

REPUBLIQUE DU CAMEROUN  
Paix-Travail-Patrie



REPUBLIC OF CAMEROON  
Peace-Work-Fatherland

# RAPPORT D'ACTIVITES



**Exercice 2019**

# TABLE DES MATIERES

<b>TABLE DES MATIERES</b> -----	<b>i</b>
<b>ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES</b> -----	<b>iv</b>
<b>LISTE DES FIGURES</b> -----	<b>vi</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX</b> -----	<b>vii</b>
<b>RESUME</b> -----	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> -----	<b>ix</b>
<b>INTRODUCTION</b> -----	<b>1</b>
<b>1. RAPPEL DES PRINCIPALES MISSIONS DE L'ARSEL</b> -----	<b>2</b>
<b>2. REGULATION ECONOMIQUE ET FINANCIERE</b> -----	<b>3</b>
<b>2.1. Contrôle tarifaire</b> -----	<b>3</b>
<b>2.2. Contrôle de l'application et l'opérationnalisation des formules tarifaires contenues dans les contrats des différents Opérateurs</b> -----	<b>4</b>
2.3. Profil tarifaire de la SONATREL-----	4
2.4. Profil tarifaire de ENEO-----	8
2.5. Profil tarifaire de KPDC-----	14
2.6. Profil tarifaire de DPDC-----	14
2.7. Profil tarifaire de Hydro Mekin-----	15
2.8. Profil tarifaire du Projet Memve'ele-----	15
2.9. Evaluation et calcul des redevances de régulation et/ou les pénalités des opérateurs-----	16
2.10. Mise en œuvre des CART-----	16
2.11. Définition, suivi et contrôle du respect des règles relatives à la concurrence-----	16
2.12. Autres activités-----	17
2.13. Audits réglementaires-----	17
2.14. Audit des modèles financiers actualisés des années 2010 à 2018 de KPDC-----	17
2.15. Audit des coûts de construction et de développement du barrage de MEMVE'ELE-----	17
2.16. Audit des créances irrécouvrables de ENEO (Bad Debt)-----	18
2.17. Audit des charges de combustibles dans les centrales thermiques de ENEO et de DPDC-----	18
<b>3. REGULATION JURIDIQUE ET CONSUMERISTE</b> -----	<b>19</b>
3.1. Consecration de la notion de protection du consommateur de l'électricité dans l'arsenal juridique du secteur de l'électricité-----	19
3.2. Actions mises en œuvre par l'Agence de Regulation du Secteur de l'Electricité (ARSEL) dans le cadre de la protection du consommateur-----	19
3.3. L'organisation des sessions de conciliation-----	19

3.4.	suivi des activités du Comité Consultatif des Consommateurs de l'Electricité (CCCE);	21
3.5.	Missions de contrôle de la qualité de service commercial	22
3.6.	Résultats attendus :	22
3.7.	Gestion du Call Center	23
<b>4.</b>	<b>REGULATION TECHNIQUE</b>	<b>27</b>
4.1.	les indicateurs de performance :	28
4.2.	les Energies Non fournies (ENF)	29
4.3.	Situation du réseau de distribution	30
4.4.	le réseau de distribution MT/BT existant:	31
4.5.	Situations dangereuses constatées sur le terrain au village Kedia	34
4.6.	Situations dangereuses constatées sur le terrain	35
<b>5.</b>	<b>administration interne</b>	<b>39</b>
<b>5.1.</b>	<b>Gestion du personnel</b>	<b>39</b>
5.1.1.	Emploi et situation du personnel :	39
5.1.2.	Préparation des dossiers de recrutement et déploiement du personnel:	40
5.1.3.	Avancement	42
5.1.4.	La discipline	43
5.1.5.	Congé annuel	43
5.1.6.	Base de données pour les demandeurs d'emploi	43
5.1.7.	Récompenses de médailles	43
5.1.8.	Renforcement des capacités des personnels et gestion des stages	44
5.1.9.	Suivi des stagiaires en 2019	44
5.1.10.	Suivi des programmes de formation en 2019	45
<b>5.2.</b>	<b>Affaires générales</b>	<b>46</b>
5.2.1.	Suivi des assurances	46
5.2.2.	Gestion du budget	46
5.2.3.	Recouvrement des ressources	46
5.2.4.	Exécution des engagements	47
5.2.5.	Exécution des engagements du Programme « Régulation du Secteur de l'Electricité »	48
5.2.6.	Exécution des engagements du Programme « Appui à la Régulation »	48
5.2.7.	Les activités du Service de la Solde, de la Fiscalité et de la Parafiscalité	49
<b>6.</b>	<b>ACTIVITES TRANSVERSALES</b>	<b>52</b>
<b>6.1</b>	<b>Communication, Coopération, Traduction et Relation Publiques</b>	<b>52</b>
6.1.1.	Communication	52
6.1.2.	Relations publiques	53
6.1.3.	Coopération	55
6.1.4.	Traduction et bilinguisme	61
<b>6.2</b>	<b>Audit Interne et du Développement Numérique</b>	<b>62</b>
6.2.1.	Développement Numérique	62
<b>6.3</b>	<b>Audit et du Contrôle Interne</b>	<b>63</b>
6.3.1.	Evaluation et renforcement du dispositif de contrôle interne de la CACI	64
6.3.2.	Evaluation du Projet de Performance Administratif de l'exercice 2019	65
6.3.3.	Evaluation du niveau de mise en œuvre du manuel des procédures Administratives, Financières et Comptables	67

6.3.4.	Evaluation de la mise en œuvre des recommandations de l’audit externe des comptes de l’exercice 2018	69
6.3.5.	Audit du Compte de Gestion Matières de l’exercice 2019-----	71
6.3.6.	Contribution à la validation de la concordance des états financiers de l’exercice 2019 par l’auditeur externe.	72
6.3.7.	Perspectives -----	73
<b>6.4</b>	<b>Fête Internationale du travail et fête de fin d’année à L’ARSEL -----</b>	<b>73</b>
	<b>CONCLUSION GENERALE-----</b>	<b>74</b>
	<b>ANNEXES -----</b>	<b>78</b>

## ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

ASCARSEL	Association Sportive et Culturelle de l'ARSEL
BAD	Banque Africaine de Développement
BT	Basse Tension
CARPA	Conseil d'Appui à la Réalisation des Contrats de Partenariat
CCCE	Comité Consultatif des Consommateurs de l'Electricité
CEMAC	Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale
DPDC	Dibamba Power Development Company
DSCE	Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi
EDC	Electricity Development Corporation
EE	Efficacité Energétique
EPC	Engineering, Procurement & Construction
ENEO	Energy of Cameroon
ENF	Energies non fournies
ERRA	Energy Regulators Regional Association
EU EI-PDF	EU Energy Initiative – Partnership Dialogue Facility
FER	Fonds d'Energie Rurale
FEICOM	Fonds d'Equipe ment Intercommunal
FEM	Fonds pour l'Environnement Mondial
FISUEL	Fédération Internationale pour la Sécurité des Usagers d'Electricité
FMI	Fonds Monétaire International
GRT	Gestionnaire du Réseau de Transport
HT	Haute Tension
INS	Institut National de la Statistique
IPP	Independent Power Producer
KPDC	Kribi Power Development Company
MINEE	Ministère de l'Eau et de l'Énergie
MINFI	Ministère des Finances
MINMINDT	Ministère des Mines, de l'Industrie et du Développement Technologique

MT	Moyenne Tension
MUPARSEL	Mutuelle des Personnels de l'ARSEL
OPEX	Operating Expenditures
PCH	Petite Centrale Hydro-électrique
PDER	Plan Directeur d'Electrification Rurale
PDSEN	Projet de Développement du Secteur de l'Energie
PME	Petites et Moyennes Entreprises
PNDP	Programme National de Développement Participatif
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement
PNEE	Plan National d'Efficacité Energétique
PTU	Programme Thermique d'Urgence
RE	Réseau EST
RIS	Réseau Interconnecté SUD
RIN	Réseau Interconnecté NORD
RMA	Revenu Maximum Autorisé
SCADA	Supervisory Control and Data Acquisition
SONATREL	Société Nationale de Transport d'Electricité
TdR's	Termes de Références
WACC	Weighted Average Cost of Capital

## LISTE DES FIGURES

<i>Figure 1: Représentation graphique des réclamations enregistrées au Call Center selon les motifs des appels .....</i>	<i>24</i>
<i>Figure 2: Représentation graphique de l'évolution de réclamation pour la période de janvier à décembre 2019 .....</i>	<i>25</i>
<i>Figure 3: Tableau graphique des appels reçus par Régions et par cas. ....</i>	<i>26</i>
<i>Figure 4: Transformateur H69/160 KVA installé à KEDIA.....</i>	<i>33</i>
<i>Figure 5: Etat du réseau de distribution après le passage des équipes techniques .....</i>	<i>33</i>
<i>Figure 6: Etat du réseau de distribution après le passage des équipes techniques .....</i>	<i>34</i>
<i>Figure 7: Situations dangereuses constatées sur le terrain .....</i>	<i>34</i>
<i>Figure 8: Réseau de distribution monophasé du village Yoro .....</i>	<i>35</i>
<i>Figure 9: Situations dangereuses constatées sur le terrain .....</i>	<i>36</i>

## LISTE DES TABLEAUX

<i>Tableau 1: statistiques de la commission de conciliation</i>	20
<i>Tableau 2: Nombre de sollicitations et types d'incidents</i>	23
<i>Tableau 3: Récapitulatif des plaintes enregistrées de janvier en décembre 2019</i>	24
<i>Tableau 4: Pourcentages des sollicitations du call Center par région</i>	25
<i>Tableau 5: situation des poteaux bois en juillet 2019</i>	30
<i>Tableau 6: Situation des transformateurs en juillet 2019</i>	30
<i>Tableau 7: distribution des stagiaires par unité</i>	44
<i>Tableau 8: distribution des thèmes de stage</i>	44
<i>Tableau 9: Etat d'exécution des programmes de formation</i>	45
<i>Tableau 10 : Les Programmes et les Actions retenus dans le Budget Programme de l'exercice 2019</i>	66
<i>Tableau 11 : évaluation du niveau d'implémentation de procédures</i>	68
<i>Tableau 12 : Recommandations du cabinet Grant Thornton suite à l'audit des comptes de l'exercice 2018</i>	70



## RESUME

Le présent rapport rend compte des activités menées par l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité (ARSEL) au cours de l'exercice 2019. Le but est celui d'une communication publique quant aux efforts consentis pour une régulation transparente et efficace du secteur de l'électricité. Les thèmes développés sont bâtis autour des cœurs de métiers de la régulation à savoir : (i) la régulation économique et financière, notamment en ce qui concerne les activités concourant à la détermination des tarifs d'électricité, à la promotion du marché de l'électricité et aux incitations à l'investissement, (ii) la régulation juridique et règlementaire pour les aspects visant entre autres l'établissement des titres nécessaires aux opérateurs exercer dans le secteur de l'électricité et la protection des intérêts des consommateurs et (iii) la régulation technique pour traiter des thématiques sur l'amélioration de l'offre d'électricité en qualité et en quantité, et des options technologiques associées. En plus de ces trois principaux axes de régulation, le rapport aborde des activités de « régulation transversale » ainsi que la vie sociale dans l'Agence. Il s'agit notamment du développement numérique, socle de la collecte et du traitement des informations, de la communication sur les activités de l'ARSEL, de la coopération avec diverses entités et des activités sociales.

Le lecteur appréciera les efforts croissants fournis sur l'Agence pour la maîtrise du processus tarifaire d'électricité, le renforcement et l'amélioration du contrôle de la qualité de service, la protection des intérêts et droits des consommateurs, la numérisation des processus de régulation, l'accompagnement des promoteurs des projets et des opérateurs du secteur de l'électricité, etc. La stabilité sociale n'est pas en reste, pour un corps de métiers sujet à de nombreuses pressions aussi bien intenses qu'externes.

## **ABSTRACT**

This report gives an account of the activities carried out by the Electricity Sector Regulatory Agency (ARSEL) during the year 2019. The aim is to communicate publicly on the efforts made to achieve transparent and effective regulation of the electricity sector. The themes developed are built around the core business of regulation, namely: (i) economic and financial regulation, in particular with regard to activities contributing to the determination of electricity tariffs, promotion of the electricity market and investment incentives, (ii) legal and statutory regulation for aspects aimed, among other things, at establishing the necessary qualifications for operators operating in the electricity sector and protecting the interests of consumers, and (iii) technical regulation to deal with issues relating to the improvement of the quality and quantity of electricity supply and the associated technological options. In addition to these three main areas of regulation, the report addresses "transversal regulation" activities as well as social life in the Agency. These include digital development, which is the basis for the collection and processing of information, communication on ARSEL's activities, cooperation with various entities and social activities.

The reader will appreciate the increasing efforts made in the Agency to control the electricity tariff process, to strengthen and improve service quality control, to protect consumers' interests and rights, to digitize the regulatory processes, to support project promoters and operators in the electricity sector, etc. Social stability is not to be outdone, for a trade subject to many intense and external pressures.

## INTRODUCTION

Le contexte économique-social du Cameroun a été marqué en 2019 par une accalmie relative dans les régions du Grand-Nord, la poursuite de l'instabilité socio-politique qui sévit dans les régions du Sud-ouest et du Nord-Ouest et la Pandémie du COVID 19 sur l'ensemble du territoire national. Ce contexte a fortement impacté l'activité économique du pays. C'est ainsi que l'on observe un taux de croissance du PIB de 3,1% pour 2019 contre 4,1% en 2018. L'inflation devrait être conforme à la norme communautaire, en restant en dessous du seuil de 3%.

Dans le secteur de l'électricité, l'année 2019 a été marquée par la poursuite des grands chantiers de construction d'infrastructures hydroélectriques, l'injection dans le RIS des énergies provenant des nouveaux barrages de Memve'ele et Mekin, l'opérationnalisation effective de la SONATREL, l'accord de financement de la Banque Africaine de Développement (BAD) pour la filialisation des services de comptages de l'électricité au Cameroun, la poursuite des activités de contrôle et de régulation visant à assurer une gestion saine et transparente dans le secteur de l'électricité, la protection des intérêts des consommateurs, la nomination par Décret Présidentiel n°2019/426 du 21 Août 2019 de Monsieur NKOU Jean Pascal, comme Directeur Général à la tête de l'ARSEL.

Destiné au grand public et à tous les acteurs du secteur de l'électricité, ce rapport restitue les activités menées par l'Agence avec quelques illustrations photographiques, des statistiques et des graphiques. Il est structuré autour des cœurs de métiers de la régulation, avec toutefois une incursion dans les activités transversales à la régulation. Il est élaboré autour des principaux thèmes ci-dessous :

- rappel des missions statutaires de l'ARSEL ;
- régulation économique et financière ;
- régulation juridique et consumériste ;
- régulation technique ;
- administration interne ;
- activités transversales de la régulation ;
- conclusion mettant l'accent sur les résultats des activités menées ;
- annexes.

## **1. RAPPEL DES PRINCIPALES MISSIONS DE L'ARSEL**

La loi n° 2011/022 du 14 décembre 2011 régissant le secteur de l'électricité au Cameroun, dispose que l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité (ARSEL) assure la régulation, le contrôle et le suivi des activités des exploitants et des opérateurs du secteur de l'électricité.

A ce titre, l'article 72 alinéa 1 de la loi susmentionnée stipule que l'ARSEL a, entre autres, pour missions :

- de veiller au respect des textes législatifs et réglementaires applicables au secteur de l'électricité, ainsi que des contrats de concession, de licence, d'autorisation et de toute autre forme de contrat adopté dans ce cadre ;
- de s'assurer que l'accès aux réseaux s'effectue dans les conditions objectives, et non discriminatoires ;
- de veiller aux intérêts des consommateurs et d'assurer la protection de leurs droits pour ce qui est du prix, de la fourniture et de la qualité de l'énergie électrique ;
- de garantir une concurrence saine et loyale dans le secteur de l'électricité ;
- de mettre en œuvre, suivre et contrôler le système tarifaire établi dans le respect des méthodes et procédures fixées par l'Administration chargée de l'électricité ;
- d'octroyer les autorisations ;
- d'instruire les demandes de licences et de concession ;
- d'arbitrer les différends entre les opérateurs du secteur de l'électricité sur saisine des parties ;
- de contribuer à l'exercice de toute mission d'intérêt public que pourrait lui confier le Gouvernement pour le compte de l'Etat dans le secteur de l'électricité.

## **2. REGULATION ECONOMIQUE ET FINANCIERE**

Dans le cadre de la régulation économique et financière, les actions menées par le Régulateur et concourant à la détermination des tarifs d'électricité concernent : (i) le suivi et le contrôle de l'application par les opérateurs, des règles relatives à la concurrence dans le secteur de l'électricité ; (ii) l'examen et l'approbation de la liste des éléments de coûts requis pour l'exécution des travaux de branchement, de renforcement, d'extension, d'entretien et de réparation des installations électriques ; (iii) la mise en œuvre, du suivi et du contrôle du système tarifaire, en liaison avec les services compétents de l'Agence ; (iv) de la tenue du fichier des opérateurs, en liaison avec le service informatique ; (v) le calcul des redevances dues par les opérateurs.

Pour répondre aux exigences de ces questions, les actions menées se sont développées autour des activités suivantes :

- contrôle tarifaire (analyse des états comptables et financiers des opérateurs) ;
- définition, suivi et contrôle du respect des règles relatives à la concurrence (régulation du marché de l'électricité) ;
- audit des comptes des opérateurs du secteur de l'électricité (suivi des marchés de l'Agence) ;
- renforcement de capacités ;
- autres activités.

### **Contrôle tarifaire**

En vertu des dispositions légales et contractuelles, notamment des articles 73, 82 et 84 de la loi N°2011/022 du 14 décembre 2011 régissant le secteur de l'électricité, de celles afférentes des contrats cadre de concession et/ou de licence, à l'exemple de l'article 2 du Cahier des Charges du Contrat Cadre de Concession et de Licence et du point 10 de l'avenant N°2 au contrat de concession d'ENEO, il est prévu que les opérateurs soumettent leurs dossiers de demande de réajustement des tarifs d'électricité de l'année de référence au Régulateur pour examen avant application.

## **Contrôle de l'application et l'opérationnalisation des formules tarifaires contenues dans les contrats des différents Opérateurs**

En application des dispositions légales, réglementaires et contractuelles en vigueur, d'une part, et dans le cadre de l'exécution du calendrier tarifaire trimestriel 2019, d'autre part, des travaux tarifaires avec des opérateurs du secteur de l'électricité ont été organisées.

Ils avaient pour objectifs de :

- examiner et approuver les tarifs d'électricité proposés par les entreprises régulées et s'assurer que ceux-ci sont déterminés de manière objective sur la base des critères définis par la réglementation en vigueur ;
- auditer la comptabilité des entreprises régulées et faire en sorte que les activités soumises à la concurrence ne soient pas prises en compte dans la détermination des tarifs ou des revenus autorisés aux dites entreprises ;
- assurer le contrôle et le suivi de l'exécution des termes des Contrats de Concession et Licences des Opérateurs ;
- veiller à l'équilibre économique et financier du secteur de l'électricité et à la préservation des conditions économiques nécessaires à sa viabilité ;
- veiller au respect, par les opérateurs du secteur, des conditions d'exécution des Contrats de Concession, de Licences et d'Autorisations.

### **Profil tarifaire de la SONATREL**

Le tarif de la SONATREL tire son fondement des articles : (i) 73, 82, 84 de la loi n°2011/022 du 14 décembre 2011 régissant le secteur de l'électricité, (ii) 5.3.2, 31 du Contrat de Concession de Transport, (iii) 5.3.2, 26 du Contrat de Concession de Gestion du Réseau de Transport (GRT), (iv) 4 du cahier de charges du Contrat de Concession de Transport, (v) 3 du cahier de charges Contrat de Concession de Gestion du Réseau de Transport.

Les activités menées en vue de la détermination du profil tarifaire de la SONATREL sont :

#### **➤ Détermination des conditions quinquennales tarifaires 2019-2023**

En application aux dispositions légales, réglementaires et contractuelles en vigueur, l'ARSEL a tenu avec la SONATREL un atelier de travail en mai 2019 à Kribi portant sur la validation des conditions tarifaires quinquennales de l'Opérateur.

Les conditions évoquées ont porté sur :

- les conditions d'évolution de la base tarifaire ;
- les taux de rentabilité internes ;
- le coût moyen pondéré du capital (WACC) ;
- les taux d'amortissement ;
- les conditions micro et macroéconomiques ;
- certains principes qui vont gouverner le calcul du RMA durant les cinq ans ;
- les principes d'ajustement ou de mise en œuvre des écarts entre les RMA projeté et réalisé d'une année à l'autre.

Les éléments mis à la disposition du Régulateur n'ont pas permis de conclure et produire la décision fixant les conditions tarifaires quinquennales de la SONATREL. Cette tâche sera reportée à l'année 2020.

➤ ***Evaluation des réalisations des 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> trimestres 2019***

Le calendrier tarifaire trimestriel arrêté par l'ARSEL en juin 2018, prévoit la revue trimestrielle des réalisations des activités des opérateurs et de mise en œuvre des tarifs. C'est dans ce sillage qu'un atelier de travail en mai 2019 à Kribi a porté sur ladite évaluation.

Les travaux sur les réalisations au 30 juin 2019 montrent que le plan d'investissement de la SONATREL, projeté à FCFA 114 milliards pour l'exercice 2019, ne pourra pas être réalisé à plus de 10%. L'une des causes à la difficulté de recouvrement chez son vis-à-vis ENEO.

➤ ***Validation du profil tarifaire 2020***

Dans le cadre du contrôle tarifaire institué par les dispositions légales, réglementaires et contractuelles en vigueur, l'ARSEL a tenu avec la SONATREL un atelier de travail en septembre 2019 à Kribi portant sur l'examen des projections 2020.

La situation de la trésorerie de la SONATREL est constituée de : report de trésorerie 2018, versement ENEO de FCFA 4 milliards représentant les charges de transport.

Après échanges, les hypothèses retenues pour la détermination du RMA 2020 de la SONATREL sont :

- les réalisations en CAPEX estimés à FCFA 3 milliards, sous réserve des contrôles à effectuer par l'ARSEL ;
- les OPEX réalisés sont évalués à : FCFA 330 millions sur 5 milliards pour le projet BIRD et FCFA 3 milliards 8 sur les 22 projets au 30 septembre 2019.

➤ ***Plan d'investissement***

Le programme d'investissements évalués à environ 114 milliards FCFA ne s'est pas réalisé à date en raison des difficultés à recouvrer les recettes.

➤ ***Mise en œuvre des codes réseaux***

Le Premier Ministre, Chef du Gouvernement a validé les arrêtés N° 000014/MINEE du 13 Juin 2019 portant code de marché de l'électricité et N°000013/MINEE du 13 Juin 2019 portant code de raccordement au réseau public de transport de l'électricité.

En vertu des articles 41 et 52 du décret n° 2012/2806 portant application des dispositions de la loi N°02011/022 du 14 décembre 2011 régissant le secteur de l'électricité, les Règles d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Transport d'électricité (( le Code de Marché de l'Électricité» ou « Code ») définissent (i) les règles qui encadrent et régissent l'accès et l'utilisation du RPT et des lignes transfrontalières ainsi que (ii) les contrats qui seront conclus entre le GRT, les Utilisateurs du RPT et/ou les Fournisseurs afin de préciser les modalités pratiques d'application du Code.

Le code de raccordement quant à lui fixe les exigences applicables en matière de raccordement au réseau d'électricité des installations de production d'électricité, des installations de consommation, des réseaux de distribution et des installations d'interconnexion transfrontalière. Il contribue à garantir la sûreté du réseau, à l'intégration des sources d'électricité renouvelables, et à faciliter les échanges d'électricité au plan national et transfrontaliers.

➤ ***Grille tarifaire de la SONATREL***

La décision N°132/D/ARSEL/DG/DCEC/SDCT/CEA1/CEA2 du 30 avril 2019 fixe la grille tarifaire des activités de Transport et de Gestion du Réseau de Transport au titre de l'exercice 2019.

La grille tarifaire est établie sur la base, d'une part, des hypothèses des Contrats de Concession de Transport et de Gestion du Réseau de Transport, du Plan d'Investissement et du Modèle Financier de la SONATREL, mis à jour, d'autre part, du Revenu Maximum Autorisé (RMA) de la SONATREL.

➤ ***Répartition de la compensation tarifaire 2019 entre ENEO et SONATREL***

Conformément à la décision de compensation tarifaire N°230/D/ARSEL/DG/DCEC/SDCT/CEA<sub>1</sub> du 14 août 2019, et par suite des concertations tenues avec le MINFI et les SPM, l'ARSEL a organisé le 05 septembre 2019, une séance de travail avec les opérateurs SONATREL et ENEO, relativement à l'élaboration d'une méthodologie de



répartition de la compensation tarifaire 2019 et des recettes de l'activité de Transport et de GRT pour l'exercice 2018.

Les conclusions de ce travail ont permis d'aboutir à la décision N°296/D/ARSEL/DG/DCEC/DAJPC/SDCT/SDAJ du 14 octobre 2019, fixant la clé de répartition du montant prévisionnel de compensation tarifaire entre la SONATREL et la société ENEO Cameroun SA au titre de l'exercice 2019.

La répartition du montant global de la compensation se présente comme suit :

- le montant maximal de la compensation qui revient à l'opérateur SONATREL est fixé à XAF 40 667 749 000 ;
- le montant maximal de la compensation qui revient à l'Opérateur ENEO Cameroun S.A est fixé à XAF 8 266 445 000.

Le montant de la compensation ainsi que sa répartition sont susceptibles de réajustement aux termes des diligences réglementaires de contrôle des revenus, consécutives aux audits des performances des Opérateurs SONATREL et ENEO au cours de l'année 2019, et portant notamment sur la prise en compte des états de réalisations desdits Opérateurs en fin d'exercice budgétaire.

#### ➤ *Dispatch 2020*

A la suite des instructions du Ministre de l'Eau et de l'Energie relative à la mise en place des CARTs, d'une part, et en adéquation avec la recommandation du Régulateur d'optimiser le coût du dispatch 2020 afin de dégager des économies, d'autre part, l'Equipe Tarifaire de l'ARSEL a tenu des séances de travail à Yaoundé et à Douala avec les responsables du dispatch.

L'objectif était de discuter sur : (i) les options du dispatch compte tenu des infrastructures actuelles et ; (ii) l'améliorer en intégrant les infrastructures et les options nouvelles qui permettraient d'optimiser les coûts.

Après présentation de la matrice de l'optimisation du dispatch par ENEO et à l'issue des échanges, il avait été relevé que le coût du dispatch était élevé du fait de : (i) la surcharge des Ouvrages ; (ii) les chutes de Tension ; (iii) le stock d'eau important dans les barrages de retenue et ; (iv) le risque de rupture d'approvisionnement en fuel de type HFO.

## **Profil tarifaire de ENEO**

Conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant le secteur de l'électricité, d'une part, au calendrier tarifaire trimestriel, d'autre part, les diligences suivantes ont été menées avec l'Opérateur ENEO :

### **➤ *Contrôle des investissements réalisés en 2018***

Dans le cadre de l'examen des réalisations des investissements de l'Opérateur relativement au dossier tarifaire 2018, une équipe de l'ARSEL s'est rendue à Douala du 10 au 17 mars 2019 pour la mission d'audit régulateur.

L'équipe ARSEL a procédé à l'analyse du fichier des immobilisations que Eneo a réalisé en 2018 que cette dernière a mis à disposition. Le fichier initial comprenait 5 837 lignes d'investissements réalisés pour une valeur globale de FCFA 31 184 899 332. L'ARSEL a sélectionné de ce fichier et transmis à l'opérateur un échantillon de projets d'une valeur de FCFA 12 837 395 590 (soit 51 projets au total, 31 immobilisations du segment transport et 20 immobilisations des autres segments d'activité).

Les travaux effectués par l'équipe de l'ARSEL sur les investissements contenus dans l'échantillon ont permis d'approuver 21% des dossiers d'immobilisation présentés par l'Opérateur, sous réserve des contrôles physiques desdits investissements, soit un montant total de FCFA 2 660 284 475.

L'équipe ENEO en charge dudit dossier, s'est déplacée le 08 mai 2019 dans les locaux du Régulateur, à Yaoundé, afin de fournir les documents et de répondre aux préoccupations pouvant découler de leur exploitation.

De l'analyse des fichiers reçus par l'ARSEL, il apparaît que sur un échantillon de FCFA 12 837 395 590, les travaux de validation ont été effectués au-delà de l'échantillon sus cité et ont permis de justifier et valider FCFA 14 312 915 206.

### **➤ *Réalisations du 4<sup>e</sup> trimestre 2018 de ENEO***

Dans le cadre de l'exécution du calendrier tarifaire trimestriel, une équipe ARSEL a effectué une mission du 10 au 17 mars 2019 auprès de ENEO à Douala. Les travaux réalisés ont porté sur l'examen des investissements effectués par l'opérateur au cours de l'année écoulée et sur les réalisations au 4<sup>e</sup> trimestre 2018.

A l'issue des travaux, le RMA réajusté de l'exercice 2018 a été produits sous réserve de l'audit contradictoire de la base tarifaire dégrevée, de la validation finale des investissements à immobiliser et des audits à mener par le Régulateur.

Il a été relevé une fois de plus que l'Opérateur achète des énergies auprès d'un acteur (Aggreko) qui ne dispose pas de titre dans le secteur de l'électricité.

La Décision N° 158/D/ARSEL/DG/DCEC/SDCT/CEA<sub>1</sub>/CEA<sub>2</sub> du 12 juin 2019, fixe la compensation tarifaire réajustée après examen des réalisations, de la société ENEO Cameroun S.A au titre de l'exercice 2018.

Le montant de la compensation correspond à la base tarifaire dégrevée. Il est susceptible de réajustement aux termes des diligences régulatrices de contrôle des revenus, consécutives aux audits des performances de l'Opérateur ENEO au cours de l'année 2018, et portant notamment sur la levée des réserves du Cabinet KPMG sur les fichiers des immobilisations, d'une part, aux résultats des audits régulateurs de certaines charges et à la prise en compte des états de réalisation de l'opérateur en fin d'exercice budgétaire, d'autre part.

➤ ***RMA réajusté 2019 de ENEO***

Une équipe ARSEL a effectué des travaux tarifaires pour le compte du 2<sup>e</sup> trimestre 2019, à ENEO/Douala en juillet 2019.

A l'issue des travaux, il a été constaté ce qui suit :

- l'évaluation des charges de transport sur la base de la grille tarifaire de la SONATREL a permis d'aboutir à un montant de **FCFA 61,284 milliards** ;
- sur la base de cette valeur qui était inconnue à l'issue des travaux du mois de mai 2019 à Kribi, et des modifications apportées sur les autres charges, nous avons obtenu un RMA prévisionnel réajusté MT et BT de **FCFA 346,171 milliards** ;
- la compensation tarifaire prévisionnelle réajustée 2019 s'élève par conséquent à **FCFA 48,934 milliards** ;
- le niveau élevé de ladite compensation tarifaire par rapport aux années précédentes est principalement dû aux charges de transport d'électricité, lesquelles sont évaluées à plus du triple de celles des années antérieures.

➤ ***Compensation tarifaire au titre de l'exercice 2017***

La décision tarifaire N°157/D/ARSEL/DG/DCEC/SDCT/CEA<sub>1</sub>/CEA<sub>2</sub> du 12 juin 2019 fixe la compensation tarifaire de la société ENEO Cameroun SA au titre de l'exercice 2017 après réalisation des audits réglementaires a été publiée.

Le montant de la compensation prend en compte la base tarifaire dégrevée à l'issue des réserves du cabinet KPMG sur les fichiers des immobilisations.

➤ ***Diligences relatives à la fin anticipée de la concession de transport et de GRT de ENEO***

En application de l'article 23 de la Loi N°2011/022 du 24 décembre 2011 qui institue la Société Nationale de Transport de l'Electricité (SONATREL) et dans le seul intérêt d'une meilleure gestion du secteur de l'électricité, l'Etat a décidé de résilier le contrat de concession de transport et de gestion du réseau de transport.

La Société ENEO dans le cadre de la fin anticipée de son contrat de transport, lequel devait normalement prendre fin en 2021, réclame à l'Etat une indemnité compensatrice. Cette réclamation trouve ses fondements dans le contrat cadre de concession et de licence et le contrat de concession de transport.

La Société ENEO a préalablement évalué le montant de l'indemnité à **FCFA 53,374 milliards en juin 2018, montant qu'elle a ramené à FCFA 49,228 milliards en décembre 2018.**

L'ARSEL au terme d'une mission d'évaluation de ladite indemnité a relevé, par courrier du 25 février 2019, que la valeur réglementaire d'indemnisation est plutôt de **FCFA 5 906 048 260 en faveur de l'Etat.**

Compte tenu de l'importante divergence qui s'est dégagée des prétentions d'ENEO et d'ARSEL sur le montant de l'indemnisation, et de l'absence d'une situation de référence permettant d'évaluer cette indemnité, notamment l'existence d'un fichier des immobilisations de transport, le Ministre de l'Eau et de l'Energie a instruit la mise sur pied d'un Groupe de Travail afin d'évaluer la juste indemnité entre les parties aux contrats susmentionnés.

Par ailleurs, le Ministre de l'Eau et de l'Energie a prescrit à l'ARSEL de conduire les opérations en vue de la réalisation d'un inventaire des actifs du segment de transport et de gestion du réseau de transport d'électricité à rétrocéder à l'Etat par ENEO, conformément aux dispositions de l'article 3.3 du contrat de concession de transport.

Au mois de mai 2019, l'ARSEL avait soumis au Groupe de Travail deux TdRs relatifs aux sujets concernés. A l'issue des discussions, les conclusions ci-après ont été prises :

- les montants estimatifs des deux audits sont de FCFA 100 millions et FCFA 60 millions ;
- ENEO s'est déclarée prête à participer au financement à hauteur de 50% ;
- l'ARSEL sera responsable du recrutement du consultant par voie de gré à gré ;
- la short list des Consultants sera constituée de six candidats dont trois proposés par ENEO et trois par l'ARSEL ;
- l'ARSEL devra soumettre un calendrier pour le recrutement et la contractualisation des Consultants dès la validation de TdR ;
- les délais des travaux des consultants sont de dix semaines pour l'inventaire et huit pour l'évaluation des frais de remise en état.

➤ *Réalisations des 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> trimestres de ENEO*

Lors des travaux tarifaires de juillet 2019 à ENEO/Douala, l'équipe ARSEL a observé :

- une moyenne des consommations spécifiques des centrales jusqu'au 30 juin 2019 est d'environ 0,29 (indiquer les unités) ;
- une amélioration des consommations spécifiques des centrales isolées comparé à la même période en 2018 et à la production ;
- des rendements de distribution (67,78%) très en dessous de l'objectif annuel (75,45%).

**Les recommandations :**

- le Régulateur a constaté que ENEO achète des énergies auprès d'un acteur qui ne dispose pas de titre dans le secteur de l'électricité. A cet effet, il émet des réserves sur les achats d'énergie provenant d'Aggreko, qui n'a toujours pas clarifié son statut juridique dans le secteur ;
- les travaux trimestriels à venir, à l'issue de la validation du RMA 2019, permettront un meilleur suivi des réalisations trimestrielles.

La fin des travaux s'est matérialisée par un rapport exécutif de l'analyse des réalisations des 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> trimestres 2019 et la décision N° 230/ D/ARSEL/DG/DCEC/SDCT/CEA<sub>1</sub> du 14 août 2019, fixant le cadre de définition et de constatation de la compensation tarifaire prévisionnelle réajustée du secteur de l'électricité au titre de l'exercice 2019.

La compensation tarifaire prévisionnelle 2019 estimée ne prend pas en compte la compensation tarifaire 2018 (trop perçu) de l'opérateur ENEO. Elle est arrêtée sur la base des hypothèses de la quatrième période quinquennale et des facteurs conjoncturels.

En application des principes de concurrence saine et loyale, d'une part ; et de non-discrimination entre les opérateurs, d'autres part, (cf. art. 72 (1), loi 2011/022 du 14 décembre 2011, régissant le secteur de l'électricité au Cameroun) le montant de la compensation, correspond au manque à gagner des opérateurs ENEO et SONATREL et sera décomposé après analyse des réalisations de chacun desdits opérateurs.

➤ *Créances et dettes réciproques entre les entités du secteur de l'électricité*

Des travaux tenus aux Services du Premier Ministre en vue d'évaluer les montants de la dette due par l'Etat vis-à-vis d'ENEO et d'ENEO vis-à-vis des partenaires publics, ce sont tenus au mois d'août 2019. La situation desdites dettes au 30 juin 2019 société par société sont les suivantes :

– CAMWATER-ENEO	10 milliards F CFA faveur ENEO
– SONARA-ENEO	16,31 milliards F CFA faveur SONARA
– SONATREL-ENEO	30 milliards F CFA faveur SONATREL du 1er janvier au 30 mars 2019
– ALUCAM-ENEO	24,529 milliards F CFA faveur ENEO et 1,571 milliards F CFA faveur ALUCAM
– KPDC-ENEO	863,857 millions F CFA faveur ENEO et 50,680 milliards faveur KPDC
– DPDC-ENEO	783,706 millions F CFA faveur ENEO et 18,860 milliards faveur DPDC
– CAMTEL-ENEO	1,5 milliards F CFA faveur ENEO
– UNIVERSITE YAOUNDE I-ENEO	31,469 millions F CFA faveur ENEO
– ARSEL-ENEO	il n'existe pas de dette entre les deux entités au 30 juin 2019.

## En résumé

Endettement en Mds FCFA	En faveur	Doit payer	Solde
ALUCAM	1.571	24.529	- 22.958
CAMTEL	-	1.500	- 1.500
CAMWATER	-	10.000	- 10.000
DPDC	-	0.784	- 0.784
ENEO	72.006	117.421	- 45.415
KPDC	-	0.864	- 0.864
SONARA	0.031	-	0.031
SONATREL	50.680	-	50.680
UNIVERSITE DE YAOUNDE I	-	0.031	- 0.031
Solde secteur		-	- 30.840

### ➤ *Compensation tarifaire au titre de l'exercice 2018*

La décision tarifaire N°158/D/ARSEL/DG/DCEC/SDCT/CEA1/CEA2 du 12 juin 2019 fixe la compensation tarifaire réajustée après examen des réalisations, de la société ENEO Cameroun SA au titre de l'exercice 2018.

Les travaux de détermination des incitations contractuelles, notamment celles relatives *aux Energies Non Fournies* s'est basé sur les dispositions des avenants du contrat cadre et du contrat de distribution et des cahiers de charges signés en 2006, d'une part, et la méthodologie de calcul des incitations contractuelles relatives aux ENF arrêté par l'ARSEL et ENEO en janvier 2015, d'autre part. Le montant des dites incitations contractuelles pour l'année 2018 est de FCFA 23 972 987 948.

Toutefois, compte tenu des dispositions contractuelles qui plafonnent le montant des incitations à 1,5% du Chiffre d'Affaires de l'Opérateur, le montant à prendre en compte pour les travaux tarifaires est de **FCFA 3 542 051 142**.

### ➤ *Charges relatives au Transport et à la Gestion du Réseau de Transport de ENEO pour l'exercice 2019*

L'opérationnalisation de la SONATREL qui marque le retrait du segment de Transport et de Gestion de Réseau de Transport de la concession de ENEO, a eu un impact important sur le niveau de tarif de l'électricité. En effet, le programme d'investissement ambitieux du Concessionnaire de transport de l'électricité pour combler le déficit d'investissement dans ce secteur et par ricochet réduire les pertes de l'énergie transportée a provoqué une hausse tarifaire importante.

## **Profil tarifaire de KPDC**

### **➤ Dette ENEO vis à vis de KPDC :**

La mise en œuvre du tarif de transport chez KPDC se heurtait à l'attente des diligences préalables à mener par la SONATREL pour la conformation des injecteurs au nouveau code de marché et la non-révision des contrats existant par la SONATREL.

Par ailleurs, l'opérateur KPDC demande que les droits acquis soient préservés et reconduits dans les contrats modifiés. Il a été recommandé à cet effet, une rencontre entre le Régulateur et les acteurs impactés par la mise en place des nouveaux codes. De plus, KPDC devra envoyer la liste des actions attendues de la SONATREL.

### **➤ Projections et réalisations :**

Les informations concernant les réalisations au 30 juin 2019 et les projections réajustées du reste de l'année de KPDC

## **Profil tarifaire de DPDC**

### **➤ Audit contradictoire des modèles financiers actualisés de DPDC des années 2010 à 2017 :**

- à l'issue des travaux d'arbitrage tenus depuis le mois de mars 2019 et suite au rapport final du cabinet CAEAC, une décision de réhabilitation du montant de la charge de capacité de DPDC a été produite au mois d'octobre 2019 ;

### **➤ Présentation des prévisions de production :**

La projection des données techniques et opérationnelles a permis de formuler les observations suivantes :

- l'opérateur prévoit une disponibilité annuelle de la centrale 96,5% ;
- l'absence d'informations prévisionnelles de sollicitation de la centrale venant d'ENEO, les responsables de la centrale projettent un taux de sollicitation annuelle de 15%, basé sur les historiques et les données du secteur.

### **➤ Utilisation optimale des ressources :**

- DPDC a déploré le fait que sa centrale ne soit pas assez sollicitée au vu de sa capacité et malgré sa disponibilité. Cette situation a un impact global sur les charges du secteur.
- Il a été demandé aux équipes de l'ARSEL de mener une étude sur le coût de la non-utilisation de DPDC malgré sa disponibilité, en comparaison à l'utilisation des centrales thermiques d'ENEO.



➤ **Mise en œuvre du tarif de transport**

- selon DPDC, la mise en œuvre du tarif de transport se heurtait à l'attente des diligences préalables à mener par la SONATREL pour la conformation des injecteurs au nouveau code de marché et la non-révision des contrats existant par la SONATREL ;
- l'opérateur sollicitait que bien que les contrats soient modifiés, il serait important que les droits acquis soient préservés et reconduits dans les nouveaux contrats.

**Profil tarifaire de Hydro Mekin**

Sur le plan juridique, l'Opérateur n'a toujours pas régularisé sa situation. À date, Hydromekin ne s'est pas encore conformé aux exigences légales et réglementaires. Après des échanges au cours d'une réunion entre l'ARSEL et HYDRO-MEKIN le 13 Décembre 2019, il avait été convenu que cet Opérateur se conformerait auxdites exigences légales et réglementaires, tout en transmettant un modèle financier pour analyse.

Techniquement Hydromekin voudrait mettre à disposition 5 MW pour un tarif de production compris entre **28 et 35 FCFA/kWh** en MT.

**Profil tarifaire du Projet Memve'ele**

Sur le plan juridique, l'Opérateur ne s'est pas encore conformé aux exigences légales et réglementaires.

Techniquement Memve'ele voudrait mettre à disposition 80 MW pour un tarif global de **43,93 FCFA/kWh** en MT.

Des échanges et travaux ont eu lieu sur :

- Conditions actuelles de fonctionnement des ouvrages du Projet Memve'ele, leur apport et impact sur le système électrique national et le tarif transitoire à appliquer ;
- Insertion de Memve'ele dans EDC ;
- Impact de l'arrivée de Memve'ele dans le secteur.

## **Evaluation et calcul des redevances de régulation et/ou les pénalités des opérateurs**

Conformément aux dispositions légales et contractuelles, notamment les articles 11 al(2) et 73 de la Loi n°201/022 du 14 décembre 2011 régissant le secteur de l'électricité au Cameroun, d'une part, aux contrats Cadre de Concession et de Licence et aux Contrats de Concession de Transport et de Gestion de réseaux de Transport, d'autre part, signés respectivement entre l'Etat et ENEO et l'Etat et la SONATREL, le Régulateur notifie en janvier de l'année N, le versement de la redevance provisoire au titre de l'exercice N-1, sur la base des informations fournies à l'ARSEL par ces opérateurs dans leurs dossiers tarifaires de l'année N-1.

Au cours de l'exercice N, après réception des états financiers actualisés des opérateurs, l'ARSEL communique à ces derniers, les factures complémentaires des redevances à régler pour le compte de l'année N-1.

### **Mise en œuvre des CART**

À la suite de la signature en juin 2019 des arrêtés portant adoption et publication du code de marché de l'électricité et du code de raccordement, la SONATREL avait entamé les discussions avec ses futurs clients pour la signature de Contrats d'Accès au Réseau de Transport (CART) dans un délai maximum d'un mois. Les parties n'arrivant pas à s'entendre après l'expiration de ce délai, il avait été demandé à l'ARSEL en fin 2019 de conduire les processus d'élaboration desdits CART et parvenir à leurs signatures dans les meilleurs.

C'est ainsi que l'ARSEL a organisé plusieurs rencontres avec les parties notamment du 16 au 20 décembre 2019.

Les travaux de décembre 2019 ont permis de définir des trames de CART basés sur le Code de Marché et précisant les obligations des différentes parties. A l'issue desdits travaux, les concertations entre les acteurs allaient se poursuivre au cours du mois de janvier 2020 afin d'aboutir à la signature des CART.

### **Définition, suivi et contrôle du respect des règles relatives à la concurrence**

Dans le cadre de la définition, du suivi et du contrôle des règles relatives à la concurrence des lettres d'habilitation des cabinets ont été élaborées notamment

- i) CAEAC pour la mission d'audit des modèles financiers actualisés des années 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 de la société DPDC,

- ii) MAZARS pour la mission d'audit des coûts de construction de la centrale à gaz de KRIBI, et des projets de lettres d'Auditec Foirier pour la mission d'audit de la BAD DEBT de ENEO et la mission d'audit des charges de combustibles.

Des TdRs ont aussi été élaborés pour le recrutement des consultants relativement à /

- i) la formation en analyse et validation des contrats d'achat d'énergie,
- ii) l'étude du TRI et du WACC, iii) le diagnostic du secteur de l'électricité, l'élaboration de note répertoriant les pratiques anticoncurrentielles assortie des propositions de lutte contre ces pratiques.

### **Autres activités**

Dans le cadre de ces activités, nous avons assuré le suivi des dossiers relatifs aux marchés publics de l'Agence.

### **Audits réglementaires**

Différents audits ont été réalisés dans le cadre de la régulation économique et financière avec pour objectif de parvenir à des coûts réels de services.

### **Audit des modèles financiers actualisés des années 2010 à 2018 de KPDC**

L'audit des modèles financiers actualisés des années 2010 à 2018 de KPDC a été conduit par AUDITEC-FOIRIER CONSULTING. Au cours de l'année 2019 le rapport final a été transmis au Régulateur. Des amendements ont été apportés à ce travail. Il s'agit pour l'auditeur de les prendre en compte pour transmettre le rapport définitif.

### **Audit des coûts de construction et de développement du barrage de MEMVE'ELE**

L'audit des coûts de construction et de développement du barrage de MEMVE'ELE a été conduit par AUDITEC-FOIRIER CONSULTING. Au cours de l'année 2019 le rapport final a été transmis au Régulateur. Des amendements ont été apportés à ce travail. Il s'agit pour l'auditeur de les prendre en compte pour transmettre le rapport définitif.

### **Audit des créances irrécouvrables de ENEO (Bad Debt)**

L'audit des créances irrécouvrables de ENEO (Bad Debt) 2018 et 2019 a été conduit par AUDITEC-FOIRIER CONSULTING. Au cours de l'année 2019 le rapport final a été transmis au Régulateur. Des amendements ont été apportés à ce travail. Il s'agit pour l'auditeur de les prendre en compte pour transmettre le rapport définitif.

### **Audit des charges de combustibles dans les centrales thermiques de ENEO et de DPDC**

L'audit des charges de combustibles dans les centrales thermiques de ENEO et DPDC a été mené par le Cabinet d'Etudes et d'Audit Comptable (CAEAC). Après présentation du rapport final le Régulateur a manifesté son insatisfaction relative aux nombreuses insuffisances contenues dans ledit rapport, lesquelles sont liées à l'absence des descentes sur le terrain, effectuées par CAEAC. Le Directeur Général de l'ARSEL a ainsi instruit l'auditeur à mener ces descentes pour compléter leur travail.

### **3. REGULATION JURIDIQUE ET CONSUMERISTE**

#### **3.1. Consécration de la notion de protection du consommateur de l'électricité dans l'arsenal juridique du secteur de l'électricité**

La notion de protection du consommateur de l'électricité est consacrée par la loi n° 2011/022 du 14 décembre 2011 régissant le secteur de l'électricité qui attribue cette mission au Régulateur de l'électricité. Elle fixe les modalités de saisine et la procédure y relative.

Elle est suivie par les textes d'application de la loi suscitée, les contrats de concession, leurs cahiers de charges et avenants respectifs et complétée par l'arrêté N°00000013/MINEE DU 26 janvier 2009 portant approbation du Règlement du Service de Distribution Publique d'Electricité (RSDPE) de la société AES-SONEL devenue ENEO et les différentes décisions fixant les tarifs de vente hors taxes d'électricité applicables par la société AES-SONEL.

A ces textes, il faut ajouter l'organigramme de l'ARSEL et ses différentes modifications et la résolution du Conseil d'Administration autorisant la Direction Générale à mettre en œuvre le règlement de conciliation.

#### **3.2. Actions mises en œuvre par l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité (ARSEL) dans le cadre de la protection du consommateur**

Les actions de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité pour l'exercice 2019 relatives à la protection du consommateur ont concerné :

- l'organisation des sessions de conciliation ;
- le suivi des activités du Comité Consultatif des Consommateurs de l'Electricité ;
- les missions de contrôle de la qualité de service commercial dans certaines agences commerciales de ENEO ;
- le suivi des activités du Call Center.

#### **3.3. L'organisation des sessions de conciliation**

Les différentes activités liées aux sessions de conciliation ont concerné :

- ❖ *L'organisation proprement dite des sessions de conciliation entre ENEO et ses Usagers* est faite lorsque l'ARSEL est saisie d'une requête, soit par ENEO contre l'un de ses clients, soit par les usagers contre ENEO. Elles sont organisées deux fois le mois (le premier et le troisième mercredi du mois) à Yaoundé et une fois le mois à Douala (les derniers jeudi et vendredi du mois). Deux (02) autres sessions ont été organisées à Bertoua et à Ebolowa en 2019.

- ❖ *La programmation des descentes sur le terrain des membres de la commission de concert avec les représentants de la société ENEO Cameroon présents à la séance concernée*, en vue de procéder à des vérifications sur le terrain des affaires en cours, avant de suggérer une solution définitive au problème.
- ❖ *La tenue des réunions trimestrielles de suivi-évaluation des résolutions de conciliation à Yaoundé et à Douala*, en vue de rendre plus efficace et effective l'activité conciliation.

**Tableau 1: statistiques de la commission de conciliation**

	Nombre de séances de conciliations tenues			Programmation initiale
	Séances ordinaires	Séances restreintes	Total	
Yaoundé	22	6	28	24
Douala	07	4	11	06
Bertoua	01	0	01	0
Ebolowa	0	01	01	0
<p>Nombre requêtes enregistrées et traités en 2019 : <b>399</b></p> <p>Nombre d'affaires clôturées : <b>122</b></p>				
<b>Régions d'origine des requêtes :</b>				
Littoral : 17% Centre : 77% Extrême- nord : 0,28% Sud : 1,15% Nord-ouest : 0,57% Est : 1,15% Ouest : 1,7%				

## Synthèse des statistiques de conciliation 2019

Nombre d'inscriptions : 720

Affaires résolues : 70

Cas non résolus pour non conciliation : 10

Cas renvoyés pour complément d'information ou descentes de vérification : 357

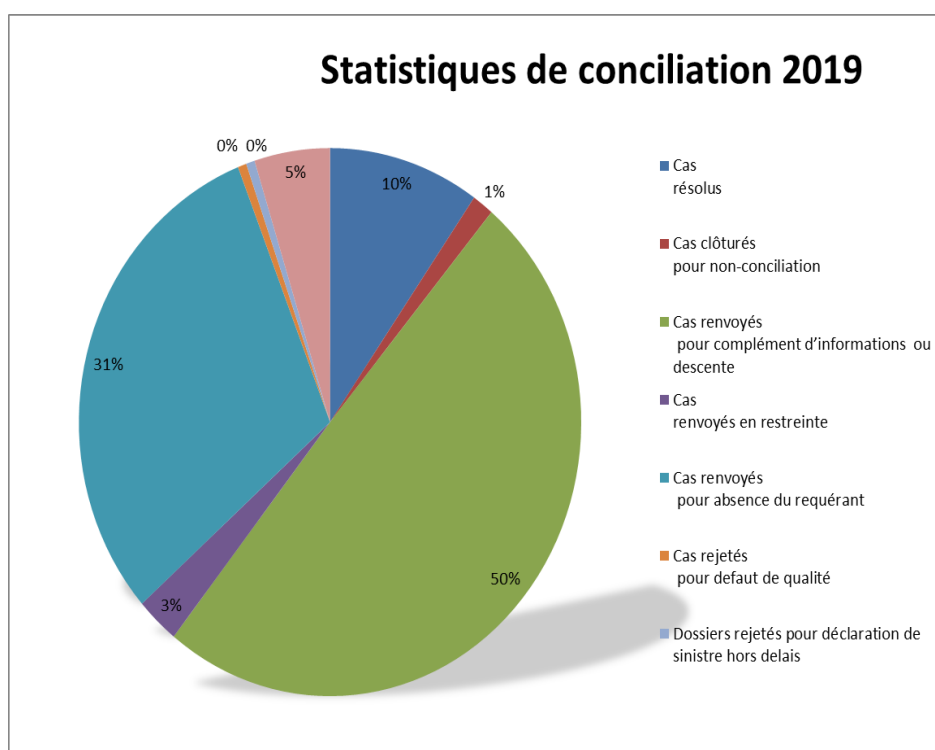
Cas renvoyés en conciliation restreinte : 20

Cas renvoyés pour absence du requérant : 220

Cas rejetés pour défaut de qualité : 4

Dossier rejetés pour déclaration de sinistre hors délais : 4

Dossiers radiés pour absences consécutives : 35



### 3.4. suivi des activités du Comité Consultatif des Consommateurs de l'Electricité (CCCE)

Le CCCE a été mis en place l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité.

Il est composé ainsi qu'il suit :

- vingt et une (21) Associations de consommateurs représentées ;
- les Organisations patronales que sont le GICAM, LE MECAM, ECAM et le SYNDUSTRICAM ;
- les Chambres consulaires que sont la Chambre de Commerce et la Chambre d'Agriculture ;
- le Ministère de l'Eau et de l'Energie ;

- le Ministère du Commerce,
- quatre (04) représentants des Communes ;
- l'Agence de Promotion des Investissements (API).

A la suite des dissensions au sein du Comité Consultatif des Consommateurs de l'Electricité (CCCE), l'ARSEL a organisé en 2018, conformément aux dispositions de leur Règlement intérieur, quatre (04) Assemblées générales extraordinaires du CCCE en vue d'aplanir ces divergences. A la fin du processus, des amendements ont été apportés au règlement intérieur et des élections ont été organisées pour le choix des membres du Bureau Exécutif. Il est à noter que l'Assemblée Générale du CCCE est composée de la manière suivante :

Pour l'exercice 2019, l'ARSEL avait prévu organiser une formation à l'intention des membres du CCCE dans le domaine des tarifs de l'électricité et du suivi de la qualité de service tant technique que commercial. Celle-ci n'a pu se tenir. Elle sera reprogrammée en 2020.

Toutefois, et conformément au Règlement Intérieur du CCCE, les différentes associations membres ont exercées leurs activités au courant de l'année. L'ARSEL est dans l'attente de leurs rapports d'activités.

### **3.5. Missions de contrôle de la qualité de service commercial**

L'exécution de cette mission a pour objectif principal de s'enquérir du niveau de mise en œuvre de la qualité du service commercial dans les agences commerciales de ENEO.

Ainsi, l'ARSEL pourra proposer des solutions pertinentes et pérennes à l'amélioration de la relation client. En outre, elle va établir les meilleures pratiques réglementaires en vue d'accroître l'indice de confort de la qualité du service commercial fournie aux consommateurs de l'électricité.

### **3.6. Résultats attendus :**

- l'élaboration du référentiel de contrôle de la qualité de service commercial ;
- la mise en place d'une charte visant l'encadrement des interventions sur le terrain des agents des partenaires sous-traitants de ENEO ;
- l'évaluation de l'exécution des résolutions de conciliation ;
- la mise en place d'un mécanisme permanent permettant la prise en compte des avis des parties prenantes dans le processus de contrôle de la qualité de service commercial ;
- la vulgarisation du Règlement du Service de Distribution Publique de l'Electricité (RSDPE) auprès des usagers de l'électricité.



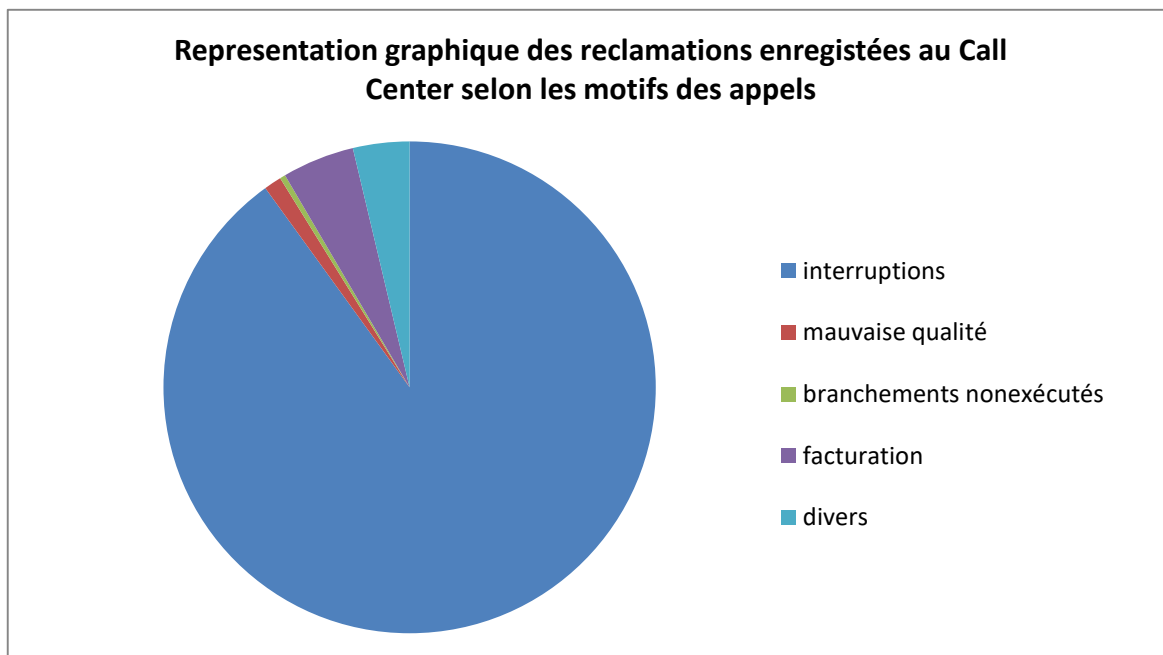
### 3.7. Gestion du Call Center

- le projet de la mise en place d'un Call Center à l'ARSEL commence en 2009 et est implémenté à la fin de 2010 ;
- il s'occupe essentiellement et par téléphone, en ce qui concerne la protection du consommateur, de l'analyse des données et le traitement des réclamations des usagers de l'électricité ;
- l'enrichissement et l'exploitation de la base de données usagers (consommateurs, opérateurs et experts) ;
- la production des rapports mensuels et annuels avec présentation de statistiques sur le traitement des requêtes (tableaux de bord, graphiques...) ;
- la vulgarisation des dispositions du Règlement du service de distribution publique de l'électricité au Cameroun et des bonnes pratiques en matière d'efficacité énergétique ;
- la réalisation d'enquêtes de satisfaction clientèle.

Au cours de l'exercice 2019, les réalisations du Call Center sont les suivantes

**Tableau 2: Nombre de sollicitations et types d'incidents**

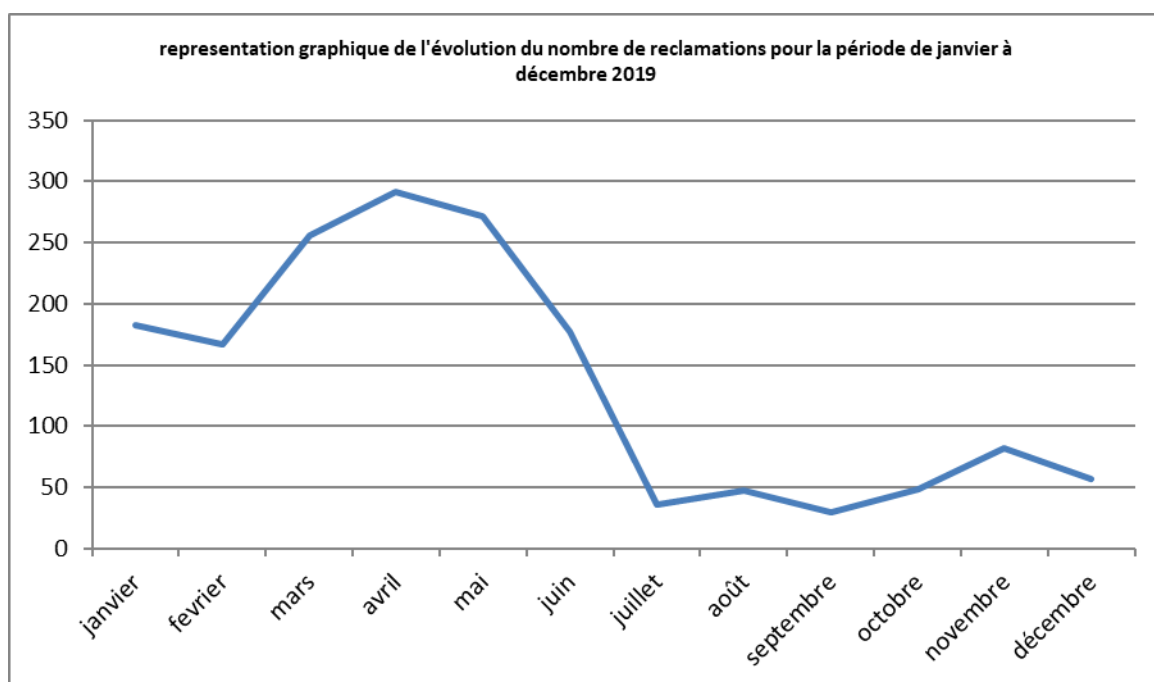
Motifs des appels	Nombre de sollicitations
Interruption de fourniture	1481
Facturation erronée	78
Mauvaise qualité de service	19
Branchements non exécutés	06
Divers	61
<b>Total</b>	<b>1645</b>
<b>Total 2018</b>	<b>2449</b>
<b>Total 2017</b>	<b>1890</b>
<b>Total 2016</b>	<b>4009</b>



**Figure 1: Représentation graphique des réclamations enregistrées au Call Center selon les motifs des appels**

**Tableau 3: Récapitulatif des plaintes enregistrées de janvier en décembre 2019**

Mois	Nombre de plaintes enregistrées
Janvier	182
Février	167
Mars	256
Avril	291
Mai	272
Juin	177
Juillet	36
Août	47
Septembre	30
Octobre	48
Novembre	82
Décembre	57



**Figure 2: Représentation graphique de l'évolution de réclamation pour la période de janvier à décembre 2019**

**Tableau 4: Pourcentages des sollicitations du call Center par région**

Cas Régions	Interruption de fourniture	Mauvaise qualité	Branchements non exécuté	Facturation	Divers	Totaux	Pourcentages des appels suivant les régions
Adamaoua	11	01	-	02	06	20	1.21%
Centre	1076	11	03	40	31	1161	70.57%
Est	21	-	-	03	-	24	1.45%
Extrême-nord	11	-	-	01	-	12	0.72%
Littoral	216	07	01	23	20	267	16.23%
Nord	27	-	-	02	02	31	1.88%
North-west	12	-	-	-	01	13	0.79%
Ouest	70	-	-	02	-	72	4.37%

Sud	15	-	02	05	01	23	1.39%
South-west	22	-	-	-	-	22	1.33%
Total	1481	19	06	78	61	1645	100%

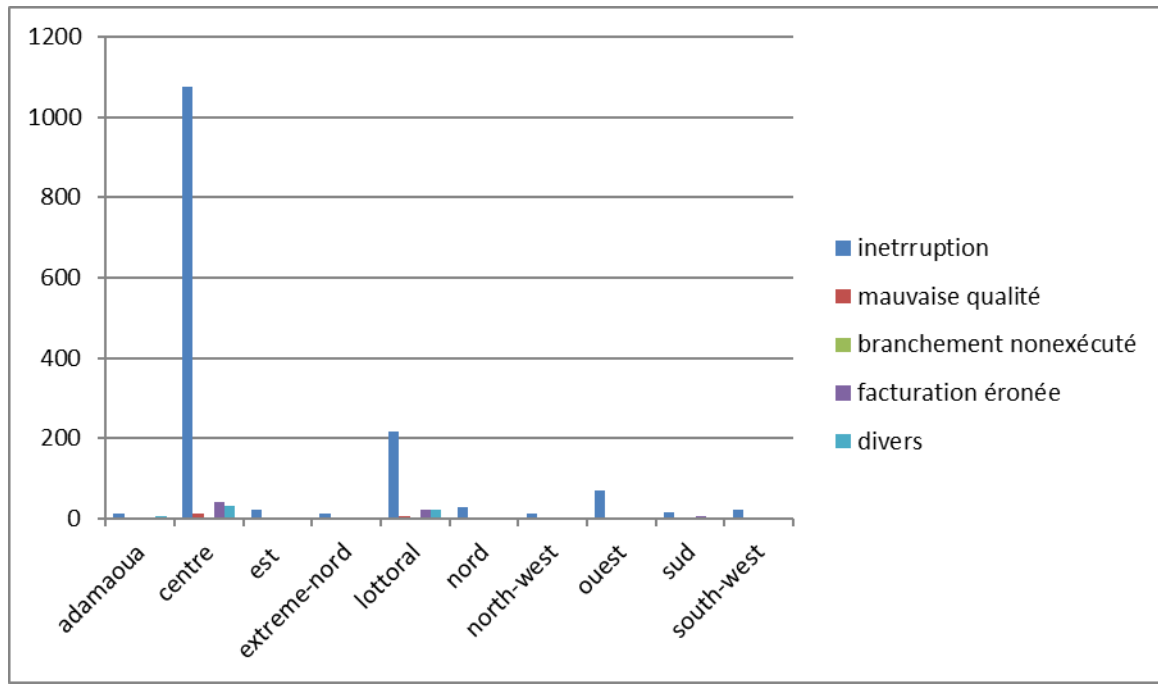


Figure 3: Tableau graphique des appels reçus par Régions et par cas.

## 4. REGULATION TECHNIQUE

L'action **12 « Régulation Technique »** est composée de deux unités, la Direction des Etudes (DE) et la Sous-direction du Contrôle Technique de la Qualité de Service (SDCTQS). Ces unités poursuivent les missions suivantes :

- suivre les grands projets de développement ;
- contribuer à l'élaboration des normes dans le secteur ;
- veiller à l'aménagement des locaux de l'Agence ;
- s'assurer de l'amélioration constante de la qualité du service ;
- veiller au bon fonctionnement des installations de production, de transport et de distribution ;
- veiller à la conformité des installations et matériels techniques et électriques aux normes et standards, en vigueur ;
- contribuer au contrôle du respect des normes environnementales ;
- suivre le projet de construction de l'immeuble siège de l'Agence.

Les activités du contrôle technique et de la qualité de service menées par la SDCTQS en 2019 conformément à ses missions de suivi et du contrôle des activités des opérateurs du secteur de l'électricité ont permis de faire les constats et recommandations ci-dessous.

Concernant la mission de contrôle de la qualité de service commerciale et de l'évolution de la desserte les principaux résultats et constats montrent plusieurs manquements des dispositions contractuelles dans certaines agences commerciales de Eneo par rapport à :

- la facturation des éléments constitutifs d'un branchement aux usagers conformément au bordereau de prix de branchement de l'annexe 1 de l'avenant N° 1 au contrat de concession de distribution et de vente d'électricité basse tension signé en 2006 ;
- l'exécution des branchements conformément aux nouvelles normes de construction des branchements validés par Enéo ;
- la restitution des avoirs des abonnés dus à la réalisation des branchements hors délais ;
- la restitution des avoirs des abonnés dus à la remise de courant après suspension ;
- la continuité de service public de l'électricité ;
- la priorité en cas d'insuffisance de l'électricité.

#### 4.1. les indicateurs de performance :

- ✓ l'opérateur calcule plusieurs indicateurs de performance pour autoévaluer sa performance. Pour la mission l'équipe a porté son intérêt sur l'Indice de Satisfaction du Client (ISC) ;
  - ISC au premier semestre de 2018 de ENEO est évalué à 78,72% ;
  - ISC en 2018 est défini avec quatre (04) variables (en 2017 il était défini sur 06 variables). Il s'agit de :
    - iscall : enquête de satisfaction client par appel téléphonique fixé à 40% ;
    - taux de branchements réalisés dans les délais : c'est le ratio entre les branchements enregistrés et ceux traités dans les délais du Règlement de Service fixé à 15% ;
    - taux de réclamations traitées dans les délais fixé à 30% ;
    - taux des Energies Non Distribuées : rapport entre les énergies non émises sur le réseau et les énergies vendues sur le même réseau fixé à 15%.
- ✓ les données permettant de calculer un certain nombre d'indicateurs de performance réglementaires n'ont pas été renseignées, notamment :
  - le volet de la relève des compteurs en production et en distribution et une partie du volet qualité de service commerciale qui concerne les compteurs ;
  - les énergies non fournies en production ;
  - les informations sur le traitement de requêtes des clients ;
  - la longueur des lignes du réseau de distribution ;
- ✓ les valeurs des énergies consommées par les auxiliaires dans les centrales thermiques isolées ne sont pas cohérentes. Ceci explique une défaillance du système de comptage ;
- ✓ l'analyse des indicateurs en production hydroélectrique montre que l'énergie livrée au réseau par les centrales hydroélectriques au mois de juin 2019 est supérieur à l'énergie produite dans le même mois (9 306 MWh de plus) ;
- l'analyse des indicateurs du tableau de la production thermique isolée montre que l'énergie consommée par les axillaires est négative pour le mois de mars 2019, et les ENF ont énormément augmenté à partir du mois d'avril 2019.
  - ✓ le nombre de poste de transformation en distribution augmente à partir du mois d'avril 2019 ;

- ✓ les valeurs indiquées relatives aux SAIDI Brut calculés (les mois de février et juin 2019), SAIFI Brut (mois de avril 2019), le nombre total de clients (les mois de février à juin 2019) et les ENF en distribution ne nous semble pas cohérentes ;
- ✓ les informations demandées ne sont pas entièrement renseignées dans le fichier de collecte des données, la fiche relative aux investissements n'est pas du tout renseignée.

#### **4.2. les Energies Non fournies (ENF)**

- ✓ le relevé des conclusions des travaux de calcul des incitations contractuelles relatives aux ENF pour le dossier tarifaire 2018 tenue du 10 au 17 mars 2019 indique la valeur des ENF 2018 fixé à 58 372 MWh, et recommande à ENEO de renseigner dans le journal national des interruptions les ENF provenant des centrales thermiques isolées ;
- ✓ les ENF des centrales thermiques isolées calculer par l'Agence au cours de mission de contrôle des ouvrages de production du 02 au 16 décembre 2018 conduite par M. FOTSO KANGMOGNE Charles Douglas, Directeur de la Gestion des Régimes par intérim (DGRai), qu'assistaient, Messieurs ONIASSEN MOUTOK Georges Franklin et GUIENTSING OLAGA Serge Guy, tous Chargés d'Etudes Assistants par intérim à la Sous-Direction du Contrôle Technique et de la Qualité de Service (CEAai/SDCTQS) ont été évaluées à 9 828,3 MWh de janvier à octobre 2018 ;
- ✓ le système en place ne permet pas de comptabiliser toutes les ENF, particulièrement celles des centrales thermiques isolées.

### 4.3. Situation du réseau de distribution

Tableau 5: situation des poteaux bois en juillet 2019

REGION	BASE TECHNIQUE	POTEAUX TOTAL	POTEAUX CRITIQUES	POTEAUX REMPACES
<b>DRN</b>	GAROUA	4573	1087	481
	GUIDER	1691	298	58
	LAGDO	2403	1219	124
	<b>TOTAL</b>	<b>8667</b>	<b>2604</b>	<b>663</b>
<b>DREN</b>	MAROUA	6308	1439	489
	MORA	548	33	3
	KOUSSERI	380	23	5
	YAGOUA	929	374	127
	<b>TOTAL</b>	<b>8165</b>	<b>1869</b>	<b>624</b>
<b>DRA</b>	NGAOUNDERE	3105	553	144
	MEIGANGA	1251	422	71
	<b>TOTAL</b>	<b>4356</b>	<b>975</b>	<b>215</b>

Tableau 6: Situation des transformateurs en juillet 2019

REGION	BASE TECHNIQUE	TRANSFORMATEURS REMPACES
<b>DRN</b>	GAROUA	13
	GUIDER	5
	LAGDO	4
	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>
<b>DREN</b>	MAROUA	10
	MORA	1
	KOUSSERI	3
	YAGOUA	2
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>
<b>DRA</b>	NGAOUNDERE	6
	MEIGANGA	3
	<b>TOTAL</b>	<b>9</b>



- la Délégation Régionale de N’Gaoundéré effectue des mesures sur le réseau, c’est une action à encourager et à étendre dans les autres Délégations car elle permet de contrôler :
  - le degré de déséquilibre des phases ;
  - le degré de charges du poste ;
  - la chute de tension.

Concernant la mission de reconnaissance des besoins en énergie électrique de la mairie de Nguemendouka les principaux résultats et constats faits sur le terrain sont les suivants.

#### **4.4. le réseau de distribution MT/BT existant:**

- ✓ les ouvrages du réseau de distribution d’énergie électrique sont vétustes et abandonnés par l’opérateur d’ENEO. Bien que quelques supports en bois soient remplacés en janvier 2019, plusieurs autres sont pourris ou déjà tombés ;
- ✓ la distribution en BT est assurée par 3 transformateurs (MT/BT) de puissances respectives de 160 KVA ; 2×100 KVA. Ceux-ci orienteront dans l’identification de la demande en énergie électrique en l’absence de données sur les caractéristiques du réseau dans la ville de Nguemendouka. Aucun client MT observé ;
- ✓ le réseau de distribution existant n’a pas transité l’énergie électrique issue de la production de la centrale isolée de Bertoua depuis six (06) ans. Pour ses besoins en énergie électrique, les populations utilisent les moyens suivants :
  - les groupes électrogènes de petites puissances ;
  - les lampes économiques rechargeables ;
  - les lampadaires solaires et les kits solaires photovoltaïques ;
  - les lampes tempêtes à pétrole ;
  - les fers à repasser à charbon de bois ;
  - etc.

#### **– la commune (en absence de données concrète de la Mairie) :**

- ✓ la commune de Nguemendouka couvre 50 villages avec une superficie de 1 068 m<sup>2</sup> ;
- ✓ l’agriculture est la première activité pratiquée dans la commune. On rencontre aussi des activités à forte propension, notamment : (i) élevage et la pêche, (ii) la chasse, (iii) l’exploitation forestière, (iv) la collecte du sables, latérites, et autres roches exploitables sous forme de gravier ;
- ✓ l’usine de décorticage de café au fonctionnement saisonnier représente la seule infrastructure industrielle de l’espace urbain.

– **le bouquet énergétique**

- ✓ la disponibilité des espaces adéquats pour acquérir une centrale solaire photovoltaïque ;
- ✓ l'existence des ressources en bois pour la production d'électricité à partir de la biomasse sèche ;
- ✓ l'étude d'un projet de production d'énergie électrique par la petite hydro électricité a été élaborée avec Ingénieur Sans frontière du Canada ;
- ✓ la mise à disposition d'un financement pour l'électrification rurale de 642 800 000 montant AE<sup>1</sup> pour 270 000 000 montant CP<sup>2</sup>.

– **les échanges entre l'équipe ARSEL et celle de la Mairie :**

- ✓ l'option d'une production d'électricité comme Producteur Indépendant d'Electricité (PIE) a été retenue par la Mairie ;
- ✓ l'option d'utilisation d'un groupe électrogène pour compenser la production de la centrale solaire a été retenue ;
- ✓ la nécessité pour la Mairie de créer un Opérateur de Services Electriques Municipaux pour l'exploitation de la centrale et la maintenance des lampadaires solaires destinés à l'éclairage public ;
- ✓ la nécessité de réhabiliter le réseau de distribution de la ville avant l'injection de l'énergie produite par la centrale est nécessaire.

Concernant la descente sur le terrain dans les villages Kedia Yoro, Begni, et au quartier BONABO à Douala nous avons relevé les analyses et constat suivants.

**le village Kedia :**

Le procès-verbal de fin des travaux et remise à l'exploitation N°0069296 du 10/05/2019 indique le remplacement de :

- un transformateur triphasé en zone rural ;
- un disjoncteur Bassa tension haut de poteau ;
- dix (10) supports bois.

Le déplacement de l'équipe en zone rurale et la pose du parafoudre MT 30 KV.

Sur le terrain nous avons identifié lesdits matériels.

Toutefois, nous avons constaté que vos équipes techniques n'ont pas fait une véritable maintenance du réseau de distribution incriminé.

---

<sup>1</sup> AE : Autorisation d'Engagement

<sup>2</sup> CP : Crédit prévisionnel annuel

- le transformateur triphasé MT/BT de 160 KVA nouvellement installé n'a pas de coupe circuit fusible sur une phase de la ligne MT (il s'agit d'un shunt posé en lieu et place de la protection) ;
- l'absence des pinces d'ancrage pour branchement et de la date d'implantation sur certains supports bois remplacés ;
- la non réduction de la flèche entre les supports bois (favorise les raccordements frauduleux et expose les populations et leurs biens aux dangers du courant électrique) ;
- les habitants plantent des piquets en remplacement des poteaux tombés pour maintenir le câble BT en suspension afin d'assurer leur propre sécurité ;
- l'absence des observations relatives à la prestation (ordre de service 247547 du 25/04/2019 à 17 h 54 mn et 41 s) sur le procès-verbal.

**Photos Prises le 11/07/2019**



**Figure 4: Transformateur H69/160 KVA installé à KEDIA**



**Figure 5: Etat du réseau de distribution après le passage des équipes techniques**



Figure 6: Etat du réseau de distribution après le passage des équipes techniques

#### 4.5. Situations dangereuses constatées sur le terrain au village Kedia

##### le village Begni :

- o la ligne monphasé alimentant le transformateur qui lui-même posé par terre est coupé depuis quatre (04) ans (dire du chef de village);
- o le câble préassemblé traîne au sol sur la place du marché qui abonde de personne tous les jeudis.

##### Photos Prises le 11/07/2019



Figure 7: Situations dangereuses constatées sur le terrain

#### 4.6. Situations dangereuses constatées sur le terrain

##### le village Yorro :

- sur plus de trois (03) kilomètres de la fin du réseau de distribution basse tension, les populations s'alimentent en énergie électrique par des conducteurs électriques isolés de type harmonisés.

##### Photos Prises le 11/07/2019



**Figure 8: Réseau de distribution monophasé du village Yoro**

##### le quartier Bonabo à Douala :

En prélude du rapport technique de la Direction d'Exploitation que nous attendons, sachez que la solution technique qui doit être validée devrait améliorer la qualité de la fourniture d'électricité dans ledit quartier. Aussi, nous vous demandons bien vouloir respecter les dispositions du règlement de service dans la résolution de la situation qui oppose les habitants du quartier Bonabo à l'entreprise Cool worl Sarl.

**Photos Prises le 12/07/2019**



**Figure 9: Situations dangereuses constatées sur le terrain**

## Conclusion et recommandations

De tout ce qui précède et afin de garantir la sécurité des usagers ainsi que la sécurité d'approvisionnement en énergie électrique.

Les recommandations suivantes sont formulées à l'endroit d'ENEO :

- la rénovation, l'entretien du réseau de distribution et au déploiement de la campagne de branchement dans les zones rurales;
- le remplacement des poteaux pourris et ceux qui sont au sol ;
- l'étude du renforcement de réseau existant (du monophasé au triphasé) ;
- la remise en état des points de livraison (installation des dispositifs de sécurité) afin de garantir la sécurité des usagers en cas de défaut dans les installations ;
- l'intégration systématique des manquements/réserves sur le procès-verbal pendant de réception des travaux.

Concernant la descente au poste de transformation de BRGM suite à l'incident du 07 aout 2019 nous avons relevé les analyses et constat suivants.

### 1<sup>ère</sup> Etape : Visite au poste de transformation de BRGM

Au cours de cette étape, l'équipe de l'ARSEL a fait la visite du site et pris quelques photos. La visite du lieu d'incident a permis d'avoir les images ci-après qui illustrent l'ampleur des dégâts.



### 2<sup>ème</sup> Etape : Echanges avec le chef de poste

Au cours de cette étape, l'équipe de l'ARSEL s'est entretenue avec le chef du poste et l'ingénieur présent sur le site. Il ressort du rapport de l'incident du chef de poste que les événements suivants ont été notifiés;

- l'explosion derrière la cellule du D18 poste 60 a provoqué l'incendie du poste ;
- le D18 était le siège d'une recherche de défaut depuis la veille ;
- les cellules des rames N°1&2, les câbles de puissance, les châssis relais de 90 KV et toutes les protections ont brûlés, rendant impossible l'acquisition de la liste des évènements ;

- les départs HTB/HTA /BT ont été isolés le soir de l’incident, il s’agit du D110, D16, D14, D12, A12, DPE, D18, Q (15KV) ;
- l’inspection des cellules 15 KV de la rame N°2 et du T2 36 MVA le jour de l’incident n’a constaté aucune anomalie (il s’agit du contrôle après la première explosion) ;
- les sources auxiliaires du TSA N°2 ont été basculées au TSA N°1 et la fermeture au pied du disjoncteur 90 KV a provoqué une explosion dans la cellule du D18 du poste 60, et s’en est suivi l’incendie et la propagation rapide du feu dans la galerie des câbles (**il s’agit de l’essai de reprise en exploitation du départ après la première explosion**) ;
- le chef de poste d’Oyomabang a été contacté pour isoler le poste BRGM par l’ouverture du disjoncteur 90 KV BRGM 1 et 2 au poste d’Oyomabang. Cette manœuvre a permis d’isoler le T1 50 MVA avec une puissance interrompue de 25,62 MW ;
- les sapeurs-pompiers ont été appelés vers 21heures 20 minutes et ceux-ci ont débuté l’intervention à 22heures 10 minutes. Le feu a été éteint vers 01 heure 23 minutes.

### **3<sup>ème</sup> Etape : Echanges avec les Responsables SONATREL/ENEO**

A l’issue des deux premières étapes, l’équipe de l’ARSEL a échangé avec ENEO et s’est rendue à la SONATREL pour s’entretenir afin de voir l’impact du retrait du poste de BRGM, d’une part et les solutions envisagées pour satisfaire la demande de la ville de Yaoundé et ses environs, d’autre part. Il ressort des échanges que :

- le retrait du poste BRGM d’une charge estimée de 60 MW soit environ 28% de la charge totale de la ville de Yaoundé aura une grande influence sur la fourniture d’électricité car il était sollicité pour garantir l’écoulement de la charge sur 15 départs.
- les demandes de charges intégrales du poste BRGM sont reprises de manière séquentielle.
  - de la survenue de l’incident à 06h du 08 août 2019, une puissance de 20 MW a été reprise, grâce aux aménagements faits dans le réseau de distribution ;
  - de 06h à 18h du 08 août 2019, une puissance supplémentaire de 5 MW a été reprise soit un total de 25 MW ;
  - pendant les heures de pointe (18h – 22h) nous n’avons pas pu atteindre 15 MW ;
  - d’autres actions sont en cours notamment la réhabilitation de certains câbles souterrains pour améliorer la disponibilité et pour la reprise totale des charges. Le tableau joint en annexe indique lesdites actions;
  - pour diminuer l’inconfort des clients, un programme de rationnement rotatif a été mis en place dans les régions du Centre et du Sud. Ledit programme est joint annexe.

Au terme de la visite, l’équipe de l’ARSEL a pu apprécier l’ampleur de la situation sur le terrain. Il faut relever qu’aucune perte en vie humaine n’a été déclarée suite aux deux incidents.



## **5. ADMINISTRATION INTERNE**

### **5.1. Gestion du personnel**

Les activités du Service en charge des Ressources Humaines au cours de l'année 2019 reposaient sur les missions suivantes :

- ✓ préparation des dossiers de recrutement et déploiement du personnel;
- ✓ application des dispositions du statut et du règlement intérieur;
- ✓ conservation des dossiers du personnel;
- ✓ assurer la discipline;
- ✓ travailler avec les organes administratifs et publics compétents en matière de services, emploi et sécurité sociale;
- ✓ planifier, programmer et suivre les progrès et les départs du personnel;
- ✓ conserver les dossiers d'évaluation du personnel;
- ✓ suivre la formation du personnel et les stages;
- ✓ établir une base de données pour les demandeurs d'emploi et les réponses à leurs lettres;
- ✓ suivre les élections des représentants du personnel;
- ✓ Suivre de l'attribution des médailles du travail au personnel.

#### **5.1.1. Emploi et situation du personnel :**

Pour se conformer au système de gestion prévisionnelle des ressources humaines, au début de l'année 2019, l'effectif de l'Agence de régulation du secteur de l'électricité (ARSEL) était de cent dix (110) personnes, tandis qu'à la fin de l'année, il est passé à (128), dont quatre-vingt-quatre (84) hommes et quarante-quatre (44) femmes.

Il est à noter qu'au cours de cette année, deux membres du personnel ont pris leur retraite, à savoir M. NYOBE Samuel, Directeur des Etudes et M. NYEMECK René, Chargé de recherche adjoint n°1 à la Direction du Contrôle Economique et de la Concurrence, respectivement le 22 mars et le 11 novembre 2019. Alors que le contrat de Madame MINSINGA NTSAMA Helen, le personnel à la résidence du Président du Conseil d'Administration a été suspendu.

Le 21 août 2019, un nouveau Directeur Général a été nommé par décret présidentiel n° 2019/426/26 août 2019, alors que le mandat de l'ancien Directeur Général arrivait à échéance.

Cent vingt et un (121) membres du personnel sont sous contrat à durée indéterminée tandis que sept (7) membres du personnel, dont quatre (4) membres du personnel d'Immeuble Siege, sont sous contrat à durée déterminée.

Elles sont :

Madame MENGUE NGABA épouse YOLLO Anne Joelle, Madame BENAË Nachmalim épouse MVOGO et Mademoiselle NANKAM Saurel.

Personnel de l'Immeuble Siege : M. Mandeng Boniface, NYOBE NTAMACK, DIBA MBELE et Mademoiselle Happi Eileen YOUMBI dont le contrat prendra fin en avril 2021, ainsi que M. SAME Lucien Serge, Directeur de la DAJCPC, qui prendra sa retraite le 25 mars 2022.

### **5.1.2. Préparation des dossiers de recrutement et déploiement du personnel:**

Les résolutions suivantes du Conseil d'Administration de l'ARSEL ont conduit au recrutement des travailleurs suivants:

Résolution N ° XLII-06-2018 / ARSEL / CA du 27 décembre 2018, autorisant le recrutement de M. ONANA ONGOLO Lucien Manuel comme attaché du Directeur Général.

Résolution n ° XLII-08-2018 / ARSEL / CA du 27 décembre 2018, autorisant le recrutement d'une équipe pour le projet de construction du siège social de l'ARSEL comprenant:

- Chef de projet;
- Deux (2) assistants;
- Un (1) agent de nettoyage;
- Agents de sécurité.

Lors de la mise en œuvre de la résolution ci-dessus, les travailleurs suivants ont été recrutés:

- Chief of project: Mr. MANDENG Boniface Pierre Hervé;
- Chef de projet: M. MANDENG Boniface Pierre Hervé;
- 1er Assistant Chef de Projet: M. NYOBE NTAMACK Fernand Irénee
- 2ème Assistant Chef de Projet: Mme. Happi YOUMBI Eileen;
- Agent de nettoyage: M. DIBA MBELE Augustin Serges.

Parallèlement, Monsieur MPOLOMENA André Marie Eric chauffeur du DCCTRP a été déployé sur le projet.

- a. Résolution n ° XLIII-09-2019 / ARSEL / CAE du 29 mars 2019, autorisant le Directeur Général à régulariser le recrutement des salariés retenus en août 2018, sur appel pour l'opérationnalisation de la SONATREL, conformément à la lettre n ° 00001243/18 / MINEE / SG DU 27 août 2018 du Ministre de l'Eau et de l'Energie.

Lors de la mise en œuvre de la résolution ci-dessus, les travailleurs suivants ont été recrutés:

- MOGNI MBELE Paule Mireille;
- BATIMBA Yves Yannick;
- KANGBAH ANANIE Reine Danielle;
- NGUEPI Gilbert;
- ABANDA Gaëlle Heather.

b. La résolution n ° XLV-23-2019 / ARSEL / CA du 16 septembre 2019 a adopté un plan de recrutement à court terme.

Dès la mise en œuvre de la résolution ci-dessus, les travailleurs suivants ont été recrutés:

No	NOM	PRENOM
1	OSSEA EKOKOH	Jean Aristide
2	BASSA A DONG	Anne Marie
3	MVONDO MVONDO	Etienne
4	MBANGA	Fils Parfait
5	KEMDENG	BOWEN GARRY
6	DJIBRILLA	AHIDJO
7	DIKOSSO NDOUMBE	René Bernard
8	ABOMO AKAM	Yvan Boris
9	OBI OKE	ELSIE
10	WANSI YOUNDJEU	Manuela Valery
11	SOMOPIH	Frank Ulrich
12	EBANGA EBANGA	Iselin Aimé
13	ETEKI TAMBA	Yohanne Marielle
14	MAMMA	Lydie

c. Résolution n° XLV-18-2019 / ARSEL / CA du 16 septembre 2019 autorisant le renouvellement du contrat de:

- NANKAM Saurrel ;
- BENAË Nachmalim epse MVOGO.

d. Résolution n° XLV-17-2019 / ARSEL / CA du 16 septembre 2019 autorisant le renouvellement du contrat de MENGUE NGABA épouse YOLLO Anne Joelle.

**A partir des recrutements ci-dessus, l'effectif de l'ARSEL en fin d'année est de cent vingt-huit (128). La structure d'ARSEL se présente comme suit**

<b>STRUCTURE</b>	<b>NOMBRE DE TRAVAILLEURS</b>
GESTION	03
TRAVAILLEURS DE L'ARSEL	123
PROJET DE SIÈGE SOCIAL DE L'ARSEL	05
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>

### **Revue des textes régissant l'ARSEL**

La Sous-direction en charge des Ressources Humaines a procédé à la revue des statuts, du Règlement Intérieur et du plan de recrutement de l'ARSEL qui ont été soumis au Conseil d'Administration de l'ARSEL

En réaction à ce qui précède, le Conseil d'Administration de l'ARSEL par la résolution N ° XLIII-15-2019 / ARSEL / CAE du 29 mars 2019, a poussé la validation des textes mentionnés ci-dessus lors de la publication du décret de réorganisation et de fonctionnement de l'ARSEL.

### **5.1.3. Avancement**

Le 17 janvier 2019, s'est tenue une réunion concernant les avancements de 2018. Le but de cette réunion était de recouper le tableau d'avancement présenté par le CSGP en concordance avec les dernières décisions d'avancement

Etant donné que les reclassements exceptionnels du 28 décembre 2017 avaient été annulés par le Conseil d'Administration de l'ARSEL par la résolution n ° XLIII-04-2019 / ARSEL / CAE du 29 mars 2019, la commission d'avancement a préparé un tableau présentant les avancements 2018 sans tenir compte des avancement exceptionnelles de 2017.

La commission a ensuite procédé au recouplement effectif, après quoi les dates des catégories et échelons ont été validées. Les conclusions suivantes ont été tirées:

- ✓ Cinquante (57) personnes devraient progresser en 2018
- ✓ Le processus d'évaluations individuelles qui a un impact sur les progrès a été lancé;
- ✓ Les avancées du premier semestre 2019 sont prises en compte lors de la cession de décembre 2019.

Les dossiers disciplinaires les concernant sont transmis à la Commission supérieure de promotion et de discipline.

#### **5.1.4. La discipline**

Les trois instruments de base utilisés pour assurer la discipline en 2019 sont:

- ✓ Le système de contrôle biométrique;
- ✓ Les contrôles inopinés à chaque poste de travail;
- ✓ Les 'duty managers' et 'officers' rendent compte quotidiennement.

#### **5.1.5. Congé annuel**

La décision de congé annuel 2019 a été élaborée et signée par le Directeur Général. Au 3 décembre, le personnel a pris ses congés annuels qui se prolongent jusqu'en 2020

Parallèlement, le Directeur Général et son Adjoint suivent les grilles de rémunération établies et approuvées par le Président du Conseil d'Administration de l'ARSEL.

#### **5.1.6. Base de données pour les demandeurs d'emploi**

Les demandes d'emploi sont enregistrées quotidiennement dans un nouveau format d'inscription des demandeurs d'emploi et les réponses aux préoccupations sont transmises par courrier électronique.

#### **5.1.7. Récompenses de médailles**

Huit (8) travailleurs ont reçu des médailles du travail et conformément à l'article 54 du statut du personnel de l'ARSEL et à la décision n ° 000061 / ARSEL / DG / DAAFRH du 2 juin 2008 instituant une prime pour les récipiendaires, ont reçu leur prime.

### 5.1.8. Renforcement des capacités des personnels et gestion des stages

Au sein de l'ARSEL, la politique de renforcement des capacités des personnels, ainsi le dispositif mis en place en vue de l'encadrement des stagiaires démontrent l'engagement du Top Management à :

- ❖ garantir la "Qualité de service" dans le Secteur de l'Electricité (personnels bien formés et compétents/ Satisfaction de usagers) ;
- ❖ veiller à ce que l'ensemble des projets initiés en termes de formation et de stages reflète la parité Genre ;
- ❖ participer à l'insertion socio-professionnelle des jeunes.

Les statistiques ci-après, offrent un aperçu global de ce qui a été réalisé dans le cadre des activités y relatives, au cours de l'exercice 2019.

### 5.1.9. Suivi des stagiaires en 2019

**Tableau 7: distribution des stagiaires par unité**

N°	UNITE D'ACCUEIL	NOMBRE DE STAGIAIRES
01	DCEC	01
02	DGR	01
03	DE	01
04	DAAFRH	01
05	CACI	01
<b>TOTAL</b>		<b>05</b>

**Tableau 8: distribution des thèmes de stage**

N°	UNITE D'ACCUEIL	THEMATIQUES DE STAGE DEVELOPPEES
01	DCEC	<i>Cost Analysis for Transmission Systems and Solar Energy Projects in Cameroun</i>
02	DGR	<i>Les bases de la Régulation du Secteur de l'Electricité du Cameroun</i>
03	DE	<i>Conception du format d'enquête pour l'évaluation de la demande en électricité et du taux d'accès à l'électricité ;</i>
04	DAAFRH	<i>Procédure de déclaration des revenus imposables et cotisables : cas de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité (ARSEL)</i>

**Commentaire** : L'insuffisance d'espaces de travail viables a considérablement réduit le nombre d'opportunités de stage accordées en 2019.

### 5.1.10. Suivi des programmes de formation en 2019

**Tableau 9: Etat d'exécution des programmes de formation**

Programme de Formation	Formations Prévues	Formations Réalisées	Type de formation (Régulation/ Appui)	Nombre de Jours	Nombre Heures	Nombre de Participants
BADGE RDE (promotion 2018_2019)	03 sessions	03 sessions	03 R/ 0 A	42	336	08
PRRTERS	01	01	01 R/ 0 A	05	40	16
ARSEL	05	05	02 R/ 03 A	21	168	61
RACEE	01	01	01 R/ 0 A	28	224	08
<b>Totaux</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>07 R/ 03 A</b>	<b>96</b>	<b>768</b>	<b>93</b>

#### **Commentaires :**

- les nouvelles recrues ont bénéficié au mois d'octobre 2019, d'une formation d'imprégnation aux missions ainsi qu'aux défis auxquels fait face au quotidien, le Régulateur du Secteur de l'Electricité au Cameroun. Ladite formation a été assurée par les chefs de département de l'ARSEL, sous la supervision du Directeur Général.
- conformément aux orientations prescrites pour la politique de renforcement des capacités dans les Agences de Régulation, on observe une prépondérance des formations étroitement liées au métier de la Régulation, par rapport à celles qui se rapportent à l'appui à la Régulation.

#### **Conclusion et perspectives**

A l'instar des années précédentes, les programmes de formation mis en œuvre au cours de l'année 2019 visaient entre autres objectifs :

- *renforcer les capacités des personnels (Cadres/ AMDES) dans des disciplines étroitement liées aux métiers de la Régulation ;*
- *veiller au respect de la parité Genre ;*

- *veiller à la formation de toutes les catégories des personnels de l'Agence, en prenant en compte les thématiques relevant des métiers dits d'appui à la Régulation.*

Au cours de l'année 2020, un point d'honneur sera mis sur la vérification de l'effectivité des éléments de maturation des projets de formation initiés par les unités (*élaboration systématique des Termes de référence pour chaque projet de formation*). Le but recherché étant d'assurer plus de cohérence entre les projets de formation et les nécessités de service de l'ARSEL.

## **5.2. Affaires générales**

### **5.2.1. Suivi des assurances**

L'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité (ARSEL) a souscrit pour le compte de l'exercice 2019, a deux lots de police d'assurance :

- **Le Lot n°1** portant sur l'assurance maladie, individuelle accident et frais funéraires du personnel ;
- **Le lot n°2** portant sur le parc automobile et global dommages.

Au cours de l'exercice 2019, les prises en charges et les remboursements ont régulièrement été octroyés aux personnels bénéficiaires.

### **5.2.2. Gestion du budget**

Dans le souci d'améliorer le suivi de l'exécution du budget programme, l'Agence a acquis au courant de l'exercice 2019, un progiciel de gestion dénommé « GIDOCEP ». Ledit progiciel permet d'assurer à temps réel le suivi de l'exécution du budget, aussi bien au niveau de l'Ordonnateur que du Contrôleur Financier et de l'Agence Comptable. Les tableaux de bord de suivi budgétaires sont édités à partir de ce progiciel.

### **5.2.3. Recouvrement des ressources**

Les ressources de l'Agence ont été budgétisés à hauteur de **5 517 788 341 F CFA** pour le compte de l'exercice 2019. Au 31 décembre 2019, **3 631 873 243 F CFA** ont été recouverts. Soit un taux de réalisation de **65.82%** contre 95% escompté en début d'exercice. Les ressources ainsi recouvrées concernent :

- La subvention de fonctionnement : 300 000 000
- La Redevance de l'Opérateur ENEO : 1 525 969 500



➤ La Redevance de l'Opérateur KPDC :	405 709 875
➤ La Redevance de l'Opérateur DPDC :	98 133 117
➤ Les produits de la réforme et autres :	18 485 741
➤ Le Report de solde trésorerie de l'exercice 2018 :	1 283 575 010
<b>Total recouvrement 2019</b>	<b>3 631 873 243</b>

L'écart défavorable qui se dégage par rapport aux prévisions pourrait notamment se justifier par le non-recouvrement de la subvention d'investissement et des frais d'études des contrats, respectivement budgétisés à hauteur de 275 000 000 F CFA et 1 435 000 000 F CFA.

#### **5.2.4. Exécution des engagements**

Les dépenses de l'exercice 2019 ont été budgétisées à hauteur de **5 517 788 341 F CFA**. Soit **2 919 370 781 F CFA pour le Programme Opérationnel et 2 598 417 560 F CFA** pour le Programme Support. Au 31 décembre 2019, l'Agence a enregistré un taux d'exécution budgétaire de **2 515 798 735 F CFA**. Soit **45.59%** contre 95% escompté. Cette contre-performance est notamment justifiée par :

- Le retard observé dans le démarrage des engagements budgétaires de l'exercice 2019 ;
- La structure du budget de l'Agence, qui n'a pas permis aux unités de réaliser certaines activités programmées (cas des activités budgétisées sur les ressources dites « conditionnelles » ;
- La non-attribution du marché de construction de l'immeuble siège de l'Agence, dont le budget alloué au Programme Opérationnel représentait plus du tiers du budget total de l'ARSEL pour l'exercice 2019 ;
- Les dysfonctionnements observés dans les procédures de passation des marchés, ayant entraînés des retards.

### 5.2.5. Exécution des engagements du Programme « Régulation du Secteur de l'Electricité »

Ce programme comprend trois (03) Actions, dont les engagements ont été les suivantes au cours de l'exercice 2019 :

Intitulé du Programme	Action rattachée	Budget de l'exercice 2019	Exécution du budget au 31/12/2019	Taux d'exécution
Régulation du Secteur de l'Electricité	Régulation Economique et Financières	490 842 529	220 166 129	44.85%
	Régulation Technique	2 319 353 670	204 391 223	8.81%
	Régulation Juridique et Consumentiste	109 174 582	29 532 144	27.05%
<b>Total</b>		<b>2 919 370 781</b>	<b>454 089 496</b>	<b>15.55%</b>

### 5.2.6. Exécution des engagements du Programme « Appui à la Régulation »

Ce programme comprend quatre (04) Actions, dont les engagements ont été les suivantes au cours de l'exercice 2019 :

Intitulé du Programme	Action rattachée	Budget de l'exercice 2019	Exécution du budget au 31/12/2019	Taux d'exécution
Appui à la Régulation du Secteur de l'Electricité	Administration	851 567 960	540 326 611	63.45%
	Charge du Personnel	1 299 872 316	1 177 581 717	90.59%
	Renforcement des capacités	176 632 145	117 407 569	66.47%
	Supervision	270 345 139	226 393 342	83.74%
<b>Total</b>		<b>2 598 417 560</b>	<b>2 061 709 239</b>	<b>79.34%</b>

### **5.2.7. Les activités du Service de la Solde, de la Fiscalité et de la Parafiscalité**

Dans le cadre de l'amélioration de ses performances, notamment en matière d'administration, le CA de l'ARSEL en sa session d'août 2013, a autorisé la création du Service de la Solde, de la Fiscalité et de la Parafiscalité.

A cet effet, ledit service rendu opérationnel en octobre 2013 s'est vu confié à titre de mission principale, l'assainissement des situations pendantes aussi bien vis-à-vis de l'Administration fiscale que de la CNPS et du personnel de l'Agence.

Les activités menées tout au long de l'exercice 2019 s'inscrivent en droite ligne de cette mission

#### **Activités menées**

##### **○ S'agissant de la Solde**

###### **▪ Actions d'aménagement :**

- a. formation à l'utilisation du logiciel de la paie Lesage V6 ;
- b. conception des feuilles de calculs pour l'évaluation des droits du personnel (temporaires, personnel décédé, personnel retraité) ;
- c. conception d'un tableur Excel pour l'évaluation des arriérés d'avancement ;
- d. recherche documentaire au sujet des droits du personnel décédé.

###### **▪ Actions courantes :**

- a. Paie de juin à décembre 2019 ;
- b. évaluation des arriérés des indemnités et avantages dus au personnel recruté ;
- c. évaluation des restes à percevoir de 09 jours (du 21 au 31 août) pour le mois d'août 2019 du Directeur général ;
- d. évaluation des primes de fin de carrières.

###### **▪ Autres :**

- a. évaluation et calcul des arriérés des 18% dus au personnel depuis 2012 ;
- b. simulations des salaires des dirigeants (DG ; DGA ; PCA) suite au décret du 19 juillet 2019.

○ **S'agissant de la Fiscalité**

▪ Actions d'aménagement :

- a. rédaction de la procédure de déclaration mensuelle des impôts ;
- b. conception d'un tableur Excel pour les déclarations mensuelles d'impôts (compilation par nature d'impôts, éclatements des CAC, mouture de bulletin d'émission) ;

▪ Actions courantes :

- a. déclaration mensuelle des impôts ;
- b. suivi du paiement des impôts auprès de l'Agence Comptable ;
- c. archivage des pièces par mois (quittance, ordre de virement, formulaires de déclaration, bulletin d'émission, tableau des OP, copies des OP)
- d. suivi de la VGC des exercices 2015, 2016 2017 et 2018 ;

▪ Autres :

- a. suivi du travail des consultants.

○ **S'agissant de la Parafiscalité**

▪ Actions d'aménagement :

- a. formation à la télé déclaration des cotisations sociales ;
- b. rédaction de la procédure de déclaration mensuelle des cotisations sociales ; élaboration du fichier Excel de suivi des opérations avec la CNPS (personnel immatriculé, personnel en cessation d'activité, doublons, etc.

▪ Actions courantes :

- a. déclaration mensuelle des cotisations sociales ;
- b. suivi du paiement auprès de l'Agence Comptable ;
- c. descentes mensuelles pour dépôt et suivi des dossiers ;
- d. immatriculation du personnel ;
- e. suivi des allocations familiales ;
- f. suivi du dossier des dossiers de prestations familiales
- g. suivi et clôture des dossiers de pensions retraites de Madame NGO MBEI Christine et de MM NYEMECK René ; ALAMA Lucien ;

- h. archivage des pièces par mois (quittance, ordre de virement, duplicata de télé déclaration, DIPE)
- i. suivi et clôture des contrôles de la CNPS de janvier 2017 à août 2019 et la régularisation annuelle de 2018
- j. suivi et clôture du contrôle de la CNPS de septembre à décembre et la régularisation annuelle de 2019 ;
- k. suivi et clôture du remboursement des indemnités des congés de maternité à l'employeur de Mesdames EGBE TATAW ARRAH ; EDOUA Marie Prudencienne ; MVOGO née BENAË Nachmalim Michelle ;
- l. immatriculations des personnels à la CNPS.

## 6. ACTIVITES TRANSVERSALES

### 6.1 Communication, Coopération, Traduction et Relation Publiques

Au cours de l'année 2019, les activités de communication, coopération, traduction et relations publiques ont été les suivantes:

#### 6.1.1. Communication

##### A) Abonnement à différents journaux

Il s'agit notamment de Cameroon Tribune (version papier - 04, version électronique - 56), Le jour - 04, Economie (version papier - 04, version électronique - 11).

##### B) Mise à jour et animation du site Internet de l'ARSEL et des plateformes de médias sociaux

- L'architecture/structure Web a été modifiée. Cette action a conduit à :
  - ✓ la restructuration de certains menus et sous-menus;
  - ✓ la configuration et l'intégration de nouveaux modules et la mise à jour des modules existants;
  - ✓ la création de nouvelles pages et la mise à jour des pages existantes sous les différents menus et sous-menus.
- Des mises à jour régulières ont été effectuées sur le site en ce qui concerne les informations disponibles (sur les contenus, modules, menus et sous-menus, etc.);
- Une application présentant l'agenda des différentes activités de l'Agence a été insérée sur le site;
- Les pages de médias sociaux comme Facebook, WhatsApp, Twitter, etc. ont également été activées et animées.

##### C) ARSEL Newsletter: Six (06) newsletters ont été produites.

L'objectif de ces publications est d'informer le grand public sur les activités de l'Agence, d'une part, et sur l'actualité du secteur électrique, d'autre part.

D) **Production de bannières:** Cinq (05) bannières ont été produites. Celles-ci comprenaient - 01 pour la célébration de la journée de la femme le 08 mars, 01 pour les célébrations de la fête du travail et 03 pendant la cérémonie d'installation du Directeur Général.

E) **Contrats avec les prestataires de services :** deux contrats ont été signés, l'un sur la stratégie de communication à ARSEL et l'autre sur la maintenance du site ARSEL

## F) Supports de communication et gadgets de communication de fin d'année

- ✓ Les supports de communication produits comprenaient des chemises, des tee-shirts, des stylos, des bobs, des blocs-notes et des clés USB.
- ✓ Des gadgets de communication de fin d'année ont également été produits. Ceux-ci comprenaient des parapluies, des agendas, des calendriers de table.

### 6.1.2. Relations publiques

Les activités de relations publiques de l'Agence en 2019 étaient diverses ;

- ✓ organisation de quatre (04) sessions ordinaires et extraordinaires du Conseil d'Administration (43e, 44e, 45e et 46e);





45<sup>e</sup> session extraordinaire du Conseil d'Administration de l'ARSEL



Photo de famille au cours de la 45<sup>e</sup> session extraordinaire du Conseil d'Administration de l'ARSEL

- ✓ organisation de fêtes civiles à l'ARSEL (Fête des femmes, Fête du travail, 20 mai, fin d'année);
- ✓ organisation de la cérémonie d'installation du Directeur Général, M. Jean Pascal Nkou



M. Jean Pascal NKOU, Directeur Général de l'ARSEL





- ✓ organisation de la troisième édition de l'ARSEL Management Camp.

### 6.1.3 Coopération

Le domaine de la coopération a également connu une activité intense en 2019:

Organisation en lien avec les administrations compétentes, de la participation de l'ARSEL à des réunions, forums, assemblées générales, conférences, ateliers et comités exécutifs au Cameroun et à l'étranger

Ces institutions / administrations comprennent: le Forum des Institutions de Régulation du Cameroun (FIRC), l'Association Régionale des Régulateurs de l'Energie (ERRA), la Fédération Internationale pour la Sécurité des Utilisateurs d'Electricité (FISUEL), la Banque Africaine de Développement (BAD), le Réseau francophone des Régulateurs de l'Energie (RegulaE.Fr), Agence des Normes et de la Qualité (ANOR), Agence de Régulation des Marchés publics (ARMP), Association Africaine pour l'Electrification Rurale (CLUB-ER) etc.

- ✓ **FIRC :**

Les activités menées sont entre autres :

- a) Audiences demandées et accordées aux DG de l'ARSEL et de l'ARMP, par d'autres DG d'institutions de régulation au Cameroun, pour leur présenter l'idée de la création de la FIRC et demander leur adhésion;
- b) Plusieurs réunions de consultation entre les directeurs généraux intéressés par la création de la FIRC ont eu lieu;
- c) Audience accordée aux Directeurs Généraux (membres de la FIRC) par le Premier Ministre, Chef du Gouvernement.

✓ **ERRA :**

Plusieurs activités ont été réalisées :

- a) Participation de l'ARSEL à la réunion de l'Assemblée Générale de l'ERRA organisée à Skopje, Macédoine du Nord, le 15 avril 2019.



- b) Participation de ARSEL à l'étude ERRA sur les approches réglementaires des déterminants des revenus des GRT et GRD d'électricité, le 19 mai 2019;
- c) Participation de ARSEL à la 18e Conférence sur l'investissement et la réglementation de ERRA dans l'énergie qui s'est tenue à Riga, en Lettonie, du 23 au 24 septembre 2019.



**Photo de famille : 18e conférence de ERRA sur les investissements et la réglementation de l'énergie**

- d) Participation à un programme de formation sur «Marchés et Surveillance de l'Électricité» à ABUJA-NIGERIA, du 20 au 22/11/2019.



**Représentant de l'ARSEL lors de la Conférence**



**Séances de travail**

- e) Participation à un programme de formation sur «Marchés et Surveillance de l'Électricité» à ABUJA-NIGERIA, du 20 au 22/11/2019.
- ✓ **FISUEL** : Participation de ARSEL à l'Assemblée Générale annuelle de FISUEL qui a eu lieu à Beyrouth - Liban, du 29 avril au 3 mai 2019.



✓ **CLUB-ER :**

- a) Participation de ARSEL à la réunion du Comité de pilotage de l'Association Africaine d'Electrification Rurale / CLUB-ER, à l'Assemblée Générale de l'Alliance pour l'Electrification Rurale (ARE) et au 5ème forum de l'ARE les 12-15 mars 2019 au siège du CLUB-ER et la Banque Africaine de Développement / Côte d'Ivoire.



Photo de famille des membres du Club-ER

- b) Participation de l'ARSEL à la 3ème Assemblée Générale de l'Association Africaine d'Electrification Rurale, organisée à Paris - France, du 12 au 15 novembre 2019.

✓ **RegulaE.Fr :**

- a) Participation de l'ARSEL à l'atelier RegulaE.Fr organisé à Cotonou - Bénin sur le thème "les énergies renouvelables", du 2 au 3 juillet 2019;

b) Participation de l'ARSEL à l'Assemblée générale annuelle qui s'est tenue à Luxembourg, du 19 au 22 novembre 2020.

✓ **AFUR :**

a) Participation de l'ARSEL à la 42ème réunion du comité exécutif de l'AFUR à Pretoria - Afrique du Sud, les 9 et 10 juillet 2019 :



**Photo de famille : 42ème réunion exécutive de AFUR à Pretoria - Afrique du Sud.**

b) Participation de l'ARSEL à la 43ème réunion du comité exécutif de l'AFUR au Caire - Egypte, le 24 novembre 2019 ;

c) Participation de l'ARSEL à la 16ème Conférence Annuelle et Assemblée Générale Annuelle de l'AFUR sur le thème : "DEVELOPPER LES INFRASTRUCTURES SMART EN AFRIQUE : LE CAS DE LA REGLEMENTATION" au Caire - Egypte, du 25 au 29 novembre 2019. L'ARSEL a été élue au poste de Vice Chairman du Forum Africain pour la Régulation des Services Publics (AFUR).

✓ **AfDB :**

a) Participation de l'ARSEL à l'Atelier sur l'Indice de Régulation de l'Electricité organisé par la Banque Africaine de Développement à Cotonou - Bénin;

- b) Le Fonds d'assistance au secteur privé africain (FAPA) par l'intermédiaire de la BAD a approuvé le don pour l'assistance technique sur les «services de comptage cantonné au Cameroun»;
- c) La cérémonie de signature de la subvention pour l'assistance technique sur les «services de comptage d'électricité au Cameroun» a eu lieu au bureau de la BAD à Yaoundé Cameroun, le 07 novembre 2019;



**Le représentant de la BAD et le Directeur Général de l'ARSEL lors de la cérémonie de signature.**

- d) L'ARSEL en collaboration avec la BAD a organisé l'atelier de lancement du projet de «filialisation des services de comptage d'électricité au Cameroun», à l'hôtel Mont FEBE, Yaoundé, le 20 février 2020.



#### 6.1.4 Traduction et bilinguisme

##### A) Bilinguisme:

- ✓ Le contrat de services linguistiques à ARSEL a été conclu avec D&D consulting;
- ✓ Coordination des cours de langue pour le personnel de l'Agence en collaboration avec le Consultant

##### B) Traduction

Les documents suivants ont été traduits:

- Demande de cotation pour les gadgets de communication de fin d'année;
- Appel d'ouvres national pour l'achat de véhicules, l'assurance, etc.
- Légendes sur diverses photos sur le site Web;
- Les articles à insérer sur le site.

## **6.2 Audit Interne et du Développement Numérique**

### **6.2.1 Développement Numérique**

L'année 2019 a été marquée au niveau du développement numérique par la relance de l'opérationnalisation du logiciel de traitement automatique de courrier (URUS 2). Les actions menées à cet effet sous la coordination et la supervision de la Direction Générale, ont permis d'atteindre un taux d'adhésion et de prise en main de quasiment de 100% malgré les difficultés rencontrées. Aussi, des outils de coaching virtuel ont été développés et mis à la disposition du Personnel.

En marge de cette activité principale, d'autres activités non moins importantes ont été réalisées ; l'on peut citer entre à cet effet :

- la production des rapports de présence et d'assiduité du personnel pour les mois de janvier à décembre 2019 ;
- la production des fichiers électroniques de virement des salaires pour les mois de janvier à décembre 2019 ;
- la formation et le coaching du personnel à l'utilisation du logiciel de gestion électronique de courrier URUS 2 ;
- l'acquisition du matériel informatique pour le personnel ;
- le suivi de la maintenance biométrique et informatique ;
- la mise à jour des fiches de poste de la CDN ;
- la sensibilisation du personnel de l'Agence sur les risques cyber criminels ;
- la veille cyber sécuritaire de l'Agence ;
- le suivi et le monitoring du système informatique ;
- le développement d'une plateforme de formation à distance en Régulation électrique ;
- L'enrichissement de la banque de données archivistiques de l'ARSEL, par l'ajout d'au moins 1700 nouveaux documents de l'Agence ;
- la finalisation des échanges avec CAMTEL puis l'élaboration d'un PV définitif sur l'avoir dont dispose l'ARSEL auprès de la CAMTEL ;
- la prise en main et l'exploitation de la plateforme « cloud » de partage des données avec les acteurs publics du secteur de l'électricité ;
- la sensibilisation des responsables informatiques des entités publiques du secteur de l'électricité sur la nécessité du partage sécurisé des données et l'utilisation de la plateforme « cloud » ;



- la réactivation du système de sauvegarde automatique des données des postes utilisateurs de l'Agence ;
- la réalisation d'une mission de vérification des actions prises par l'opérateur ENEO pour la mitigation des risques cyber sécuritaires décelés par l'ANTIC en 2017 ; 06 nouvelles recommandations ont été formulées à la suite de la mission.

L'année 2019 a permis de se remettre dans le sens de la marche en ce qui concerne la gestion automatisée des processus de Régulation. Bon nombre de missions régaliennes ont été exécutées. Aussi, la réalisation du progiciel intégré de gestion de la régulation électrique (SIRSEL) et du centre de télé vérification des données du secteur électrique, permettront sans aucun doute de consolider et de poursuivre la transformation numérique de l'ARSEL.

### 6.3 Audit et du Contrôle Interne

Les activités réalisées par la Cellule d'Audit Interne et de Contrôle Interne concourent à la maîtrise des risques de gestion et à l'amélioration de la performance.

**Le Contrôle Interne** est un processus mis en œuvre par le Conseil d'Administration, les dirigeants et les collaborateurs d'une administration. Il est destiné à fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs liés aux opérations, au reporting et à la conformité.

**L'Audit interne** quant 'à lui, est une activité indépendante et objective qui permet de donner à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte des recommandations pour les améliorer. Il contribue à créer de la valeur ajoutée.

Ainsi, le dispositif de Contrôle Interne est complété par la fonction d'Audit Interne, organe indépendant au sein de l'organisation. Ses missions sont d'être garantes du respect et de la bonne application des règles édictées et d'évaluer non seulement le degré de maîtrise des opérations au sein de l'organisation, mais aussi d'apporter des recommandations pour les améliorer.

Le présent rapport annuel couvre la période allant de **janvier à décembre 2019**. Il s'inscrit dans la mise en œuvre de la Norme 2400 du Cadre de référence internationale des pratiques professionnelles de l'audit interne de l'IIA (The Institute of Internal Auditors). Ladite norme stipule que, les Auditeurs internes doivent communiquer les résultats des missions réalisées.

C'est dans ce cadre, que nous présenterons les activités de la Cellule de l'Audit et du Contrôle Interne (CACI) au courant de l'exercice 2019, les difficultés rencontrées et les perspectives envisagées à court et à moyens termes.

Au courant de l'exercice 2019, les activités de la Cellule de l'Audit et du Contrôle Interne (CACI), ont notamment porté sur :

- l'évaluation et le renforcement du dispositif de contrôle interne de la CACI ;
- l'évaluation du Projet de Performance Administratif 2019 de l'Agence ;
- l'évaluation du niveau de mise en œuvre du Manuel des Procédures Administratives, Financières et Comptables ;
- l'évaluation de la mise en œuvre des recommandations de l'audit externe des comptes de l'exercice 2018 ;
- l'audit du Compte de Gestion Matières de l'exercice 2019 ;
- la contribution à la validation de la concordance des états financiers de l'exercice 2019 par l'auditeur externe.

### **6.3.1. Evaluation et renforcement du dispositif de contrôle interne de la CACI**

L'audit interne est exercé dans différents environnements juridiques et culturels, au bénéfice d'organisations dont l'objet, la taille, la complexité et la structure sont divers. Il peut être exercé par des professionnels de l'audit, internes ou externes à l'organisation. Comme ces différences peuvent influencer la pratique de l'audit interne dans chaque environnement, il est essentiel de se conformer aux Normes Internationales pour la Pratique Professionnelle de l'Audit Interne de l'IIA (The Institute of Internal Auditors), pour que les auditeurs internes et la fonction d'audit interne s'acquittent de leurs responsabilités.

Les Normes de l'Audit Interne, intègrent toutes les dispositions obligatoires du Cadre de Référence International des Pratiques Professionnelles de l'Audit Interne ; par conséquent, être en conformité avec ces Normes témoigne du respect des dispositions obligatoires.

L'évaluation du contrôle interne de la CACI nous a permis de relever que les outils de base conformes aux normes, sur lesquels s'appuient les auditeurs internes pour réaliser professionnellement leurs activités sont inexistantes au sein de l'Agence. Ce qui peut constituer une entrave au respect des dispositions obligatoires dans la pratique de l'audit interne.

Dans le souci de se conformer aux Normes professionnelles, des outils de bases essentiels ont été élaborés au courant de l'exercice 2019, avec l'accompagnement d'un Consultant spécialisé. Ces outils importants qui rentrent dans le contrôle interne de la fonction « Audit Interne », doivent au sens des Normes, préalablement être approuvés par le Conseil d'Administration avant leurs mises en œuvre au sein de l'Agence. Il s'agit de :

- **La Charte d’Audit Interne :** C’est le document constitutif de la fonction d’Audit interne. Il est destiné à être présenté et à être connu des autres acteurs de l’Agence. La Charte d’audit interne est exigée par la première des Normes Professionnelles (Norme 1000). Conformément à ladite Norme, La mission, les pouvoirs et les responsabilités de l’audit interne doivent être formellement définis dans une Charte d’Audit interne, en cohérence avec la Mission d’audit interne et les dispositions obligatoires du Cadre de Référence International des Pratiques Professionnelles (CRIPP) de l’Audit Interne (les Principes fondamentaux pour la pratique professionnelle de l’audit interne, le code de Déontologie, les Normes et la Définition de l’audit interne).
- **Le Manuel d’Audit Interne :** Il est exigé par la Norme 2040 du Cadre de référence internationale des pratiques professionnelles (CRIPP) de l’IIA (The Institute of Internal Auditors). C’est un document à usage interne de la Cellule d’Audit Interne qui va refléter l’organisation et les habitudes de travail. Il remplit trois (03) objectifs essentiels :
  - définir de façon précise le cadre de travail ;
  - aide à la formation de l’auditeur débutant ;
  - sert de référentiel à la pratique de l’audit interne au sein de l’Agence.
- **Le Code de Déontologie :** Il est placé à la tête des Normes d’audits et énonce des principes dont l’auditeur interne ne saurait s’écarter sans trahir sa mission. Il a pour but de promouvoir une culture de l’éthique au sein de la profession d’audit interne et présente les principes et les règles de conduite des auditeurs internes au sein de l’Agence.

### **6.3.2. Evaluation du Projet de Performance Administratif de l’exercice 2019**

Cette activité d’assurance, a permis à la CACI d’une part, de collecter les informations sur les réalisations de l’exercice 2019 auprès des unités et, de les comparer aux objectifs des feuilles de route validées par la Direction Générale en début d’exercice. D’autre part, d’élaborer le Rapport de Performance Annuel de l’exercice 2019.

L’évaluation a porté aussi bien sur le volet budgétaire que sur le volet technique. Les résultats détaillés de cette évaluation sont présentés en annexe du Rapport de Performance annuel (RPA) 2019.

Globalement, l’Agence a enregistré un taux de recouvrement des ressources budgétaires de l’ordre de 65.82%. Les **Programmes et les Actions** retenus dans le Budget Programme de l’exercice 2019 ont été exécutés comme suit :

Tableau 10 : Les Programmes et les Actions retenus dans le Budget Programme de l'exercice 2019

Programmes	Actions	Budget	Taux d'exécution budgétaire	Taux d'exécution technique
<b>Régulation du Secteur de l'Electricité (001)</b>	Régulation Economique et Financière	490 842 529	44.85%	75,00%
	Régulation Technique	2 319 353 670	8.81%	50,00%
	Régulation Juridique et Consumentiste	109 174 582	27.05%	45,00%
<b>Total Programme 001</b>		<b>2 919 370 781</b>	<b>15.55%</b>	<b>56.66%</b>
<b>Appui à la Régulation du Secteur de l'Electricité (002)</b>	Administration	851 567 960	63.45%	65.94%
	Charge du Personnel	1 299 872 316	90.59%	86.87%
	Renforcement des Capacités	176 632 145	66.47%	62.50%
	Supervision	270345 139	83.74%	77.50%
<b>Total Programme 002</b>		<b>2 598 417 560</b>	<b>79.34%</b>	<b>73.20%</b>
<b>Total Programme 001 et Programme 002</b>		<b>5 517 788 341</b>	<b>45.59%</b>	<b>64.93%</b>

Ces scores sont notamment justifiés par :

- le retard observé dans le démarrage des engagements budgétaires de l'exercice 2019 ;
- la structure du budget de l'Agence qui n'a pas permis aux unités de réaliser certaines activités programmées (cas des activités budgétisées sur les ressources conditionnelles) ;
- la non attribution du marché de construction de l'immeuble siège de l'Agence, dont le budget alloué au Programme Opérationnel, représentait plus tiers du budget 2019 de l'ARSEL ;
- les dysfonctionnements observés dans les procédures de passation des marchés, ayant entraîné un retard dans la finalisation de certains marchés.

Afin d'améliorer à l'avenir ces scores, nous suggérons à la Direction générale, la mise en œuvre des actions suivantes :

- la modification de la structure du budget de l'Agence. Ceci passe par la suppression de la rubrique du budget dit « conditionnel » ;
- la mise sur pied d'un comité de maturation des projets, qui se chargera entre autre d'analyser et de valider avant budgétisation, les activités programmées par les unités, ainsi que d'analyser la pertinence des indicateurs de performances liés;

- l'examen et la validation en début d'exercice des termes de références et des feuilles de routes préparés par les unités ;
- l'optimisation du recouvrement des ressources budgétaires à travers l'élaboration d'un plan de recouvrement et de son suivi rigoureux ;
- la reformulation ou alors, la déclinaison de l'objectif stratégique « **Réguler le secteur de l'électricité en vue d'atteindre une capacité disponible de 3 000 MW à l'horizon 2020** » en objectifs spécifiques, afin de le rendre facilement mesurable au niveau des unités opérationnels de l'Agence ;
- l'évaluation systématique à mi-parcours, du niveau d'exécution des feuilles de route validées en début d'exercice et leur réorientation en cas de nécessité.

### **6.3.3. Evaluation du niveau de mise en œuvre du manuel des procédures Administratives, Financières et Comptables**

L'actuel Manuel des Procédures Administratives, Financières et Comptables de l'ARSEL a été adopté au cours de la XLIIème session ordinaire du Conseil d'Administration tenue le 27 décembre 2018 à Yaoundé (Hôtel Mont Fébé). Par la même occasion, le Conseil avait autorisé la Direction Générale à implémenter lesdites procédures qui comprennent :

- *Les procédures administratives* (gestion des courriers, accès des visiteurs, demande d'audience, relance courrier, organisation des sessions du Conseil, gestion des missions, Qualité, hygiène, sécurité, environnement (QHSE), assurances maladies, automobiles, dommage global) ;
- *Les procédures de gestion financières* (gestion des caisses d'avances, gestion des ressources, gestion des comptes bancaires, gestion des paiements, gestion des remboursements, gestion des projets) ;
- *Les procédures de Gestion des Ressources Humaines* (gestion des recrutements, gestion de la paie, gestion des stages, gestion des formations, gestion des congés, gestion des prêts, gestion des départs et cessation, gestion des suspensions, gestion des sanctions disciplinaires, gestion des promotions et mutations, gestion de la conformité à la politique sociale) ;
- *Les Procédures budgétaires* (principes généraux et intervenants, élaboration du budget, exécution du budget, révision du budget, suivi et contrôle budgétaire) ;
- *Les Procédures comptables et fiscales* (gestion comptable, gestion fiscale) ;
- *Les Procédures de la Comptabilité matières* (gestion des immobilisations, gestion des stocks).

Une évaluation du niveau d'implémentation de ces procédures, permet de conclure qu'environ 80% des procédures approuvées par le Conseil d'Administration ont été implémentées à date au sein de l'ARSEL. Les 20% restant concernent les procédures implémentées partiellement et les procédures de la Comptabilité Générale, qui sont en cours d'implémentation. De façon précise, le niveau d'implémentation de chaque procédure est la suivante :

**Tableau 11 : évaluation du niveau d'implémentation de procédures**

N°	Procédures	Taux d'implémentation	Observations de la CACI
1	Procédures administratives	85%	Le volet Qualité, hygiène, sécurité, environnement (QHSE) n'est pas totalement implémenté.
2	Procédures de gestion financières	85%	<p>La DAAFRH ou son représentant, ne cosigne plus depuis 2019, les moyens de paiement de l'Agence (chèques, ordre de virement). Ce volet est actuellement et conformément à la loi, géré exclusivement par l'Agence comptable.</p> <p>La procédure « gestion des paiements » devra être réajustée pour tenir compte de la saisie des ordres de paiement, qui est actuellement gérée à partir du progiciel de gestion du budget programme (GIDOCEP).</p>
3	Procédures de Gestion des Ressources Humaines	85%	Certaines procédures s'implémentent progressivement (cas de : conformité à la politique sociale, changement de poste, sanctions disciplinaires...)
4	Procédures budgétaires	85%	Procédures à réajuster, en raison de la mise sur pied d'un progiciel dédié à la gestion du budget programme (GIDOCEP). C'est ce progiciel qui est actuellement utilisé pour le suivi de l'exécution du budget programme au sein de l'Agence.
5	Procédures comptables et fiscales	60%	La comptabilité générale OHADA n'étant pas encore opérationnelle au sein de l'Agence, les procédures comptables y relatives ne sont pas pour le moment implémenté. Toutefois, des dispositions sont prises pour leur implémentation au courant de l'exercice 2020 en cours.
6	Procédures de la Comptabilité matières	85%	L'étiquetage des immobilisations n'est pas encore effectif. de même, la gestion des immobilisations et des stocks demeure manuelles (le logiciel énoncé dans les procédures n'est pas encore implémenté).

Cependant, l'opérationnalisation du nouvel organigramme approuvé en 2020 par le Conseil d'Administration, impactera inévitablement les procédures ci-dessus listées.

Nous suggérons à la Direction Générale, d'enclencher au terme de l'opérationnalisation dudit organigramme, le processus de mise à jour du Manuel de Procédures Administratives, Financières et Comptables. Le réajustement de ce manuel, permettra notamment d'intégrer :

- l'impact des nouveaux postes de l'organigramme et leurs interactions dans les procédures ;
- l'impact des nouveaux logiciels de gestion déjà implémentés au sein de l'Agence (gestion budgétaire, gestion comptable, gestion des immobilisations) ;
- l'impact des décrets 2019/320 et 2019/321 du 19 juin 2019 sur les Entreprises et les Etablissements Publics ;
- l'impact des changements observés dans l'exécution courante des opérations au sein de l'Agence ;
- les procédures de contrôle de gestion ;
- les procédures de gestion des risques de l'Agence.

#### **6.3.4. Evaluation de la mise en œuvre des recommandations de l'audit externe des comptes de l'exercice 2018**

Cette activité s'inscrit dans la mise en œuvre de la Norme 2500 « *surveillance des actions de progrès* » du Cadre de Référence Internationale des Pratiques Professionnelles (CRIPP) de l'IIA (The Institute of Internal Auditors). Cette Norme stipule que le responsable de l'audit interne doit mettre en place et tenir à jour un système permettant de surveiller les suites données aux résultats communiqués au management.

Une évaluation du niveau de mise en œuvre des recommandations formulées par l'auditeur externe (Cabinet Grant Thornton) à la suite de l'audit des comptes de l'exercice 2018, permet de faire les observations suivantes :

Tableau 12 : Recommandations du cabinet Grant Thornton suite à l'audit des comptes de l'exercice 2018

N°	Recommandations du cabinet Grant Thornton suite à l'audit des comptes de l'exercice 2018	Observations de la CACI
1.	Mettre à jour l'organigramme et le Manuel des procédures Administratives, Financières et Comptable.	<p>Le nouvel organigramme de l'ARSEL a été approuvé en cette année 2020 par le Conseil d'Administration. Ledit organigramme est actuellement en cours d'implémentation.</p> <p>La mise à jour du Manuel de procédures Administratives, Financières et Comptable, suivra à l'issue de l'implémentation dudit organigramme.</p>
2.	Renforcer le dispositif de contrôle interne et les services de la Cellule d'audit interne à travers la mise en place d'un plan de formation des auditeurs internes, d'un plan d'audit interne, d'une charte d'audit interne et d'un manuel d'audit interne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Charte d'audit interne et le Manuel d'audit interne ont été élaborés au cours de l'exercice 2019 et n'attendent plus que l'approbation du Conseil d'Administration pour être appliqués au sein de l'Agence.</li> <li>- Aussi, un plan de formation des auditeurs internes a été élaboré au début de l'exercice 2020. Sa mise en œuvre est retardée en raison de la pandémie du Covid 19.</li> </ul>
3.	Mettre en place une comptabilité générale et des états financiers de synthèse conforme au système comptable Ohada révisé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'Agence a acquis en 2017, un progiciel de gestion qui intègre le volet comptabilité générale.</li> <li>- Des paramétrages ont déjà été réalisés à ce jour. La Sous-direction des Affaires Financières et Comptables (SDAFC) travaille actuellement pour que la mise en place de la comptabilité générale conforme au système comptable Ohada révisé soit effective en cette année 2020 et que les états financiers conformes audit système soient produits en fin d'exercice 2020.</li> </ul>
4.	Faire auditer périodiquement le chiffre d'affaires des opérateurs, afin de s'assurer de la réalité et de l'exhaustivité des redevances encaissées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une équipe interne de l'ARSEL a procédé en cette année 2020, à un audit des états financiers des années 2015, 2016, 2017, 2018 et 2019 de l'Opérateur ENEO. Cet Audit a abouti à un redressement de la base de calcul de la redevance facturée à ENEO et à un complément de redevance facturé de l'ordre de 508 122 765 F CFA.</li> <li>- Des termes de référence sont en cours d'élaboration, en vue du recrutement d'un consultant indépendant qui procèdera à un audit plus détaillé de la base de calcul de la redevance des opérateurs du secteur de l'électricité.</li> </ul>
5.	Organiser des prises d'inventaire annuelles physique des immobilisations.	Des dispositions sont prises par le Pool Comptabilité matières pour l'atteinte de cet objectif. L'ensemble des immobilisations de l'Agence seront à cet effet



		estampillées avec une codification qui tient compte de la famille du bien durable (matériel ou mobilier). Il est également prévu l'acquisition d'un logiciel de gestion des immobilisations, pour une gestion efficace et efficiente des biens durables au niveau du Pool comptabilité matières.
6.	Définir et mettre en place un processus d'acquisition, de conception et d'implémentation des systèmes d'information.	Recommandation mise en œuvre (confère rapport de mise en œuvre des recommandations de l'ANTIC).
7.	Mettre en place des procédures de contrôles applicatifs et de maintenance des systèmes d'information et des procédures d'exploitation, entretien et soutien des systèmes d'informations.	Recommandation mise en œuvre (confère rapport de mise en œuvre des recommandations de l'ANTIC).
8.	Accentuer les actions de sensibilisation des personnels de l'ARSEL aux risques liés à la sécurité des systèmes d'informations.	Des mails sont diffusés au personnel sur des sujets liés à le cyber à la cyber sécurité (Ransomwares, phishing, choix de mot de passe).
9.	Veiller à la sensibilisation permanente et la formation des personnels (à tous les niveaux) aux risques potentiels de nature à compromettre la bonne conduite des missions de l'Agence.	Recommandation progressivement mise en œuvre par le top management et les responsables opérationnels de l'Agence (directeurs, sous directeurs, chefs services).
10.	Procéder systématiquement à la confirmation des soldes des comptes des opérateurs et des banques à la fin de chaque exercice.	Des lettres de circularisation ont été envoyées aux banques et aux principaux opérateurs de l'Agence pour la confirmation des mouvements de l'exercice et des soldes au 31 décembre 2019.
11.	Respecter les délais d'apurement des régies d'avances ouvert et des décisions de déblocages de fonds.	Les régies d'avances n'ont pas été ouvertes au cours de l'exercice 2019. Toutefois, des décisions de déblocage de fonds ont été émises par la Direction Générale. Les fonds mis à disposition ont été justifiés par les Régisseurs.
12.	Procéder à l'élaboration d'un bilan social de périodicité annuelle adapté aux réalités de l'Agence et aux aspirations des salariés.	Recommandation mise en œuvre (confère bilan social de l'exercice 2019, préparé par la Sous-direction des Ressources humaines).

### 6.3.5. Audit du Compte de Gestion Matières de l'exercice 2019

En prélude à l'audit externe des Comptes 2019 et à la session de validation desdits Comptes par le Conseil d'Administration, cette activité a été réalisée par la Cellule de l'Audit et du Contrôle Interne (CACI). L'objectif était de s'assurer :

- de la cohérence entre les soldes de clôture du Compte de Gestion Matières de l'exercice 2018 et les soldes reportés au 01 janvier 2019 ;
- de l'exactitude des calculs arithmétiques figurant dans les livres comptables de l'exercice 2019, tenus par le Pool Comptabilité matières (récapitulatif des mouvements d'entrées et de sorties, états appréciatifs mensuels, livre des services faits, livre d'inventaire, compte de gestion matières) ;
- de la cohérence entre les données des états appréciatifs mensuels 2019 et ceux reportés dans le Compte de Gestion Matières de l'exercice 2019,
- de la cohérence entre les Ordonnancements de l'exercice et les données du Compte de Gestion Matières de l'exercice 2019 ;
- de la cohérence entre les soldes de clôture du Compte de Gestion Matières clos au 21 août 2019 (gestion de Monsieur Jean Pierre KEDI, ancien Directeur Général) et les soldes d'ouvertures reportés dans le Compte de Gestion de la période allant du 22 août 2019 au 31 décembre 2019 (gestion de Monsieur Jean Pascal NKOU, actuel Directeur Général) ;
- de la cohérence entre les données d'inventaires physiques de fin d'exercice 2019 et ceux du Compte de Gestion Matières au 31/12/2019.

Les incohérences et les erreurs arithmétiques décelées par la CACI lors de ses travaux, ont immédiatement été corrigées par le Pool Comptabilité-matières. Ce qui permet de confirmer l'exactitude des calculs arithmétiques et la cohérence des informations figurant dans le Compte de Gestion Matières clos le 31 décembre 2019.

### **6.3.6. Contribution à la validation de la concordance des états financiers de l'exercice 2019 par l'auditeur externe.**

Cette activité menée en collaboration avec les unités techniques (DAAFRH, Contrôle Financier Spécialisé, Agence Comptable) a notamment porté sur :

- le rapprochement et l'identification des écarts entre les informations financières de l'exercice 2019, disponibles au niveau de chaque unité technique ;
- la prise en compte des régularisations par chacune des unités, afin de permettre une parfaite concordance entre les informations financières de l'exercice 2019 ;
- la préparation de l'ensemble des informations à examiner par l'auditeur externe dans le cadre de sa mission ;
- l'apport des réponses aux sollicitations de l'auditeur externe.

### **6.3.7. Perspectives**

Afin d'apporter une réelle valeur ajoutée à l'Agence, la CACI entend conformer ses activités au Cadre de Référence Internationale des Pratiques Professionnelles (CRIPP) de l'IIA (The Institute of Internal Auditors). Pour y parvenir, il s'agira de :

- Prendre en compte dans la cartographie des risques, l'ensemble des activités de l'Agence (activités de régulation et activités d'appui à la régulation) ;
- Procéder systématiquement à une revue annuelle de la Cartographie des risques et du Plan d'Audit Interne ;
- Faire approuver par le Conseil d'Administration, les outils d'audit internes élaborés en 2019 (Charte d'audit, Manuel d'audit interne, Code de déontologie) ;
- Réaliser les missions sur la base d'un Plan d'Audit Interne Annuel qui sera soumis à la validation préalable de la Direction générale et du Conseil d'Administration en début d'exercice. Ceci conformément à la Norme 2010 du Cadre de Référence Internationale des Pratiques Professionnelles (CRIPP) de l'IIA (The Institute of Internal Auditors) ;
- Renforcer les capacités du personnel affecté à la CACI, sur les thématiques qui ont trait aux normes professionnelles et aux bonnes pratiques en matières d'audit interne ;
- Veiller à la mise à jour des procédures de gestion de l'Agence.

### **6.4 Fête Internationale du travail et fête de fin d'année à L'ARSEL**

Dans le souci d'améliorer la qualité des évènements festifs de l'Agence, la Direction Générale n'a ménagé aucun effort pour permettre au Collège des Délégués du personnel qui est la cheville ouvrière de l'organisation des évènements liés aux intérêts du personnel, de servir celui-ci avec dévouement.

La fête du Travail a connu un engouement qui s'est manifesté par une bonne préparation des délégués du personnel, le choix d'un modèle unique des tenues, la dotation de deux pagnes à chaque personnel et un repas fastueux offert.

## CONCLUSION GENERALE

L'année 2019 a été marquée dans le secteur de l'électricité par la poursuite des grands chantiers de construction d'infrastructures hydroélectriques, l'injection dans le RIS des énergies provenant des barrages hydroélectriques de MEMVE'ELE et de MEKIN, l'opérationnalisation de la SONATREL, l'accord de financement de la Banque Africaine de Développement (BAD) pour la filialisation des services de comptages de l'électricité au Cameroun, la poursuite des activités de contrôle et de régulation visant notamment, une gestion saine et transparente dans le secteur de l'électricité, la protection des intérêts des consommateurs.

Au sein de l'Agence, les activités menées ont abouti aux résultats ci-après :

### • *Régulation économique et financière*

La régulation économique et financière a abouti aux réalisations suivantes :

- (i) Emission de six (06) avis conformes et non objection ;
- (ii) Organisation de six (06) ateliers tarifaires en vue de l'examen des différents dossiers tarifaires des opérateurs, de la détermination des Revenus Maximum Autorisés (RMA), des profils tarifaires et de la maîtrise des coûts de service de l'électricité ;
- (iii) Émission de cinq (05) décisions à l'issue des travaux tarifaires (décision sur la formule de SONATREL, décision sur la grille tarifaire, décision sur la compensation, décision sur le tarif de DPDC et décision sur la clé de répartition.
- (iv) Partage d'expérience et assimilation des codes de marché et de raccordement à travers la participation a cinq (05) formations dans les domaines spécifiques de la Tarification ;
- (v) Contribution à la mise en œuvre des Codes de raccordement des tiers et code de marché.

### • *Régulation juridique et consumeriste*

La Régulation juridique et consumeriste a abouti aux résultats suivants :

- i. Enregistrement et traitement de 369 requêtes des consommateurs en provenance de différentes régions du pays ;
- ii. Organisation de 32 séances de conciliation pour la gestion des conflits opposant les consommateurs et l'opérateur ENEO;
- iii. Organisation de huit (08) descentes sur le terrain en vue des vérifications nécessaires à

- la résolution des conflits ;
- iv. Elaboration d'une matrice des points d'amendements relatifs au règlement de service de distribution public de l'électricité ;
- v. Réalisation de quatre (04) missions en vue de la mesure de l'indice de satisfaction des abonnés ;
- vi. Traitement de 3047 réclamations des usagers de l'électricité ;
- vii. Vulgarisation des dispositions du règlement de service de distribution publique de l'électricité ;
- viii. Analyse de cinq (05) demandes de titre et émission des avis conformes ;
- ix. Elaboration d'un Guide d'attribution des Titres.

- **Régulation technique**

Les activités du contrôle technique et de la qualité de service effectuées par l'ARSEL en 2019 ont porté sur :

- (i) La mise en place d'une base de données des Normes applicables dans le secteur de l'électricité ;
- (ii) Le suivi de la mise en œuvre du projet PEACE ;
- (iii) La recherche et l'obtention d'un financement de la Banque Africaine de Développement (BAD), en vue de la filialisation des services de comptage d'électricité au Cameroun ;
- (iv) La mise à jour de la base tarifaire, à travers les missions de suivi des programmes d'investissement ;
- (v) La participation à la réception partielle du barrage hydroélectrique de Mékin ;
- (vi) La mise en place d'une banque de données par segment d'activité des opérateurs du secteur de l'électricité ;
- (vii) L'inspection des ouvrages du secteur de l'électricité (production, transport et GRT, et distribution) ;
- (viii) Réalisation d'un projet solaire au sein de l'Agence.
- (ix) la détermination de l'équilibre offre – demande pour l'année montre que les centrales thermiques du Grid ont été fortement sollicitées, le RIN a enregistré une augmentation de l'offre entre mai et juillet 2018 par rapport à la prévision ; l'offre

prévisionnelle du RIS est restée au-dessus de l'offre réalisée tout le premier semestre 2019, l'offre des centrales thermiques isolées a été élevée de janvier à juillet 2019, en août une baisse rapide de l'offre a été constatée ;

- (x) le calcul des incitations contractuelles relatives aux énergies non fournies et aux obligations de desserte.

- ***Administration interne***

Le budget 2019, voté par le Conseil d'Administration, s'équilibrait en ressources et emplois à un montant de **5 517 788 341 FCFA**. Ce budget a été réalisé à hauteur de **3 631 873 243 F CFA** pour les ressources, soit **65.82%** et réalisé à hauteur de **2 515 798 735 F CFA** pour les dépenses, soit **45.59%**.

- ***Activités transversales***

Les activités de communication de l'Agence ont porté sur : la conception et la mise en œuvre d'une politique de communication interne et externe de l'Agence (souscription au quotidien et aux journaux hebdomadaires), la gestion des revues de l'Agence, Newsletter, la promotion de l'image de l'Agence à travers les programmes radio et télévisés « **ARSEL à votre service** », l'amélioration l'information et la sensibilisation du public à travers la mise à jour régulière du site web de l'Agence ([www.arsel-cm.org](http://www.arsel-cm.org)). Le volet coopération a été mis en exergue avec des participations aux conférences forums, assemblées générales, conférences, ateliers de travail et Comités exécutifs au Cameroun et à l'étranger (FIRC, ERRA, FISUEL, AFDB, RegulaE.Fr, ANOR, ARMP). La traduction de nombreux rapports et d'Avis d'Appel d'Offres (DAO) de l'Agence.

Le programme de l'Agence pour ce qui est du développement numérique au cours de l'année 2018, a été marqué par la poursuite de la transformation numérique de l'Agence. Parmi les activités réalisées, l'on peut relever l'opérationnalisation de la politique et de la charte de sécurité du système d'information de l'ARSEL, la réhabilitation du réseau informatique de l'ARSEL, l'acquisition et l'installation d'un système de vidéo projection professionnelle, la sensibilisation du personnel de l'agence sur les risques cyber criminels, et l'implémentation des recommandations de l'audit d'ANTIC de 2017, dans un premier temps.

En plus, on ajouterait l'acquisition et le déploiement de logiciels applicatifs authentiques, la maintenance du parc informatique et téléphonique, la réalisation de l'étude de faisabilité du système de télé vérification des données du Secteur de l'électricité, la mise en place d'une

plateforme de partage sécurisé des informations avec les autres acteurs du secteur, la rédaction d'un plan d'action de collaboration numérique avec les acteurs du secteur, etc.

Le programme de gestion du courrier et des archives a réceptionné plus de 2 000 courriers et a transmis plus de 4 200. Il a permis la désignation des personnes focales archives par Unité, la mise sur pied du fond documentaire tarifaire, la tenue du comité stratégique au sujet d'une stratégie d'archivage de l'ARSEL. Ainsi, la mise sur pied du fichier d'inventaire des documents dans les bureaux et/ou par Unité est en perpétuel enrichissement. Cela apportera la réponse aux sollicitations de consultation des documents au conditionnement de documents versés sans contrôle.

Les activités d'audit interne et du social ne sont pas restées en marge en apportant leur complément opérationnel aux activités des unités.

## **ANNEXES**



# RAPPORT ANNUEL 2019

## DE LA COMMISSION DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

### Introduction

Le Document de Stratégie Nationale de Lutte Contre la Corruption (DSNLCC) est le manifeste concret de l'engagement de l'Etat du Cameroun dans la lutte pour l'éradication de la corruption dans notre société. L'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité (ARSEL), en sa qualité de Régulateur du secteur de l'électricité et adhérant fondamentalement à cette thérapie a créée en son sein, par décision n°0104D/ARSEL/DG du 26 octobre 2011 modifiée et complétée par la décision N° 000021/D/ARSEL/DAJPC/ SDAJai/CEA2 du 04 mars 2014, une Commission de Lutte Contre la Corruption.

Cette Commission dirigée par le Directeur Général de l'ARSEL a pour missions :

- d'identifier les causes de la corruption et proposer au Directeur Général des mesures susceptibles de la juguler au sein de l'ARSEL ;
- de recueillir, centraliser et exploiter les dénonciations et informations dont elle est saisie pour les pratiques, faits et actes de corruption au sein de l'ARSEL ;
- de mener toutes les investigations et proposer toute mesure de nature à prévenir ou à asphyxier la corruption ;
- de diffuser et vulgariser les textes relatifs à la lutte contre la corruption ;
- d'animer une culture anticorruption au sein de l'Agence.

Dans le cadre de la réalisation de ses missions, la CLCC a effectué au cours de l'année 2019, plusieurs activités dont les principales sont développées dans ce rapport. Ledit rapport rappelle tout d'abord les notions de base définissant la corruption et les formes de la corruption, mais également les principaux engagements de la Direction Générale de l'ARSEL pour combattre ce fléau.

### Quelques rappels sur la corruption

#### Définition de la corruption

Le code pénal camerounais définit la corruption comme étant une infraction commise par « *...tout fonctionnaire ou agent public qui, pour lui-même ou pour un tiers, sollicite, agréé, ou reçoit des offres, promesses, dons ou présents pour faire, s'abstenir de faire ou ajourner un acte de sa fonction* » : **art. 134, alinéa 1 du Code Pénal.**

Le Lexique politique la définit comme « *...l'utilisation abusive d'un pouvoir, reçu par délégation, à des fins privées comme l'enrichissement personnel ou d'un tiers (famille, ami, copine...).* Elle consiste pour un agent public, un élu, un médecin, un arbitre sportif, un salarié d'entreprise privée..., de s'abstenir de faire, de faciliter quelque chose du fait de sa fonction, en échange d'une promesse, d'un cadeau, d'une somme d'argent, d'avantages divers ».

En résumé, la corruption est le fait pour tout usager ou agent public d'inciter son vis-à-vis à agir contre le devoir, l'éthique et la morale.

## Formes de corruption

On distingue deux formes de corruption : la corruption active et la corruption passive.

### La corruption active

Elle consiste à proposer de l'argent, un service, des présents à une personne qui détient le pouvoir en échange d'un avantage (corrupteur).

En d'autres termes, si un citoyen, un prestataire ou un usager donne de l'argent en échange d'une faveur, il s'agit de la corruption active.

### La corruption passive

Elle consiste pour un agent public, du fait de sa fonction, à accepter d'un tiers, une offre ou à inciter ce dernier à lui en offrir, en contrepartie d'un avantage indu (corrompu).

En d'autres termes, si un agent public se laisse payer pour accomplir certains actes ou son devoir, il s'agit de la corruption passive.

## Engagement de la Direction Générale de l'ARSEL contre la CORRUPTION

La Direction Générale de l'ARSEL a signé un Pacte d'Intégrité avec le Ministère de l'Eau et de l'Energie et confirme son engagement à faire désormais usage de tous les leviers et instruments disponibles pour lui permettre d'assumer pleinement son rôle de lutte contre la corruption.

Elle situe la lutte contre la corruption au sein de l'Agence sous les principes prévus dans la Loi N° 2018/011 du 11 juillet 2018 portant Code de Transparence et de Bonne Gouvernance dans la Gestion des Finances Publiques au Cameroun. Ces principes sont les suivants :

1. la responsabilité ;
2. la transparence ;
3. l'accès à l'information ;
4. la garantie d'intégrité.

## Sanctions inhérentes aux actes de corruption

Les sanctions infligées aux corrupteurs et aux corrompus à l'ARSEL sont d'ordre administratif, pénal et/ou financier.

### Sanctions d'ordre administratif

Elles sont prévues par le Statut et le règlement intérieur de l'ARSEL. En outre compte tenu du statut particulier de certains personnels en détachement, les dispositions régissant ces corps, sont appliquées. Notamment le décret N°95/048 du 8 mars 1995 portant statut de la magistrature et les sanctions disciplinaires prévues par le décret n°78/484 du 09 novembre 1978 régissant les agents de l'Etat relevant du Code de Travail (dont la plus grave est le licenciement).

## Sanctions pénales

Les articles 134 et 136 bis du Code Pénal en vigueur prévoient une peine d'emprisonnement de 5 à 10 ans et une amende de 200 000 à 20 000 000 FCFA pour tous ceux qui se livrent à des actes de corruption.

## Sanctions financières

L'on distingue :

- la mise en débet ;
- la mise à pied (Art.30 al.2 du code du travail).

### Activités effectuées par la CLCC au cours de l'année 2019

Les activités de la Commission de Lutte Contre la Corruption au cours de l'année se sont articulées sur plusieurs segments. Il s'agit de :

1. l'exécution de la douzième série des Initiatives à Résultats Rapides ;
2. la sensibilisation du personnel de l'ARSEL sur les effets de la corruption ;
3. la conception des supports de communication pour informer le personnel et les usagers sur les effets de la corruption ;
4. la conduite des investigations semestrielles ;
5. la réalisation du sondage de perception de la corruption à l'ARSEL ;
6. la participation aux activités organisées par la Commission Nationale Anti-Corruption (CONAC).

### Initiatives à Résultats Rapides

Dans le cadre de l'élaboration de la 12ème série des Initiatives à Résultats Rapides (IRR), la CLCC a choisi pour l'année 2019, le thème portant sur le « ***L'Attribution optimale des bons de commande pour une régulation performante du secteur de l'électricité*** ».

Ce thème fait suite à certains constats faits au niveau de l'Agence, notamment :

- Ralentissement des activités dû à la mauvaise qualité des prestations
- Plaintes des prestataires et des usagers
- Insatisfaction des personnels
- Comportements opportunistes (*abus de pouvoir*).

Ces constats ont abouti sur des conséquences suivantes :

- Détérioration de l'image de l'ARSEL
- Atteinte à la sécurité des personnes et des biens (*accidents issus de la négligence de maintenance des véhicules, etc.*)
- Développement des niches de corruption
- Atteinte sous-optimale des objectifs de l'ARSEL.

Les défis que se sont fixés les membres de la CLCC dans le cadre de cette IRR sont :

- Référentiel taux de satisfaction en 2019 : 50%
- Cible sur en 2 ans : 100%

- Progression annuelle du taux de satisfaction souhaité : 25%
- Ambition IRR en 100 jours : 60%

### Méthodologie utilisée

Pour y arriver, la méthodologie mise en place par la CLCC avec l'accompagnement du Coach désigné par la CONAC est la suivante :

1. l'élaboration d'un plan d'actions de mise en œuvre de l'IRR ;
2. l'organisation de la campagne de lancement de l'IRR ;
3. l'élaboration d'une fiche d'engagement d'intégrité et de respect des délais des prestations relative à l'exécution des Bons de Commande Administratif (BCA) ;
4. la conception d'une fiche d'enquête pour le contrôle du respect des délais de traitement des dossiers pendant le processus d'engagement et de paiement des BCA ;
5. la mise en œuvre du plan d'actions et la tenue des réunions de suivi-évaluation.

### Sur le plan d'actions de mise en œuvre de l'IRR

Le plan d'actions élaboré par les membres de la CLCC est présenté dans le tableau ci-après. Ce plan d'actions a été élaboré en respect du canevas prescrit par la Stratégie Nationale de Lutte Contre la Corruption (SNLCC) à travers cinq (05) axes stratégiques constitués par le sigle PRECIS (Prévention-Education-Conditions-Incitations-Sanctions).

*Plan d'actions de mise en œuvre de l'IRR sur le thème « Attribution optimale des bons de commande pour une régulation performante du secteur de l'électricité »*

Activités	Tâches	Désignation	Période		Résultats attendus	Indicateurs de performance
			Début	Fin		
<b>Prévention</b>	Fixer en avance les critères de notation aux soumissionnaires	Elaborer le projet de convocation pour le comité stratégique	08/02/19	25/07/19	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personnel sensibilisé sur les enjeux de Lutte Contre la Corruption (LCC) et sur la problématique afférente à la qualité des prestations rendues à l'ARSEL ;</li> <li>2. les critères de notation en fonction des prestations à fournir sont connus par tous ;</li> <li>3. le nombre de plaintes a été réduit</li> </ol>	Compte rendu
		Elaborer la présentation power point sur les enjeux de la LCC				
		Tenir le comité stratégique				
		Les critères de notation en fonction des prestations à fournir sont pris en compte dans l'élaboration des Termes de Référence				
<b>Education</b>	Sensibiliser le personnel (réfèrent technique, comité de réception et comité d'agrément) sur l'importance des spécifications techniques dans l'expression d'un besoin	Elaborer le projet de convocation pour le comité stratégique	08/04/19	11/05/19	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personnel sensibilisé sur l'importance des spécifications techniques dans l'expression d'un besoin</li> <li>2. Les procédures afférentes à l'attribution des bons de commandes sont connues par tous</li> </ol>	TDR Rapport de sensibilisation
		Elaborer la présentation power point sur l'importance des spécifications techniques dans le cadre d'une prestation par BCA	11/05/19			
		Tenir le comité stratégique	22/05/19	31/05/19		
		Coacher le personnel à l'utilisation des manuels de procédures	11/06/19	15/06/19		
<b>Condition</b>	Actualiser et rendre disponible la liste des prestataires agréés à l'ARSEL	Préparer une note de service à l'endroit des prestataires	09/05/19	16/05/19	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liste des prestataires agréés à l'ARSEL est actualisée et est disponible mercure riale des prix en vigueur est accessible au personnel</li> </ol>	Rapport Lettre de transmission
		Faire signer la note de service				
		publier la note de service	09/05/19	24/05/19		

Activités	Tâches	Désignation	Période		Résultats attendus	Indicateurs de performance
			Début	Fin		
		Recevoir et réunir le comité d'agrément	25/05/19	29/05/19		
		Mettre à jour la liste des prestataires				
Incitation	Motiver le personnel et les prestataires ayant fourni la bonne qualité de prestation	Identifier le personnel et les prestataires qui respectent la procédure	10/05/19	14/05/19	Des mesures d'encouragement sont adressées au personnel et/ou prestataire qui respecte la procédure	Actes d'incitation
		Soumettre les lettres de félicitation à la signature du DG	10/05/19	14/05/19		
		Remettre aux intéressés les lettres de félicitation signées	10/05/19	14/05/19		
		Maintenir dans la base de données les prestataires qui respectent la procédure	permanent			
sanction	Sanctionner les acteurs défaillants et réfractaires au changement	Identifier le personnel et les prestataires résistants à la procédure	10/05/19	14/05/19	Les mesures de sanctions disciplinaires sont appliquées	Actes de sanction
		Soumettre à la signature du DG les lettres de sanctions ou de demande d'explication	20/05/19	20/05/19		
		Retirer les prestataires défaillants de la liste des prestataires agréés à l'ARSEL	20/05/19	20/06/19		
Enquête de vérification de l'implémentation des recommandations de l'IRR	Vérification de l'atteinte des objectifs de l'IRR	Conception de la fiche d'enquête	01/06/19	10/06/19	Le niveau d'implémentation de l'IRR est connu	Fiche d'enquête Rapport d'enquête
		Déroulement de l'enquête	20/06/19	30/06/19		
		Production et analyse des résultats de l'enquête	01/07/19	10/07/19		

Sur l'organisation de la campagne de lancement de la douzième série des IRR

Cette partie est développée dans la section sensibilisation.

Sur la fiche d'engagement d'intégrité et de respect des délais des prestations

La fiche d'engagement d'intégrité et de respect des délais des prestations relatives à l'exécution du bon de commande à l'ARSEL élaborée définit les engagements de l'ARSEL et des prestataires.

Par ailleurs, un tableau de suivi a été conçu pour contrôler le respect de la signature par les responsables de l'ARSEL et les prestataires de la fiche d'engagement d'intégrité et de respect des délais des prestations. Ce tableau était renseigné de manière hebdomadaire.

Sur la fiche d'enquête pour le contrôle du respect des délais de traitement des dossiers

La fiche d'enquête sur le respect des délais de traitement des dossiers pendant le processus d'engagement et de paiement des Bons de Commande Administrative (BCA) conçue permettait de voir les temps mis par les acteurs de la chaîne (personnel ARSEL, Prestataires, Contrôleur financier et l'Agent comptable) pour l'exécution d'une prestation de la phase d'ordonnancement jusqu'à la liquidation. L'enquête qui a débuté par une note de service du Directeur Général couvrait la période du 01 janvier 2017 au 30 avril 2019. Elle se poursuivra en 2020.

Sur la mise en œuvre du plan d'actions et la tenue des réunions d'évaluation

La CLCC a après validation de tous les outils mis en place pour l'atteinte des objectifs de cette IRR tenu des réunions hebdomadaires pour évaluer l'état d'avancement des différents jalons. Au cours de ces réunions, les différents responsables devraient présenter le niveau d'exécution de leurs tâches ainsi que les difficultés rencontrées.

### Résultats atteints

Les principaux résultats obtenus au cours de cette IRR sont d'ordre quantitatif et qualitatif.

## Résultats quantitatifs

### Axe stratégique 1 : PREVENTION

N°	Objectif	Activités	Période	Services concernés	Résultats obtenus	Observations
1	Fixer en avance les critères de notation aux soumissionnaires	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Elaborer projet de convocation pour le comité stratégique</li> <li><input type="checkbox"/> Elaborer présentation power point sur les enjeux de la LCC</li> <li><input type="checkbox"/> Tenir comité stratégique</li> <li><input type="checkbox"/> Les critères de notation en fonction des prestations à fournir sont pris en compte dans l'élaboration des Termes de Référence</li> </ul>	Avril 2019	CLCC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le Personnel est sensibilisé sur les enjeux de LCC) relativement à la problématique afférente à la qualité des prestations rendues à l'ARSEL ;</li> <li>2. les critères de notation en fonction des prestations à fournir sont connus par tous ;</li> <li>3. le nombre de plaintes a été réduit</li> </ol>	RAS

### Axe stratégique 2 : EDUCATION

N°	Objectif	Activités	Période	Services concernés	Résultats obtenus	Observations
1	Sensibiliser le personnel (référent technique, comité de réception et comité d'agrément) sur l'importance des spécifications techniques dans	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Elaborer projet de convocation pour le comité stratégique</li> <li><input type="checkbox"/> Elaborer présentation power point sur l'importance des spécifications techniques dans le cadre d'une prestation par BCA</li> <li><input type="checkbox"/> tenir comité stratégique</li> <li><input type="checkbox"/> Coacher le personnel à l'utilisation des manuels de procédures</li> </ul>	Avril-Mai 2019	DAAFRH CLCC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personnel sensibilisé sur l'importance des spécifications techniques dans l'expression d'un besoin</li> <li>2. Les procédures afférentes à l'attribution des bons de commandes sont connues par tous</li> </ol>	RAS



### Axe stratégique 3 : CONDITION

N°	Objectif	Activités	Période	Services concernés	Résultats obtenus	Observations
1	Actualiser et rendre disponible la liste des prestataires agréés à l'ARSEL	<input type="checkbox"/> Préparer une note de service à l'endroit des prestataires ; <input type="checkbox"/> Faire signer la note de service ; <input type="checkbox"/> publier la note de service <input type="checkbox"/> Recevoir et réunir le comité d'agrément <input type="checkbox"/> Mettre à jour la liste des prestataires	Avril 2019	DAAFRH CLCC SDACAR Comité d'Agrément	<input type="checkbox"/> Liste des prestataires agréés à l'ARSEL est actualisée, et est disponible <input type="checkbox"/> mercuriale des prix en vigueur est accessible au personnel	RAS

### Axe stratégique 4 : INCITATION

N°	Objectif	Activités	Période	Services concernés	Résultats obtenus	Observations
1	Motiver le personnel et les prestataires ayant fourni la bonne qualité de prestation	<input type="checkbox"/> Identifier le personnel et les prestataires qui respectent la procédure <input type="checkbox"/> Soumettre lettres de félicitation à la signature du DG <input type="checkbox"/> Remettre aux intéressés les lettres de félicitation signées <input type="checkbox"/> Maintenir dans la base de données les prestataires qui respectent la procédure	Juin 2019	CLCC CACI Comité d'Agrément	Des mesures d'encouragement sont adressées au personnel et/ou prestataire qui respecte la procédure	RAS

### Axe stratégique 5 : SANCTION

N°	Objectif	Activités	Période	Services concernés	Résultats obtenus	Observations
1	Sanctionner le personnel et les prestataires résistants	<input type="checkbox"/> Identifier le personnel et les prestataires résistants à la procédure <input type="checkbox"/> Soumettre à la signature du DG les lettres de sanctions ou de demande d'explication <input type="checkbox"/> Retirer les prestataires défaillants de la liste des prestataires agréés à l'ARSEL	Juin 2019	DG CLCC Comité d'Agrément	Les mesures de sanctions disciplinaires sont appliquées	RAS

Les justificatifs des principaux résultats indiqués dans les tableaux ci-dessus, sont joints en annexe.

### Résultats qualitatifs

Les résultats qualitatifs obtenus au terme cette IRR sont les suivants :

1. l'amélioration observée de la traçabilité et des délais d'exécution des tâches ;
2. la réduction de l'asymétrie d'informations financières ;
3. la prise de conscience progressive des acteurs de l'attribution des Bons de Commande ;
4. la prise de conscience progressive des prestataires bénéficiaires des Bon de Commande ;
5. l'amélioration de la gouvernance budgétaire au sein de l'ARSEL ;
6. le personnel ARSEL sensibilisé sur le concept de la corruption.

### *Conclusion*

Au terme de cette IRR qui s'est étalée sur 100 jours, les membres de la CLCC ont pu atteindre les résultats escomptés, notamment l'atteinte de 60 % du taux de satisfaction sur la qualité des prestations rendues à l'ARSEL.

Afin de capitaliser les acquis, la CLCC recommande ce qui suit :

- organiser de manière permanente des séances d'appropriation des procédures administratives, financières et comptables ;
- renforcer les capacités du personnel sur les outils et mécanismes de bonne gouvernance (lutte contre la corruption, dilemme éthique, etc.) ;
- sensibiliser de manière continue des personnels sur les risques liés à la corruption ;
- sensibiliser en continue le personnel sur les objectifs des IRR ;
- prendre en compte l'IRR dans les actions managériales ;
- effectuer l'extension de la présente IRR sur :
  - l'affichage sur chaque poste de travail des fiches de poste, du code éthique, des extraits de la procédure administrative, financière et comptable distribution de la liste des pièces à fournir pour le paiement d'une prestation aux prestataires ;
  - la poursuite de l'enquête sur le respect des délais de traitement des dossiers ;
  - la mise en place d'une cartographie des risques pour chaque poste de travail.

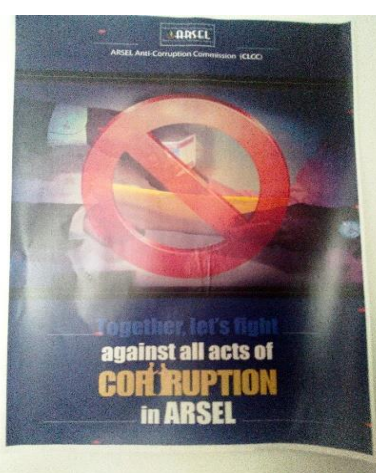
## Sensibilisation du personnel de l'ARSEL sur les effets de la corruption

Dans le cadre de la vulgarisation de ses activités au sein de l'Agence, la CLCC a effectué le 14 mai 2019, une campagne de sensibilisation sur le démarrage de l'IRR 2019 et la lutte contre la corruption au sein de l'ARSEL. Elle s'est déroulée à travers un Comité stratégique présidé par le Directeur Général en présence de tout le personnel de l'Agence (cf. images).



### Sensibilisation du personnel de l'ARSEL sur les effets de la corruption

Au cours de cette séance, la CLCC a profité pour présenter au personnel de l'Agence, les affiches conçues pour sensibiliser le personnel et les usagers sur la corruption mais également des boîtes à dénonciation installées dans deux points à l'Agence. Lesdites affiches ont été conçues dans les deux langues officielles et coller sur toutes les portes à l'Agence.



Au terme de ce comité stratégique de sensibilisation, le Directeur Général avait recommandé :

### Les supports de communication anticorruption

- la mise en place d'une fenêtre anti-corruption sur le site web de l'Agence ;
- l'instauration permanente des campagnes de sensibilisation au sein de l'ARSEL par la CLCC ;
- l'insertion des délais de traitement des Bon de Commande Administratif (BCA) dans l'opuscule de lutte contre la corruption de l'ARSEL ;
- le rattachement, en annexe de l'opuscule de lutte contre la corruption, de la charte éthique ainsi que du document portant processus de dématérialisation des commandes à l'ARSEL ;
- l'instauration de l'obligation pour chaque personnel d'afficher la fiche de poste et la charte éthique dans son poste de travail.

### Conception et distribution des supports de communication pour informer le personnel et les usagers sur les effets de la corruption

En exécution de l'une des recommandations formulées au cours de la journée de sensibilisation (14 mai 2019), la CLCC a conçu et distribué des brochures sur la lutte contre la corruption et les conséquences de ceux ou celles qui s'exposent à cet acte.

Ces brochures conçues dans les deux langues officielles au Cameroun continuent d'être distribuées au personnel ARSEL mais également aux usagers.



L'objectif étant pour la CLCC de faire passer le message même sans la présence physique d'un de ses membres.

### Conduite des investigations semestrielles

La CLCC de l'ARSEL a conduit l'audition relative au soupçon de tentative de piratage de l'ordinateur de Madame TUTAB GERALDA Clémentine, Directeur des Affaires Administratives, Financières et des Ressources Humaines de l'ARSEL. Cependant, ladite audition n'a pas été finalisée par la CLCC du fait de la litispendance, le dossier étant en traitement au Secrétariat d'Etat à la Défense (SED) de Yaoundé.

### Conduite du sondage de perception de la corruption à l'ARSEL

Ledit sondage a été réalisé sur 87 personnels sur les 116 que compte l'ARSEL. Il a porté sur les questions ci-contre :

- ✓ Avez-vous été contraint à la corruption (pot de vins, abus de pouvoir,...) dans la réalisation de vos missions au cours de l'année 2019 ?

- ✓ Pouvez-vous indiquer le service, le nom de la personne ou toute information complémentaire?
- ✓ Avez-vous signé la fiche d'intégrité du personnel ?
- ✓ Savez-vous que les boîtes à dénonciation sont disponibles à l'ARSEL ?
- ✓ Que suggérez-vous pour la lutte contre la corruption à l'ARSEL ?

A l'issue de ce sondage, il ressort que :

- ✓ plus de 75% du personnel atteste n'avoir jamais été contraint à la corruption ;
- ✓ qu'il existe effectivement quelques pratiques discriminatoires en ce qui concerne l'adhésion aux comités ou la réalisation des missions auprès des opérateurs. Mais davantage, il faudrait plus de transparence au niveau des procédures en ce qui concerne les usagers, et des motivations du personnel pour améliorer l'environnement de travail.

#### Participation aux activités organisées par la CONAC

La CLCC de l'ARSEL a participé à deux (02) événements organisés par la Commission Nationale Anti-Corruption (CONAC) pour lesquels elle a été invitée.

Il s'agit de :

- la cérémonie de lancement de la 12<sup>ième</sup> série de l'IRR qui s'est déroulée le 03 avril 2019 au siège de la CONAC. A cet événement, la CLCC de l'ARSEL a effectué une présentation sur le thème de son IRR « *Attribution optimale des bons de commande pour une régulation performante du secteur de l'électricité* » ;
- la cérémonie de présentation des résultats de l'IRR du 03 avril 2019 qui s'est déroulée le 16 juillet 2019 au siège de la CONAC. L'ARSEL a également présenté ses résultats au cours de cet événement.

#### Conclusion générale

L'année 2019 a été pour la Commission de Lutte Contre la Corruption à l'ARSEL, une année pleine d'activités. La CLCC a au cours de cette année procédé à des campagnes de sensibilisation, conçu des supports de communication mais a également travaillé sur l'Initiative à Résultats Rapides sur l'Attribution optimale des bons de commande pour une régulation performante du secteur de l'électricité.

Pour la suite, les suggestions formulées dans ce rapport doivent être mises en œuvre pour améliorer la lutte contre la corruption à l'ARSEL