l'entreprise a lancé les travaux d'installation de panneaux solaires à Garoua Boulai dans l'Est du pays en vue de l'hybridation de cette centrale à la base thermique. En 2022, Eneo prévoit de construire de nouveaux parcs à Banyo, Poli, Yoko et Touboro.

Il faut dire que, soucieux d'accompagner le Gouvernement dans son plan de développement des énergies renouvelables et la réduction des gaz à effet de serre, Eneo s'est engagé à :

- mener des études sur des possibilités de développement des projets d'énergies renouvelables dans le pays. Des études sont en cours pour déterminer la faisabilité de projets solaires, éoliens, hydroélectriques ;
- développer des projets issus de ses études, avec des promoteurs indépendants ;
- rallonger la durée de vie (en cours) des grands aménagements hydroélectriques du Cameroun (Songloulou, Lagdo, Edéa). L'énergie hydroélectrique est l'énergie renouvelable par excellence au Cameroun, qui est fortement arrosé ;
- accompagner les promoteurs indépendants dans la construction des petites et grandes centrales hydroélectriques. C'est le cas de l'implication d'Eneo dans le projet Nachtigal (420 MW) ou Mbakou (1,4 MW).

Déploiement de nouveaux groupes dans les villes reculées munies de petites centrales thermiques

En 2021, Eneo a poursuivi son programme de renforcement des capacités de ses centrales isolées. C'est ainsi que près de 5 MW de capacités thermiques ont été dispersés dans 12 petites localités.

Tableau 7: groupes installés

GROUPES INSTALLES 2021				
	Centrale	Groupe	Puissance (rVA)	Date d'installation
1	AMBAM	CAT 3412	810 KVA	Janvier 2021
2	TOUBORO	CAT C15	500 KVA	Avril 2021
3	OLAMZE	CAT C7	200 KVA	Août 2021
4	OLAMZE	CAT C4	100 KVA	Août 2021
5	DJOUJ	CAT 3412	810 KVA	Août 2021
6	GAROUA BOULAI	CAT C15	500 KVA	Août 2021
7	TIGNERE	CAT C13	350 KVA	Août 2021
8	POLI	CAT C13	350 KVA	Août 2021
9	BANYO	CAT C15	500 KVA	Août 2021
10	MOULOUNDOU	CAT C7	200 KVA	
11	MAPE	CAT C15	500 KVA	



Construction en cours de la centrale solaire de Garoua-Boulai



Il est à noter qu'Eneo, à la demande du Gouvernement, a repris en main la réhabilitation et l'exploitation de certaines petites centrales thermiques construites par des mairies et jadis gérées par leurs services. Le choix d'Eneo étant motivé par son expérience et sa capacité à maintenir ces ouvrages. La reprise de ces centrales s'accompagne toujours par la mise en œuvre par Eneo d'un plan de mise à niveau des équipements, d'extension des réseaux de distribution et de modernisation de la commercialisation avec l'équipement des ménages et commerces par des compteurs prépayés. C'est ce qui s'est fait en 2021 à Kye Ossi et Ngambe Tikar. Et ce qui est en cours à Mamfé.

Par ailleurs, malgré des conditions sécuritaires des plus contraignantes, Eneo a lancé en 2021 la construction d'une nouvelle centrale thermique de 3 MW à Nguti et l'augmentation de la puissance de celle de Mamfé (+ 5 MW) dans le Sud-Ouest.



Investissements sur le réseau de distribution : deux fois plus de réalisations en 2021 par rapport à 2020

La mise à jour et le développement du réseau de distribution ont connu une grande accélération au courant de l'année 2021 marquée par la construction de deux voire trois fois plus d'ouvrages qu'en 2020. 593 km de ligne électriques construites en 2021 contre 220 en 2020, 58 300 poteaux remplacés contre 33 000 en 2020. L'activité a été tirée par la mobilisation de plus de moyens financiers à la faveur du prêt de 100 milliards aux banques locales et un plus fort engagement d'Eneo en ligne avec les nouveaux indicateurs issus de l'avenant du contrat de concession. Les indicateurs de performance d'Eneo suivis par le Gouvernement sont en effet plus contraignants. Il s'agit notamment de la durée moyenne des coupures vues par le client (SAIDI) et de la fréquence moyenne des coupures vues par le client (SAIFI) en remplacement des énergies non fournies. Avec le SAIDI et le SAIFI, plus que par le passé, les clients quel que soit leur poids ou le lieu où ils se trouvent ont la même valeur. Ce qui conduit à des programmes d'investissements ayant vocation à toucher à chaque fois un peu plus l'ensemble des clients et des régions et non des catégories privilégiées des clients. Et pour chaque catégorie de régions des kits d'actions pour améliorer la qualité de service : programme de renouvellement des équipements des postes et de réhabilitation des lignes souterraines dans les métropoles et les centres urbains ; programme de nettoyage des corridors des lignes au bulldozer et programme de protection des lignes secondaires pour les zones rurales pour ne citer que ceux-là.

Programme poteaux : les objectifs dépassés

L'objectif de 90 000 poteaux remplacés sur le réseau de distribution en 2020 et 2021 a été dépassé au terme de l'année 2021. Si en 2020, du fait du COVID seuls 33 000 poteaux ont été remplacés, les efforts de 2021 ont permis de réaliser la performance globale voulue.

En rappel, Eneo Cameroon a mis en place ce projet pour réduire de façon significative et en peu de temps, les accidents et les interruptions du service dus aux poteaux de mauvaise qualité ou dégradés implantés sur son réseau. 25% des 93 000 poteaux implantés sont en béton ou métalliques. Le projet a permis de mettre en place des mécanismes d'inspection régulières des supports et de géolocalisation, mais aussi de gestion de la chaîne d'approvisionnement des poteaux bois.

L'impact de la mise en œuvre de ce projet est perceptible sur les performances sécurité de l'entreprise. Eneo enregistre une baisse d'accidents dus aux poteaux. Baisse aussi de la durée et de la fréquence des coupures vues par le client. De 21 à 4,1 pour la durée moyenne (SAIDI) entre 2020 et 2021. De 18,58 à 3,63 pour la fréquence (SAIFI).

La poursuite des remplacements des poteaux avec notamment du béton s'inscrit dans la suite de la mise en œuvre du programme d'investissements d'Eneo dans les prochaines années. Dans cette optique, 2021 a été marquée aussi par la poursuite des démarches pour passer l'activité de production locale des poteaux béton de sa phase de maturité à une phase industrielle.

Tableau 8 : réalisation du programme poteaux

REGION	RÉALISATION DE 2021 (Janvier - Décembre)						
	Total	BOIS		BETON		METALLIQUE	
		BT	MT	BT	MT	BT	MT
DRC	7 538	2 860	2 452	234	1 992	0	0
DRD	9 220	4 683	121	963	3 406	34	13
DRE	2 669	1 557	476	65	564	0	7
DRNEA	8 931	4 673	3 506	0	627	10	115
DRONO	9 161	3 951	3 500	233	1 387	0	90
DRSANO	3 455	1 671	694	0	1 086	0	4
DRSOM	3 278	1 398	1 306	0	573	1	0
DRSUM	5 701	2 582	2 031	184	904	0	0
DRY	8 275	4 486	170	791	2 824	0	4
TOTAL	58 228	27 861	14 256	2 470	13 363	45	233

Nettoyage au bull et protection des lignes secondaires pour amélioration la stabilité des lignes rurales

Nguime Joseph le sous-préfet de l'arrondissement d'Elig Fomo dans la Lekie en service dans la localité depuis début 2021 a eu le temps de constater entre son arrivée et la fin d'année une nette évolution de la stabilité de l'offre d'énergie dans cette commune. « Des coupures durant parfois 4 jours à la continuité du service avec des interruptions n'excédant pas plusieurs heures ». Le grand Barack, artiste originaire du coin rendu populaire par le déversement de sa colère sur les réseaux sociaux au rythme de « à cause de l'Eneo », n'a pas manqué de saluer l'amélioration dans une vidéo moins populaire celle-là mais reconnaissante des efforts. L'amélioration ressentie à EligFomo comme dans d'autres localités de la Lekie est une résultante de la mise en œuvre du mix d'actions prévue pour stabiliser le service dans les zones rurales : une centaine de poteaux remplacés, 06 transformateurs protégés et la ligne nettoyée au bulldozer. C'est un kit dont bénéficient les zones rurales à travers le pays. Le programme de protection des transformateurs et des lignes secondaires étant entré dans le kit en 2021. On y avait déjà le mix remplacement de poteaux et nettoyage au bulldozer.

Le programme de nettoyage des lignes rurales au bulldozer lancé depuis quelques années s'est donc poursuivi vigoureusement en 2021. Il s'agit de dégager la végétation qui encombre les couloirs des lignes moyenne tension et interrompt le fonctionnement des conduites par le contact entre les branchages et les câbles. Les lignes longeant souvent la forêt sur des dizaines de kilomètres entre le poste source et les diverses localités qu'elles alimentent, lorsque surviennent ces défauts,

les opérations de détection peuvent être longues et difficiles. En nettoyant au bulldozer, Eneo dégage en profondeur les couloirs et donnent peu de chance aux repousses d'atteindre la hauteur des lignes. Dans le même temps, l'intervention en cas de chute de poteaux ou de rupture des câbles est facilitée.

Les localités impactées expérimentent une baisse des coupures.

En 2021, le nombre de kilomètres de lignes

travaillées est quasiment le même, autour de 490. Ce qui a porté le nombre total depuis le début du programme à 1387 km, soit 83% des distances initialement recensées parcourues par ces engins géants.

Au fur et à mesure de l'évolution du programme, de nouvelles lignes sont recensées comme devant aussi bénéficier de l'action de bulldozers.

REGION	REALISE AU 31/12/2022			
	Nbre dérivation MONO	Nbre dérivation TRI	Nbre 3 SF	Nbre CC mono
DRC	70	29	47	160
DRE	11	0	0	11
DRNEA	8	6	0	21
DRONO	63	40	7	234
DRSANO	18	2	18	47
DRSOM	10	0	10	9
DRSUM	65	13	28	89
TOTAL	245	90	110	571

Tableau 9: protection des lignes secondaires en 2021

DR	Km total du projet (recensement initial)	Réalizations (Kkm) 2018 - 2019	Réalizations (Kkm) 2019 - 2020	Réalizations (Kkm) 2021	Réalizations globales du programme	
					YTD (Kkm)	Taux
DRC	437	96	195,609	84,906	376,52	86,16%
DRONO	55	26	28	0	54	98,18%
DRSOM	130	49	30,6	0	79,6	61,23%
DRSUM	320	160	150,5856667	0	310,59	97,06%
DRE	295	72	89,74	88,235	249,98	84,74%
SANO	367	0	0	258,235	258,24	70,36%
DRY	52	0	0	52	52	100,00%
DRD	6	0	0	6	6	100,00%
Total	1662	403	495	490	1387	83%

Tableau 10: action des bulldozers , Etat des réalisations/Région

Rénovation et construction de nouveaux ouvrages de distribution

En 2021, la rénovation des réseaux existants et la construction de nouvelles lignes de distribution ont occupé une bonne partie des efforts d'investissement dans les différentes régions. L'extension des réseaux, la construction de nouveaux postes de transformation, l'augmentation des puissances, le changement des niveaux de tension dans certaines localités, la construction des infrastructures d'alimentation de certains sites de la CAN, le renforcement de l'alimentation des villes d'accueil, la satisfaction des demandes du Gouvernement et des grandes entreprises.

Au total 517 km de réseau MT (contre 120 en 2020), 144 km de réseau BT (contre 35 en 2020), 258 postes de distribution (contre 72 en 2020).

Il faut ajouter à ceci la rénovation de certains équipements spécifiques à Douala et Yaoundé contribuant à la mise à jour et à la modernisation des réseaux de ces deux principales villes du pays . Ce sont ainsi 45 km de lignes souterraines rénovées en 2021 portant à 62 le nombre de km de lignes souterraines des deux villes réhabilitées sur les 65 qui avaient été identifiés.

Les travaux du programme de mise à jour des réseaux de distribution des deux villes ont eux-mêmes été engagés en 2021. Il est ainsi de :

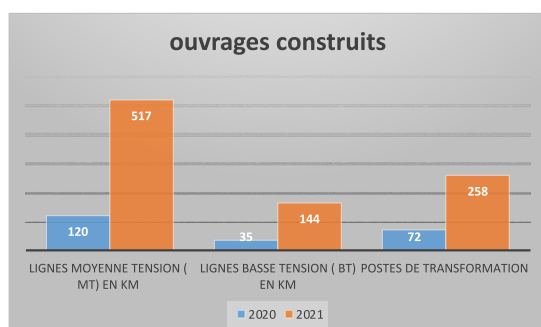
- renforcement et sécurisation des réseaux MT par la construction de nouveau réseaux MT à Yaoundé
- sécurisation et installation des demi-rames HTA dans les postes sources de Yaoundé
- sécurisation et installation des demi-rames HTA dans les postes sources de Douala

Ce programme de mise à jour est par ailleurs appelé projet d'urgence EDF en référence au travail d'audit du consultant venant d'EDF qui a contribué à l'élaboration du projet. Le programme va consister à construire des ouvrages de distribution répondant aux normes les plus élevées et permettant de donner de la redondance au système de distribution avec des ouvrages de secours et des passerelles (bouclages). C'est cette redondance qui offrira de la sécurité et ainsi diminuera les durées de coupure.

Les trois chantiers entamés en 2021 dans le cadre de ce projet vont s'achever en 2022. Et ils ne constituent pour l'heure qu'une partie de tout le projet devant être mené jusqu'en 2028.

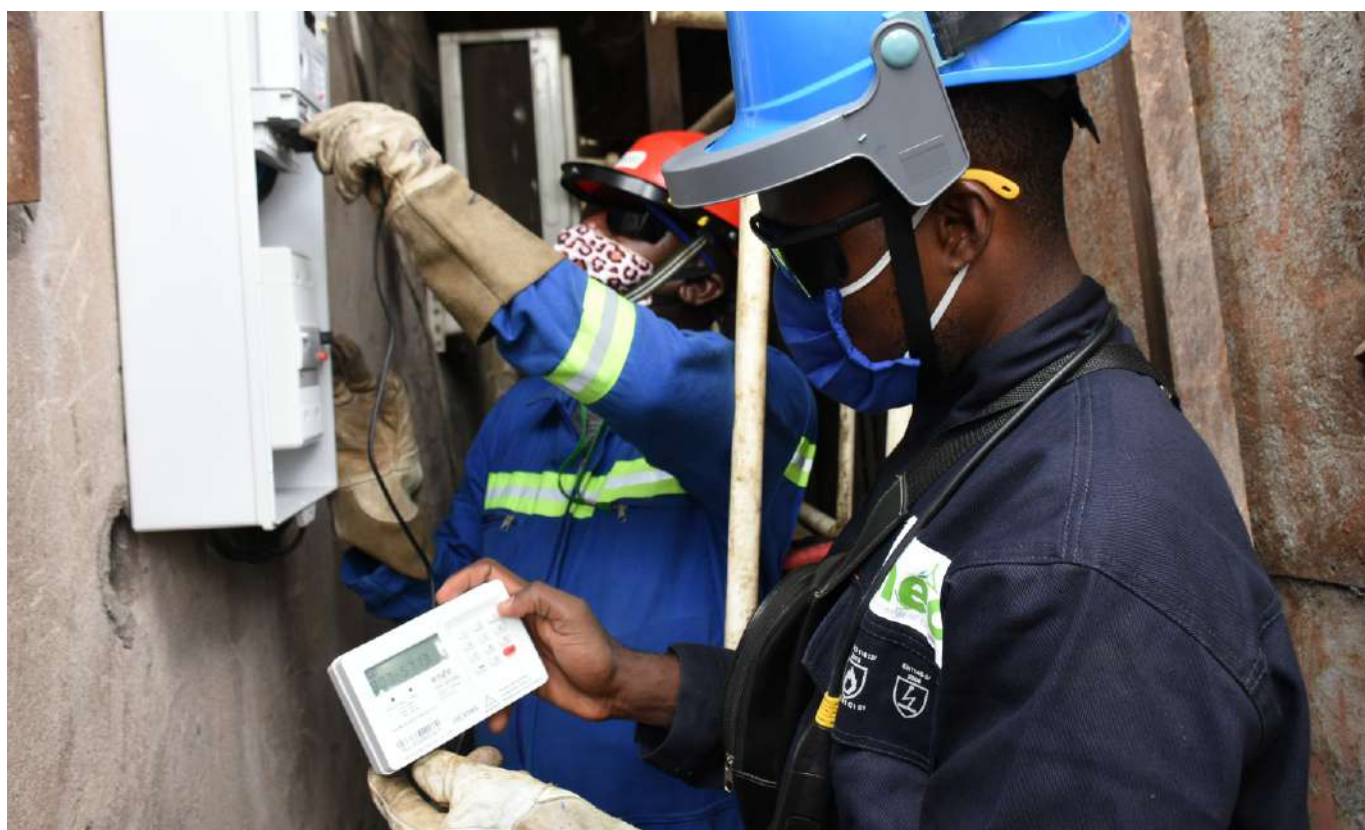
Tableau 11: réhabilitation des liaisons souterraines à Douala et Yaoundé

REGIONS	Nbre de liaisons à réhabiliter	Objectif Longueur (km)	Réalise global (km)	Nombre de liaisons en service
DOUALA	45	22	21,9	42
YAOUNDE	20	23	23,15	20
TOTAL	65	45	45,05	62



Graphique 12: ouvrages de distribution construits





Modernisation des installations commerciales

Compteurs à prépaiement, la solution commerciale

Dans le cadre du déploiement des compteurs à prépaiement (CPP) et en conformité avec les engagements pris auprès de l'Etat de moderniser son parc, Eneo a atteint le palier de 290 000 compteurs installés en fin décembre 2021. Soit 223 000 compteurs prépayés installés au cours de la seule année 2021. Ce qui en fait l'année la plus performante depuis le lancement du programme.

Une performance réalisée grâce à :

- l'engagement des équipes mobilisées sur le terrain et dans les agences (la quasi-totalité des agents Eneo utilise le compteur prépayé),
- l'approche globale du management depuis 2020 (transfert progressif des capacités et des compétences aux équipes opérationnelles ; notamment dans les régions, délégations commerciales et agences),
- l'amélioration des mesures d'accompagnement (le client est assisté et accompagné à l'utilisation de son compteur grâce à un dispositif de service après-vente et un réseau de partenaires impliqués)

Tout ceci a contribué à faciliter l'adoption de la Solution prépayée d'Eneo et à garantir au client de vivre une expérience positive.

« C'était difficile d'aller à Eneo s'aligner », se souvient Mme M. désormais sous prépayé. « Superbe initiative, Au moins on a le contrôle sur ce qu'on consomme », lance Marguerite M. sur son réseau social. « C'est une inno-

vation. Nous allons apporter tout le soutien qu'il faut », souligne Alfred Thierry Mve Ndong, le délégué Régional du MINEE dans la région de l'Est.

L'enquête de satisfaction menée fin 2020 par le cabinet VISA Cameroun auprès de 1 105 clients révélait déjà que la « Solution » est largement acceptée par les utilisateurs, du fait qu'elle améliore et modernise la qualité de service. Avec les autres actions fortes initiées par Eneo (lutte contre la fraude, programme mix poteaux bois et béton...), cette innovation a donc contribué à améliorer l'indice de satisfaction générale perçue par les utilisateurs de CPP interrogés, 58,6% en 2020 contre 35,10 en 2013. Pour eux, la solution modernise le service client, leur facilite la vie, et est un rempart dans le contexte sanitaire de la COVID19.

Le projet débuté en 2019 sous la forme d'un pilote a connu une évolution progressive et revendique désormais un grand écosystème de valeurs créées avec 70 entreprises sous-traitantes mobilisées pour la pose des compteurs, 3 grands fournisseurs de compteurs, plus de 5 partenaires de vente des recharges. Eneo est déterminée à poursuivre son programme de modernisation via l'installation des nouveaux compteurs en branchements neufs, en conversion des compteurs post-payés et en normalisation des installations irrégulières. Elle espère ainsi contribuer à améliorer la qualité de service et transformer profondément sa relation avec sa clientèle.

Parcours client : De nouvelles agences aux standards d'accueil élevés

En ligne avec les orientations des états généraux du commercial pour l'amélioration du parcours clients tant dans son expérience en agence physique qu'en ligne (digital), Eneo a lancé en 2021 un programme d'aménagement et de mise aux normes des agences. Il s'agit d'optimiser le parcours client.

A Yaoundé, les agences d'Eneo Central et Essos ont été relookées, l'agence de Nkolbisson aménagée nouvellement. A Douala, l'agence d'Akwa a connu une métamorphose. L'agence de Bonamoussadi est en transformation. On notera dans les nouvelles agences des modalités améliorant et facilitant le parcours

- une salle d'attente externe régulée par un agent de sécurité
- un pré-accueil, dont le rôle est de promouvoir les services dématérialisés, de renseigner, et d'orienter les clients vers les services compétents à répondre à leurs préoccupations.
- des guichets pour l'encaissement rapide des factures, favorisant un meilleur flux, sans files d'attente
- des panneaux suspendus pour orienter avec une signalétique conforme à la charte graphique.
- un poste téléviseur pour la diffusion des vidéos éducatives aux clients sur l'utilisation des services et produits Eneo.



D'une grande région à l'autre, investissements et amélioration du service

La région électrique du Centre* : 70 villages reconnectés au réseau

« Cela fait 9 mois que j'ai pris service ici. En ce qui concerne le service électrique, je puis dire qu'au départ ç'a été laborieux avec des coupures qui pouvaient durer plus de 4 jours. Depuis quelques 4 mois, c'est avec satisfaction que les populations de Elig Nfomo constatent que l'offre de service s'est nettement améliorée. Les coupures sont rares et quand elles surviennent elles excèdent difficilement quelques dizaines minutes. », déclare en début septembre 2021 Ngibe Joseph le sous-préfet de l'arrondissement d'Eligfomo dans la Lekie.

« En ce qui concerne la qualité de service, nous sommes forcés de reconnaître les efforts d'Eneo. Nous avons de moins en moins de coupures » explique Zambo Jean Marie, 1er adjoint au sous-préfet d'AYOS dans le Nyong et Mfoumou.

Le ressenti positif de quelques leaders d'opinion et de certaines autorités de la région du Centre par rapport à l'amélioration du service électrique est en réalité une retombée d'un ensemble d'actions menées par Eneo et d'autres acteurs du secteur de l'électricité.

Au bénéfice de ses exploitations de la région électrique du Centre** contenant les villes de Makak, Akonolinga, Obala, Nanga Eboko, Monatele, Ntui, Bafia et leurs localités satellites, Eneo met en œuvre, ici, comme dans d'autres régions, son plan d'investissements avec un ancrage sur trois axes :

- Le remplacement des poteaux bois dégradés par un mix béton-métallique-bois neuf,
- Le dégagement de la végétation des corridors des lignes électriques et,
- La sécurisation des transformateurs et des lignes secondaires

Ainsi, en 2021 plus de 6000 poteaux ont été remplacés dans la région. Environ 300 km de lignes électriques ont été nettoyées dont la moitié au bulldozer et l'autre moitié par les 36 GIC mobilisés dans les communautés

riveraines.

Pour ce qui est particulièrement de la ligne électrique alimentant Monatelé et Elig Fomo (village de Grand Barack), 700 poteaux ont été changés et des lignes nettoyées à fond par des bulldozers.

L'opération de sécurisation des transformateurs, quant à elle, est menée à plus de 45%. Il s'agit d'installer sur les transformateurs des équipements qui limitent le risque d'explosion.

Par ailleurs, Eneo poursuit dans le Centre une opération de réhabilitation des réseaux tombés en ruine et qui alimentaient des localités rurales. Ainsi, sont sorties de longues périodes de privation d'énergie plus 70 des 200 villages qui cumulaient il y a un an plus de 3 mois sans courant. L'essentiel de ces localités étaient à la base branchées en direct (fraude) ou avaient de nombreux impayés.

La démarche de réhabilitation a été d'obtenir l'adhésion des localités à solder progressivement leurs impayés, préalable aux actions techniques de reconstruction des réseaux.

C'est le cas de la localité de Nyanon. « Toutes les forces doivent être réunies pour permettre à l'entreprise Eneo de travailler; afin qu'elle nous fournisse une énergie de qualité. Elle ne peut pas venir travailler sur le réseau de manière efficace quand nos factures ne sont pas payées. J'invite les chefs de village ici présents à être les ambassadeurs de mon message auprès de leurs populations », déclarait Abel Djobtoussia, sous-préfet de Nyanon à l'adresse des chefs traditionnels au cours d'une réunion consécutive à la réalimentation de la communauté.

Après plusieurs années passées sans énergie électrique, Nyanon et quelques villages environnants ont été reconnectés suite au remplacement de 50 poteaux dont beaucoup par du béton, et la pose d'un transformateur neuf. Parmi les problèmes dans cette localité, la fraude, le non-paiement des factures.

Pour Tony Joss Poudy Ngolle, Directeur

Régional Eneo dans le Centre « Nous travaillons sans relâche pour améliorer la qualité du service dans la région. Nous sommes encouragés par les communautés qui comprennent que le règlement des factures d'électricité par les clients de cette région est une contribution aux efforts financiers que l'entreprise déploie pour faire fonctionner le réseau et l'étendre. Nous souhaitons que toutes les populations le comprennent. Nous sommes heureux de l'accompagnement des autorités dans cette perspective »

Par ailleurs, quelques projets de construction de nouvelles lignes sont en cours afin de faciliter l'accès à l'électricité à de nouveaux villages. Il est ainsi des localités de Kiki, Nguamfack, Polo vers Ebebda.

Les malversations sur le réseau étant aussi des sources de mauvaise qualité de service, la lutte contre la fraude électrique va s'intensifier dans la région.

(*) La région électrique Eneo du Centre n'intègre pas la ville de Yaoundé qui elle-même est une région électrique métro-littorale couvrant à la fois Yaoundé, Mbankomo et Mfou. La région électrique du Centre n'intègre pas non plus Mbalmayo qui forme avec Ebolowa, AMBAM et Sangha-littorale une autre région. Eséka et l'essentiel du Nyong et Kelle quant à eux sont rattachés à la région électrique de la Sanaga et Océan.

(**) Bon à Savoir : Les régions électriques d'Eneo n'épousent pas forcément les limites des régions administratives du pays. La région électrique Eneo du Centre couvre les villes de Makak, Akonolinga, Obala, Nanga Eboko, Monatele, Ntui, Bafia et leurs localités satellites.



Sud et Mbalmayo :

Le service plus stable... Plusieurs villages reconnectés au réseau en 2021

Ebolowa-30 septembre 2021 « *Au moment où j'arrive à Ebolowa en 2019, il y avait des coupures régulières, après 3 à 4 mois, cela a commencé à se stabiliser. Le service reste perfectible mais nous observons des progrès même dans la prise en compte des clients. Au niveau des paiements des factures, on n'est plus obligés d'aller vers les caisses.* », affirme Tcheck, Délégué régional du FNE dans le Sud basé à Ebolowa.

« *Au-delà des travaux de remplacement des transformateurs et des poteaux bois défectueux par ceux en béton, à Ebolowa, Eneo a mis le client au cœur de son action. Nous ne sommes plus surpris par les travaux programmés. L'information est toujours accessible* », déclare M. Aimé Francis Amougou, délégué régional Sopecam dans la région du Sud. « *Entre 2019 et 2020, nous avons vécu un calvaire. Je suis commerçante au marché. Je vends du poisson. Le courant partait parfois durant quatre jours. Je perdais tout mon commerce, maintenant ça va bien* » explique Alice M., commerçante au marché Eyenga d'Ebolowa.

Aujourd'hui, plusieurs actions ont été menées pour stabiliser la qualité du service dans la ville et la région. Claude Lewis MBUA est le délégué technique d'Eneo pour sa région Sud et Mbalmayo qui couvre la Mvila, la Vallée du Ntem, le Dja-et-Lobo et le Nyong-et-So'o. Il cite « *parmi les actions majeures, le vaste projet de remplacement des poteaux bois défectueux par ceux en béton et bois neuf, l'élargissement des corridors des lignes et des*

supports qui a facilité la recherche des défauts et protégé nos supports des ravages des feux de brousse et le remplacement des transformateurs défectueux. Il faut noter que le nettoyage des couloirs des lignes est fait soit au bulldozer, soit avec la contribution des communautés riveraines réunies au sein des GIC ... »

Au total, dans la région, c'est 3683 poteaux qui sont remplacés depuis le début de l'année. En ce qui concerne les transformateurs remplacés, une quarantaine a été posée en 2021. Une action qui a contribué depuis le début de l'année à reconnecter plusieurs villages qui étaient dans le noir.

Il est à noter que le programme de reconstruction des réseaux alimentant plus de 30 villages autour de Meyomessala se poursuit. Ainsi, la réhabilitation des lignes et la pose et mise en service de 17 transformateurs ont déjà permis le retour de l'électricité dans les localités de Tatching 1, Tatching 2, Meyos Meyemvak, Mekomo (Nemeyong 1), Mekomo (Nemeyong 2), Kpwe, Bikoko, Oyop, Loum, Nkolessam, Nkolasas.

A noter aussi ces programmes en cours de réalisation : le renforcement des lignes secondaires alimentant Olama, Ngomedzap, Lolodorf, Bigambo et le projet majeur en cours d'exécution à Ebolowa. Il s'agit du chantier dit du changement de tension à Ebolowa (environ 30 transformateurs déjà installés).

A Kyé-Ossi, ville frontalière où le Directeur Général d'Eneo s'est rendu en septembre 2021, Eric Mansuy a visité la centrale thermique. A la demande de l'Etat Eneo en a repris l'exploitation ainsi que les réseaux de distribution en construction et les clients consommateurs qui reçoivent leurs compteurs prépayés.

Eneo a normalisé les installations de la centrale thermique. Son action se poursuit avec la réhabilitation des réseaux de distribution. Quelques 400 poteaux béton sont en train d'être engagés dans cette œuvre de renforcement, ainsi que 7 transformateurs. Ces travaux pour un réseau plus étendu et aux normes sont déjà exécutés à près de 50 %. Parallèlement, Eneo a entrepris de connecter les ménages et commerces au nouveau réseau. C'est ainsi que 1500 foyers y ont eu déjà accès via des compteurs à prépaiement.

Dans les localités du Sud (Olamze, Bengbis, Djoum) qui comme Kyé-Ossi sont alimentées par des centrales isolées, la continuité du service électrique a été globalement maintenue depuis début 2021 du fait d'un approvisionnement régulier en carburant, la maintenance des groupes et au besoin l'augmentation des capacités. C'est ainsi que 2 nouveaux groupes ont été installés à Olamze et un groupe supplémentaire à Djoum.

La stabilisation progressive du service électrique dans la région du Sud est le résultat des différents programmes d'Eneo Cameroon mais aussi d'une meilleure disponibilité de l'électricité produite à partir du barrage de Memv'ele.



Réseau interconnecté Est

Sur une tendance positive

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 adressé 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 cours des trimestres qui ont suivi, cette tendance s'est maintenue. Au bout de l'année, les indicateurs de performance de la qualité de service à l'Est se sont améliorés du fait de l'accélération des projets de maintenance (poteaux bois, protection poste, élagage au bulldozer), en plus d'une bonne performance de la production. Le programme poteaux est exécuté dans la région à 141%, soit plus de poteaux remplacés que prévu. La réduction de 7% 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 rempla-

cement de poteaux. La ville de Bertoua a bénéficié de 06 projets d'électrification de nouveaux quartiers périphériques via la construction de 8,5 km de réseau MT ; 5,6 km de réseau BT et la pose de 08 transformateurs de distribution. Kano, Toundou, Tindamba, Monou, Ngaikanda, Mokolo dernier poteau sont les quartiers périphériques bénéficiaires.

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.

Si dans l'ensemble on observe une amélioration, les localités de Nguélémeidouka, 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.

Quant à la localité Minta, elle a été réalimentée en mars 2021 suite à des actions de renforcement de la ligne qui l'alimente. Ces actions se sont poursuivies le long de l'année, permettant de reprendre en service plusieurs villages environnant qui avaient déjà passé de nombreuses années sans courant.

A Minta comme dans plusieurs localités de la région électrique de l'Est, les efforts d'amélioration de la disponibilité et de la continuité du service restent non compensés par une contribution des bénéficiaires, les ménages étant branchés en direct sur le réseau et donc ne payant pas l'électricité consommée. Eneo travaille avec les autorités pour que cette situation se normalise.

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).



L'Océan et le Grand Sanaga

bénéficient de nouvelles infrastructures et d'un meilleur service

« J'ai été préfet dans l'Océan pendant plus de 08 ans. Je peux vous dire que la qualité du service rendu par Eneo a beaucoup progressé. Comparativement à hier, c'est le jour et la nuit. Aujourd'hui, et mieux que hier, nous sommes informés des travaux programmés et quand bien même il y a des incidents qui surviennent sur les lignes, Eneo prend le soin de nous informer » nous expliquait Antoine BISSAGA, alors qu'il était encore Préfet de l'Océan au journal interne d'Eneo peu avant son départ. Nous sommes en janvier 2021. La ville de Kribi est alimentée par une seule grande ligne qu'Eneo a entrepris de renforcer en 2020, après de nombreux incidents de grande ampleur. Cette ligne de transport Edea-Kribi exploitée pour les besoins de distribution est vieille. Au fur et à mesure du remplacement de ses vieux équipements fragilisés par le sel marin, l'alimentation de la ville se stabilise. Pour apporter plus de stabilité et fournir à la ville un dispositif de distribution avec voies de secours, Eneo a engagé et achevé la cons-

truction d'une deuxième grande ligne de distribution. La ligne qui sort du poste de Mpolongwe à l'intérieur de la centrale à gaz traverse la ville sur poteaux béton. Cette nouvelle grande ligne de Kribi est l'une des principales réalisations d'Eneo dans le cadre de l'accélération de son programme d'investissement dans sa région Sanaga-Océan. « Nous avons eu en 2020, deux interruptions sur la seule principale ligne qui ont plongé toute la ville de Kribi dans le noir pendant 4 jours. Nous n'avons pas d'autre ligne sur laquelle basculer la ville pendant que nous dépannons la première. La mise en service de la nouvelle ligne permettra des basculements en cas de défaut sur la première ligne principale. Donc pour Kribi, il y aura un gain en durée de coupure et même en nombre. En plus, la ville qui grandit très vite avec l'installation de nouvelles activités écono-miques va recevoir plus d'énergie », explique Genie Ngongang, Directrice Régionale Eneo Sanaga-Océan.

Dans la Sanaga et Océan, Eneo a décliné son plan d'investissement en mettant en place d'autres actions :

- Plus de 246,429 Km de lignes élaguées aux bulldozers pour diminuer le temps de recherche des défauts à l'origine des incidents. Ces défauts qui interrompent le fonctionnement de la ligne surviennent souvent en plein forêt.
- Principalement dans la ville de Kribi, 117 poteaux béton ont été implantés en remplacement de poteaux défectueux. Dans l'ensemble de la Sanaga Océan, Eneo a remplacé 3100 poteaux en 2021 après en avoir remplacé 2000 en 2020.
- Kribi a également bénéficié de nombreuses extensions de réseau.
- Plusieurs équipements d'exploitation nommés PMR installés à Dizangue, SOMBO et Kribi/Nyete afin de limiter l'ampleur géographique des coupures quand surviennent des incidents sur certaines lignes.



Sud-Ouest

Investir, apporter lumière et qualité de vie malgré les fortes contraintes sécuritaires

Depuis 2020, Eneo Cameroon SA s'est engagée dans un vaste programme d'investissements visant à stabiliser le réseau dans la région du Sud-Ouest, ainsi qu'à améliorer la qualité du service électrique dans la région. En plus de la construction de plusieurs nouvelles lignes électriques et de la réhabilitation d'anciennes lignes, le réseau électrique de la région du Sud-Ouest a connu une amélioration avec l'implantation de quelques poteaux en béton en remplacement des poteaux bois.

Sur la ligne principale de moyenne tension, 620 poteaux en béton ont été implantés rien que cette année, et 1 242 poteaux en bois endommagés ont été remplacés par de nouveaux. Sur le réseau de distribution basse tension, 1370 projets de remplacement de poteaux ont été réalisés, afin de rendre le réseau plus stable et plus disponible.

En outre, les lignes existantes ont été maintenues en bon état de fonctionnement grâce à l'emploi de 9 groupes d'initiative commune (GIC) locaux comme partenaires dans l'effort d'entretien du réseau, effectuant des opérations d'élague et de déblaiement des lignes de la végétation envahissante, et de déblaiement du pied des poteaux en bois pour réduire l'impact destructeur des feux de brousse sur les lignes d'alimentation électrique.

Parmi les grands projets en cours dans la région du Sud-Ouest, citons les suivants :

1. La réhabilitation de la ligne Njombe-Tombel-Kumba

En 2018, la ligne allant vers Kumba depuis le poste électrique de Njombe, qui fournit 8 mégawatts d'électricité à la municipalité de Kumba (soit 75 % des besoins électriques de la ville) a été vandalisée, avec la destruction de 2 transformateurs triphasés de 160 KVA, 5 transformateurs monophasés, 104 poteaux, 43000 mètres de câbles, plus de 400 isolateurs et 225 chaînes pour la transmission de 30 kilovolts.

Actuellement, la ligne est en cours de réhabilitation et les travaux ont atteint un taux d'avancement de 70 %.

Une fois que cela sera fait, la population du département de la Mémé bénéficiera à nouveau d'un approvisionnement en électricité de bonne qualité.

2. Le renforcement de la ligne D31-Tiko

Depuis l'endommagement de la ligne d'approvisionnement de Njombe à Kumba en passant par Tombel, la consommation d'élec-

tricité de la population de la Mémé dépend entièrement et totalement de la disponibilité de la ligne de transport qui part du poste électrique de Mile 2, passe par Tiko et Mutengene, puis par Miles 14-18, Muea, Ekona, Muyuka, Yoke, Balangui et toutes les localités situées le long de l'axe lourd Buea-Kumba, et descend jusqu'à Kumba.

La charge supplémentaire des demandes d'électricité de tous les clients qui étaient initialement censés être alimentés par la ligne Njombe-Kumba, a fortement sollicité cette ligne D31-Tiko, affectant ainsi sérieusement la qualité du service dans l'ensemble des départements du Fako et de la Mémé.

Afin de rendre la ligne plus stable et capable de supporter l'augmentation de la charge électrique que toutes les localités de la Mémé lui ont apportée, des travaux de renforcement sont actuellement en cours, qui consistent à remplacer les câbles actuels de 34 mm² de la ligne par des câbles plus épais et plus denses de 93 mm².

En outre, 65 poteaux en bois sont actuellement remplacés par des poteaux en béton, dans le cadre de la première des deux phases d'une opération visant à réduire l'incidence des coupures de courant dues à la chute de poteaux le long de cette ligne.

Viennent ensuite les travaux de désengorgement de la ligne, qui verront le déplacement de plus de 10 transformateurs de dessous la ligne. Cela aussi permettra de réduire la tension sur la ligne et d'augmenter sa stabilité.

Enfin, 6 postes de commutateurs aériens supplémentaires sont en cours de construction sur la ligne, afin d'améliorer la sécurité sur la ligne et de réduire au maximum le nombre de clients qui peuvent être affectés par chaque coupure de courant.

3. La construction de 7 lignes d'extension du réseau dans la division de Fako

Depuis l'avènement de la crise sociopolitique dans les régions anglophones du Cameroun, les villes de Limbé, Buéa et Tiko ont connu une explosion démographique, étant donné leur réputation d'être beaucoup plus calmes et stables que le reste des communes des 2 régions anglophones. Cette situation a entraîné l'apparition de nombreux quartiers suburbains densément peuplés, qui ont considérablement augmenté la demande d'électricité dans ces villes et mis à rude épreuve l'infrastructure du réseau local dans ces zones.

Afin de répondre à cette nouvelle demande croissante d'électricité et de fournir à la

population un approvisionnement en énergie plus fiable et constant, Eneo a entrepris la construction de 7 nouvelles lignes électriques pour étendre les réseaux urbains de ces villes. Ces projets d'extension sont situés à Limbe (Mile 2, Mile 4, Mokindi Omnisports - côté gauche, Mokindi Omnisports - côté droit, et Wovia), Buéa et Tiko, et ils consistent à augmenter le réseau moyenne tension de 9,64 kilomètres de lignes, et le réseau basse tension de 10,288 kilomètres de lignes de distribution. En outre, six nouveaux transformateurs d'une capacité de 160 KVA sont en cours d'installation sur les lignes de 30 kilovolts, ce qui garantit que ces nouveaux quartiers bénéficieront d'une excellente qualité d'énergie pendant très longtemps.

Il est important de noter que **tous les poteaux utilisés dans ces projets d'extension sont des poteaux en béton**, ce qui témoigne de la volonté de la direction d'Eneo de veiller à ce que les lignes d'alimentation électrique soient aussi durables que possible, à long terme.

4. L'approvisionnement des différents stades de Fako

Chacun des 5 stades du Fako :

- Stade Omnisport de Limbe, Mokindi,
- Stade du Centenaire de Limbe, Gardens,
- Stade CDC Labour Club, Bota,
- Stade Molyko de Buéa,
- Stade municipal de Buéa,

retenu pour les compétitions internationales, a été entièrement équipé d'au moins 01 poste de distribution doté d'une entrée HTA et d'un transformateur HT/BT de 630 KVA pour alimenter l'installation, en plus de la construction d'une ligne aérienne de 30 KV avec des câbles de 54mm² de 100m pour relier le poste au réseau de distribution public, et la construction d'une ligne souterraine de 30 kV avec un câble Alu de 150 m² de 50m, pour relier le poste au réseau de distribution public. Ainsi, l'alimentation optimale

5. Développement des capacités de production isolée

Eneo a poursuivi le développement des projets d'installation de nouvelles capacités de production dans les villes de Mamfé et de Nguti. Plus de 11 MW en tout. Ces projets sont freinés par les conditions sécuritaires drastiques.



Septentrion: du solaire pour limiter les effets du déficit hydrologique

C'est la solution de moyen terme à la crise hydrologique sévère qui affecte la qualité de service dans les régions du Septentrion. Eneo a lancé en 2021 le projet de développement de 40 MW de capacité supplémentaires dont 30 issues du solaire. Ce sera la première fois qu'une centrale solaire de plus de 500 Kwc sera construite dans le pays.

Les premières plaques solaires du projet de 30 MW Guider-Maroua ont été déployées sur site en fin d'année 2021. Une vague d'espoir s'est emparée du Septentrion.

Eneo travaille en accord avec le Gouvernement sur ce projet de solaire modulable. En fait, il est question de la mise en œuvre de la solution modulaire solaire plus thermique de 40 MW. Eneo a choisi les entreprises SCATEC (solaire) et Aggreko (thermique) pour le déploiement et l'exploitation. Pour leur faciliter la tâche, Eneo s'est investie depuis juillet 2021. Avec la collaboration du Gouvernement, Eneo gère l'indemnisation des riverains des sites devant accueillir ces ouvrages à Guider et Maroua. Eneo a lancé sur financement de son budget d'investissement les travaux de construction des plateformes de génie civil devant porter les équipements, à savoir, les plaques solaires et les groupes thermiques. Eneo a déjà construit sur 5 Km la ligne d'évacuation de l'énergie à produire à Guider. Ses équipes aménagent aussi un poste de transformation toujours dans l'optique de faciliter l'évacuation.

Le Gouvernement a accordé des facilités aux entreprises en charge du déploiement des solutions pour le passage rapide aux frontières des équipements.

Gérer en attendant le solaire

Pendant qu'Eneo mettait en œuvre le grand projet solaire-thermique à livrer entièrement en 2022, elle a dû mettre en place un ensemble d'actions pour atténuer, autant que faire se peut, les désagréments nés du déficit existant.

Outre l'injection de 24 mégawatts thermique supplémentaires, une configuration du système permet aux centrales de chaque capitale régionale de fonctionner de manière autonome pour alimenter chacune sa ville au cas où il y aurait un problème avec le barrage de Lagdo et le grand réseau. Et aussi, la proximité développée avec les autorités et les populations a aidé l'entreprise à mieux s'organiser dans ce contexte de stress énergétique.

L'investissement sur le réseau de distribution

A côté des efforts faits pour la maîtrise de la production, Eneo a continué à stabiliser le réseau de distribution et à le développer de manière à améliorer l'accès à l'électricité mais aussi la qualité de service. Des efforts tirés à la fois par le besoin de bien préparer la CAN prévue en 2022 dont Garoua est l'une des villes d'accueil mais aussi par le niveau de criticité du service dans des zones hors CAN. C'est ainsi que les projets suivant ont été menés :

- Alimentation du stade Omnisport de Garoua, avec une ligne souterraine dédiée et création de 02 lignes secours pour l'alimentation du stade ;
- Alimentation des 05 stades d'entraînement à Garoua ;
- Création d'un bouclage aéro-souterrain pour sécuriser l'alimentation du stade d'entraînement ;
- Alimentation de l'Hôtel Ribadou ;
- Création d'un bouclage pour sécuriser l'alimentation des hôtels Ribadou et Shalom ;
- Sécurisation de l'alimentation de l'Hôpital Régional de Garoua ;
- Alimentation de l'Hôtel Benoué.

Ainsi, Garoua connaît la réhabilitation de 12 km de lignes et l'aménagement de plusieurs passerelles entre les lignes afin de permettre qu'elles se portent secours en cas d'incident. Au-delà de Garoua, Maroua a réceptionné sa troisième grande ligne de distribution, la ligne de Mindif a été réhabilitée, Bere, Mayo Wonde, Bounbou, Mayo Labi ont été électrifiées par le biais d'une extension de 8 km de réseaux aériens moyenne tension, 7 km de réseaux aériens basse tension, 295 poteaux bois, 14 poteaux bétons, 2 transformateurs triphasés H61 et 2 transformateurs monophasés, quelques 46 Groupements d'Initiatives Communes mobilisés dans l'ensemble des trois régions administratives pour le nettoyage des supports...



Ouest et Nord-Ouest

Des améliorations du service malgré le contexte difficile

« C'est avec un réseau de distribution renoué que Bafoussam, va accueillir ses invités à la CAN...Les clients devront observer une baisse du nombre de coupures et de leurs durées », expliquait en septembre 2021 Emmanuel Nsangou le responsable de la base travaux Eneo à l'ouest et dans le Nord-ouest. Au cœur des chantiers d'amélioration de la qualité de service dans la région. Le projet de sécurisation de l'alimentation de la ville de Bafoussam a consisté au remplacement de tous les poteaux bois en poteaux bétons sur les trois principales lignes moyenne tension de la ville. Dans notre langage, nous les appelons lignes d'ossature ou départs, D11; D12 et D13. En plus de renforcer mécaniquement ces lignes avec des poteaux béton, Eneo a remplacé leurs câbles de section 54mm par des conducteurs de 148mm². En souterrain, des câbles de 240 m² ont remplacés de vieux conduits de 95mm². Et puis, pour permettre que les trois lignes se portent secours en cas d'incident, des passerelles ont été créées. Dans le jargon il s'agit des liaisons de bouclage. Pour que tout cela fonctionne bien, Eneo a construit un poste de répartition.

Les clients devront observer une baisse du nombre de coupure et de leur durée. En tous cas, pour ce qui était jusque-là causé par le réseau de distribution. Les bouclages permettent que des clients soit basculés d'une ligne à une autre en cas de coupure. Le bénéfice est donc la baisse de la durée des coupures.

Outre ce grand projet dans Bafoussam, Eneo a agi dans d'autres villes de la région de l'Ouest :

- Alimentation du stade Omnisport avec une ligne dédiée aérienne, construction d'un poste de livraison et création d'une ligne de secours ;
- Alimentation des 07 stades d'entraînement de Kouekon, Bamendzi, Mbouda, Bandjoun, Bangou, Bafang et Tocket ;
- Alimentation du Centre Hospitalier Régional de Kouekon par la construction d'un poste de livraison ;
- Remplacement du câble souterrain défectueux dans la ville de Bafoussam (1,5km) ;
- Passage en 30 kV de la tension d'alimentation de la ville de Dschang ;
- Passage en 30 kV de la tension d'alimentation de la ville de Bafang ;
- Remplacement de 8 000 poteaux défectueux dans la Région de l'Ouest.

Le cas du Nord-Ouest

Spécifiquement pour ce qui est de la région du Nord-Ouest, la qualité de service a été fortement contrainte comme les années précédentes par le contexte sécuritaire difficile qui limite les mouvements des équipes d'intervention et le réseau de transport. Eneo a toutefois réussi à maintenir en bon état de marche sa centrale de Bamenda qui en l'absence de fonctionnement des ouvrages de transport d'énergie vers le Nord-Ouest, était d'un apport considérable. Certaines équipes de distribution ont réussi à remettre en état de marche des lignes dégradées à l'instar de celle vers Wum.

Tous ces efforts sur le réseau de distribution de l'Ouest seront consolidés du point de vue du client quand la SONATREL, pour sa part, achèvera les travaux de construction de la grande ligne de transport et améliorera la performance du poste de transformation de Bafoussam. Le problème de baisse chronique de tension que connaissent les villes de l'Ouest et du Nord-Ouest sont en effet liés à un déficit de capacité des lignes de transport et du poste de transformation SONATREL de Bafoussam.



Yaoundé et Douala

Le gros des investissements, le bon dans la qualité de service

Les deux régions métropolitaines d'Eneo, Yaoundé et Douala, ont bénéficié du même kit de réalisations en 2021 avec des impacts de même niveau : Une réduction de plus de 60% des interruptions entre le premier trimestre et le dernier de l'année, une baisse tant de la fréquence que de la durée des coupures de plus de 30% , bien au-dessus de la moyenne nationale d'environ 18 % .

« Nous sommes passés de 120 volts de tension dans nos maisons à 220 volts », souligne M. Talla, l'un des doyens de la zone de Mbwang dans la périphérie Est de Douala . Il capitalise 12 ans de vie dans ce quartier.

« Tout a changé en un temps record en 2021. Nous avons vu les équipes d'Eneo changer les poteaux, mettre de nouveaux transformateurs et allonger le réseau. Notre réseau est devenu plus grand et moderne ». Ici, un réseau portant trois transformateurs neufs a été réalisé avec des lignes MT et BT.

De fait 14 projets de ce genre ont été achevés en 2021 à Douala est, nord et ouest. Viennent s'ajouter d'autres projets de petites extensions exclusivement en basse tension. Ainsi 43 projets d'extension BT engagés dont 23 achevés, pour une meilleure qualité de tension dans autant de quartiers.

Dans la ville de Yaoundé, les résidents des zones périphériques ouest, nord et est de la ville ont connu le même type de projets d'extension. Des réalisations de grande portée ont par exemple permis de sortir la ville de Soa, les quartiers Nkoloulou, Eman, Olembe du cercle infernal des coupures qu'ils connaissaient en début d'année.

Les deux villes ont aussi vu leurs réseaux renforcés par le programme de poteaux , la réhabilitation des lignes souterraines , l'entretien systématique des postes sources.

Ici listées les actions majeures d'Eneo sur les réseaux de Douala et Yaoundé en 2021 :

- Lignes dédiées pour l'alimentation des stades d'Olembe, Japoma et Bepanda ;
- Alimentation des logements sociaux par une ligne aérienne (agissant aussi comme secours du stade d'Olembe) ;
- Sécurisation de l'alimentation des Hôpitaux Général-Gynéco Pédiatrique-Craser par des lignes dédiées, à Douala et Yaoundé ;
- Construction de 50 nouveaux postes de distribution ;
- Réhabilitation câbles souterrains dans les villes de Douala et Yaoundé (45 km) ;
- Remplacement de plus de 200 cellules dans les postes HTA-BT, à Douala et Yaoundé ;
- Entretien systématique de tous les postes sources ;
- Remplacement des poteaux défectueux à Douala et Yaoundé (17 000 en 2021).
- Sécurisation de l'alimentation de l'aéroport de Douala par la construction d'une ligne secondaire ;
- Pose des relais fréquence-métriques dans les postes sources pour limiter les risques d'effondrement.

DOSSIERS STRATÉGIQUES



Finalisation des annexes 2 et 3 à l'avenant n°3 au contrat de concession d'Eneo

Eneo avait en fin 2020 finalisé avec le Gouvernement les annexes 2 et 3 à l'avenant n°3 définissant les nouveaux indicateurs du contrat de performances du contrat de concession jusqu'en 2031 ainsi que le régime des pénalités y associé. La finalisation de cette opération donne

désormais un cadre clair de suivi des performances de l'entreprise tout en contribuant à rassurer les bailleurs de fonds du secteur. 2021 a été la première année au cours de laquelle cette nouvelle façon d'évaluer les performances entrain en application. Les indicateurs de performances et leur trajectoire jusqu'en 2025 sont indiqués ci-dessous .

Tableau 13: trajectoire des indicateurs du contrat de performance de la concession

KPI	2021	2022	2023	2024	2025
Distribution et Qualité de Service					
SAIDI (jour/clients/année)	74,1	65,9	59,1	55,3	51,5
SAIFI	25,1	23,00	21,8	20,9	20,1
Rendement de Distribution	71,5	72,4	73,9	75,5	77,5
Taux disponibilité lignes MT par feeders	82%	84%	85%	87%	89%
Délais remplacement transfo poste MT/BT - Urbain/métropolitain (heures) - Rural (heures)	12 72	12 72	12 72	12 72	12 72
Échantillon de clients BT équipés de compteurs intelligents	1,2%	1,5%	1,8%	2,1%	2,3%
Échantillon de postes MT/BT équipés de compteurs intelligents	5%	7,5%	10%	12,5%	15%
Production					
Taux disponibilité Songloulou	82,5%	82,5%	82,6%	82,7%	82,7%
Taux disponibilité Edea	82%	82,1%	82,2%	82,3%	94,2%
Taux disponibilité Lagdo	66,1%	66,6%	89,5%	90,2%	90,9%
Taux disponibilité thermiques connectés	93,73%	93,73%	93,73%	93,73%	93,73%
Taux disponibilité thermiques isolés	83,73%	83,73%	83,73%	83,73%	83,73%
Taux disponibilité centrales hybrides	90%	90%	90%	90%	90%
Stocks fuel centrales thermiques isolées (nbr jours)	10	10	10	10	10
Accès à l'électricité					
Connexions-premiers accès (u)	43 800	57 300	60 700	64 300	68 200
Connexions-régularisation (u)	33 700	37 100	41 200	45 700	50 800

Mise à jour du plan stratégique de l'entreprise

L'entreprise a ajusté son plan stratégique pour la période 2021 – 2031. Cette nouvelle orientation stratégique implique notamment :

- La refonte et la modernisation des processus commerciaux
- La recherche de l'excellence opérationnelle et financière
- De meilleures interactions avec les différents stakeholders du secteur

I- Assurer une production efficiente d'électricité	1. Atteindre les objectifs de couverture de la demande et de réduction d'ENF 2. Moderniser l'exploitation des centrales (potentiel de +150 MW). 3. Diminuer les coûts d'exploitation et coûts de combustible
II- Améliorer la qualité de la Distribution	1. Atteindre les objectifs QDS retenus de l'avenant N°3 de la concession. 2. Moderniser le réseau de distribution 3. Réduire les coûts construction et d'opération des réseaux de distribution
III- Améliorer la satisfaction clientèle tout en réduisant les pertes	1. Améliorer l'expérience client 2. Réduire les pertes 3. Améliorer le recouvrement
IV- Renforcer la performance opérationnelle	1. Renforcer la culture performance & contrôle. 2. Optimiser les services aux opérations en minimisant les charges. 3. Aligner les RH en quantité/qualité aux enjeux opérationnels. 4. Assurer la pérennisation des bonnes pratiques QHSE.
V- Affirmer Eneo comme entreprise citoyenne	1. Créer un climat de travail favorable avec les différents stakeholders. 2. Être force de proposition dans les évolutions du secteur. 3. Déployer la responsabilité sociale.

Tableau 14: résumé des nouvelles orientations stratégiques.

RÉSULTATS FINANCIERS



Suivi du Portefeuille CAPEX (investissements)

000 FCFA (montant en milliers)	YTD		Variance 2021 vs 2020
	2020	2021	
Transfert des immobilisations encours en immobilisations définitives	24 542 351	47 718 280	94,43%
Immobilisations directes	3 619 439	5 901 394	63,05%
Total des immobilisations clôturées	28 161 790	53 619 674	90,40%
Paielements effectués dans le cadre de l'immobilisation	26 359 285	42 301 114	60,48%

Tableau 15: portefeuille Capex

Etat des lieux des ouvrages et outils

Production

Malgré la crise sanitaire COVID 19, Eneo a continué à exploiter 984,266 MW de puissance installée, maintenir et construire l'outil de production afin de garantir un taux

de disponibilité globale des centrales à fin décembre 2021 de 85,12%.

Une augmentation de la capacité installée a été amorcée avec la construction en cours des centrales à fuel liquide à Nguti et Mamfé avec

une capacité installée estimée à 7 MW et la rétrocession par l'Etat du Cameroun d'une centrale à Ngambe-Tikar d'une capacité installée de 0,240 MW.

Distribution

Les investissements pour l'année 2021 ont permis de construire 593 kilomètres de lignes et d'améliorer l'accès à l'électricité ;
Ligne moyenne tension aérienne : 385 Km en 2021 contre 119,5 Km en 2020.

Ligne moyenne tension souterraine : 59,7 Km en 2021 contre 45,3 Km en 2020.

Ligne basse tension aérienne : 148 Km en 2021 contre 35,3 km en 2020.

Commerce

La modernisation des actions du commercial a permis de convertir des clients et d'abonner de nouveaux clients dans le vaste programme des

compteurs à prépaiement à hauteur de 222000 compteurs par rapport à 150 000 préalablement annoncés et 47000 en 2020.

Logistique & bâtiments

Au cours de l'année 2021 le Top Management a décidé résolument de soutenir les activités opérationnelles à travers l'acquisition

supplémentaire de cent quarante-trois (143) matériels roulants. Le parc de matériel roulant est porté au nombre de 1727, avec un taux de satisfaction de 83%.

Localités impactées par le nettoyage au bulldozer

DR	Ouvrages	LOCALITES DESSERVIES
DRY	D32 AHALA	NGOMBAS , MAKAK, NGOUMOU, AKONO, MBANKOMO, NOMAYOS
	D31 NSIMALEN	NSIMALEN, ODZA
	D34 AKONOLINGA	MENGANG, AKONOLINGA, NGOUSSO, AWAE, ELAT, AYOS, DZENG
	D32 OBALA	OBALA, NKOMETOU, SAA, NKOTENG, BATCHENGA, NKOZOA
	D32 BAFIA	BAFIA, YANGBEN, BOKAGA, RIONONG, KIKOT, BOUMYEBEL, NDOM, OMBESSA, TOULENG, ENANGANA
	D31 MONATELE	MONATELE, EBEBDA, NGOYA, EVODOULA, MVAA, NZOUNYAT, EIIGMFOMO
DRSUM	D31 & 32 EBOLOWA	EBOLOWA , MENGUEME, NGOMEZAP, LOLODORF, NGOULEMAKONG
	D34 SANGMELIMA	SANGMELIMA, MEYOMESSALA, ZOETELE, METET,
DRONO	D33 BANGANGTE	BANGANGTE, NDIKI, BANDJOUN, BAFOUSSAM, BANGOUA
DRSOM	D32 LOUM	LOUM, PENJA, JOMBE, YABASSI
DRE	D32 MINTA	MINTA, BOUAM, OUEYA, MBETH
	D33ABONG-MBANG	ABONG-MBANG, NGANKE, LOUMBOU, BONIS, DOUME, PAKI-DJAMNOMINE, DJAGLASSI, DIAW, MBOUMPIAL
	D31 BATOURI	BATOURI, BERTOUA, MBANGOU, AKOKAN
DRSANO	D31 POUMA	BOUMYEBEL, ESEKA, POUMA, SACKBAYEME, HYKOAMALEP
	DIISLL, SLL-MASSOK	MASSOCK, IHENDEL, NGONGA
	D33 MATOMB	MATOMB, NLONG
	MPOL30 KV D32 KRIBI	AKOM I & II, KRIBI, NYETE
DRD	DI17 MASSOUMBOU	LOGBESSOU, PKIO

Tableau 1: localités impactées positivement par le nettoyage des corridors au bulldozer en 2021

Construction des ouvrages en Distribution

Tableau 2 : projets de construction des ouvrages de distribution achevés

N°	BASE TRAVAUX	Libellé	SOUS – PROJETS	Cashflow final 2021 (kfcfa)	Date de fin
1	LMSOM SANO	Normalisation des réseaux BT et MT dans les cantons riverains de Songloulou	RAS	50 000	15-mai-21
2	LMSOM SANO Douala	Création d'un départ 15kV pour la décharge D117 MASSOUMBOU	RAS	30 000	12-mars-21
4	LMSOM SANO	Décharge départ D14 Léproserie au poste de Ngodi-Bakoko	RAS	15 000	15-mai-21
5	LTSOM SANO	SP1 : Extension des réseaux MT/BT DRD	14 projets	642 370	28-févr.-22
6	LTSOM SANO	SP1 : Extension des réseaux MT/BT DRSOM	7 projets	342 020	20-févr.-22
7	LMSOM SANO	Réhabilitation des départs D114 LIVRAISON MAGZI et D125 COMBI	RAS	15 000	11-avr.-21
8	ONO	Changement de tension à Dschang, Bafang, Kumbo	RAS	615 000	15-déc.-22
9	CSE	SP1 : Extension des réseaux MT/BR DRE	4 projets	125 862	31/12/2022
10	CSE	SP1 : Extension des réseaux MT/BT DRY	10 projets	938 512	15-févr.-22
11	NEA	SP1 : Extension des réseaux MT/BT DRNEA	8 projets	426 052	20-févr.-22
12	CSE	Extension du réseau MT/BT à Kye ossi	RAS	230 000	18-déc.-22
13	ONO	Extension de réseau à Ngambe Tikar	RAS	30 000	16-mai-21
14	NEA	Création d'un 3e départ MT au poste HT/MT de MAROUA	RAS	100 000	14-août-21
15	ALL	Electrifications diverses	4 projets	300 000	30-oct.-21
16	LMSOM SANO	SP1 : Extension des réseaux MT/BT DRSANO	7 projets	156 715	15-oct.-21

N°	BASE TRAVAUX	Libellé	SOUS – PROJETS	Cashflow final 2021 (kfcfa)	Date de fin
17	ONO	SP1 : Extension des réseaux MT/BT DRONO	13 projets	496 052	15-janv.-22
18	NEA	Sécurisation de l'alimentation des villes de la CAN 2022	CAN NEA	1 040 000	20-janv.-22
19	ONO		CAN ONO	123 098	1-août-21
20	LMSOM SANO		CAN DOUALA	195 710	18-janv.-22
21			CAN BUEA	291 920	22-déc.-21
22	DRY	Amélioration de la qualité de service dans les régions électriques	Déplacement de réseau à Etoug Ebe	15 886	6-nov.-21
23	ONO		EXTENSION ET REHABILITATION KIBOUM	14 714	28-août-21
24	CSE		Réhabilitation de la dérivation triphasée de guiamfok	6 592	30-déc.-21
25	NEA		Sécurisation alimentation hôpital régional de Garoua	13 378	27-déc.-21
26	CSE	Changement de tension à Ebolowa	Phase 1	345 000	17-avr.-21
			Phase 2		20-sept.-21
			Phase 3		16-oct-21
27	NEA	Réhabilitation Ligne HTA MINDIF KAELE GUIDIGUIS	Phase 1	600 000	27-déc.-21
28	NEA	Réhabilitation HINA-ZAMAI-ZOUVOUL	Phase 1	700 000	30-déc.-21

Projets en cours de finalisation

Tableau 3 : projets en cours d'exécution en fin 2021

N°	BASE TRAVAUX	Libellé	SOUS PROJETS	Cashflow final 2021 (kfcfa)	Avancement travaux	Date de fin
1	NEA	Réhabilitation Ligne HTA MINDIF KAELE GUIDIGUIS	Phase 2	600 000	5%	27-févr.-22
2	NEA	Réhabilitation HINA-ZAMAI-ZOUVOUL	Phase 2	700 000	5%	27-févr.-22
3			MBWANG Cité Lumière	31 287	5%	28-févr.-22

N°	BASE TRAVAUX	Libellé	SOUS PROJETS	Cashflow final 2021 (kfcfa)	Avancement travaux	Date de fin
4	LTSOM SANO	SP1 : Extension des réseaux MT/BT DRD EST	MAHOL City Construction neuve	42 986	5%	28-févr.-22
5			MAHOL City Déplacement Transformateur	15 046	5%	28-févr.-22
6	CSE	SP1 : Extension des réseaux MT/BT DRY	MAM EKOUM	12 796	68%	15-févr.-22
7	CSE	SP1 : Extension des réseaux MT/BR DRE	Extension MT/BT Lycee TINDAMBA	33 287	5%	15-févr.-22
8	LTSOM SANO	SP1 : Extension des réseaux MT/BT DRSOM	Extension MT/BT New Layout	33 414	31%	20-févr.-22
9			Extension MT/BT BATOKE	99 594	5%	28-févr.-22
10	NEA	SP1 : Extension des réseaux MT/BT DRNEA	Extension MT/BT Frolina	26 792	5%	28-févr.-22
11			Extension MT/BT Shalom	39 395	88%	10-févr.-22
12			Extension MT/BT Fassawo	25 478	5%	28-févr.-22
13	CSE	Sécurisation de l'alimentation des villes de la CAN 2022	CAN YAOUNDE	258 483	70%	25-févr.-22
14	LTSOM SANO	Réhabilitation des localités dans le noir axe MEYOMESSALA	Localités EDJOM et MEKALAT	650 000	70%	25-mai-22
15	LTSOM SANO	Amélioration de la qualité de service dans les régions électriques	Construction Départ de Kribi - Mpolongwe	246 368		
16	CSE		D33 ABONG MBANG	46 231		28-févr-22
17	CSE		Décharge du D18 SOA	445 573		30-mars-22
18	CSE		Déplacement réseau Laurent Esso Soa	1 815 000	60%	30-mars-22
19	CSE		Réhabilitation des réseaux hors service de Kiiki	97 582		30-janv-22
20	CSE		Réhabilitation village POLO	14 438		30-janv-22

N°	BASE TRAVAUX	Libellé	SOUS PROJETS	Cashflow final 2021 (kfcfa)	Avancement travaux	Date de fin
21	CSE	Changement de tension à Ebolowa	Phase 4	345 000	56%	30-mars-22
22	LTSOM SANO	Amélioration du système d'échange à la centrale d'EDEA y compris liaison 30kV EDEA - DIBAMBA	RAS	1 050 000	55%	27-févr.-22
23	CSE	Extension MT du D11 NGOU entre poste P... et P.../ Décharge D114	RAS	20 000	48%	30-mars-22
24	NEA	Participation Eneo aux projets d'électrification AER (Kontcha)	RAS	400 000	10%	31-déc.-22
25	CSE	Renforcement et sécurisation des réseaux MT par la construction de nouveau réseaux MT à Yaoundé (Programme d'Urgence EDF)	RAS	1 505 000	10%	31-déc.-22
27	CSE	Sécurisation et installation des demi-rames HTA dans les postes sources de Yaoundé (Programme d'Urgence EDF)	RAS	600 000	5%	28-janv.-22
28	LTSOM SANO	Sécurisation et installation des demi-rames HTA dans les postes sources de Douala (Programme d'Urgence EDF)	RAS	2 400 000	2%	31-déc.-22
29	NEA	Construction poste et lignes d'évacuation des centrales solaires	RAS	1 339 000		30-avr.-22

Projets gouvernementaux exécutés par Eneo en 2021 (Etats et démembrements)

Sur les 26 projets et sous-projets :

- Eneo a finalisé 07 projets,
- 14 projets sont en cours d'exécution,
- 05 projets sont reportés.

Projets gouvernementaux

Tableau 4 : rojets gouvernementaux exécutés et en cours d'achèvement par Eneo en fin 2021

Projets gouvernementaux exécutés par Eneo en 2021 N°	BASE TRAVAUX	Libellé	Cashflow final 2021 (kfcfa)	Date de fin
1	ONO	TRAVAUX CAN	150 000	21-sept-21
2	LTSOM SANO	Déplacement des ouvrages électriques sur les points d'interférence avec l'autoroute KRIBI-MBORO	142 143	20-févr-21
3	LTSOM SANO	Alimentation de l'immeuble R+2 du Port Autonome de Kribi	35 280	31-mai-21
4	ONO	Electrification magasin AGOORAH COOP-CA	13 596	13-avr.-21
5	CSE	Construction d'un départ dédié d'alimentation en énergie électrique des logements sociaux à OLEMBE - YAOUNDE	35 000	30-déc.-21
6	LTSOM SANO	Alimentation du complexe Industriel WORLD FOOD INDUSTRY	27 224	4-janv.-21
7	LTSOM SANO	Alimentation de PHOENIX ALUMINIUM à Missole	18 893	21-févr.-21

Projets gouvernementaux en cours d'achèvement

Tableau 5 : projets gouvernementaux exécutés et en cours d'achèvement par Eneo en fin 2021

N°	BASE TRAVAUX	Libellé	Cashflow final 2021 (kfcfa)	Avancement travaux	Date de fin
1	NEA	Rénovation des lignes et ouvrages électriques de la SEMRY à YAGOUA et MAGA	950 000	53%	5-mars-22
2	CSE	Alimentation électrique de l'usine CIMENCAM à NOMAYOS	662 895	60%	27-mars-22
3	LTSOM SANO	Déplacement des lignes électriques aériennes au-dessus des stations-services TOTAL	241 920	90%	31-janv.-22

N°	BASE TRAVAUX	Libellé	Cashflow final 2021 (kfcfa)	Avancement travaux	Date de fin
4	CSE	Déplacements des réseaux HTA et BT se trouvant sous l'emprise des travaux de bitumage de la Route Olama -Kribi	370 000	50%	30/02/2022
5	CSE	Alimentation en énergie électrique des centres hospitaliers régionaux - hôpital régional de BERTOUA	239 483	90%	10-févr.-22
6	CSE	Travaux de raccordement électrique du complexe technique de la DGRE situé à MVIAN	48 000	60%	8-févr.-22
7	CSE	Eclairage de l'autoroute YAOUNDE -NSIMALEN	1 300 000	87%	2-mars-22
8	CSE	Alimentation logements sociaux : zone d'OLEMBE cité chinoise Phase 1 (Yaoundé)	130 000	40%	10-mars-22
9	ALL	Projet de contrôle de la conformité aux spécifications d'ENEO des ouvrages de distribution concernés dans le Projet d'Extension et de Renforcement des Réseaux de Transport et de Distribution (PRERETD).	60 000	60%	31-déc.-22
10	ALL	Contrôle conformité, mise en service des ouvrages du projet	125 786	10%	31-déc.-22
11	CSE	Alimentation de la Société de Gestion Immobilière du Cameroun (SOGIMCAM)	137 360	54%	4-févr.-22
12	LTSOM SANO	Alimentation de la Raffinerie Moderne d'Afrique centrale (RAFMAC) à Bebenga-Bekoko	33 054	78%	15-févr.-22
14	LTSOM SANO	Alimentation de Africa Development Industry (ADI) à Missolè	34 454	60%	20-févr.-22

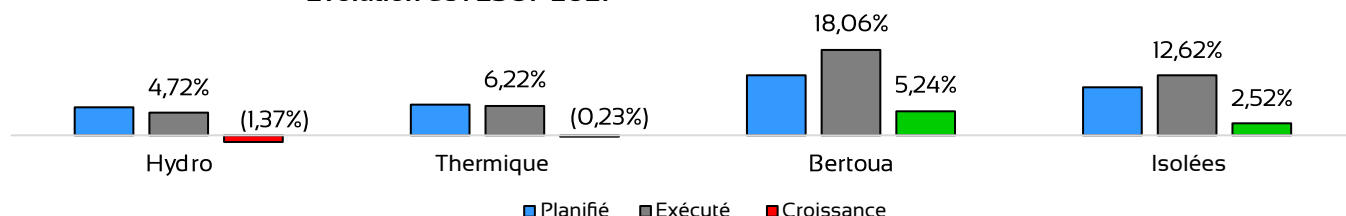
Couverture de la demande

La couverture de la demande à 99,63% en 2021

Programme de maintenance en Production

Evolution de l'ESOF 2021

Graphique 1 : évolution de l'ESOF 2021



Hydro

- **Songloulou:**
 - (1) groupes 1 à 8: inspection mensuelle des groupes turbo alternateur.
 - (2) entretien annuel du TR3 et du TSA3.
 - (3) TR1 & TR3: nettoyage des aéro-réfrigérants et redressement des ailettes.
 - (4) TR5: révision annuelle et remplacement de l'armoire de commandes.
 - (5) révision annuelle groupe 07, et fin travaux Dam Safety groupes 7, 6 & 8.
 - (6) révision annuelle, et travaux Dam Safety groupe 02.
 - (7) révision ciblée, et travaux Dam Safety groupe 01.
- **Edéa:**
 - (1): travaux d'étanchéité du servomoteur de la vanne de tête du groupe 5;
 - (2) remplacement du joint servo-moteur vanne de tête du groupe 6.
 - (3) rénovation système d'excitation

- groupe 09.
- (4) révision ciblée du groupe 10, travaux d'entretien sur le groupe 05.
- **Lagdo:**
 - groupes 1, 2 et 4: contrôle et entretien mensuel des trois turbo-alternateurs, et remplacement de bobines circuit démarrage du groupe 2.

Thermiques - réseaux interconnectés

- **Limbe:**
 - (1) groupe 041: travaux de maintenance 2000 heures et remplacement culasse B1; groupe 051: travaux de maintenance préventive 1000 heures, et entretien électrique trimestriel.
 - (2) groupe 011: travaux de maintenance électrique trimestriel; groupe 031 : travaux de maintenance 2000 heures.
 - (3) travaux de remise en service séparateur huile 041 (visite 4000h de service).
 - (4) groupes 011, 021 & 031: travaux de

fiabilisation.

Autres Thermiques :

- (1) lessivage des turbos compresseurs bancs A et B ; visite mécanique et électrique 200 heures du compresseur d'air du groupe 101 (Oyomabang1);
- (2) groupes 011 et 021: visite bimensuelle silencieux des gaz d'échappement et filtres d'air de charge (Logbaba2);
- (3) groupe 8: visite 500 heures; entretien transformateurs 400V/30KV (Bamenda).
- (4) visite trimestrielle électrique de la moto pompe incendie. Visite mécanique trimestrielle des modules feeder LFO et HFO. Visite annuelle des modules de transfert HFO et LFO (Oyomabang1).

Thermiques - Isolées

- **Bertoua:**
 - groupes 307B: visite 2000 h; 307B, 308B, 306B & c309B: visite 500 heures.

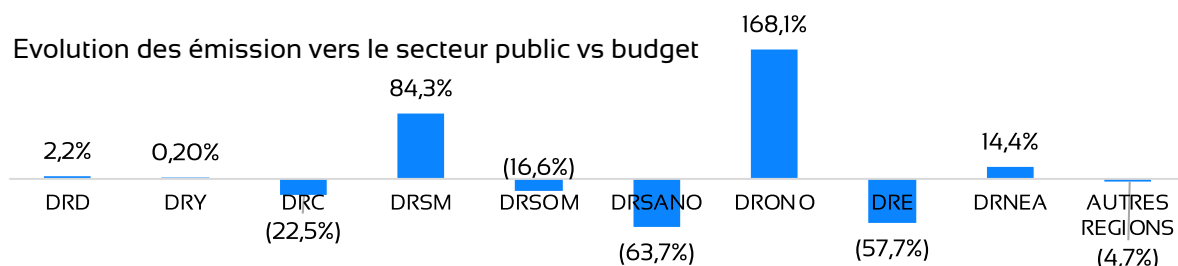
Demande

Tableau 6: alimentation en énergie

Energie injectée HT & MT (GWh)	Budget	2020	2021	%Réalisation	Vs 2020
Clients HT	1 270,40	1 243,30	1 184,30	93,22%	-4,70%
Alucam & Socratral	1 138,80	1 108,30	1 044,50	91,72%	-5,80%
Autres Clients HT	131,6	135	139,8	106,23%	3,60%
Secteur Public	5 454,50	5 284,30	5 434,50	99,63%	2,80%
Total	6 724,90	6 527,50	6 618,80	98,42%	1,40%

Tendance baissière des émissions vers le secteur public par rapport aux prévisions (-0,4%), et amélioration par rapport à l'année dernière (+1,4%).

Evolution des émissions vers le secteur public vs budget



Graphique 2 : évolution des émissions vers le secteur public vs budget

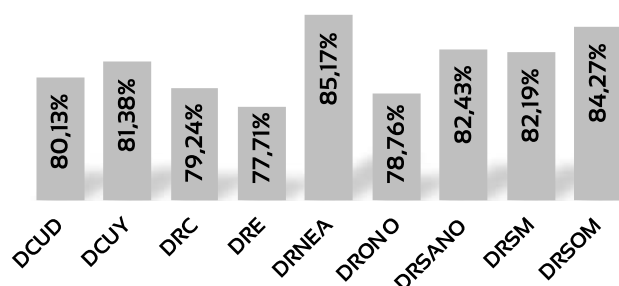
- L'offre globale de l'énergie connaît une baisse de 2,46% par rapport à l'objectif annuel, imputable :
 - aux arrêts prolongés des groupes, et travaux préventifs non prévus dans les centrales ;
 - aux perturbations sur le réseau
- ressenties à Songloulou et Edéa ;
 - à la mauvaise hydrologie à Lagdo.
- Centrales HFO : baisse de 12,9% principalement imputable à la limitation de puissance de la centrale de Limbe ;
- Sollicitation plus importante que prévue de la centrale à Gaz de Kribi depuis le début de l'année, +32,8% comparé au budget annuel prévu.
- Les énergies renouvelables (solaire Djoum & Lomié, et Mimi hydro Mape) ont contribué de 795 MWh depuis le début de l'année.

Indice de qualité de service (SDI)

Tableau 7: indice de qualité de service

Indice qualité de service (SDI)	Poids	2020*	2021
Indice de perception	45%	30,20%	31,74%
Branchements dans délais règlement de service	20%	17,98%	17,26%
Réclamations	35%	30,19%	31,87%
SDI	100%	78,36%	80,88%

Graphique 3: SDI par régions



SDI 2021 : 80,9%, soit un écart négatif de 19,12% par rapport à l'objectif mais une amélioration de 2,52 points par rapport à 2020.

2021

Tableau 8: fiabilité des départs

REGION	Nombre de départ	Nbre départs avec SAIDI départ > 80H	Fiabilité	Nbre départs avec SAIDI INC Départ > 80H	Fiabilité (sur INC)	Nbre départs avec SAIDI INC Départ > 80H (Forces majeures exclues)	Fiabilité (sur INC - Forces majeures)
DRC	5	5	0%	5	0%	5	0%
DRD	104	44	58%	15	86%	9	91%
DRE	10	5	50%	5	50%	4	60%
DRNEA	36	14	61%	11	69%	9	75%
DRONO	18	3	83%	3	83%	3	83%
DRSANO	11	7	36%	6	45%	6	45%
DRSOM	15	6	60%	3	80%	3	80%
DRSUM	12	4	67%	4	67%	3	75%
DRY	48	32	33%	12	75%	8	83%
TOTAL	259	120	54%	64	75%	50	81%

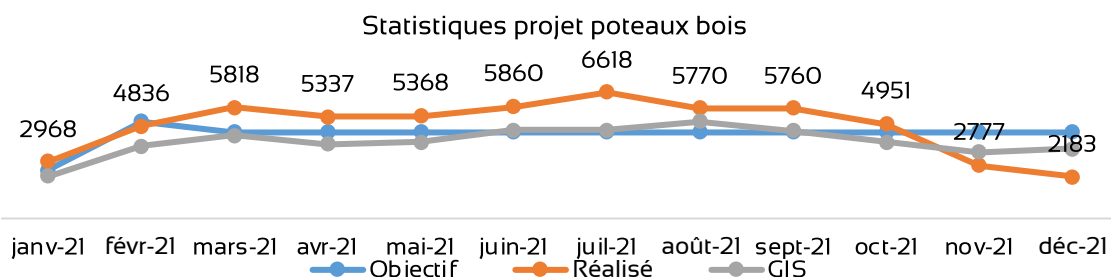
La fiabilité sur incidents a été de 75% pour un objectif de 82%.

Projet poteaux bois et transformateurs MT/BT

Remplacement poteaux

58 228 poteaux ont été remplacés sur un objectif de 43 226 poteaux à remplacer.

Graphique 4: poteaux remplacés



- **Poteaux MT:** 27 852 poteaux dont: 14 256 poteaux bois ; 13 363 poteaux en béton; 233 poteaux métalliques.
- **Poteaux BT:** 30 376 poteaux dont: 27 861 poteaux bois ; 2470 poteaux en béton; 45 poteaux métalliques.

Ateliers transformateurs

Tableau 9: ateliers transformateurs

Ateliers transformateurs	2021	Observations
Stock transfos défectueux début	79	04 D1a, 34 Ydé, 00 Garoua
Transfos défectueux reçus	355	68 D1a, 16 Ydé, 00 Garoua
Transfos Réparés et retournés au magasin	273	09 D1a, 09 Ydé, 00 Garoua
Transfos mis au rébus	63	06 D1a, 00 Ydé, 00 Garoua
Stock transfos défectueux en instance fin	98	57 D1a, 41 Ydé, 00 Garoua

- Personnel occasionnel recruté en appui;
- Un plan d'action est à mettre sur pied pour rapatrier tous les transformateurs Eneo cramés dans l'atelier de Douala.

Branchements neufs

Tableau 10: branchements neufs

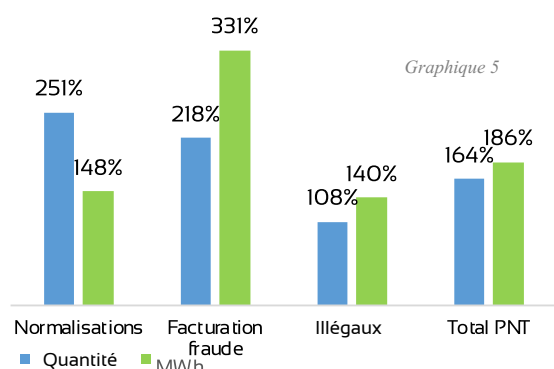
Region	Budget	2020	2021	Achiev.	Vs 2020
DRD	20 232	23 986	34 484	170,44%	43,77%
DRY	19 368	13 105	9 430	48,69%	-28%
DRC	3 528	2 545	2 211	62,67%	-13,12%
DRE	1 752	2 520	2 259	128,94%	-10,36%
DRNEA	10 560	10 048	14 915	141,24%	48,44%
DRONO	18 480	10 841	16 346	88,45%	50,78%
DRSANO	2 640	2 236	2 656	100,61%	18,78%
DRSM	2 640	1 956	2 649	100,34%	35,43%
DRSOM	8 808	6 822	10 284	116,76%	50,75%
Total	88 008	74 059	95 234	108,21%	28,59%

95 234 branchements ont été réalisés pour une prévision de 88 008 branchements, soit un taux d'exécution de 108,21%. Par rapport à 2020, les branchements réalisés sont en hausse de 28,59%.

Efficienne opérationnelle

Programme réduction PNT

Tableau 11 : programme réduction PNT



Activités	Quantité			Gains MWh		
	2021 AOP	2021 Act.	%	2021 AOP	2021 Act.	%
Normalisation	50 016	125 636	251%	20 371	30 166	148%
Illégaux	115 008	124 208	108%	34 790	48 683	140%
Facturation Fraude	40 032	87 118	218%	16 434	54 424	331%
Total PNT	205 056	336 962	164%	71 595	133 273	186%

Rendement de Distribution

Tableau 12 : Rendement de Distribution

Region	Budget	2020	2021	Achiev.	Vs 2020
DRD	73,48%	71,77%	74,56%	101,47%	2,79%
DRY	72,20%	68,41%	72,40%	100,28%	3,99%
DRC	55,08%	54,42%	52,78%	95,82%	-1,64%
DRE	67,18%	67,94%	72,08%	107,29%	4,14%
DRNEA	76,36%	75,54%	76,70%	100,45%	1,16%
DRONO	75,12%	73,85%	71,61%	95,33%	-2,24%
DRSANO	76,77%	74,61%	76,04%	99,05%	1,43%
DRSM	79,56%	76,16%	76,62%	96,30%	0,46%
DRSOM	68,81%	66,52%	65,46%	95,13%	-1,05%
Total	73,00%	70,85%	73,12%	100,16%	2,27%

Le rendement de distribution est en amélioration de 2,27% comparé à 2020. Par rapport au budget, il a cru de 0,12%, du fait de la régression des émissions de 0,16% par rapport à celle des ventes.

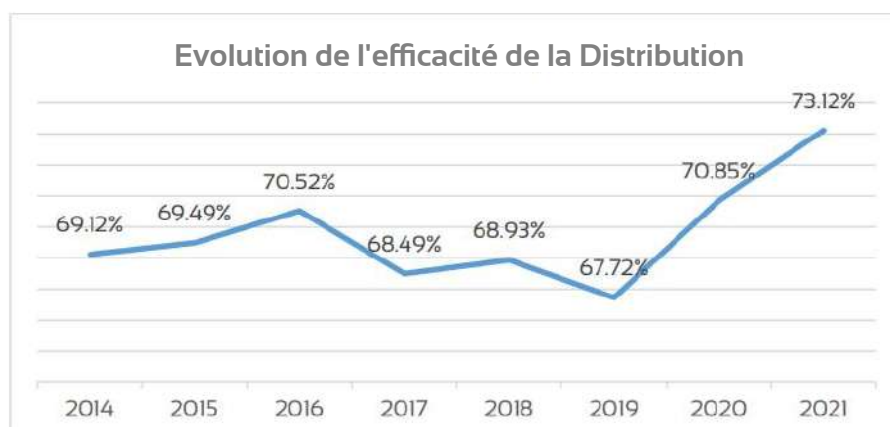
Emissions : les émissions sont en retrait de 0,37%, soit 20,08GWh d'énergie non injectée par rapport à la demande prévue en 2021.

Ventes : elles ont baissé de 0,21% (8,5 GWh) expliquée par le mix de performances de la BT et de la MT.

En BT : les ventes sont de 90 GWh en dessous de l'objectif du fait de la diminution de 7,13% des clients post payés éligibles au rendement de distribution (suite à la conversion des post payés vers les prépayés).

Cependant, il y a eu un gain de 25 GWh de normalisation et 37,9 GWh de factures fraudes.

En MT : les ventes sont de 81 GWh au-dessus du budget annuel en raison de la meilleure situation économique illustrée par l'augmentation de 2,44 % de la consommation spécifique combinée à une croissance de 3,05% de clients éligibles au rendement de distribution.



Graph 6 : évolution de l'efficacité de la Distribution

Evolution des ventes des Grands Comptes

Tableau 13: évolution des ventes Grands Comptes

Chiffre d'Affaires (000 000 FCFA)	2020	2021	Var (I)	Var (%)
ALUCAM	16,949	17,86	911	5.10%
Autres HT	10,387	10,678	291	2.73%
BT	17,209	15,015	-2,194	(14.61%)
MT	55,568	56,654	1,086	1.92%
ETAT	19,631	19,416	-215	(1.11%)
BT	8,245	6,577	-1,668	(25.36%)
MT	11,386	12,839	1,453	11.32%
Total hors EP	119,75	119,62	-122	(0.10%)
EP	22	22	0	-
Total	141,75	141,62	-122	(0.09%)

Comparé à 2020, le chiffre d'affaires des grands comptes est en léger retrait de 0.09%, principalement induit par la baisse des tarifs appliqués aux contrats industriels des SABC (usines Douala et Yaoundé) et CAMWATER (usine d'eau Akomnyada par Yaoundé). Ceci, malgré la forte augmentation de la demande industrielle (la mise en service de PROMETAL IV) et la reprise progressive des activités du client HTALUCAM.

Tableau de bord du recouvrement

Tableau 14: tableau de bord du recouvrement

Descriptions	unité	AOP 2021	2020	2021
Encaissement hors ETAT et Alucam	Bn xaf	316.0	287.4	303.9
Taux de recouvrement des factures de l'exercice y compris celles du Gouvernement	%	97%	74%	71%
Taux d'assainissement	%	10%	4%	3.5%
Taux de recouvrement brut global	%	97%	87%	92%
Impayés de plus de 8 mois	Bn xaf	4.50	11.40	13.26
Moyenne du nombre de coupures/remises	nbr	360	131	222

*Taux de recouvrement calculé en fin septembre 2020 des factures émises entre janvier 2020 et août 2020.

La formule de 2020 intègre les factures validées mais non payées et les apurements, ce qui n'était pas le cas avec celle de 2019.

Une évaluation de la performance de 2021 pourrait être faite les mois à venir avec la nouvelle méthode.

Points positifs

- Renforcement des équipes de coupures qui passent de 319 en fin 2020 à 719 en fin 2021 ;
- +32% d'augmentation des remises vs 2020 ;
- +158% d'augmentation des Encaissements prepaid vs 2020 soit 8.3 Mrds ;
- Amélioration du taux brut de recouvrement de 5% vs 2020 ;
- Augmentation des encaissements de XAF 7.8 Mrds vs 2020 ;
- Subrogation ALUCAM 33 milliards.

Points à améliorer

- Croissance du portefeuille des impayés de 17% ;
- Augmentation en brut de la bad debt de 13.26 Mrds ;
- Productivité des équipes de coupures/remises inférieure à l'objectif ;
- Faible taux d'assainissement des factures soit 3.5% en moyenne par mois ;
- Faible taux d'encaissements des émissions fraîche 86% du segment MT/BT région.

Recouvrement brut global HT, MT BT.

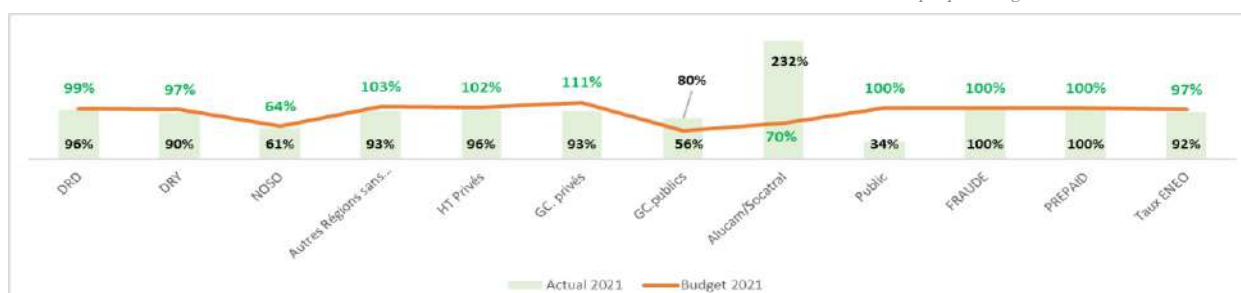
Tableau 15: recouvrement brut global

Segments	Budget 2021	2020	2021	2021 vs Budg	2021 vs2020
Clients BT	93%	88%	90%	-3.6%	1.6%
Clients MT	104%	90%	93%	-10.7%	3.1%
Taux MT/BT	98%	89%	91%	-6.2%	2.2%
Industries	81%	69%	185%	104.2%	116.3%
Public	100%	79%	34%	-66.0%	-45.3%
Fraudes	100%	100%	100%	0.0%	0.0%
Prépayé	100%	100%	100%	0.0%	0.0%
Global	96.9%	87%	91.6%	-5.2%	5.1%

Le retard par rapport aux objectifs est dû :

- Au faible taux d'encaissement des factures estimées 36% vs 86% de la tendance globale d'encaissement des régions ;
- A la priorisation des encaissements qui désavantage les factures de consommation ;
- A la productivité insuffisante des équipes de coupures remises ;
- Au faible taux d'annulation des mauvaises factures ;
- Au non-respect des engagements de paiement d CAMWATER et CAMTEL.

Graphique 7: segmentation du recouvrement brut



* Taux recouvrement brut global [mois M] = [somme encaissements factures consommation et fraude du mois M] / [somme factures du M-1 + encaissement fraude M].
La valeur annuelle = somme des numérateurs / somme des dénominateurs.

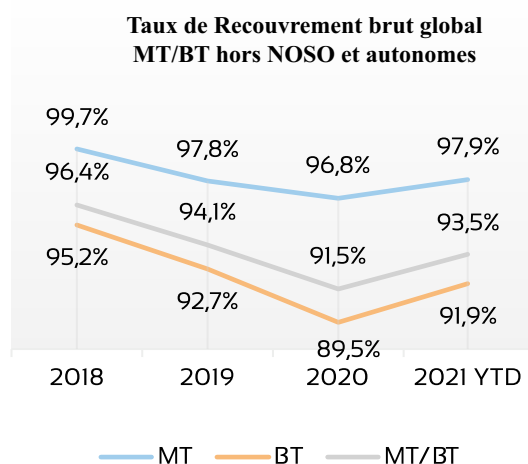
Evolution des encaissements Grands comptes

Graphique 16: segmentation du recouvrement brut

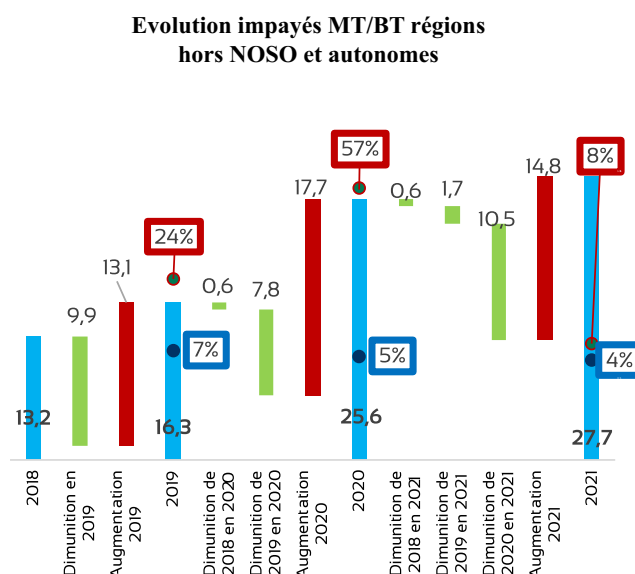
Segments	Budget 2021			YTD 2020		YTD 2021			Var. Actual vs Budget			Var. Act vs prior Year	
Total HT Privés	102%	9.01	9.16	9.39	107%	9.02	8.66	96%	0.02	-0.5	-6%	-0.73	-10.50%
Total Grands Comptes privés	111%	57.6	64.02	56.16	98%	57.47	53.55	93%	-0.14	-10.48	-18%	-2.61	-4.80%
Total Grands Comptes publics	56%	16.77	9.41	9.07	54%	15.69	12.57	80%	-1.08	3.16	24%	3.49	26.00%
Alucam/Socatral	70%	16.6	11.62	58.34	326%	18.18	42.13	232%	1.58	30.51	162%	-16.21	-94.30%
Public	100%	62	62	12.9	22%	46.06	15.64	34%	-15.94	-46.36	-66%	2.74	12.10%
Total Grands comptes	96%	161.98	156.21	145.86	91%	146.42	132.55	91%	-15.56	-23.67	-6%	-13.31	-0.80%

La variation négative observée sur les clients Haute Tension s'explique par le règlement partiel de leurs factures de consommation électrique des trois derniers mois, en retenant la composante Transport estimée par eux (un peu plus de 20% sur les factures). Ceci du fait des correspondances MINEE / SONATREL à l'attention du client sur la problématique tarifaire des coûts de Transport.

Performances particuliers MT/BT Régions hors NOSO



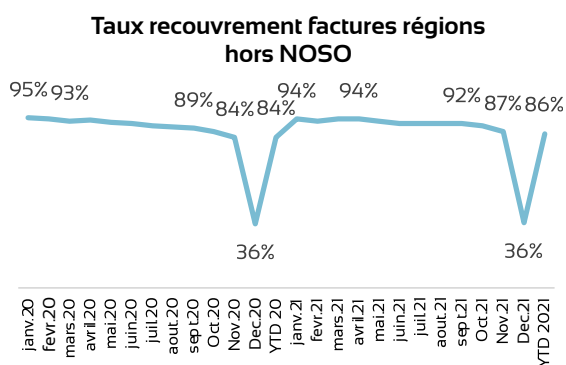
Graphique 8: taux de recouvrement brut global MT/BT hors NOSO et autonomes



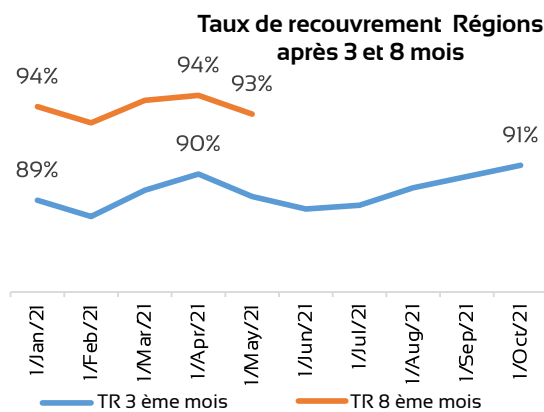
Graphique 9: évolution impayés MT/BT régions hors NOSO et autonomes

- Légère augmentation du taux entre 2020 et 2021 de 2.3% depuis les baisses observées depuis 2019.
- On clôture l'année avec un taux de recouvrement de 92% et une accumulation des impayés de 8%.

Taux de recouvrement des factures MT/BT de la région, hors NOSO, en 2021



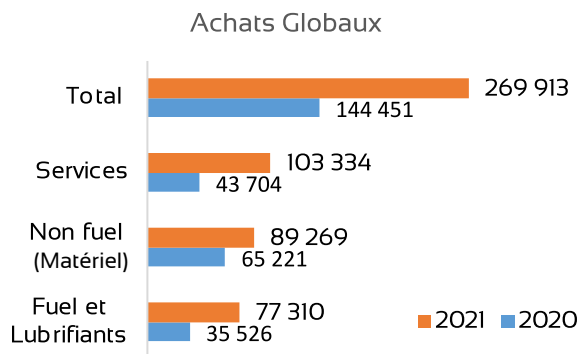
Graphique 10: taux de recouvrement factures régions hors NOSO



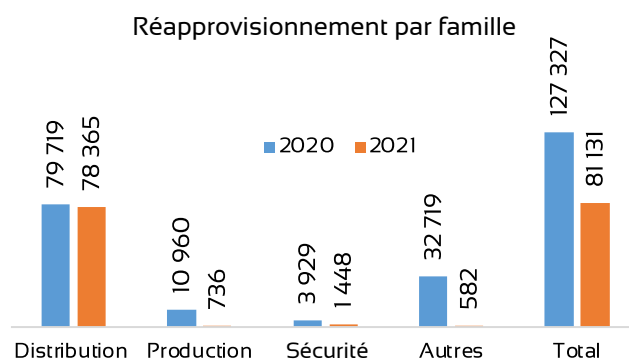
Graphique 11: taux de recouvrement après 3 et 8 mois

- La MT/BT Région se recouvre dans l'année de son émission fraîche en moyenne à 86% en 2021 vs 85% en 2020.
- 6% des factures MT/BT entrent systématiquement dans la Bad debt pour une valeur minimale de 1 milliard par mois d'émission fraîche ;
- La BT Région hors NOSO et autonomes s'encaisse en moyenne à 87% à 3 mois de son émission ;
- La MT Région hors NOSO et autonomes s'encaisse en moyenne à 96.5% à 2 mois de son émission.

Approvisionnements (en millions FCFA)

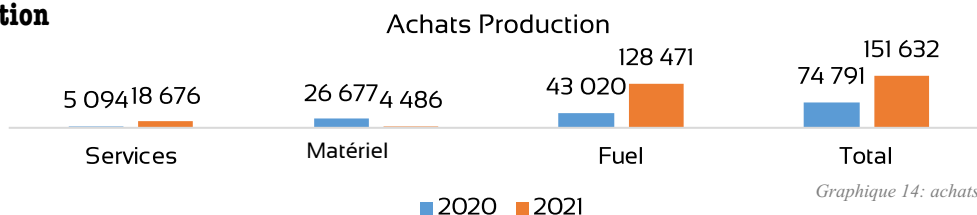


Graphique 12 : achats globaux



Graphique 13 : réapprovisionnement par famille

Achats Production



Graphique 14 : achats Production

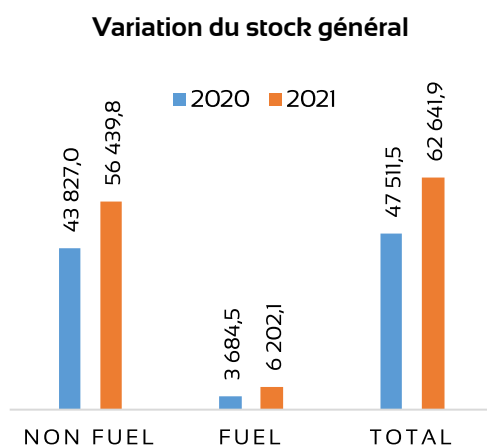
Le faible montant d'achats de matériel enregistré au cours de l'année 2021 est dû au fait que les demandes d'engagement créées en 2020 ont été exploitées en 2021 pour les besoins en matériels de 2021.

Achats par type de contrat

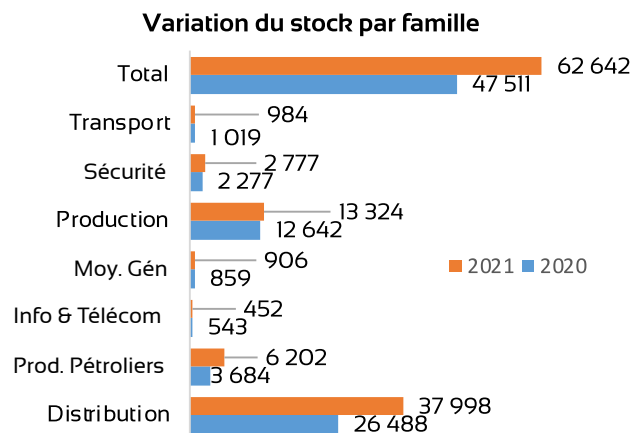
- La Direction des Approvisionnements a opté pour une mise en concurrence au cours de l'exercice 2021, notamment via des achats par consultation au détriment de Contrat Cadre. Le taux d'achat par Contrat Cadre est passé de 64% en 2020 à 49,4% en 2021 et celui des achats par consultation de 9% à 21%.
- Bien que les achats par gré à gré aient connu une légère augmentation, ils restent marginaux comparés aux achats globaux.

Stocks

Globalement, la valeur du stock général a augmenté de 31,85% entre 2021 et 2020, soit 15,1 Milliards XAF. Le fuel a augmenté de 68,33%, passant de 3 684,5 en 2020 à 6 202,1 millions en 2021.



Graphique 15 : variation du stock général



Graphique 16 : variation du stock par famille

Taux de service

81 % des demandes de matériel reçues dans les entrepôts ont été satisfaites en 2021 contre 80% en 2020.

Logistique

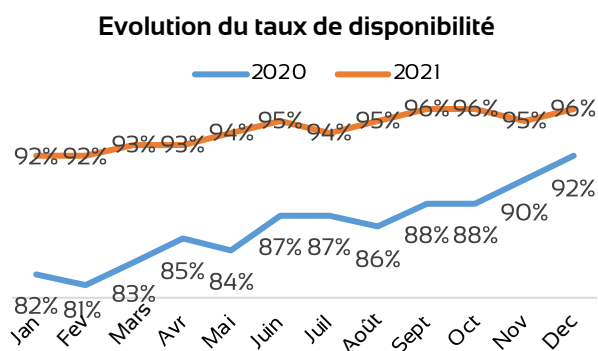
Statistiques parc automobile

Tableau 17: statistiques parc automobile

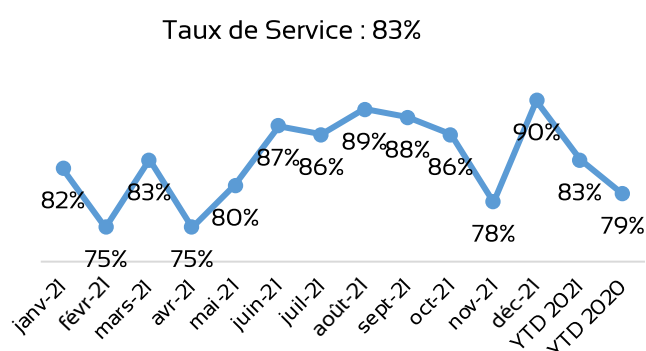
Parc actif au 31 Decembre 2021						
Région	Véhicule	Camion & remorque	Equipement lourd	Motocyclette	Tricycle	Total
DCP	68		1	41		110
DRC	19			44		63
DRD	81			65	10	156
DRE	16			19	2	37
DRNEA	59	3		51	4	117
DRONO	47	12	10	55	13	137
DRSANO	22			23	2	47
DRSM	21			24		45
DRSOM	21			41	2	64
DRY	123	1	1	96	7	228
Siège	247	10	6	435		698
Non affectés	6			19		25
Total	730	26	18	913	40	1727

Le parc automobile au 31 Decembre 2021 comptait 1727 véhicules repartis entre les différentes unités. Il s'était enrichi au cours de l'année de 143 nouveaux véhicules (09 Mini SUV ; 139 Pick-Up ; 05 Van/ Mini Van) sur une commande de 167 véhicules.

Disponibilité – Taux de service



Graphique 17: évolution du taux de disponibilité du parc véhicule



Graphique 18: évolution du taux de service du parc automobile

GLOSSAIRE

AAAT	Accident avec arrêt de travail	GWH	Gigawatt heures
ALL	Toutes les régions confondues	HFO	Fuel lourd
AOP	Plan annuel opérationnel	HGD	Hôpital Général de Douala
ARSEL	Agence de Régulation du Secteur de l'électricité	HT	Haute Tension
Bn	Milliard	HTA	Haute tension niveau A (Moyenne Tension)
BT	Basse Tension	HTA-BT	Poste de transit de la Haute Tension niveau A à la Basse tension
CAPEX	Budget d'investissement	IMCI	Indice de maturité du contrôle Interne
CC	Coupe circuit	INC	Incident
CEMAC	Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale	IPP	Producteur Indépendant
CICAM	Cotonnière Industrielle du Cameroun	KPDC	Kribi Power Development Corporation
CPH	Cameroon Power Holding	KV	Kilovolt
CSE	Centre, Sud et Est	KVA	KilovoltAmpères
CVUC	Communes et Villes unies du Cameroun	LFO	Fuel léger
DCUD	Direction Régionale de Douala nomenclature commerciale	LTSOM SANO	Littoral Sud Ouest Moungo et Sanaga Océan
DCUY	Direction Régionale de Yaoundé nomenclature commerciale	MICROSOLAR	Programme d'installation de micro Kits Solaires dans des structures sociale isolées du réseau
DPDC	Dibamba Power Development Corporation	MT	Moyenne Tension
DRC	Direction Régionale du Centre	MW	Mégawatt
DRD	Direction Régionale de Douala	MWH	Mégawatt heure
DRE	Direction Régionale Est	NEA	Nord, Extrême Nord et Adamaoua
DRNEA	Direction Régionale Nord, Extrême-nord et Adamaoua	NOSO	Nord-ouest et Sud-ouest
DRONO	Direction Régionale Ouest et Nord-ouest Direction Régionale Sanaga et Océan	ONO	Ouest et Nord-ouest
DRSANO	Direction régionale Sud-ouest et Moungo	PMR	Pool Monte relais (Disjoncteur à fonctionnement automatique qui protège une ligne principale de tout défaut provenant d'une ligne secondaire ou d'un circuit aval)
DRSM	Direction régionale Sud-ouest et Moungo	PNT	Pertes Non techniques
DRSOM	Direction régionale Sud-ouest et Moungo	PURD	Programme d'urgence des réseaux de distribution
DRY	Direction Régionale de Yaoundé	QDS	Qualité de service
EAF	Taux de disponibilité d'une (ou des) centrale (s)	RDD	Rendement de Distribution
EDC	Electricity Development Corporation	RIE	Réseau Interconnecté Est
EDF	Electricité de France	RIN	Réseau Interconnecté Nord
EFOF	Taux de travaux dans une (ou les) centrale(s)	RIS	Réseau Interconnecté Sud
EP	Eclairage Public	SAIDI	Durée Moyenne des interruptions vues par les clients
ERP	Enterprise Ressource Planning	SAIFI	Fréquence moyenne des interruptions vues par les clients
ESG	Comité Environnement , Sécurité et Gouvernance du Conseil d'administration		
ESOF	Taux d'incidents enregistré dans une (ou les) centrale(s)		

GLOSSAIRE

SCADA	Système de contrôle	TR	Travaux Remboursables (Travaux pour lesquels Eneo peut prendre en charge partiellement le financement)
SCATEC	Société		
SDI	Index de Qualité de service	TRI	Triphasé
SNH	Société Nationale des Hydrocarbures	WASH	Programme de fourniture des points d'eau aux communautés
SONATREL	Société Nationale de Transport	YTD	A date = du début de l'année à la fin de la période évaluée.
SUV	Suzuki vitara		