

Plan du Rapport Annuel 2022

- ~ Missions
- ~ Valeurs
- ~ A Propos d'Eneo Cameroon

Avant-Propos

I Grandes tendances des performances d'Eneo en 2022

- ~ I-1 Du point de vue des objectifs fixés à Eneo par l'Etat du Cameroun
- ~ I-2 Du point de vue du tableau de bord d'Eneo
- ~ I-3 Remarques générales

II Eneo, citoyenne et responsable

- ~ II-1 Contributrice au développement du pays
 - o Employeur de référence
 - o Catalyseur : au cœur de la vie des entreprises, de nouvelles industries raccordées au réseau
- ~ II-2 Amélioration des conditions de vie des agents : convention collective renouvelée, en plus du socle social fort, professionnalisation des entreprises sous-traitantes
- ~ II-3 Protéger l'environnement, lutte contre la pollution, respect des engagements,
- ~ II-4 Assumer notre responsabilité pour la sécurité du public
- ~ II-5 Aux côtés des communautés...
- ~ Focus : micro solaire et projets d'eau potable

III Qualité de service

- ~ III-1 Le service s'améliore (KPI), mais beaucoup reste à faire
- ~ III-2 L'équilibre offre de production-demande/disponibilité, contraintes
- ~ III-3 Un réseau de distribution plus renforcé, quoique les besoins restent importants
- ~ Focus NOSO : Eneo et le challenge de la continuité du service malgré la crise sécuritaire

IV L'accès à l'électricité : + 200 000 nouveaux ménages et entreprises connectées au réseau

V L'Efficacité opérationnelle en progrès

- ~ Un meilleur rendement de distribution
- ~ Amélioration du taux de recouvrement dans les catégories basse et moyenne tension
- ~ Une crise de trésorerie persistante et portée par les impayés des grands clients et de l'Etat

VI Expérience client : le pari digital

- ~ L'orientation « tout prépayé »
- ~ Progressivement sortir des agences, payer chez les partenaires
- ~ Le renforcement des solutions digitales (branchement en ligne, facture électronique, plateforme de monitoring des paiements mobiles)
- ~ Des progrès dans la relève et la distribution des factures

VII Les investissements d'Eneo en 2022

- ~ Les grandes masses
- ~ Les réalisations en production
- ~ Focus sur le développement des capacités dans le Septentrion
- ~ L'extension des réseaux de distribution

VIII Résultats financiers

Perspectives

Annexes

Rapport Annuel 2022

- ~ Missions
- ~ Valeurs
- ~ A Propos d'Eneo Cameroon

A propos d'Eneo

Opérateur 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 son 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 3 600 salariés répartis entre ses activités principales que sont la production, la distribution et la commercialisation de l'énergie électrique. Eneo s'investit chaque jour, aux côtés des autres acteurs du secteur, 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.

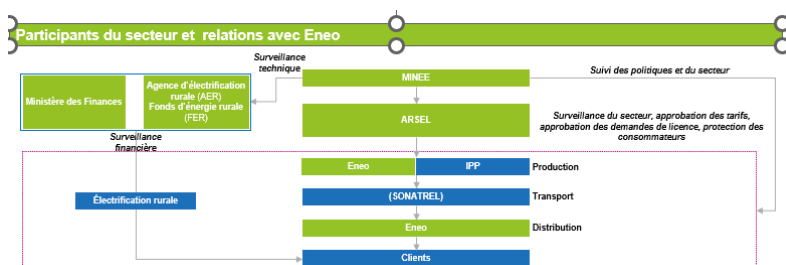
Eneo est liée à l'Etat du Cameroun par un Contrat Cadre de Concession et des Contrats dérivés pour une durée de vingt ans jusqu'au 17 juillet 2021. Lesdits contrats sont prolongés, dans les segments de la Production et de la Distribution, pour 10 ans à compter du 18 juillet 2021, sur une décision du Président de la République.

Eneo dispose d'une capacité de production installée de 978 MW. Cette capacité fait partie de l'ensemble du Cameroun établi à 1557 MW. Eneo dispose ainsi de 63% des capacités installées du pays. L'entreprise contribue quotidiennement à la diversification du Mix énergétique du pays. Ce mix a vocation à agrandir le parc du renouvelable en démantelant progressivement les sources thermiques coûteuses et polluantes.

Le réseau de distribution c'est 18 500 km de lignes moyenne tension et 18000 Km lignes basse tension matérialisés par des poteaux bois, métalliques ou béton, des transformateurs dans des petites cabines ou en hauteur sur poteaux dans les quartiers, des câbles nus en moyenne tension et isolés en basse tension.

Au 31 décembre 2022, le nombre de ménages et d'entreprises alimentés de manière sécurisée par Eneo a été porté à 1 917 553.

~ A propos du secteur de l'électricité



Entité	Rôle
Ministère des Finances	Assure la surveillance financière de l'AER et du FER
Ministère de l'Eau et de l'Énergie (MINEE)	Responsable de la définition et de la mise en œuvre des politiques en matière d'électricité
Agence de Régulation du Secteur de l'Électricité (ARSEL)	Régulateur du secteur de l'électricité
Electricity Development Corporation	Entreprise de patrimoine. Gestionnaire d'eau au service des producteurs. Développeur de projets à la demande du gouvernement. Exploitant de certaines centrales (Memve'ele)
Société Nationale de Transport d'Électricité (SONATREL)	Gestionnaire des réseaux de transport de l'électricité
Agence d'Électrification Rurale (AER)	Une institution publique qui promeut et développe des projets d'électrification rurale dans tout le pays, avec un Fonds d'énergie rurale pour financer les projets d'énergie en milieu rural.
Electricity of Cameroon (Eneo)	Une société privée qui exploite le réseau de distribution national et certaines centrales hydroélectriques, thermiques et solaires dans le cadre d'un contrat de concession de 20 ans, avec une prorogation de dix années supplémentaires (jusqu'en novembre 2031).

Avant-Propos

Engagement et résilience.

L'année 2022 peut être considérée comme une belle année pour ENEO, nonobstant des difficultés telles que : une tension accentuée de trésorerie, une hydrologie défavorable dans le Réseau Interconnecté Nord, l'impact post Covid 19, la crise en Ukraine et ses conséquences sur l'économie mondiale. Eneo a répondu présente aux différents grands rendez-vous qu'ont été la Coupe d'Afrique des Nations (CAN) et la Coupe du Monde de Football. Ceci a été salué par nos nombreux partenaires. ENEO peut aussi être fière d'une contribution croissante à l'élargissement de l'accès à l'électricité dans les différentes régions du pays, pour les ménages comme pour les entreprises, se traduisant par la connexion sécurisée au réseau de plus de 200 milles familles et commerces. L'engagement toujours plus fort pour les clients et les communautés s'accompagne d'importants pas en interne dans l'amélioration des conditions des travailleurs avec principalement la finalisation d'une nouvelle convention collective d'entreprise et la relance des cérémonies de remise des médailles d'honneur du travail. Tout cela traduit la capacité d'ENEO à remplir ses missions de service public au service de tous les Camerounais lorsque l'environnement le permet.

Diverses initiatives visant à la normalisation des dettes croisées du secteur de l'électricité ont abouti à une ébauche de solutions pour atteindre l'équilibre financier. 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 dans le sens de plus de collaboration entre les nombreux acteurs du secteur de l'électricité et les institutions, condition nécessaire au développement soutenu de l'économie du pays. Cependant, la poursuite des réformes dans la gestion courante de l'entreprise a continué de bonifier plusieurs résultats opérationnels de l'entreprise.

Dans le cadre des échanges avec les autorités visant l'équilibre financier du secteur, les réalisations suivantes ont été salutaires en 2022 pour l'entreprise et le secteur :

- L'ajustement tarifaire avec prise d'effet dès janvier 2023 (6% de croissance en HT et 10% en MT) ;
- La poursuite des travaux pour l'ajustement tarifaire des clients BT professionnels ;

- o Les décisions provisoires de compensations tarifaires pour 2022 et 2023 signées et mises en œuvre ;
- o Les Contrats d'Accès au Réseau de Transport finalisés et signés ;
- o La poursuite de la mise à jour du règlement de service ;
- o La décision transitoire pour la couverture totale des coûts de branchement prépayés et postpayés ;
- o La finalisation et publication du nouveau bordereau de prix de branchement.

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

- o La poursuite de l'implémentation du plan d'urgence des réseaux de distribution pour Douala et Yaoundé, avec des effets positifs depuis 2021, en termes de réduction des durées et fréquences d'incidents ;
- o La définition, l'implémentation et le suivi des nouvelles normes de construction des réseaux de distribution ;
- o La poursuite du processus de filialisation de la Production tel que prescrit par le contrat de concession ;
- o La poursuite de l'amélioration et de la dématérialisation des processus commerciaux et l'intensification des actions multiformes de lutte contre la fraude ;
- o La mise en œuvre des contrats cadre entre les acteurs du secteur dans l'esprit du Code de Marché ;
- o Le suivi 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 ;
- o L'implémentation de la nouvelle convention collective de l'entreprise ;
- o La restructuration des emplois et des compétences de l'entreprise au regard des évolutions structurelles et technologiques du secteur de l'électricité ;
- o Le transfert des activités opérationnelles du projet préparé aux régions ;
- o La poursuite du déploiement des projets ERP et SCADA.

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, des mesures nécessaires pour renforcer le recouvrement et le contrôle des budgets sont en cours. Malgré le contexte qui se complexifie, Eneo se projette dans l'avenir et poursuit ses missions.

I Grandes tendances des performances d'Eneo en 2022

Les performances d'Eneo sont lues de deux points de vue que sont les objectifs fixés à l'entreprise par le gouvernement et les objectifs que l'entreprise se fixe elle-même.

Les objectifs fixés par le gouvernement sont contenus dans l'avenant numéro trois des contrats de concession. Cet avenant a été signé en 2019. Ces objectifs gouvernementaux ont été recalibrés de manière à renforcer les obligations d'Eneo quant à l'amélioration de la qualité de service et la satisfaction des clients. C'est ainsi que sur le plan de la distribution, l'indicateur « Energies non Distribuées, END » a été éjecté et ceux portant sur la durée moyenne et la fréquence moyenne des incidents vus par le client, le taux de fiabilité des lignes sont retenus. A titre de comparaison, avec les END, l'opérateur pouvait atteindre son objectif juste en sécurisant les lignes qui portent le plus d'énergies (souvent des lignes desservant les gros clients essentiellement). Puisqu'il était évalué sur le volume global d'énergie servis. Avec la durée et la fréquence moyenne par client, tous les clients comptent au même titre dans l'évaluation. Le taux de fiabilité des lignes mesure cette fiabilité ligne par ligne , région par région . Ce qui oblige par exemple l'opérateur à mettre en place des stratégies pour maintenir avec le même niveau d'exigence à la fois les lignes desservant les gros et les petits clients, les zones industrielles et les zones rurales. C'est ainsi que sous Eneo, la stratégie de maintenance et de renforcement des réseaux a au-delà des zones urbaines mis un accent sur la réhabilitation et la protection des réseaux

ruraux. Ce qui a eu pour effet d'améliorer fortement la continuité du service dans certaines localités réputées sous desservies. Il est ainsi de l'Est où dans des localités comme Minta ou Batouri, les clients déclarent presque invariablement que « il y a dix ans , il pouvait arriver que nous passions 1 mois dans le noir, désormais les coupures excèdent difficilement 2 jours. Nous voyons que les lignes ont été renforcées au béton et la végétation dégagée ». C'est dans cette même dynamique que la notation gouvernementale d'Eneo sur son segment production a été recalibrée avec une séparation des performances de disponibilité des centrales thermiques retirées dans l'arrière-pays ou alors la fixation des objectifs de stock de carburants dans les centrales, et la notation séparée du niveau de disponibilité des grands barrages où l'entreprise était engagée à des gros projets d'investissements.

Le programme d'investissement et des opérations d'Eneo est aligné sur cette nouvelle philosophie.

En 2022, Eneo atteint ou dépasse les objectifs (10 sur 15 objectifs). On constate aussi des progrès entre 2021 et 2022 sur 13 des 15 critères. La dynamique de progrès tant sur le service que sur l'accès à l'électricité est montante depuis 2014 quand on pointe le curseur sur l'arrivée d'Actis. Une dynamique qui aurait été mieux soutenue si l'entreprise ne faisait pas face à d'importantes difficultés de trésorerie d'année en année.

Du point de vue des objectifs fixés à Eneo par l'Etat du Cameroun

KPI	K2021	R2021	K2022	R2022
Distribution et Qualité de Service				
SAIDI (Jour/clients/année)	74,1	84,05	65,9	57,6
SAIFI	25,1	24,42	23,00	19,8
Rendement de Distribution	71,5	73,12	72,4	75,75%
Taux disponibilité lignes MT par feeders	82%	75%	84%	89%
Délais remplacement transfo poste MT/BT				
- Métropolitain (heures)	12	27	12	16
- Urbain (heures)	12	37	12	14
- Rural (heures)	72	310	72	66
Echantillon de clients BT équipés de compteurs intelligents	1,2%	1,42%	1,5%	1,63%
Echantillon de postes MT/BT équipés de compteurs intelligents	5%	1%	7,5%	1%
Production				
Taux disponibilité Songloulou	82,5%	94,30%	82,5%	93,46%
Taux disponibilité EDEA	82%	81,47%	82,10%	89,53%
Taux disponibilité Lagdo	66,1%	85,00%	66,6%	97,55%
Taux disponibilité thermiques connectées	93,73%	70,71%	93,73%	73,83%
Taux disponibilité centrales thermiques isolées	83,73%	71,77%	83,73%	82,38%
Taux disponibilité centrales hybrides	90%	75,04%	90%	85,39%
Stocks Fuel centrales thermiques isolées (Nombre de jours)	10	7,99	10	6,87
Accès à l'électricité				
Connexions-premiers accès (u)	43 800	95 234	57 300	130 297
Connexions-régularisation (u)	33 700	126 230	37 100	65 091

KPI = Key Performance Indicator ou Indicateur Clé de Performance
 K2021 = Objectif ou résultat attendu par l'Etat en 2021
 R2021 = Résultat réalisé par Eneo en 2021
 K2022 = Objectif ou résultat attendu par l'Etat en 2022
 R2022 = Résultat réalisé par Eneo en 2022

Du point de vue du tableau de bord d'Eneo

	Unit	Budget 2022	2022	Taux Réalisation	2021	2022 Vs 2021
SÉCURITÉ						
Décès dans le public – Attribuable	Nbr	0	11	11	12	(1)
Décès employés – Attribuable - Eneo & contractant	Nbr	0	1	1	0	1
Accidents avec arrêt de travail – Attribuable – Eneo & contractant	Nbr	0	5	5	6	(1)
Blessure dans le public – Attribuable	Nbr	0	26	26	44	(18)
Visite de sécurité des leaders à fort impact	Nbr	4 524	5 196	115%	4 906	290
Presque accidents reportés	Nbr	660	759	115%	638	121
Sensibilisation du public	Nbr	1 000 000	6 839 065	684%	19 010 825	(12 171 760)
Taux clôture observations critiques	%	80%	85%	106%	79%	6%
GOVERNANCE						
Taux d'exécution du plan d'audit	%	100%	95%	95%	100%	(5%)
Taux clôture recommandations d'audit	%	100%	97,1%	97%	92,9%	4,1%
Indice de Maturité du Contrôle Interne	Nbr	3,25	3,00	92%	2,71	0,29
Indice de projets clés de modernisation	%	100%	83,82%	84%	-	-
PRODUCTION						
EAF	%	86,26%	88,04%	102%	83,98%	4,84%
EFOF	%	6,70%	6,32%	94%	9,65%	(3,33%)
Stockr fuel	Days	10	6,87	68%	7,99	(14,02%)
QUALITE SERVICE TECHNIQUE						
SAIDI	hrs	65,9	57,6	-13%	84,05	(-31%)
SAIFI	Nbr	23	19,8	-14%	24,42	(-19%)
Disponibilité des lignes MT	%	84%	89%	6%	75%	12%
EFFICIENCE OPÉRATIONNELLE						
Rendement de distribution	%	74,50%	75,75%	102%	73,12%	2,63%
Recouvrement brut global	%	98,9%	94,1%	95,2%	91,6%	2,5%
Recouvrement privés (MT/BT)	%	95,61%	95,2%	99,6%	91,30%	3,90%
Encaissement Gouvernement	bn	48,00	13,00	27,08%	25,00	(12)
Taux assainissement vieille dette	%	5%	3%	60%	3%	1%

Provision créances clients douteuses	bn	6,6	11,6	176%	12	-0,43
Branchements neufs réalisés	Nbr	100 002	130 297	127%	95 234	36,82%
Indice de perception Qualité Service	%	70%	70,542%	101%	70,536%	0,006%
Pénalités sur le règlement de service	KF	214 646	337 144	157%	217 987	55%

Unit= l'unité ou la variable d'évaluation

Budget= objectif de l'entreprise

Remarques générales

Des tableaux de résultats de l'entreprise, il se dégage des points forts et des points d'attention

Points forts

- Les actions proactives de sécurité en dehors des sensibilisations ;
- Bonne disponibilité des ouvrages de production en général, hydro en particulier ;
- Fiabilisation continue des lignes de distribution ;
- Baisse de la durée et de la fréquence des interruptions d'électricité dues au réseau de distribution ;
- Gain de 2,63% de rendement de distribution en 2021 ;
- Augmentation des clients abonnés sur compteurs prépayés : 250 649 posés ;
- Branchements et normalisations au-dessus des objectifs tant ceux fixés par le gouvernement (+ 100%) que ceux qu'Eneo se fixe (+ 27%)

Points d'attention

- Un décès dans le public dû au réseau ;
- Retard des encaissements comparativement aux attentes (toujours des impayés des grands clients et des structures publiques) ;
- Contraintes persistantes de trésorerie ;
- Le déploiement des compteurs intelligents dans les postes de distribution (le pourcentage de postes équipés resté à 1%) ;
- Stocks limités de fuel dans les centrales thermiques ;

II Eneo, citoyenne et responsable

Constitutive au développement du pays

Un employeur de référence

Présentée comme l'une des cinq plus grandes entreprises du pays en termes de chiffre d'affaires comme de nombre de personnes employées, Eneo a maintenu en 2022 sa contribution à la lutte contre le chômage. L'entreprise a recruté 133 nouveaux employés pour compenser des départs (principalement des départs à la retraite). Ce qui porte à plus de 1200 camerounais ayant rejoint ENEO depuis 2014. Au-delà de ses 3600 employés permanents, Eneo permet à quelques 600 entreprises sous-traitantes d'entretenir plus de 10 000 emplois.

Eneo met un accent sur l'amélioration des conditions de travail de ses employés. Pour son personnel direct, cela s'est traduit par la signature d'une nouvelle convention collective d'entreprise en 2022.

Amélioration des conditions de vie du personnel ENEO

En 2022, l'un des plus grands moments de l'année a été la double cérémonie de décoration de médailles d'honneur du travail à 500 travailleurs actifs et inactifs sur l'étendue du territoire (la précédente datant de 2012) et la signature le 27 octobre, d'une nouvelle Convention Collective d'Entreprise par les représentants syndicaux, l'employeur et le Ministère du Travail et de la Sécurité Sociale. Elle remplace celle en vigueur depuis mars 2005. Ce nouvel instrument de régulation sociale se veut un outil de gestion moderne du personnel, aseptisé de tout quiproquo et qui tient compte des évolutions de l'entreprise sur les dernières années. Il vise aussi à garantir un dialogue serein entre les partenaires sociaux et promouvoir une saine application des règles relatives à la gestion des Travailleurs. 70% des attentes fortes exprimées par le personnel ces dernières années trouvent des réponses favorables dans cet accord. Comme principales améliorations, on note :

- Un nouveau système de classification des emplois et de la rémunération qui apportera plus d'équité et donnera plus de possibilités d'évolution dans la carrière ;
- La revue à la hausse de certaines primes et indemnités ;
- La revalorisation de certains avantages sociaux, entre autres l'uniformisation du régime d'indemnisation des maladies non professionnelles à ensemble du personnel, l'extension à deux ans de la durée des soins médicaux consentis à la famille du Travailleur et du Retraité, décédés...

La mise en œuvre progressive de ces nouvelles mesures a été déclenchée dans l'immédiat avec fin 2023 pour deadline.

ENE0 a aussi engagé un ensemble de réformes ces deux dernières années pour professionnaliser l'emploi chez ses entreprises partenaires (sous-traitantes). C'est ainsi que les entreprises engagées dans les activités commerciales de l'entreprise ont été amenées à augmenter la rémunération de leurs agents et à systématiquement leur garantir la sécurité sociale et l'assurance maladie.

Promouvoir la diversité, une valeur importante d'Eneo

Parlant de son implication dans le projet solaire de Maroua, Diane Monny, jeune ingénieure d'une vingtaine d'années d'âge et d'une expérience de 3 ans à Eneo souligne que « l'entreprise nous offre l'opportunité de diversifier notre expérience dans la conduite des projets. Après la participation à des projets de réhabilitation des grands barrages, nous travaillons sur le solaire et le thermique. C'est avec beaucoup d'enthousiasme que nous contribuons à écrire les premières pages de l'histoire solaire dans le pays. » Le parcours de Diane illustre la politique de promotion du genre en cours de déploiement chez Eneo. Tout en améliorant la proportion des femmes dans les effectifs globaux, l'entreprise s'emploie particulièrement à attirer, développer et promouvoir les talents féminins non seulement dans les filières techniques mais aussi dans celles du support.

De fait, dans le cadre des plans de formation, la Direction des Ressources Humaines met un accent sur le développement des compétences chez les femmes. C'est l'un des piliers majeurs du programme Eneo d'autonomisation et de responsabilisation des femmes, dont voici quelques points majeurs : constitution d'un vivier de talents féminins, encouragement

des candidatures féminines dans les opérations de recrutements tant en interne qu'en externe entre autres. Les résultats sont encourageants, et vont se poursuivre. Les chiffres ci-dessous sont assez révélateurs des efforts consentis par l'employeur en faveur du genre féminin

- Le taux de féminisation de l'entreprise continue de progresser. Nous partons de 24,6% en 2018 à 25,9% en 2022 contre moins de 22% en 2014 ;
- Dans la population du personnel formé en 2022, le genre féminin représente 24%, contre 19% sur les trois années précédentes;
- Eneo est passée de 129 femmes dans les filières techniques en 2021 à 152 femmes en 2022 ;
- Sur les 3 dernières années, les promotions accordées au personnel féminin sont sur une tendance haussière. En 2022, dans la population des agents ayant bénéficié d'une promotion, l'effectif féminin représente 23%, contre 22% en 2020. Parmi lesquelles on a eu 3 cadres dirigeants et 6 cadres gérants.

Consciente que la part des effectifs féminins dans les cœurs de métier de l'entreprise est aussi corrélée au faible intérêt des jeunes filles pour ces filières dans les cursus scolaires, Eneo a aussi engagé une démarche d'intéressement de la jeune fille aux formations techniques à la base. En guise de test, notre entreprise a fait des descentes dans les établissements et localités pour « séduire » les jeunes filles. C'était le cas dans la localité d'Esse en 2022 aux côtés du Ministère de la Promotion de la Femme et de la Famille et des Organisations Internationales, ainsi qu'au Lycée Technique de Koumassi en 2021. Un plan global de promotion des formations techniques auprès des jeunes filles est en cours. Il est à noter que ces actions ont été fortement impulsées non seulement par la désignation du Directeur Général de Eneo comme Ambassadeur HEFORSHE par le Ministère de la Promotion de la Femme et de la Famille en 2021 mais également par la délivrance d'un Certificat d'Honneur attribué à Eneo en 2022 par la même institution, pour son engagement et sa détermination à soutenir la réussite et l'autonomisation des femmes évoluant dans les filières de la production et de la distribution de l'énergie au Cameroun.

Outre la promotion du genre féminin, Eneo s'est dotée d'une politique de diversité et d'inclusion en vue de promouvoir la diversité, le bilinguisme et le multiculturalisme dans ses nombreuses dimensions.

Catalyseur : au cœur de la vie des entreprises, de nouvelles industries raccordées au réseau

En 2022, Eneo Cameroun a raccordé au réseau électrique xx grandes et moyennes industries et entreprises. Bien plus de petites entreprises.

Malgré quelques contraintes, Eneo alimente la croissance des entreprises. Les entreprises dans leur ensemble accueillent 56% des énergies émises par le secteur de l'électricité au Cameroun.

Sur les 620 GWH d'électricité consommés en moyenne par mois, quelques 370 GWH vont alimenter plus de 200 000 entreprises (grandes, moyennes et petites). Chez Eneo, un

accent est mis sur l'amélioration de la qualité de service à ces entreprises : suivi personnalisé et réduction progressive des délais d'intervention.

Les plus grandes parmi elles font corps avec Eneo Cameroon dans la gestion des moments de stress énergétiques marqués par des déficits de l'offre. Elles acceptent en effet de renoncer à une partie de leur consommation pour contribuer à réduire les risques de coupures dans les ménages.

Plus d'investissements dans le secteur de l'électricité pourraient permettre d'améliorer cet apport au développement industriel et économique du pays. Des besoins de plus 300 MW de puissance étant actuellement recensés dans diverses zones industrielles du pays.

Protection de l'environnement, lutte contre la pollution, respect des engagements

L'entreprise prend soin de mener ses activités en respectant les principes de développement durable. Dans sa dernière mission d'évaluation de l'entreprise, la Société Financière Internationale (filiale de la Banque Mondiale en charge des investissements dans le secteur privé) a noté des progrès significatifs d'Eneo dans la gestion de la sécurité, de la santé, de l'environnement, du social et des communautés. En 2022, Eneo Cameroon n'a pas enregistré, de la part des autorités, de notification d'infraction à la réglementation, ni d'amende environnementale. Eneo a mené avec rigueur l'un de ses processus clés qu'est la gestion de ses déchets industriels en évitant la pollution de la nature. Au total, 61.3 tonnes d'équipements à PCB, soit 42 transformateurs contenant des PCB et autres déchets contenant des PCB ont été collectés dans les zones de stockage provisoire des PCB d'Eneo, en vue de leur élimination finale dans le respect des protocoles autorisés. L'engagement d'Eneo pour la protection de l'environnement et contre la pollution se traduit aussi dans son programme de transition programme de développement des Energies Renouvelable et de transition écologique. Ce programme a connu des développements majeurs en 2022 avec l'accélération de la construction et de la mise en service des tous premiers grands parcs solaires du Cameroun (centrale de capacité supérieure à 1 MW) dans le septentrion (+15 MW depuis août 2022), l'hybridation de la centrale de Garoua Boulai et la poursuite du chantier de rallongement de la durée de vie des grands barrages hydroélectriques, premières sources d'énergie propre. Eneo Contribue ainsi à faire évoluer la part des énergies propres dans son mix et dans celui du pays.

~ II-4 Assumer notre responsabilité pour la sécurité du public

Une nouvelle initiative de sensibilisation du public (programme "feeders leaders") a été lancée dans l'ensemble d'Eneo.

En tant que distributeur de l'électricité, Eneo est présente dans l'environnement immédiat des communautés et ménages avec ses ouvrages (poteaux, câbles, transformateurs...). Tout en concourant à leur qualité de vie, ces équipements constituent un danger pour les populations. Depuis de longues années, Eneo assume sa responsabilité pour la sécurité des hommes qui travaillent sur ses réseaux, et des communautés autour. Elle a fait de la sécurité sa première priorité. Pour le public, cela se traduit par des campagnes de sensibilisations permanentes sur les dangers liés au courant électrique. Tout en mettant ses modalités classiques de sensibilisation des populations (descente dans les lieux publics, écoles, marchés...), Eneo a non seulement utilisé les moyens de sensibilisation de masse à travers des radios communautés et réseaux sociaux, mais a aussi lancé une nouvelle initiative baptisée « feeders leaders ». Il s'agit d'engager autour des lignes de distribution des leaders communautaires (chefs de quartiers et de villages) à être des ambassadeurs et relais de la sécurité électrique auprès de leurs co-résidents.

Dans le même temps, Eneo a poursuivi sa démarche de capacitation des Collectivités Territoriales Décentralisées sur les questions de sécurité électrique, dans le cadre du partenariat mis en place avec l'Association des Communes et Villes Unies du Cameroun (CVUC). A fin 2022, 225 personnels communaux ont été formés sur la sécurité électrique publique, et 09 plateformes de collaboration permanente créées. Cette collaboration contribue à aider les CTD à se doter de dispositifs de sécurité électrique en vue de la protection des populations, de leurs biens et des infrastructures électriques publiques. La problématique des incendies dans les marchés du fait des installations anarchiques et des matériels électriques de mauvaise qualité peut être ainsi mieux maîtrisée par les mairies.

Globalement, en 2022, on estime à 6 840 000 le nombre de personnes qui ont été touchées à travers le Cameroun par les messages de sécurité d'Eneo Cameroon.

Eneo toujours aux côtés des communautés...

Dans sa dynamique de responsabilité sociétale, Eneo compose avec les communautés qui entourent ses sites et ouvrages déployés à travers le pays. Ainsi, les riverains sont impliqués dans l'entretien primaire et la surveillance du réseau de distribution de l'électricité.

Plus de 75 Groupements d'Initiatives Communes (GICs) sont constitués, formés et associés dans la maintenance. Ces riverains nettoient les pieds de supports ou poteaux et les couloirs de lignes contre une rémunération. Ce qui participe à améliorer la qualité de vie et à tonifier l'économie locale dans les zones rurales où se recrutent ces GICs.

C'est dans la même optique qu'Eneo et ses contractants du projet solaire de Maroua et Guider ont procédé au recrutement de la main d'œuvre locale qualifiée et non qualifiée dans la phase des travaux : 23 jeunes recrutés à Maroua et environ 70 recrutés à Guider.

Le support aux communautés prend d'autres dimensions :

- Appui au développement des projets générateurs de revenus pour les femmes et les jeunes aux alentours des centrales solaires de Maroua et Guider : 89 mini projets déjà accompagnés pour une valeur de 78 632 480 FCFA entre 2019 et 2022 ;
- Soutien au programme de formation de classe internationale en électricité pour Ingénieurs et Techniciens, initié par l'Université de Buea : Plus de 150 jeunes déjà formés et autonomisés pour s'auto-employer ;
- Accompagnement des mairies dans la sécurité électrique des personnes et de leurs biens ;
- Accès à l'électricité au moyen du micro solaire pour des structures de prise en charge des personnes vulnérables et défavorisées (orphelinat à Selbe Darang-Ngaoundéré, centre de santé à Sabongari et Garga Sarali,...) ;
- Accès à l'eau au moyen des forages pour des communautés (à Lagdo, Waza et Kousséri)

Focus : micro solaire et des forages qui transforment la vie

« Maintenant on peut regarder les images à la télé et ça nous cultive. On peut photocopier nos documents. On peut étudier comme il se doit et faire tout ce que la lumière nous permet de faire au quotidien. Avant ce n'était pas le cas, nous étions complètement dans le noir et avec l'insécurité qui sévit dans notre région, on avait bien peur et maintenant on est couvert grâce à Eneo », affirme Carine Mbazo'o, la promotrice de la Fondation Star of Hope. Située au quartier Selbe Darang de Ngaoundéré, la Fondation Star of Hope fonctionne mieux grâce à un kit solaire installé par Eneo. Un don qui a plus qu'apporté de l'espoir dans ce centre d'accueil d'enfants orphelins.

Le programme d'équipements en kits solaires de structures sociales éloignées du réseau a aussi tout changé au centre médical de Sabongari, un village dans l'Adamaoua, désormais fonctionnel 24h/24. *« Eneo nous a installé ces plaques solaires. Nous pouvons désormais utiliser tous nos*

appareils qu'on n'utilisait pas. La lumière est là 24h/24. Même quand le quartier n'a pas de lumière, même quand il y a des coupures. Ça sert aussi un peu, de temps en temps, à charger les téléphones. Nos malades peuvent sortir dans la nuit pour aller aux toilettes et revenir. Tout le centre est éclairé, à l'intérieur comme à l'extérieur. Donc, c'est vraiment la joie pour tout le monde. Nos malades refusent d'être référés dans d'autres centres de santé. La qualité de nos services s'est améliorée. Le laboratoire fonctionne 24h/24...», affirme l'infirmière en chef.

Ces œuvres ont été réalisées dans le cadre d'un vaste programme dénommé « **Eneo Micro Solar** », dont l'objectif est de contribuer à l'amélioration de l'étendue et de la qualité de l'électrification des communautés locales en général ; et plus spécifiquement à l'amélioration de la qualité de l'électrification des établissements scolaires, des centres de santé et des structures de prise en charge des personnes vulnérables et défavorisées.

Un Kit solaire avec batteries et onduleurs

Lancée en 2020, Le Programme « **Eneo Micro Solar** » a permis à ce jour d'électrifier :

- 06 centres de santé intégrés,
- 02 établissements scolaires
- 03 chefferies traditionnelles
- 02 lieux de cultes
- 01 orphelinat

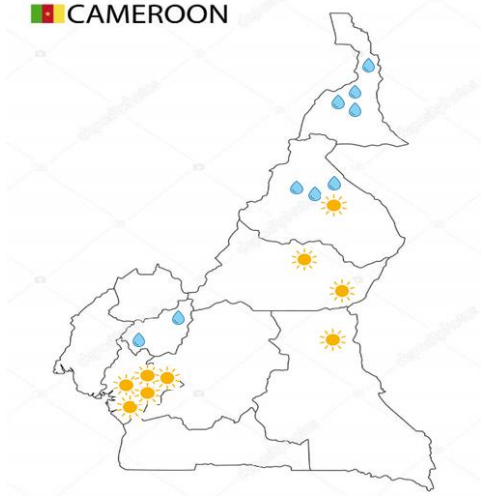
NB : L'installation solaire photovoltaïque offerte est souvent composée de panneaux solaires, de modules, de régulateurs de charge, d'onduleurs, de batteries solaires et accessoires de batteries, de câbles de raccordement, de boîtiers de jonction, de coffrets de protection, de dispositifs de mise à la terre, de tubes LED d'éclairage, de prises apparentes, de lampadaires solaires et d'une enseigne lumineuse.

De l'eau potable pour les communautés

Eneo Cameroon met aussi un point d'honneur à équiper de petites communautés de points d'eau potable. Des forages qui fonctionnent grâce à de mini kits solaires. Une dizaine de localités étanchent déjà leur soif grâce à ces dons : Waza, Kousseri, Djounde, Gayack dans l'Extrême-nord ; Lagdo, Djamboutou, Ouro-Aladji, Pitoadans le Nord ; Djunang et Baleng dans l'Ouest.


Pour Oumarou Hamandjoda, Directeur Général Adjoint d'Eneo Cameroon, « *Eneo, ce n'est pas seulement le service public du fait de la concession. Nous avons aussi une responsabilité en tant qu'entreprise citoyenne. Cela fait partie de nos valeurs. Vivre en cohésion, en symbiose avec les communautés. Nous sommes proches des consommateurs, mais proche aussi de la société en général, parce que nous sommes une société qui privilégie le soutien, l'engagement, la détermination et c'est dans ce cadre-là que nous soutenons toutes les couches qui sont vulnérables. Et c'est un de nos piliers, ce visage humain de l'entreprise* »

 CAMEROON



Nombre Bénéficiaires



Directs :

 Environ 4.000

 Environ 9.500

Régions



Régions		
EXTRÊME-NORD	<input type="checkbox"/> Waza <input type="checkbox"/> Kousseri <input type="checkbox"/> Djounde <input type="checkbox"/> Gayack	-
NORD	<input type="checkbox"/> Lagdo <input type="checkbox"/> Djamboutou <input type="checkbox"/> Ouro-Aladji	<input type="checkbox"/> Tcholliré
ADAMAOUA	-	<input type="checkbox"/> Meiganga <input type="checkbox"/> Selbe-Darang
OUEST	<input type="checkbox"/> Djunang <input type="checkbox"/> Baleng	-
EST	-	<input type="checkbox"/> Garga Sarali
LITTORAL	-	<input type="checkbox"/> Massok (5)
TOTAL	09	09

III Qualité de service

III-1 L'équilibre offre de production-demande /disponibilité, contraintes

Le rapport de l'offre à la demande varie selon qu'il s'agisse du Réseau Interconnecté Sud (RIS) ou du Réseau Interconnecté Nord (RIN).

Dans le Réseau Interconnecté Sud (RIS)

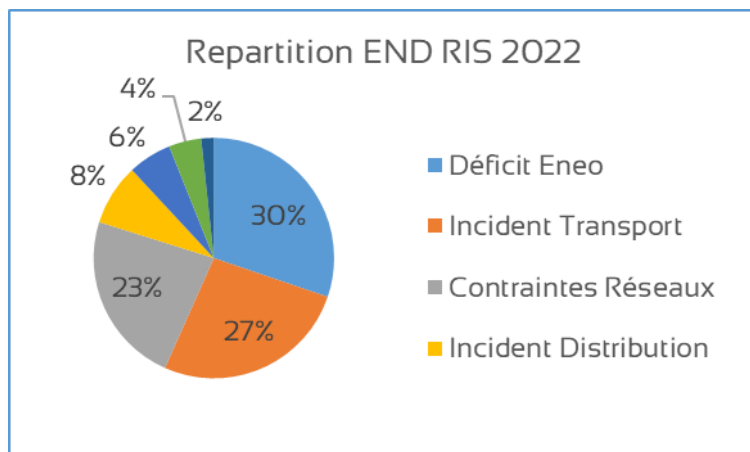
Le RIS couvre les régions du Centre, Sud, Est, Ouest, Nord-Ouest, Sud-Ouest et Littoral. Le taux de couverture de la demande dans le RIS est resté quasiment autour de 98% en moyenne, en 2022 comme en 2021. A l'échelle du pays, on a observé une augmentation de la production hydroélectrique en 2022, par rapport à 2021, grâce à la montée de la production de Memvé'ele, et une meilleure disponibilité des ouvrages de production d'Eneo, ainsi qu'il suit : Songloulou stable à 94%, Edéa de 81,4 en 2021 à 89,5% en 2022, les centrales thermiques connectées de 71,7 en 2021 à 73,8 % en 2022.

Il faut noter qu'un taux de couverture de 98% veut aussi dire que 2% de l'énergie sollicitée par les clients n'a pas pu être servie par le secteur. Ce qui se traduit par des coupures pour déficit de production, de transport ou de distribution moyenne tension.

Ce sont des énergies non fournies aux clients qui sont réparties entre acteurs selon leurs contributions à ce manque.

En 2022, vue d'Eneo, le réseau de transport a contribué à ce déficit pour à peu près 55% avec des congestions obligeant à des délestages, des incidents et des travaux engendrant aussi des coupures. Le dispositif de production d'Eneo a contribué pour 30%, essentiellement du fait des difficultés d'approvisionnement en carburant. La part du réseau de distribution d'Eneo était de 14% (incidents et travaux), et enfin les producteurs indépendants environ 6%.

En novembre 2022, le RIS a connu une restructuration majeure, notamment l'interconnexion avec le Réseau Interconnecté de l'Est. La contribution d'Eneo au fonctionnement de ce nouveau schéma consiste en la mise à disposition de sa ligne de distribution Abong-Mbang-Bertoua pour servir provisoirement de ligne de transport. Eneo a alors dû reconstruire cette ligne pour la rendre plus solide (poteaux béton, câbles de plus grande capacité, plus de protections). Cette solution de transport demeure toutefois très fragile, peu fiable et provisoire. Ce qui commande la construction d'une réelle ligne de transport à la place.

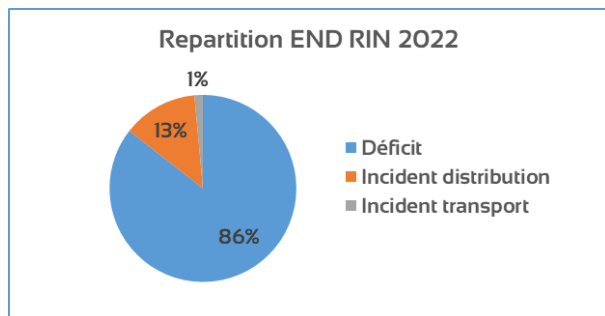


Dans le Réseau Interconnecté Nord (RIN)

Le taux de couverture de la demande dans le RIN est descendu à 90% en 2022 contre 98% en 2021. En 2021 et 2022, le non-remplissage de la retenue de Lagdo a entraîné des délestages et des effacements importants.

Malgré une progression de la disponibilité de ses machines de 85% en 2021 à 97,5% en 2022, la centrale de Lagdo n'a pas assez produit, faute d'eau, principalement durant les 7 premiers mois de l'année.

On notera qu'avec une combinaison entre le retour de l'eau dans le barrage en août-septembre 2022 et la mise à contribution des solutions modulables solaires-thermiques dès la même période, on a commencé à enregistrer une meilleure offre d'électricité.



Le service de distribution s'améliore, mais beaucoup reste à faire

Au terme de l'année 2022, la durée et la fréquence moyenne des coupures vues par chaque client et imputable au réseau de distribution étaient en baisse de 31% et 19% par rapport à 2021.

Il est à noter la diminution du nombre d'accidents suite à la chute des poteaux. C'est une conséquence positive des investissements importants fait en 2020 et de 2021, mais aussi de ceux de 2022.

En ce qui concerne 2022, les actions de maintenance sur le réseau de distribution sont inférieures à celles de 2021, du fait des problèmes de trésorerie de l'entreprise. L'absence de constance, à défaut d'augmentation, du volume des investissements sur le réseau augure de tensions futures sur la qualité de service si l'entreprise ne retrouve pas un rythme d'investissement soutenu. Beaucoup reste à faire...

Actions de maintenance sur le réseau de distribution d'Eneo		2021	2022	
Nombre de Supports remplacés	MT	25296	11730	
	BT	27972	12155	
	Total	53268	23885	
Nombre d'accidents sur le public du fait des poteaux		36	30	
SAIDI suite incidents sur poteaux MT (H)		17.7	9.6	
SAIFI suite incidents sur poteaux MT (H)		3.5	2.4	
Nombre des postes MT/BT protégés		H6l	1,288	2,206
Longueur de câbles souterrains réhabilitée (en Km)		45	4.3	
Longueur de lignes MT nettoyée (mécanisées, en Km)		Bull et engins agricoles	469.16	179.2
SAIDI (H)		84.1	57.7	
SAIFI (H)		24.4	19.8	

~ III-3 Un réseau de distribution plus renforcé, quoique les besoins restent importants

Nier maillon de la chaîne de fourniture de l'électricité, le réseau de distribution est l'ensemble des ouvrages qui sont tout près des ménages et des industries. C'est 18 500 km de lignes moyenne tension et 18000 Km lignes basse tension matérialisés par des

poteaux bois, métalliques ou béton, des transformateurs dans des petites cabines ou en hauteur sur poteaux dans les quartiers, des câbles nus en moyenne tension et isolés en basse tension.

Le défi du concessionnaire Eneo est de maintenir et d'étendre ce réseau afin de garantir, au mieux, la continuité et la qualité du service, ainsi qu'accroître l'accès à l'électricité aux ménages et entreprises.

La stratégie de maintenance et d'extension des réseaux de distribution ces dernières années a été axée sur le passage des supports (ou poteaux) bois à plus de 90% initialement, à un mix bois-métallique- béton. Ce qui s'est traduit par la facilitation, par Eneo, de l'établissement d'une filière de production locale des poteaux béton pour approvisionner facilement les chantiers de remplacement de poteaux et de construction de nouvelles lignes. La phase la plus dense de la mise en œuvre a été entre 2020 et 2022, avec plus de 120 000 poteaux remplacés, dont plus de 30% en poteaux métalliques et béton.

Cette démarche a contribué à réduire de plus 60% le nombre d'incidents dus aux poteaux. De même, le taux de fiabilité des grandes lignes de distribution s'est établi à 89% en 2022, soit 5 points de plus par rapport à l'objectif fixé à Eneo par l'Etat.

Une ligne est considérée comme fiable lorsqu'au bout de l'année, elle n'a pas généré plus de 80 heures de coupures par client, dues aux incidents.

Eneo compte au total 265 lignes de distribution moyenne tension encore appelée départs. 235 de ces départs se sont révélés fiables en 2022.

Dans le même temps, l'essentiel des extensions du réseau de distribution par Eneo, à savoir environ 1 000 km de lignes nouvelles depuis 2019 est fait sur poteau béton.

L'investissement sur le réseau de distribution ces dix dernières années s'est aussi traduit par une forte augmentation du nombre de clients connectés. Eneo a en effet branché en moyenne 100 000 ménages chaque année, contre 50 000 sous AES-SONEL les années d'avant, et 15000 sous SONEL avant 2001. Cette montée en puissance des connexions au réseau contribue à porter le taux d'accès à l'électricité du pays à 65%, selon la Banque mondiale.

Sur les 320 milliards de francs CFA investis par Eneo Cameroon depuis 2014, 40% ont été consacrés au réseau de distribution.

Il reste que les besoins croissants à satisfaire appellent une augmentation des ressources financières. Les besoins sont estimés, selon les sources, entre 600 et 1000 milliards de francs CFA pour améliorer de manière consistante le réseau de distribution.

Le plan d'urgence présenté par le ministre de l'Eau et de l'Energie récemment et soutenu partiellement par la Banque mondiale vise à développer des infrastructures prioritaires de transport (SONATREL) et de distribution (Eneo), devant permettre d'évacuer l'électricité vers les zones industriels (en attente de 320 MW) et à la vulgarisation des compteurs prépayés.

~ Focus NOSO : Eneo et le défi de la continuité du service malgré la crise sécuritaire

Eneo Cameroon a maintenu ses opérations dans le Nord-ouest et le Sud-ouest en dépit des conditions de sécurité particulièrement dégradées qui ont mis en péril ses agents, ses équipements, son déploiement et ses finances. Un engagement à poursuivre le service électrique tout en enregistrant des pertes de l'ordre de 15 milliards de francs CFA par an, soit plus de 75 milliards de francs CFA d'énergies distribuées non facturées et d'énergies facturées non payés ces 5 dernières années.

Sur le plan de la production, les centrales Eneo de Limbé et Bamenda sont disponibles et sont actionnées en permanence, contribuant à réduire l'impact en cas d'indisponibilité de certains fragments de réseau de transport interconnecté. Les centrales isolées ont continué d'être alimentées en carburant au moyen d'une logistique spécifique. Eneo était en train de finaliser en fin 2022 les travaux de construction de nouvelles centrales thermiques à Nguti (3 MW) et Mamfe (5 MW) dans le Sud-ouest.

Le réseau de distribution affichait, fin 2022, un taux de kilomètres de lignes et de transformateurs en service de 84% pour le Sud-Ouest et 80% pour le Nord-Ouest. Les ouvrages hors service étant principalement dans les zones rouges. Dans le Sud-Ouest, 50% des infrastructures sont en zones rouges. Dans le Nord-Ouest, ce taux est de 80%.

Les ouvrages hors service, pour beaucoup, ont été victimes d'actes de vandalisme ou alors se sont naturellement dégradés. La réhabilitation des ouvrages concernés se fait progressivement, en tenant compte essentiellement des conditions de sécurité. Dans ce cadre, Eneo compose à la fois avec les riverains volontaires et les autorités.

Le risque sur les équipes de terrain est permanent. C'est dans ce contexte que des travaux d'extension de réseau (une vingtaine de kilomètres en plus dans le Fako) ou de reconstruction de réseaux détruits ont été menés. Il est ainsi de la ligne Loum-Tombel-Kumba et de celle alimentant Nkambe.

IV L'accès à l'électricité : + 224 000 nouveaux ménages et entreprises connectés au réseau

A fin 2022, le nombre de ménages et d'entreprises alimentés de manière sécurisée par Eneo a été porté à 1 917 553. Soit un accroissement annuel de 13,25%.

Ceci représente 224 369 nouveaux clients en Basse Tension et 46 en Moyenne Tension. De cette performance, 130 000 sont issus des branchements de premier accès (par branchement neuf). Les autres sont issus des régularisations et normalisations des situations d'illégalité ou des reprises d'abonnements.

L'année 2022 est quasiment similaire en termes de connexions au réseau à 2021 qui a connu la même explosion des raccordements. Ceci traduit la montée en puissance de l'entreprise dans la maîtrise de cette activité. En effet, depuis 2015, l'entreprise a donné accès à l'électricité à pratiquement 1 million de nouveaux ménages et entreprises, soit une moyenne de plus 100 000 nouveaux clients par an. Eneo a ainsi contribué à la progression du taux d'accès à l'électricité qui est passé de 56% en 2014 à 64% en 2021, selon la Banque Mondiale.

Le MINEE quant à lui estime le taux d'accès à l'électricité au Cameroun à 70% en 2022.

Ces actions et réformes qui font progresser l'accès à l'électricité

Eneo a multiplié des réformes pour faciliter l'accès à l'électricité, avec pour axes, la simplification et la modernisation des moyens d'accès. C'est dans cette optique que s'est inscrite la création et la bonification progressive de l'agence en ligne d'Eneo dans sa fonction de gestion en ligne des demandes de branchement.

L'agence en ligne d'Eneo enregistre beaucoup plus de demandes que par le passé, et les traite à un rythme beaucoup plus rapide, en moyenne 2 jours, contre 13 au début. Ceci est la résultante de la mise en œuvre d'un plan d'amélioration des performances de ce dispositif :

- Renforcement de l'application (plus de disponibilité) ;
- Renforcement de l'équipe en charge de traiter les demandes, ainsi que leurs capacités dans le suivi ;
- Campagne de communication pour expliquer les avantages de la solution, et éduquer les clients sur la façon de faire la demande.

Aujourd'hui, l'appropriation du processus de gestion en ligne des branchements est telle que les demandes via l'agence en ligne (obligatoire désormais à Douala et Yaoundé) ont augmenté considérablement. Par exemple, les devis clients produits par l'agence en ligne ont connu une croissance de 958% entre janvier et novembre 2022 dans la ville de Yaoundé.

Au-delà d'un meilleur fonctionnement de l'agence en ligne, la démarche d'exécution des branchements est aussi encourageante. Ainsi, un programme d'accélération des délais d'exécution des branchements sur le terrain a été mis en œuvre à Douala, avec pour défi de réaliser les branchements le jour même du paiement du devis, ou au plus 24 heures après. *« Les départements en charge de l'exécution des branchements sont mobilisés. Ils reçoivent des agences des fichiers des devis en attente d'exécution deux fois par jour. Et ils assignent au fil de l'eau les devis aux équipes terrain. Cela marche très bien. Le matériel est disponible. Toutes choses ayant contribué à améliorer aussi les délais d'exécution des branchements à Douala. »*, précise Hans Njini, coordinateur du comité de suivi de l'accès à l'électricité.

Ces branchements sont exécutés sur des réseaux améliorés ou nouvellement créés par l'entreprise. Eneo continue aussi d'améliorer ses rapports avec les entreprises partenaires en charge des branchements, dont elle a par ailleurs impulsé la réforme des modes de gestion du personnel et de déploiement. Eneo travaille également à améliorer la gestion des stocks de matériels afin de garantir le service aux clients demandeurs de compteurs.

V L'Efficacité opérationnelle en progrès, persistance des difficultés financières

Le rendement de distribution est le rapport entre les ventes (énergies facturées) et les énergies émises dans le réseau de distribution. Selon le pointage d'Eneo en 2022, ce rapport a poursuivi sa progression entamée en 2019, s'établissant à 75%. En croissance de 2,63 points comparé à 2021.

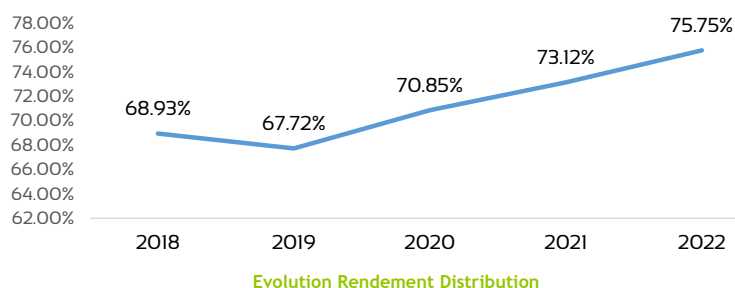
2022 se termine aussi avec une amélioration de la confiance des clients se traduisant par plus de spontanéité dans le paiement des factures. C'est le résultat des efforts menés par les équipes commerciales pour davantage bonifier la relève et la facturation, la distribution des factures et la proximité avec les clients :

- Promotion des moyens alternatifs de paiement ;
- Plus de descentes des équipes auprès des clients réputés indécidables pour leur rappeler la nécessité de régler leurs factures.

La mobilisation est restée forte sur le terrain de la lutte contre la fraude. Un peu plus de 11 000 contrôles effectués par mois, 242 faux électriciens arrêtés en 2022 (contre 49 en 2021), 15 employés Eneo et 30 employés sous-traitants licenciés pour leur implication dans des réseaux de fraude.

Tous ces efforts, ajoutés à l'amélioration de la production et de la continuité du service, et à plus d'accès à l'électricité, ont contribué au rendement de distribution et à la progression du taux de recouvrement chez les clients des segments Basse et Moyenne tension.

Il reste qu'Eneo a continué en 2022 à connaître des difficultés à assurer le recouvrement auprès de certains grands clients et d'entités publiques. Malgré un certain frémissement dans les rangs des entités publiques dites autonomes comme des hôpitaux de référence ou des universités. Une campagne de recouvrement lancée a débouché sur l'institution d'un cadre de dialogue.



VI Expérience client : le pari sur le digital et la simplification

Entre 2020 et 2022, on note une baisse de 54% des réclamations liées à la facturation. Ce progrès résulte de la mutation progressive du parc de compteurs anciens en compteurs prépayés (630 000 compteurs prépayés à fin 2022, dont plus de 220 000 posés en 2022), de l'amélioration de la facturation, et du renforcement des solutions digitales.

Des progrès dans la relève, la facturation et la distribution des factures

Tout en travaillant à atteindre la situation idéale où tous les compteurs sont en mode prépayé, Eneo agit sur des processus clés impactant la confiance des clients sujets à la facturation postpayée.

Activité	2021	2022
Taux de relève	87,51%	91,86%
Taux de distribution des factures (segment Basse Tension)	77,65%	91,00%

En moyenne, le taux de clients régulièrement facturés est de 99%. Le taux de relève est passé de 87,5 % en fin 2021 à 91,86% en fin 2022, ce qui est une bonne base garantissant une facturation fiable et réduisant les risques d'estimation des consommations.

Au suivi serré du processus de relève, il faut ajouter les nombreux contrôles exercés sur les facturations. Des filtres permettent d'identifier les clients ayant de grosses variations de consommation d'un mois à l'autre, ou un changement important de tarif de facturation, ainsi que les clients estimés ou surfacturés par erreur. Une fois identifiés, ces cas sont traités en profondeur avec des analyses et parfois des descentes sur le terrain, l'idée étant de respecter les critères principaux de justesse et d'une facturation qui n'a autre vocation que celle d'imputer au client sa réelle consommation.

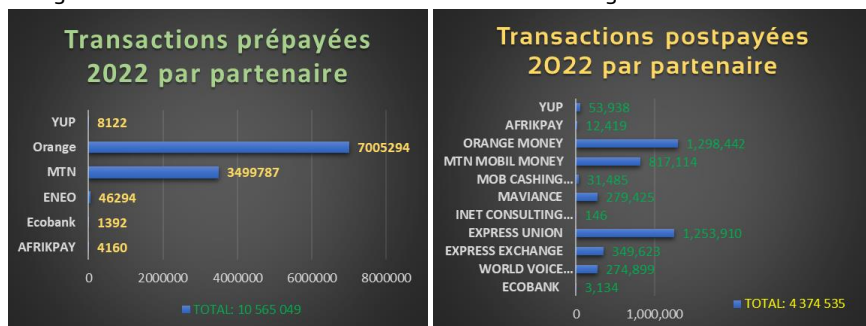
Le taux de distribution des factures fait un bon de 13,3 points entre 2021 (77,65%) et 2022 (91%). Mais Eneo reste préoccupée par les alertes des clients au sujet des délais de dépôt des factures physiques. C'est pourquoi l'entreprise continue d'encourager les clients à adopter les moyens digitaux de mise à disposition des factures. Qu'elles soient envoyées à ceux qui y ont souscrit ou simplement postées sur une plateforme que les clients peuvent consulter, les factures électroniques (e-bill) sont disponibles régulièrement et offrent des délais de paiement au-dessus des 10 jours réglementaires.

Progressivement sortir des agences, payer chez les partenaires

En 2022, Eneo a poursuivi son approche de simplification du règlement des factures d'électricité en faisant largement la promotion du paiement via des partenaires agréés. Les clients prépayés mènent l'essentiel de leurs transactions à travers ces partenaires. D'où plus de 10 millions de transactions effectuées par les 630 000 clients prépayés. Une fraction des 1,3 millions de clients postpayés en revanche ont effectué un total de 4 millions de transactions sur l'année.

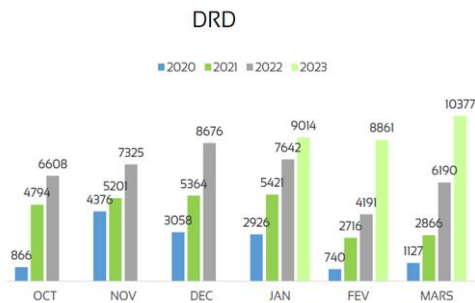
Eneo entretient un réseau de 08 partenaires en mode postpayé et 06 en prépayé, et veut élargir ce portefeuille en privilégiant une meilleure représentation géographique. C'est ainsi qu'en 2022, un projet de création des Points de Relais d'encaissement dans les quartiers a été lancé. La phase pilote de cette initiative sera lancée en 2023.

Eneo a aussi accru en interne la veille pour le respect de l'instruction qui interdit les suspensions des clients ayant effectivement payé via ses partenaires. Le renforcement du dispositif technologique de veille est en cours. Et les cas de coupures par erreur enregistrés sont traités dans une chaîne dédiée reliant les agences au back office.

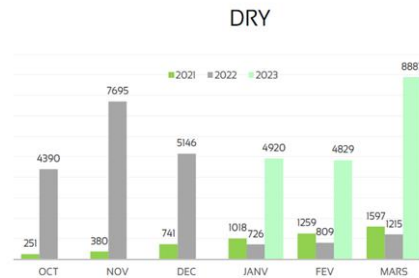


~ Le renforcement des solutions digitales

La gestion en ligne des branchements est une solution phare dont l'application et le processus organisationnel ont été boostés en 2022, au profit des clients de Yaoundé et Douala.



OBSERVATIONS:
 Nette progression du nombre de devis chiffrés sur la même période comparée à 2020 (+920%) à 2021 (+362%) et à 2022 (+168%).



OBSERVATIONS:
 Nette progression du nombre de devis chiffrés sur la même période comparée à 2021 (+456%) à 2022 (+631%).

En plus de faciliter la gestion en ligne des branchements, le digital est impliqué à toutes les autres étapes du parcours client :

- Facturation, la facture électronique disponible sur e-bill ;
- Paiement : les solutions de paiement en ligne ;
- Réclamation : le live chat et les autres canaux.

Eneo est consciente que les clients attendent davantage d'améliorations, notamment en matière d'accueil dans les agences, sur l'attitude des agents (Eneo ou sous-traitants) de terrain en charge des opérations techniques et commerciales. Eneo continue d'inviter les clients à s'impliquer en adoptant les solutions digitales, alertant en cas d'incidents ou d'autres soucis, et en refusant la fraude et les transactions financières hors des agences ou des partenaires agréés.

VII Les investissements d'Eneo en 2022

Malgré le contexte financier de plus en plus difficile, Eneo Cameroon a continué d'investir en 2022, cumulant entre 2014 et 2022 plus de **320 milliards** de francs CFA engagés sur fonds propres et sur emprunts, dans les segments dont elle a la charge :

- **Production** : chantiers de rallongement de la durée de vie des grands barrages (Songloulou, Edea, Lagdo), augmentation des capacités des centrales isolées, installation de parcs solaires dans des centrales thermiques isolés pour l'hybridation, développement de grandes centrales solaires ;
- **Réseaux de distribution** : extension des lignes, renforcement et réhabilitation du réseau existant (stratégie de mix poteaux), nettoyage des couloirs des lignes ;
- **Commercial** : modernisation du parc de comptage, avec notamment des compteurs prépayés, normalisation des installations, développement de l'accès à l'électricité (plus de deux cent mille nouveaux foyers et entreprises branchés au réseau électrique en 2022);
- **Systèmes d'information** : digitalisation des processus.

Ces actions ont permis à Eneo de maintenir à un niveau élevé le taux de disponibilité des grands barrages (plus de 95%) ; mais aussi de contribuer fortement à l'amélioration de la qualité de service

Commenté [MY1]: Modif dans le texte

technique et à la croissance du taux d'accès à l'électricité du pays passé de 56% en 2014 à 65% en 2020, selon la banque mondiale (70% selon le gouvernement).

Spécifiquement en 2022, une enveloppe budgétaire de 46,027 milliards de FCFA a été consentie par le Conseil d'Administration pour le Programme d'Investissements, suivie plus tard d'une rallonge de 21,762 milliards, ce qui nous situe au total à 67,781 milliards pour l'année 2022. Un cash-flow de 64,085 Milliards a été autorisé et positionné, dont 57,967 milliards de Capex (investissements directs d'Eneo) et 6,119 milliards de Travaux Remboursables (préfinancements d'Eneo). La consommation budgétaire globale par rapport à l'enveloppe de l'année 2022 a été de 83,72%. *Les investissements clôturés et capitalisés en 2022 sont de l'ordre de 73,9 milliards de francs CFA contre 53,6 milliards de francs CFA en 2021. Soit une progression de 37,9%.*

Investissement en Production en 2022

Les projets contractuels découlant de l'avenant N°3 du contrat de concession portent, d'une part, sur la sécurisation de l'offre de production à travers l'entretien des principaux ouvrages de production (Songloulou, Edéa et Lagdo) ; et d'autre part, sur l'augmentation du taux d'accès à l'électricité.

Le budget alloué en 2022 pour ces projets est de 17,439 milliards. Les cash-flows alloués pour l'année étaient de 20,527 Milliards. Les engagements en fin décembre 2022 sont de 13,509 milliards, soit un taux d'utilisation de 65,8%. Les projets qui ont permis de stabiliser les Indicateurs définis dans le contrat de concession sont les suivants :

- Les travaux de rallongement de la durée de vie de l'aménagement hydroélectrique de Songloulou, Phase 1, avec un taux d'achèvement de 92% ;
- Le programme Dam Safety : la Phase 2 du Programme triennal de réhabilitation de l'aménagement hydroélectrique de Songloulou, avancé à 46% ;
- Les travaux de fiabilisation des ouvrages de l'aménagement hydroélectrique d'Edéa, à 91% ;
- Les travaux de rénovation de la centrale de Garoua Bilai et de Kye Ossi achevés 100% ;
- La rénovation du poste HTA/HTB de la Centrale Edea, à 97% ;
- Le redéploiement de Groupes de certaines Centrales isolées à 100% ;
- La fiabilisation des barrages Réservoirs de Mapé, Bamendjin et Mbakaou, à 96% ;
- La construction des centrales de Nguti (3MW) et Mamfe (5MW), à 96% ;
- La Phase 2 de la digitalisation (via l'application Maximo) de la gestion de la maintenance des centrales, à 97%.

Investissements en Distribution & Commercial, Administration et IT en 2022

Les projets spéciaux sur la distribution et les opérations commerciales visent à renforcer l'efficacité opérationnelle et améliorer la qualité de service. Ce sont principalement les programmes de réduction des pertes (techniques et non techniques), le projet de compteurs à prépaiement et les projets de maintenance de réseau.

Le budget d'investissement autorisé en 2022 était de 47,127 milliards, dont 42,2 pour les projets Distribution & Commerce et 4,919 pour l'Administration & l'infrastructure informatique (IT)s. Le cash flows des projets D&C positionnés en 2022 est de 32,708 Milliards. Les engagements en fin décembre 2022 sont de 32,4 Milliards, pour un taux d'utilisation de 99,2%.

Les réalisations de ce programme d'investissements ont contribué à :

- 217 327 nouveaux clients connectés au réseau de distribution (en premier accès et régularisation), soit 109% de taux de réalisation par rapport aux prévisions à fin décembre 2022 ;
- L'intensification du déploiement des compteurs à prépaiement, induisant une augmentation de 246% des volumes de consommations prépayées, comparés à 2021 ;
- La facturation des clients actifs à 99%, soit un taux de réalisation de 100% de la prévision, et une stabilisation par rapport à l'année précédente. Les clients actifs en Basse Tension sont passés de 1 690 801 à 1 915 170, soit une croissance de 13,3% du portefeuille clientèle ;
- Une attention accrue, avec des actions de coercition, sur le recouvrement des dettes autonomes, municipalités, Etat et travaux remboursables ;
- La baisse globale de la fréquence et de la durée des interruptions, vues de la Production et de la Distribution, qui a contribué à la progression de la perception globale sur la qualité de service par rapport à 2021.
- Une hausse de 2,63 points du rendement de Distribution, portée par le programme de conversion des illégaux en clients, ainsi que la poursuite de la lutte contre la fraude.
- Le contrôle d'environ 190 000 installations, induisant 57,32 GWh de factures de régularisation, dans le cadre de la lutte contre la fraude dans les villes urbaines et rurales ;
- La conversion de 87 030 illégaux en clients, soit un taux de réalisation de 87% de l'objectif global 2022 ; dont 82 226 passés en prépayé et 4 804 en post payé ;
- La normalisation de 65 091 installations défectueuses, soit 72,3% par rapport à l'objectif 2022 ; avec 53 554 en compteurs prépayés, 11 537 en compteurs postpayés et 774 en compteurs intelligents.

Focus : Développement des capacités dans le Septentrion

L'inversion de l'expérience client dans le Septentrion est l'un des marqueurs de l'année 2022. Pour la première fois depuis plus de 4 ans, aucun délestage n'y a été effectué en novembre et décembre 2022.

L'équilibre entre l'offre et la demande dans cette partie du pays est restaurée dès août 2022, date de fin de la saison pluvieuse. Une saison pluvieuse spéciale qui aura été marquée, différemment des deux années précédentes, par de très fortes précipitations sur le bassin versant de la Bénoué, remplissant à hauteur bien suffisante le barrage de Lagdo.

Ahmadou Bivoung, le Directeur Central Production explique le contexte et le déploiement des projets de relèvement des capacités inspirés par des crises hydrologiques successives.

« Les crises hydrologiques enregistrées ont induit un déficit criard impactant l'offre en direction des ménages et entreprises. En interaction avec le Gouvernement, les premières mesures se sont déployées avec un transfert d'équipements de production thermique d'Ahala à Yaoundé vers Djamboutou à Garoua.

En 2018, Eneo a renforcé l'offre avec un premier parc thermique de 10 MW à Maroua (Maroua I). En 2020, nous avons renforcé Djamboutou, la portant à 32 MW de capacité. Nous avons aussi mis sur pied une centrale thermique à Ngaoundéré. Tout ce dispositif processus s'est renforcé avec le développement du renouvelable. Depuis 2022, nous avons mis sur pied un parc solaire à Guider, et un autre à Maroua. La centrale solaire de Guider injecte déjà 14 MW dans le réseau. D'ici fin juillet 2023, tous les panneaux prévus à Maroua seront installés, portant à 15 MW la capacité installée. Nous sommes aussi en train de développer 5 MW de capacité supplémentaire de thermique à Ngaoundéré. Cette dernière sera mise en service en fin mai, début juin 2023.

Le choix d'allier la production thermique au solaire est commandé par le besoin de stabilisation de l'énergie produite. Toutes ces centrales injectent leur production dans le grand réseau pour l'alimentation de toutes les trois régions reliées par le Réseau Interconnecté Nord.

Ces investissements en urgence sont une contribution de court terme d'Eneo Cameroon pour la résolution de la crise énergétique dans ces régions. En attendant l'aboutissement des grands projets portés par le gouvernement : l'interconnexion des Réseaux du Grand Sud et du Grand Nord et le barrage de Bini à Warak.»

PERSPECTIVES

Perspectives

A la date de l'établissement du présent rapport, les perspectives d'évolution de l'entreprise constatées à la fin de l'année 2022 se confirment.

Sur le plan opérationnel, au premier trimestre 2023 :

- *Le système électrique a fait face à une augmentation de la demande (6% dans le secteur privé et 10% chez Alucam) combinée à une baisse de la production suite à l'étiage dans le bassin versant du Ntem, des contraintes de qualité de gaz à Kribi et des difficultés d'approvisionnement en fuel à SONARA.*
- *Sous la coordination du MINEE plusieurs initiatives ont été menées afin de réduire significativement l'impact des contraintes ci-dessus sur les ménages, à travers un équilibre (fragile) offre / demande. Il s'est agit de : la baisse de la puissance demandée d'Alucam (20MW), l'effacement de certains industriels (50MW), optimisation de la gestion de l'eau à Memve'elé, approvisionnements réguliers en fuel suite au paiement d'un milliard de FCFA en guise de règlement partiel par l'Etat de sa dette, etc.*
- *Suite au retour des pluies en mi-mars, on a noté des apports significatifs dans le bassin du Ntem permettant d'améliorer la production de Memve'ele jusqu'à l'étiage d'août dans ce bassin..*
- *Dans le RIN aucun délestage n'a été enregistré du fait de déficit de production. Cette performance est due à la bonne réserve hydrologique enregistrée en 2022 en amont du barrage de lagdo, et à l'injection des centrales solaires de Guider et Maroua (+15 à 18 MW)*
- *Au niveau de la distribution vue d'ENEO, une amélioration est nécessaire, que ce soit dans la gestion des dépannages quotidiens ou face aux impacts de plus en plus importants des intempéries climatiques sur la continuité de service.*
- *La contribution d'Eneo au projet PERACE, déjà 40 000 nouveaux branchements en trois mois, et près de 22 000 pour le seul mois de mars 2023. Ce qui est une belle contribution à l'atteinte des objectifs du gouvernement.*
- *La bonne disponibilité des équipements de production, confirmant la progression observée dans le dernier trimestre 2022 ;*
- *Un rendement de distribution à 75,96%, au-delà de l'objectif (+ 0,75%), confirmant la tendance constatée tout au long de l'année 2022 (de 73,12% en fin 2021 à 75.75% en fin 2022) .*

Par ailleurs, des actions sont en cours pour adresser les points d'amélioration relevés en 2022, notamment le recouvrement, suivant le plan d'action opérationnel 2023.

Sur le plan financier, plusieurs faits majeurs sont à constater :

- *L'accord de factoring des créances de l'Etat vis-à-vis d'ENEO, à hauteur de 42 milliards de FCFA obtenu en début 2023.*
- *L'obtention de l'Etat du paiement d'1 milliard de FCFA correspondant à un règlement partiel de sa dette vis-à-vis du secteur. Paiement mis à contribution en urgence pour assurer l'approvisionnement régulier en combustibles des centrales thermiques très sollicitées pendant la période d'étiage.*
- *L'obtention de l'Etat d'un paiement de 8 milliards de FCFA (4 milliards en février et mars respectivement) dans le cadre de l'accord sur le règlement de ses factures courantes.*
- *La réalisation de paiements à KPDC, DPDC, EDC et SONATREL au cours premier trimestre 2023 afin de poursuivre l'apurement partiel des dettes du secteur.*
- *Le suivi des réclamations supplémentaires adressées au Ministère des Finances et à l'ARSEL, concernant les facturations au titre de l'éclairage public pour les années 2020 et 2021. Un expert indépendant a été commis à cet effet.*
- *En conséquence, la réussite de l'entreprise pour l'année 2023 est conditionnée par la poursuite des efforts entrepris en 2022 notamment sur les aspects suivants :*
 - *Les actions d'assainissements du secteur initiées par les pouvoirs publics incluant notamment :*
 - *la pérennisation des paiements mensuels de l'Etat et de ses démembrements de leurs consommations d'électricité tout au long de l'année ;*
 - *La résolution du problème des paiements irréguliers ou insuffisants d'entreprises publics comptant parmi les premiers clients de l'entreprise (ALUCAM, CAMWATER, CAMTEL,...)*
 - *La prise en compte par l'ARSEL des surcoûts déjà perceptibles liés à la consommation de combustibles pour cette première partie de l'année 2023, en raison de la hausse des coûts du combustible sur le marché international.*
 - *La résolution du problème des coûts induits par l'accumulation des arriérés dans le secteur et partant de la conclusion des opérations d'assainissement du secteur.*
 - *La mise en service, avec le soutien des pouvoirs publics, des centrales solaires et thermiques de location de Maroua et de Kousseri en cours de réalisation avec les sociétés SCATEC et Aggreko.*
 - *La mise en service de projets d'infrastructures électriques conduits par le Gouvernement et/ou d'autres acteurs majeurs, pour renforcer le réseau de transport (projets de transport autour des régions du Centre, Littoral et de l'Ouest, pour l'injection de Nachtigal), finalisation du poste de Bafoussam, de l'usine pied de barrage de Lom Pangar, etc.)*
 - *L'accélération des investissements permettant de mieux servir les clients industriels existants et de desservir de nouveaux clients industriels avant la mise en service de Nachtigal. En effet, l'entreprise a pu constater une demande industrielle non satisfaite de plus de 380 MW sur toute l'étendue du territoire principalement en raison d'investissements insuffisants dans divers segments du secteur.*

Tous ces éléments nous amènent à être raisonnablement optimistes sur les perspectives, à moyen et à long termes, de l'entreprise, ce malgré le contexte d'austérité en 2023 et une année 2024 qui pourrait être tout aussi difficile, voire plus.