

Note d'information Eneo

Résultats à avril 2019

Sommaire

- I. Accès à l'électricité
- II. Qualité de service commercial
- III. Qualité du service technique
- IV. Investissements et modernisation
- V. Ressources humaines

I. Accès à l'électricité

Nouveaux branchements, délais d'exécution et clients actifs

A fin avril 2019...

- 29 487 nouveaux branchements réalisés au total, soit une augmentation de 27,4% par rapport à 2018 ;
- Nombre de clients actifs : 1 204 912, en croissance de 6,6% par rapport à l'an dernier ;
- 7 961 clients en instance de branchement.

Sur les délais du règlement de service...

- 89% de branchements réalisés dans les délais, soit une hausse de 15.7% par rapport à 2018 ;
- Globalement, la durée moyenne de réalisation des branchements passe de 18 jours en 2018 à 4 jours en 2019 :
 - En zone urbaine, de 11 jours en 2018 à 3 jours aujourd'hui ;
 - En zone rurale, de 29 jours en 2018 à 14 jours.

II. Qualité de service commercial



Facturation

- Taux de surfacturation et autres anomalies en légère hausse ;
- Plusieurs cas de délais irréguliers de coupure après dépôt effectif des factures.

Gestion des réclamations : Baisse sensible du taux de traitement des réclamations. Actions d'amélioration en cours.

Déploiement de quelques innovations dans toutes les Régions pour améliorer la facturation et le traitement des réclamations :

- Factures par SMS au 667 909090
- Live Chat sur MyEasyLight...

III. Qualité de service technique

Sécurité

2 décès et 10 blessés dans le public dus à l'état du réseau électrique. Une baisse de 50% et 64% respectivement pour les décès et les blessés, par rapport à 2018.

Energies non distribuées

En Production : Amélioration due surtout à une réduction des délestages pour insuffisance de carburant dans la centrale thermique de Bertoua.

En Distribution : Malgré une hausse sensible du nombre mensuel d'incidents due à la pourriture et à la végétation, on note une amélioration des performances, avec une baisse globale de 29%. Ceci est principalement dû à une réduction des délestages et des incidents sur le réseau.

Plus précisément, une baisse : de 31% des incidents dus aux matériels endommagés ; de 75% des incidents dus à la surcharge des ouvrages ; de 35% des incidents dus aux travaux programmés, réalisés surtout à Yaoundé et Douala, prioritairement sur le remplacement des matériels avariés et supports.

Dégradation de la qualité de service

Globalement, on a enregistré une détérioration de la qualité de l'énergie servie aux usagers au cours des derniers mois. Certes, les travaux sur le réseau ont été intensifiés, mais on note une augmentation des microcoupures (moins d'une heure), avec une moyenne de plus de deux chaque jour.

- Top 10 des localités avec le plus d'incidents en termes de fréquence et de durée. Elles représentent près de 30% de toutes les énergies non distribuées enregistrées :
 - Tiko
 - Bafia
 - Sangmélina
 - Batouri
 - Abong-Mbang
 - Obala
 - Emana
 - Minta
 - Ngou
 - Akonolinga
 - Ebolowa

- A fin avril 2019, plus de 150 localités non alimentées, hors Douala et Yaoundé :

Sanaga Maritime et Océan	16
Centre (Obala)	24
Ouest	51
Sud-Ouest	22
Moungo	4
Nord	12
Est	25
	154

De manière générale, les délais de reprise se sont rallongés pour les raisons suivantes :

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

IV. Investissements et modernisation

7 investissements majeurs réalisés ou en cours...



Travaux de sécurisation du barrage hydroélectrique de Songloulou

1. Sécurisation du barrage hydroélectrique de Songloulou (renforcement du barrage de prise et réhabilitation de l'évacuateur de crues) ;
2. Construction d'une ligne biterne Ngodi-Bakoko/Dibamba
3. Construction du poste de Nomayos, qui a permis d'alimenter CIMENCAM et le reste de la zone industrielle, ainsi que de décharger les postes d'Ahala et Kondengui ;
4. Nettoyage des lignes au Bulldozer (6 lignes concernées ; plus de 250km de lignes déjà dégagées, réduction de 40% des énergies non distribuées dues à la végétation à Sangmélima) ;
5. Remplacement des poteaux bois par ceux en béton ou métalliques ;
6. Extension de réseau Moyenne Tension, décharge des postes et des transformateurs ;
7. Introduction des compteurs communicants prépayés ou postpaid, avec environ 4 000 compteurs prépayés installés à date.



Poste de Nomayos



Près de 4 000 compteurs prépayés



Nettoyage des lignes au Bull



Poteaux métalliques en MT



Décharge des transformateurs



Extension réseaux Moyenne Tension

V. Ressources humaines

- **Recrutements** : Depuis le début de 2019, Eneo s'est enrichie de 131 nouvelles recrues, ce qui porte le nombre de salariés à 3 769 ;
- **Rajeunissement** : L'âge moyen est passé de 45 à 42 ans sur les cinq dernières années ;
- **Diversité** : Le taux de représentativité des femmes dans le management est passé de 8 à 15% en 4 ans ;
- **Développement du personnel** : Depuis le début de 2019, les formations ont été massifiées. Une hausse de 44% des personnes formées, et de 21% pour les jours de formation au total, comparée à la même période en 2018.

Domaine/lieu de formation	Effectifs formés		Jours de formation	
	2019	2018	2019	2018
Management/Leadership (local)	133	12	206	35
Technique (local)	372	268	2272	2020
Formations à l'étranger	25	17	360	201
Total	530	297	2838	2256

- **Décentralisation** : Avec les défis grandissants de qualité de service en zones rurales (augmentation des réclamations, de la fréquence et durée des incidents), la décentralisation entamée depuis 2014 a été renforcée dans les régions, avec la création, depuis 2017 des Délégués d'Exploitation, et des postes de Chefs de Secteurs et de Districts depuis début 2019. Ils sont davantage proches de la clientèle et ont suffisamment d'autonomie pour gérer, avec plus de célérité, tous les problèmes courants, surtout ceux liés à la qualité de service.