

STAKEHOLDERS BULLETIN

Bulletin trimestriel d'Information d'Eneo sur le Service Electrique.

Deuxième trimestre 2023



Le nouveau Directeur Général d'Eneo met le personnel au cœur de ses priorités

Désigné le 26 juin 2023 par une session spéciale du conseil d'administration, Amine Homman Ludiye, qui était jusque-là Directeur Général Adjoint en charge de la Production, a, au cours de son installation le 29 juin 2023, indiqué ses priorités. L'amélioration du climat social est au premier rang. « Certains d'entre vous le savent, je place l'humain au centre de l'organisation. Nous devons restaurer un climat social serein et apaisé. Cela suppose d'apporter des réponses à un certain nombre de sujets qui vous préoccupent », a indiqué le nouveau DG. Et de citer trois points majeurs : l'assurance maladie, la mise en œuvre de la nouvelle convention collective et la question des 5% du capital porté pour le personnel par le véhicule dénommé GIC-P Eneo.

Dans la foulée, le Directeur Général a mis en place des Task-forces sur chacun de ces sujets afin que dans des délais précis, elles fassent des propositions.

Des groupes de travail sont également à pied d'œuvre sur des opérations importantes de l'entreprise : l'évaluation des investissements, l'éclairage public, les consommations des entités publiques dénommées clients autonomes.

Amine Homman Ludiye tient aussi à la sécurité, l'excellence opérationnelle et à l'image de l'entreprise. Toutes choses sur lesquelles il a engagé des actions d'amélioration.

SOMMAIRE

- Pg. **1** Le nouveau Directeur Général d'Eneo met le personnel au cœur de ses priorités
- Pg. **2** ARSEL, ENEO et les associations de consommateurs, ensemble pour encadrer la lutte contre la fraude
- Pg. **3** Le rythme de progression des nouveaux branchements demeure soutenu
Gestion en ligne des Branchements : Après Douala et Yaoundé, c'est au tour de l'Ouest et le Nord-Ouest
- Pg. **4** Coût du branchement : Les règles du régulateur ARSEL
- Pg. **5** Rapport Offre-demande et qualité de service
Un réseau de distribution qui se solidifie
- Pg. **6** Des lignes électriques basse tension encore fragiles



ARSEL, Eneo et les associations de consommateurs, ensemble pour la canalisation de la lutte contre la fraude

A la suite de nombreuses rencontres les années précédentes, à l'effet d'affiner le mode opératoire de la lutte contre la fraude et de faire une évaluation des pratiques sur le terrain, les trois parties se sont de nouveau retrouvées à Kribi en juillet 2023. Elles ont mis à jour la checklist des types de fraudes et anomalies sur les installations.

Fraude sur les compteurs prépayés

Les nouveaux types de fraude recensés et pris en compte concernent beaucoup plus les compteurs prépayés. Les constats de fraude sur ce type de compteurs connaissent une croissance exceptionnelle. Au cours du premier semestre 2023, 62% des cas de fraudes détectés à Douala sont sur les compteurs prépayés, contre 38% sur les compteurs classiques postpayés. Les clients indécents ont multiplié des techniques pour éviter à ces compteurs l'enregistrement des consommations. Il est ainsi du « shunt », du « raccordement », du « dysfonctionnement du relais », ou de « la mise en place d'un neutre fictif ».

Les trois parties réunies à Kribi ont réaffirmé que la lutte contre la

fraude est une nécessité, et qu'elle doit être menée dans le plus grand respect des règles et de la dignité des clients. Eneo a rassuré que tout soupçon d'indélicatesse de ses agents dans le cadre des contrôles des installations est traité avec le plus grand sérieux et les concernés châtiés quand les investigations confirment les allégations. Il est à noter que 487 barons de la fraude ont été arrêtés en 2022. Un baron de la fraude est un délinquant qui entretient un réseau d'alimentation frauduleuse d'au moins 100 foyers. 242 faux électriciens appréhendés en 2022, contre 49 en 2021. A fin juin 2023, nous enregistrons 138 faux électriciens appréhendés. Le nombre de faux électriciens exerçant dans les quartiers est estimé à environ 1500. Par ailleurs, 15 employés d'Eneo et 30 employés d'entreprises sous-traitantes ont été licenciés en 2022 pour cause d'implication dans des actes de fraude électrique. Malheureusement, ces arrestations ne font pas reculer ce fléau.

Cette approche de tolérance zéro contribue à maintenir à un bon niveau les résultats de la lutte contre la fraude. En 2022, nous avons enregistré en moyenne 11 700 constats fraudes par mois, soit environ 130 000 contrôles réalisés.

ELECTRA, l'application d'écoute client d'ARSEL

« Aujourd'hui, cette révision s'inscrit dans la continuité de ce qui avait déjà été fait. Toutes les parties ont donné leur avis, ainsi que la plateforme des consommateurs la PAIES qui représentait les associations de consommateurs du Cameroun. Nous sommes satisfaits des résolutions prises parce que nous y avons activement participé. On nous a laissé la latitude de nous exprimer sans nous donner les directives, et nos avis ont été pris en compte. Nous nous sommes accordés et c'est pourquoi le document porte notre signature pour marquer notre accord sur les résultats des travaux et résolutions arrêtées ce jour.

Ce que je retiens, c'est la traçabilité des travaux sur les activités de lutte contre les pertes non-techniques (PNT) de 2021 et le consensus que nous avons trouvé sur la manière de gérer les cas de fraude dans notre pays. Ce que je loue le plus c'est l'entrée en matière de l'application ELECTRA de l'ARSEL qui va désormais venir accompagner les travaux de PNT avec les réclamations qui pourront être traitées à distance afin de faciliter la tâche au consommateur », a déclaré Georges Ngono le président de la plateforme PAIES représentant les consommateurs.



Le rythme de progression des nouveaux branchements demeure soutenu



ENEO a raccordé de manière sécurisée 78 000 ménages et commerces au réseau au cours du deuxième semestre 2023.

Eneo a poursuivi au cours du premier semestre 2023 sa contribution à l'accès à l'électricité du plus grand nombre des Camerounais. Au cours de ce semestre, 78 000 ménages et commerces ont été raccordés de manière sécurisée au réseau. Ce qui porte le nombre de clients d'Eneo à 1 995 000 à fin juin 2023 contre 1 917 000 en fin décembre 2022. Le rythme de progression des nouveaux branchements demeure soutenu. Eneo faisant toujours plus que ce qui est attendu, tant par rapport aux objectifs fixés par le gouvernement que par rapport à ses propres objectifs.

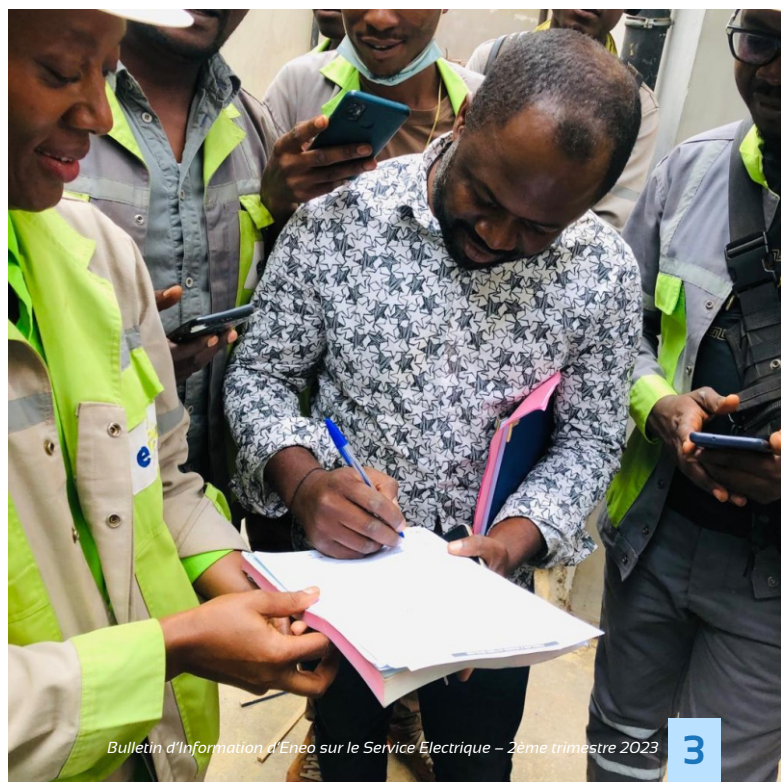
Au terme du premier semestre, le taux de réalisation des branchements est ainsi de 128% par rapport aux objectifs. L'entreprise aurait pu faire mieux, n'eut été le contexte financier tendu dont l'une des plus grandes traductions est la tension dans les stocks de matériels. Ce qui par moment affecte les délais d'exécution. Les performances actuelles résultent d'une organisation améliorée du travail des équipes et de la mobilisation du digital avec le traitement en ligne des demandes de branchement. La gestion des opérations de branchement est aussi inscrite dans le programme PERACE du gouvernement. Lequel programme offre une facilité aux clients demandeurs de compteurs : la possibilité de payer les frais en plusieurs mensualités. Plus de 90% des demandes de branchements satisfaites au cours du premier semestre 2023 ont souscrit à cette facilité soutenue par la Banque Mondiale. Plus de 90% des nouveaux clients du premier semestre 2023 ont aussi accepté la solution prépayée. Ce qui porte à 32% la part du prépayé dans le parc de compteurs placés dans les ménages, contre 28% en fin 2022.

Gestion en ligne des Branchements : Après Douala et Yaoundé, c'est au tour de l'Ouest et le Nord-Ouest

C'est fort du succès de la solution dans les métropoles de Yaoundé et Douala, et des enseignements de l'implémentation dans ces deux grands centres que la société propose aussi aux clients de l'Ouest et du Nord-Ouest de désormais faire leurs demandes de branchement en ligne à partir du mois d'août 2023.

A Yaoundé et Douala, la demande en ligne s'est fortement développée et a permis de booster le nombre de clients admis à payer un devis pour obtenir un compteur. Plus de 200% de croissance des demandes traitées avec succès, débouchant sur un devis, par rapport à avant 2021. C'est une solution qui contribue à réduire les risques d'arnaque.

Tenant compte de la spécificité des régions de l'Ouest et du Nord-Ouest qui sont sémi-urbaines et semi rurales, le processus de demande en ligne des branchements va y cohabiter avec l'ancien système qui consistait à accepter les demandes physiques en agence. Eneo met en place un dispositif d'accompagnement des clients.



Coût du branchement

les règles du régulateur ARSEL

ARSEL a fixé les coûts provisoires des branchements destinés aux ménages à faible revenu.

Par décision N° 00000001/D/ARSEL/DG/DRT/DAJCPC/SDRSP/SCAT/CSRD du 3 Jan 2023, l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité a fixé les coûts provisoires de fourniture, de matériel et de mise en œuvre des branchements au réseau de distribution géré par le concessionnaire Eneo Cameroon.

Les dispositions de cette décision concernent principalement les clients éligibles au branchement social (5/15 et 10/30 Ampères). Les clients sollicitant des branchements aux puissances 5/15 ampères et 10/30 ampères bénéficient désormais des tarifs homologués pour des quantités précises de matériels, et pour la mise en œuvre du branchement.

Ainsi, voici l'ensemble des matériels (nature, quantités) et éléments considérés dans les coûts homologués par l'ARSEL pour les branchements standards sociaux (bénéficiant aux ménages démunis) :

- Un forfait de 15 mètres de câble 2x16 (forfait) qui s'élève environs à 5 500 FCFA et le reste (6 593 FCFA) pour les accessoires
- 2 raccords à perforation d'isolant P116/95 ;
- 2 tirs en acier galvanisé ;
- Kit monophasé standard ;
- Mise en œuvre avec ou sans poteau

A noter que le compteur et le disjoncteur ne sont pas facturés au client.

Au cas où une demande de branchement 5/15A ou 10/30Ampères nécessiterait des quantités de matériels supérieures à ce qui est prévu dans cet ensemble homologué, le surplus sera aussi facturé au client, suivant le bordereau de prix appliqué par Eneo Cameroon.

Tous les autres types de branchements seront facturés au client au prix coûtant, selon le bordereau de prix appliqué par Eneo.



Offre d'énergie électrique dans le système et qualité de service

Rapport Offre-demande et qualité de service

Dans le Réseau interconnecté Sud qui rassemble les régions du Littoral, du Centre, du Sud, de l'Est, de l'Ouest, du Nord-ouest et du Sud-ouest, le premier semestre 2023 a été meilleur comparé à 2022.

Le système électrique a enregistré une baisse des énergies non fournies (END) de l'ordre de 3,5 GW au terme du premier semestre 2023 par rapport à 2022. Même

tendance baissière entre les END du deuxième trimestre 2023 et celles du premier 2023. Ce qui traduit globalement une amélioration continue de la fourniture de l'électricité durant le premier semestre de 2023. Ce progrès d'un trimestre à l'autre est consécutif à l'amélioration des conditions hydrologiques sur le Ntem (Centrale de Memve'e).

Le Réseau Interconnecté Nord a continué à maintenir son équilibre au cours du deuxième trimestre 2023.

A l'échelle du pays, la durée moyenne des coupures vues par le client connaît une amélioration au cours du premier semestre dans l'ensemble des segments (Production-Transport et distribution), avec une baisse de 26%. La fréquence des incidents vues par les clients connaît aussi une baisse entre 2022 et 2023 de l'ordre de 31%.

Un réseau de distribution qui se solidifie...

L'objectif en 2023 est d'enregistrer un taux de fiabilité des lignes de 85%. Soit 85% des 264 lignes de distribution moyenne tension d'Eneo, avec chacune une durée moyenne des coupures vue par les clients (SAIDI) inférieure à 80 heures. Cet objectif est aligné sur les attentes du gouvernement conformément au à l'avenant numéro 3 du contrat de concession.

Rendu à fin juin 2023, le taux de fiabilité des lignes moyenne tension d'Eneo est de 92%.

Les grandes lignes de distribution ont été globalement stables durant le premier semestre 2023. Seuls les mois de février et mars 2023 ont été éprouvants, avec notamment des incidents suite aux orages. Le niveau de solidité ou de fiabilité des lignes varie selon les régions. Il est au-dessus de 92% dans les régions de Yaoundé, Douala, Sud, Sud-Ouest et Mounjo, Ouest et Nord-Ouest. Il est en revanche en deçà de 88% dans les autres régions. Le Centre enregistre le taux le plus bas, en raison du nombre important des lignes construites par des institutions tierces. Des lignes pas souvent aux normes.

Par-dessus tout, le taux de fiabilité global de 92% est porté par l'exécution des projets de maintenance mis en place, malgré le contexte de trésorerie difficile.

Activités	Objectif à fin juin 2023	Réal à fin juin 2023	Taux
Remplacement des poteaux bois	11900	12096	102%
Nettoyage mécanisé des lignes moyenne tension rurales (km)**	522	83,74	16%
* Entretien avec Engins Agricoles		36	
* Entretien au Bulldozer		47,74	
Remplacement/Réhabilitation des PMR défectueux	10	12	120%
Protection des dérivations des lignes moyenne tension	400	240	60%
Remplacement des IACM	64	64	100%
Protection des postes sur poteaux	687	567	83%
Entretien des postes cabines	100	208	208%
Maintenance des postes sources	29	18	62%

**Difficultés à trouver des prestataires ayant d'habilitation pour avancer dans le projet d'entretien mécanisé des lignes moyenne tension



Offre d'énergie électrique dans le système et qualité de service

Des lignes électriques basse tension encore fragiles

Rendu à fin juin 2023, le taux de fiabilité des lignes moyenne tension d'Eneo est de 92%. Le taux de fiabilité dont il est question ici ne concerne que les grandes lignes de distribution, autrement appelées lignes moyenne tension. Elles sont sur poteaux bois, béton ou métalliques et constituées de 3 câbles nus. Elles partent des postes de transformation frontalières avec le réseau Sonatrel et traversent les quartiers. De ces grandes lignes à 3 câbles nus, partent des lignes dites basse tension, reconnaissables par leurs câbles uniques noirs, qui entrent davantage dans les quartiers pour connecter directement les ménages et commerces via des compteurs.

Avec plus de ressources, l'engagement d'Eneo aurait été plus impactant, surtout sur les lignes de distribution basse tension

encore fragiles, et dont les défauts génèrent des désagréments du fait des durées de coupures plus longues que celles liées aux lignes moyenne tension. En effet, les pannes sur le réseau basse tension, quoique isolées, parsemées et n'affectant que peu de personnes, peuvent souvent être prises en charge tard. D'abord, parce qu'Eneo ne les voit pas systématiquement, et donc doit attendre d'être alertée par les clients ; ensuite parce que la priorisation privilégie d'abord la gestion des pannes moyenne tension. Une panne en moyenne tension peut affecter parfois jusqu'à 12 000 ménages, tandis qu'une panne en basse tension affectera difficilement 50 foyers. Seulement, le nombre d'incidents en basse tension dans un territoire d'exploitation est 10

fois supérieur au nombre de pannes en moyenne tension.

Renforcer les investissements et agir plus vite sur les pannes en basse tension sont donc parmi les points d'amélioration d'Eneo pour davantage solidifier l'ensemble du réseau de distribution et améliorer la qualité de service aux clients.

Beaucoup reste à faire. En attendant, Eneo a multiplié les canaux de remontée d'alertes de pannes en basse tension : l'assistance via le 8010 et le Livechat 24/7, près de 300 groupes WhatsApp et Telegram à travers le pays, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.

En marge des contraintes connues de ressources, les délais d'intervention sont souvent tributaires de facteurs exogènes (état des routes, trafic routier dans les quartiers, complexité des pannes...)

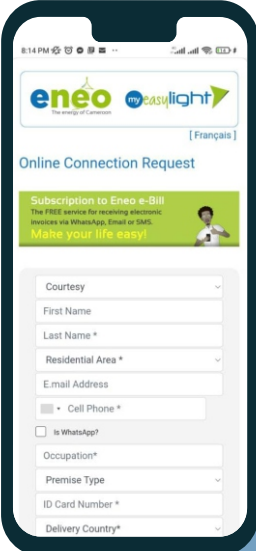
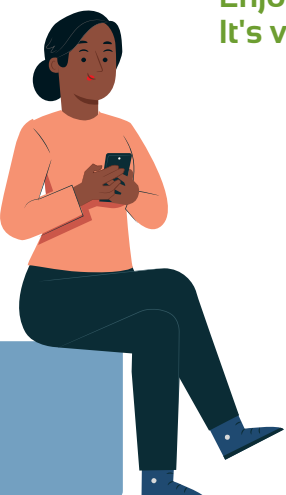


Demandez **votre** branchement en ligne

Apply for **your** connexion online

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

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



connection.eneoapps.com



[myeasylight](#)



695 511 111

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

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

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

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

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



EXPRESS EXCHANGE
Transfert d'Argent - Bureau de Change - Travelers Cheques



Et toute autre opération, à partir de votre téléphone

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

And any other operation, from your phone

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

Pour plus
d'informations



For more
informations

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

eneo
The energy of Cameroon