

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

AGENCE DE RÉGULATION DU
SECTEUR DE L'ELECTRICITÉ



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

ELECTRICITY SECTOR
REGULATORY AGENCY

**CONVENTION D'ASSISTANCE TECHNIQUE ARSEL – INS EN VUE DE LA REALISATION D'UNE
ENQUETE STATISTIQUE DE SATISFACTION DES CLIENTS D'ELECTRICITE MOYENNE TENSION (MT)
ET BASSE TENSION (BT)**

**ENQUETE DE SATISFACTION DES CLIENTS BASSE TENSION,
MOYENNE TENSION/HAUTE**

Rapport d'analyse des données

Version finale

*Avec l'appui technique de l'Institut
National de la Statistique*



Janvier 2026

« ...Quels que soient le type de système de comptage (postpaid ou prepaid), la catégorie de client (BT ou MT/HT), les clients d'Eneo affichent un niveau de satisfaction globalement moyen ; avec plus de 6 clients basse tension sur 10 satisfaits des services fournis, et près de 5 clients sur 10 pour les abonnés MT/HT. Dans la catégorie des clients BT, les abonnés en mode prepaid sont globalement plus satisfaits (63,8%) que les abonnés postpaid (59,2%)... »

Table des matières

<i>Table des matières</i>	<i>ii</i>
<i>Abréviations, sigles, et signes conventionnels</i>	<i>iv</i>
<i>Liste des tableaux et graphiques</i>	<i>v</i>
<i>Résumé exécutif</i>	<i>ix</i>
0. INTRODUCTION	1
0.1. Contexte et justification de l'étude	1
0.2. Objectifs	2
0.3. Synthèse méthodologique, sources de données	3
0.4. Structure du document	5
CHAPITRE 1 : ENVIRONNEMENT DE FOURNITURE DE L'ELECTRICITE ET DESCRIPTION DES CARACTERISTIQUES DES ABONNES	6
1.1. Présentation de l'environnement de fourniture de l'électricité au Cameroun	6
1.1.1. Cadre légal et réglementaire	6
1.1.2. Acteurs de l'offre de l'électricité	7
1.1.3. Structuration du réseau électrique du Cameroun	9
1.2. Caractéristiques générales des abonnés BT	11
1.2.1. Structure de abonnés par région électrique	11
1.2.2. Profil des abonnés échantillonnés	12
CHAPITRE 2 : APPRECIATION DE LA TARIFICATION ET DE LA FACTURATION DES ABONNES	14
2.1. Appréciation de la tarification	14
2.2. Appréciation de la facturation	17
2.2.1. Système de comptage	17
2.2.1.1. Système de comptage des clients BT postpaid	17
2.2.1.2. Système de comptage des clients BT prepaid	17
2.2.2. Relève des compteurs et remise des factures chez les abonnés postpaid	20
2.3. Mode de règlement des factures	22
2.4. Appréciation globale des services de facturation, tarification et paiement	24
CHAPITRE 3 : QUALITE DES SERVICES D'ELECTRICITE ET ANALYSE DE LA FRAUDE	27
3.1. Régularité dans la fourniture de l'électricité	27
3.2. Qualité de la tension électrique	29
3.3. Appréciation globale des services de fourniture d'électricité d'ENEO	32
3.4. Perception de la fraude	35
3.4.1. Fraude chez les clients BT et MT/HT	35
3.4.2. Connaissance de l'opération de lutte contre la fraude	38
Chapitre 4 : Relation entre ENEO et les Consommateurs	39
4.1. Connaissance du Règlement du Service et de Distribution Publique de l'Electricité	39
4.2. Perception du traitement des réclamations	40

4.3.	Perception du comportement des sous-traitants et d'autres acteurs	44
4.4.	Connaissances des services de communication électronique et d'accompagnement d'Eneo	48
4.5.	Visibilité de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité	50
4.6.	Appréciation globale des relations entre Eneo et les clients	54
4.7.	Synthèse de la satisfaction des abonnés ENEO	57
Chapitre 5 : Pratiques d'efficacité énergétique par les abonnés		60
5.1.	Comportement d'efficacité énergétique	60
5.1.1.	Efficacité énergétique au niveau des clients MT/HT	60
5.1.2.	Efficacité énergétique au niveau des clients BT	61
5.2.	Utilisation des sources d'énergies alternatives	63
Conclusion et recommandations		65
Références bibliographiques		67
Annexes		68
Annexe 1 : Tableaux et graphiques supplémentaires		68
Annexe 2 : Equipe de production		72
Annexe 2 : Questionnaires		74

Abréviations, sigles, et signes conventionnels

-	Résultat rigoureusement nul
AER	Agence d'Electrification Rurale
AES-SONEL	American Electronic Service - Société Nationale d'Electricité du Cameroun
ARSEL	Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité
BT	Basse Tension
CNAQ	Cadre National d'Assurance Qualité
DRD	Direction Régionale de Douala
DRY	Direction Régionale de Yaoundé
DRC	Direction Régionale du Centre
DRE	Direction Régionale de l'Est
DRNEA	Direction Régionale Nord, Extrême-Nord, Adamaoua
DRONO	Direction Régionale Ouest et Nord-Ouest
DRSANO	Direction Régionale Sanaga & Océan
DRSM	Direction Régionale Sud et Mbalmayo
DRSOM	Direction Régionale du Sud-Ouest et Moundou
DPDC	Dibamba Power Development Corporation
DSCE	Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi
EDC	Electricity Development Corporation
Eneo	Energy of Cameroon
HFO	Heavy Fuel Oil
HT	Haute Tension
INS	Institut National de la Statistique
ISCE	Indice de Satisfaction des Clients d'Electricité
KPDC	Kribi Power Development Corporation
KWh	Kilo watt heure
LFO	Light Fuel Oil
MINEE	Ministère de l'Eau et de l'Energie
MT	Moyenne Tension
PAIES	Plateforme Pôle des Associations des consommateurs pour la défense de l'Intérêt Economique et Social du Cameroun
RIE	Réseau Interconnecté Est
RIN	Réseau Interconnecté Nord
RIS	Réseau Interconnecté Sud
RSDPE	Règlement du Service de Distribution Publique d'Electricité
SONATREL	Société Nationale de Transport de l'Electricité

Liste des tableaux et graphiques

Tableau 1 : Nombre des abonnés actifs Eneo BT, MT et HT par région électrique, au 31 décembre 2023	4
Tableau 2 : Répartition (effectif) de l'échantillon des abonnés actifs Eneo BT, MT par régions électriques, au 31 décembre 2023	4
Tableau 3 : Parc de production hydraulique et thermique au Cameroun par réseau interconnecté.	10
Tableau 4 : Nombre des abonnés actifs d'Eneo BT, MT et HT par régions électriques, au 31 décembre 2023	11
Tableau 5 : Répartition (en %) des abonnés à ENEO BT, par type d'usage de l'électricité et selon la zone d'enquête	13
Tableau 6 : Répartition (%) des abonnés BT postpaid selon la fréquence de relève de l'index de leur consommation suivant le réseau interconnecté	20
Tableau 7 : Répartition (%) des abonnés BT postpaid selon la fréquence de réception de leur facture, suivant le réseau interconnecté	21
Tableau 8 : Répartition (%) des abonnés BT (postpaid) suivant les principaux modes de réception de leur facture	21
Tableau 9 : Répartition (en %) des abonnés MT, suivant les principaux modes de réception de leur facture	22
Tableau 10 : Répartition (%) des abonnés BT prepaid suivant le principal mode de recharge	23
Tableau 11 : Répartition (%) des abonnés BT postpaid suivant le principal mode de règlement des factures / recharge	23
Tableau 12 : répartition des abonnés (%) des abonnés suivant leur appréciation des éléments liés à la facturation, tarification et au paiement	26
Tableau 13 : Proportion (%) des abonnés ayant subi des interruptions d'électricité au cours des trente derniers jours précédant l'enquête suivant le réseau interconnecté et le type de branchement	27
Tableau 14 : Répartition (en %) des abonnés BT suivant la fréquence des interruptions de l'électricité, et le réseau interconnecté	28
Tableau 15 : Répartition (en %) des abonnés MT/HT suivant la fréquence des interruptions de l'électricité et le réseau interconnecté	28
Tableau 16 : Répartition (en %) des abonnés suivant la durée moyenne des interruptions d'électricité dans la journée	29
Tableau 17 : Proportion (%) des abonnés ayant été victime d'une baisse de tension (ou fluctuation anormale du courant électrique) au cours des trente derniers jours précédant l'enquête suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement et le type d'abonnement	29
Tableau 18 : Répartition (en %) des abonnés BT suivant la fréquence des baisses de tension, le type de branchement et le réseau interconnecté	30
Tableau 19 : Répartition (en %) des abonnés MT/HT suivant la fréquence des baisses de tension, le type de branchement et le réseau interconnecté	30
Tableau 20 : Répartition (en %) des abonnés suivant la durée moyenne des baisses de tension d'électricité dans la journée	31
Tableau 21 : Répartition (en %) des abonnés suivant la tranche horaire des baisses de tension d'électricité dans la journée ou dans la nuit	31
Tableau 22 : proportion des abonnés ayant recourt à un groupe électrogène	32
Tableau 23 : répartition (%) des abonnés suivant leur satisfaction de la qualité de service d'électricité	34
Tableau 24 : Proportion des abonnés ayant déjà été victimes d'une irrégularité ou d'une anomalie sur leur ligne du courant électrique suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement, le type d'abonnement et la catégorie	36
Tableau 25 : Proportion des abonnés ayant déjà permuté les phases sur le poteau électrique pour améliorer la qualité de la tension électrique, suivant le réseau interconnecté et selon le type d'abonnement	37
Tableau 26 : Proportion des abonnés BT connaissant l'existence d'une opération de lutte contre la Fraude d'ENEO suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement, le type d'abonnement et la catégorie du client	38

Tableau 27 : Proportion des abonnés BT ayant déjà été confrontés aux agents de l'opération de lutte contre la fraude suivant le réseau interconnecté et le type d'abonnement	38
Tableau 28 : Proportion (en %) des abonnés BT ayant déjà sollicité ENEO pour une réclamation, suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement, le type d'abonnement et la catégorie du client	41
Tableau 29 : Répartition (en %) des abonnés BT suivant les principales causes des réclamations et le réseau interconnecté	41
Tableau 30 : Répartition (en %) des abonnés MT/HT suivant les principales causes des réclamations et le réseau interconnecté	42
Tableau 31 : Répartition (en %) des abonnés BT suivant les principaux moyens utilisés pour solliciter Eneo en cas de réclamation, le type de branchement et selon le réseau interconnecté	42
Tableau 32 : Répartition (en %) des abonnés BT suivant leur niveau de satisfaction des délais d'intervention d'ENEO pour résoudre leur problème en cas de réclamation selon le réseau interconnecté	43
Tableau 33 : Répartition (en %) des abonnés MT/HT suivant leur niveau de satisfaction des délais d'intervention d'Eneo pour résoudre leur problème en cas de réclamation selon le réseau interconnecté	44
Tableau 34 : Répartition (en %) des abonnés suivant leur niveau de satisfaction des services délivrés par les sous-traitants d'ENEO, le type de branchement et selon le réseau interconnecté	45
Tableau 35 : Proportion (%) des abonnés capables d'identifier un sous-traitant d'Eneo suivant le type de branchement et selon le réseau interconnecté	46
Tableau 36 : Proportion (%) des abonnés ayant déjà sollicité l'intervention d'un tiers autre qu'un sous-traitant d'Eneo au cours des 12 derniers mois précédant l'enquête suivant le type de branchement et selon le réseau interconnecté	47
Tableau 37 : Principales raisons de sollicitation pour une intervention du ressort d'Eneo	48
Tableau 38 : Proportion (%) des abonnés ayant connaissance des principaux moyens de communication d'Eneo suivant le type de branchement et selon le réseau interconnecté	49
Tableau 39 : Proportion (%) des abonnés ayant connaissance et ayant déjà utilisé les moyens de communication d'Eneo suivant le type de branchement et selon le réseau interconnecté	50
Tableau 40 : Proportion (%) des abonnés ayant déjà entendu parler de la SONATREL suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement, le type d'abonnement et la catégorie du client	51
Tableau 41 : Proportion des abonnés ayant connaissance que l'ARSEL dispose d'une commission de conciliation pour le règlement des litiges entre Eneo et les abonnés, suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement	53
Tableau 42 : Proportion des abonnés connaissant leur droit de pouvoir contacter l'ARSEL en cas de problème avec Eneo, suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement, le type d'abonnement et la catégorie du client	53
Tableau 43 : répartition (%) des abonnés suivant leur appréciation du niveau de satisfaction de leur relation avec ENEO	56
Tableau 44 : Proportion des abonnés satisfaits des service d'électricité	59
Tableau 45 : Proportion (%) des abonnés MT qui recommandent à leur personnel d'éteindre systématiquement les lampes dans les espaces non occupés de l'entreprise	61
Tableau 46 : Proportion (%) des abonnés BT prenant en compte, lors de l'achat des ampoules pour l'éclairage, leur niveau de consommation en énergie, suivant le réseau interconnecté et le type d'abonnement.	62
Tableau 47 : répartition (%) des abonnés BT selon qu'ils éteignent systématiquement les lampes dans les espaces non occupés du votre logement / entreprise	62
Tableau 48 : Proportion (%) des abonnés BT qui prennent en compte, lors de l'achat des équipements et/ou appareils électroménager ou de production, leur niveau de consommation suivant la zone d'enquête	63
Tableau 49 : Proportion (%) des abonnés BT qui débranchent systématiquement tous les appareils non utilisés (téléviseur, climatiseur/ventilateur, ordinateur de bureau, etc.)	63
Tableau 50 : Proportion (%) des abonnés utilisant d'autres source d'énergie en plus de celle d'ENEO	64

Tableaux de l'annexe 1

Tableau A 1 : Proportion (en %) des abonnés BT (prepaid) ayant été sensibilisé au sujet du fonctionnement d'un abonnement au service prepaid selon le réseau interconnecté et la catégorie du client	68
Tableau A 2 : Répartition (en %) des abonnés BT (prepaid) suivant les principaux canaux de sensibilisation au sujet du fonction d'un abonnement à prépaiement et selon le réseau interconnecté et	68
Tableau A 3 : Répartition (%) des abonnés selon la principale source d'énergie alternative utilisée, et selon le réseau interconnecté	69
Tableau A 4 : Proportion des abonnés ayant connaissance du Règlement de Service de Distribution Publique d'Electricité suivant la catégorie du client.	69
Tableau A 5 : Répartition (en %) des abonnés suivant le mécanisme de reconnaissance/d'identification des sous-traitants d'ENEO selon le type de branchement et le réseau interconnecté	70
Tableau A 6 : Proportion (%) des abonnés BT ayant connaissance des moyens de communication d'ENEO suivant le type d'abonnement et selon le réseau interconnecté	70
Tableau A 7 : Proportion (%) des abonnés BT ayant déjà utilisés les moyens de communication d'ENEO suivant le type d'abonnement et selon le réseau interconnecté	70
Tableau A 8 : Proportion (%) des abonnés ayant connaissance de l'ARSEL suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement, le type d'abonnement et la catégorie du client	71
Tableau A 9 : Contribution des différentes dimensions/composantes à la formation/construction de l'indice de satisfaction des clients BT	71
Tableau A 10 : Contribution des différentes dimensions/composantes à la formation/construction de l'indice de satisfaction des clients BT	71

Liste des graphiques

Graphique 1 : Répartition (%) des abonnés BT postpaid selon la technologie de compteur présente chez l'abonné	12
Graphique 2 : Proportion (%) des abonnés BT postpaid ayant déjà eu des montants inexplicables sur leur facture d'électricité suivant le réseau interconnecté	14
Graphique 3 : Proportion (%) des abonnés MT (y compris les spéciaux) et HT ayant déjà eu des montants inexplicables sur leur facture d'électricité suivant le réseau interconnecté	15
Graphique 4 : Répartition des abonnés (en %) BT suivant les principales raisons des montants inexplicables sur les factures	16
Graphique 5 : Répartition des abonnés (en %) MT suivant les principales raisons des montants inexplicables sur les factures	16
Graphique 6 : Proportion (%) des abonnés BT (postpaid) ayant déjà eu des soucis avec l'utilisation de leur compteur	17
Graphique 7 : Proportion des abonnés (en %) BT (postpaid) selon les principaux problèmes rencontrés avec leur compteur	17
Graphique 8 : Proportion (%) des abonnés BT (prepaid) ayant déjà eu des soucis avec l'utilisation de leur compteur prépayé suivant le réseau interconnecté	18
Graphique 9 : Proportion des abonnés (en %) BT (prépaid) selon les principaux problèmes rencontrés système de comptage	18
Graphique 10 : Proportion (en %) des abonnés BT (prepaid) ayant déjà eu à changer de compteur pour un autre compteur prepaid	18
Graphique 11 : Répartition des abonnés prepaid (en %) suivant les principales raisons de changement de compteur	19
Graphique 13 : Proportion (%) des abonnés BT (prepaid) ayant été obligé de faire recours à un agent ENEO ou un numéro d'assistance au cours des trois derniers mois pour le fonctionnement du compteur prepaid	19
Graphique 12 : Proportion (%) des abonnés BT (prepaid) arrivant à faire leur recharge par eux même	19

Graphique 14 : Répartition (%) des abonnés MT/HT selon la fréquence de réception de leur facture et suivant le réseau interconnecté _____	22
Graphique 15 : Répartition (%) des abonnés MT/ HT suivant le principal mode de règlement des factures ____	24
Graphique 16 : Proportion (%) des abonnés prenant de l'énergie électrique en dehors du système de comptage suivant le réseau interconnecté et selon le type d'abonnement _____	35
Graphique 17 : Proportion des abonnés BT (en %) ayant été victime de fraude _____	37
Graphique 18 : Proportion (%) des abonnés ayant connaissance du Règlement de Service de Distribution Publique d'Electricité suivant la catégorie du client. _____	40
Graphique 19 : Répartition (en %) des abonnés MT suivant les principaux moyens utilisés pour solliciter Eneo en cas de réclamation, le type de branchement et selon le réseau interconnecté _____	43
Graphique 20 : Proportion (%) des abonnés ayant reçu un sous-traitant d'ENEO au cours des 12 derniers mois précédant l'enquête suivant le type de branchement et selon le réseau interconnecté _____	44
Graphique 21 : Répartition (en %) des abonnés BT suivant les principaux mécanismes d'identification des sous-traitants d'ENEO _____	46
Graphique 22 : Répartition (en %) des abonnés MT/HT suivant les principaux mécanismes d'identification des sous-traitants d'ENEO _____	46
Graphique 23 : Proportion (en %) des abonnés BT ayant déjà entendu parler de l'ARSEL _____	51
Graphique 24 : Proportion (en %) des abonnés MT/HT ayant déjà entendu parler de l'ARSEL _____	51
Graphique 25 : Proportion (en %) des clients MT/HT ayant connaissance du call center de l'ARSEL parmi ceux ayant connaissance de l'ARSEL _____	52
Graphique 26 : Proportion des abonnés BT ayant connaissance de l'ARSEL et l'ayant déjà contacté l'ARSEL pour une réclamation _____	54
Graphique 27 : Proportion des abonnés MT ayant connaissance de l'ARSEL et l'ayant déjà contacté l'ARSEL pour une réclamation _____	54
Graphique 28 : Répartition (en %) des abonnés suivant leur niveau de satisfaction de la réponse donnée par l'ARSEL pour résoudre leur problème en cas de réclamation _____	54
Graphique 30 : Proportion (%) des abonnés MT qui prennent en compte lors de l'achat des équipements et appareils de production leur niveau de consommation en énergie _____	61

Résumé exécutif

Depuis plus d'une décennie, le Gouvernement déploie des efforts notables pour améliorer la qualité de l'offre de service de l'électricité au Cameroun. Ces efforts portent, d'une part, sur l'amélioration de la production, du transport et de la distribution de l'énergie, et d'autre part, sur les aspects d'ordre institutionnel, législatif et réglementaire. Malgré ces efforts constants, l'offre énergétique et la qualité de service dans le secteur de l'électricité au Cameroun présentent encore de nombreuses faiblesses et défaillances se traduisant par des coupures intempestives et récurrentes, des fluctuations de tension de l'électricité fournie, ainsi que des désagréments dus à la fraude.

Dans ce contexte, l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité (ARSEL), dans le cadre de ses missions, a sollicité l'appui technique de l'Institut National de Statistique (INS) pour la réalisation d'une enquête statistique de satisfaction des clients MT et BT au Cameroun. Cette enquête vise à évaluer le niveau de satisfaction des clients HT, MT et BT sur les relations commerciales et techniques avec ENEO.

La méthodologie mise en œuvre, pour la conduite de l'enquête, a obéi aux différentes étapes du processus de production statistique édicté par le Cadre National d'Assurance Qualité (CNAQ), allant de l'identification des besoins en informations statistiques, la conception et la validation de la méthodologie et des outils de collecte et de la maquette du rapport, la collecte des données auprès des différentes sources, la saisie, l'exploitation et le traitement des données, à la rédaction du rapport et sa validation.

Dans ce cadre, un échantillon de 2553 clients actifs Basse Tension (BT), 434 clients actifs Moyenne Tension (MT) ainsi que des clients moyenne tension spéciaux et Haute Tension étaient concernés par l'enquête. Le calcul de la taille de l'échantillon et les allocations subséquentes ont été faits sur la base du fichier national des clients d'Eneo au 31 décembre 2023. L'échantillon de l'étude a été conçu de manière à permettre une interprétation des indicateurs au niveau national, au sein des deux réseaux interconnectés, ainsi que dans les villes de Douala et Yaoundé.

Principaux résultats

Type d'usage de l'électricité et technologie des compteurs présente chez les abonnés BT

La réforme entamée pour améliorer l'efficacité de la facturation et de la relève/reporting de la consommation des clients, à travers le remplacement progressif des compteurs électromécaniques par des compteurs électroniques/communicants, tarde à couvrir l'ensemble des abonnés. Sur l'ensemble du territoire national, environ 16,6% des clients d'Eneo BT utilisent encore les compteurs électromécaniques. Dans le RIS (hors Yaoundé et Douala) cette proportion atteint 20,5%, soit la plus élevée du pays.

Au niveau des clients BT, globalement, 91% utilisent l'énergie électrique uniquement à des fins domestiques (éclairage, fonctionnement des appareils électroménagers pour usage domestique, etc.), contre 3,9% pour un usage à des fins professionnelles et de 5,1% pour un usage mixte.

Appréciation de la tarification et de la facturation

Dans l'ensemble, 35,2% des abonnés BT postpaid déclarent avoir déjà eu des montants inexplicables de leur facture sur la période couvrant les 12 derniers mois précédant l'enquête. Les proportions les plus fortes sont observées à Yaoundé (37%) et Douala (42,6%). Chez les clients MT/HT, environ 1 sur 3 a rapporté le même problème.

En moyenne 28,3% des clients BT postpaid affirment avoir déjà eu des soucis avec l'utilisation de leur branchement, principalement des pannes techniques sur le compteur (pannes de disjoncteur, fonte de fusibles).

Pour les abonnés BT, 19,1% d'entre eux ont déclaré avoir déjà eu des problèmes avec l'utilisation de leur compteur prépayé. Ces problèmes concernent essentiellement la maîtrise de la grille tarifaire et les difficultés au moment de la recharge.

Chez les clients MT, près d'un sur deux a déjà eu des problèmes liés à l'utilisation du compteur ; avec une proportion de 51,3% dans le RIS contre 38,9% dans le RIN. Ces problèmes sont essentiellement constitués des pannes techniques. Près de 63,6% de ces clients ont déclaré que, les problèmes avec le système de comptage concernent surtout les disjoncteurs et les transformateurs de courant.

Concernant la relève des compteurs, 4,1% des abonnés BT ont affirmé que les agents de relève commis par Eneo ne procèdent jamais à la relève de leur consommation. Dans le RIS (hors les villes de Douala et Yaoundé), ce pourcentage atteint le niveau de 12,4%. Ce constat, combiné avec la forte proportion des abonnés disposant des compteurs électromécaniques (20,5%) dans cette zone d'enquête, suggère la nécessité pour Eneo d'assurer un meilleur suivi des agents de relève sur le terrain afin d'accroître l'efficacité de la relève des consommations.

En matière d'établissement des factures de consommation d'électricité, le constat fait est que la plupart des clients BT postpaid (près de 96%) reçoivent régulièrement leur facture d'électricité quel que soit le canal et la fréquence de réception.

Pour le mode de règlement des factures, malgré l'essor des moyens de paiement électroniques, 77 ;7% des abonnés BT postpaid privilégient majoritairement le guichet d'ENEO. Cette préférence est particulièrement marquée dans le RIN (84,6 %) et Yaoundé (80,2 %). Les paiements électroniques restent peu utilisés chez ces abonnés, et ne concernent que 14,9 % des clients. En revanche, chez les abonnés BT prepaid, 96,0 % règlent leur facture par voie électronique.

Appréciation de la qualité du service d'électricité

La qualité du service d'électricité a été analysé du point de vue de la régularité dans la fourniture du de l'électricité et de qualité de la tension électrique.

Les interruptions d'électricité au cours des 30 derniers jours ayant précédé l'enquête sont très fréquentes aussi bien chez les abonnés BT que MT/HT. 88,0% des clients BT et 92,4% des clients MT/HT ont affirmé avoir subi des coupures d'électricité au cours des 30 derniers jours ayant précédé l'enquête. De ce fait, 26,1 % des abonnés BT déclarent avoir subi des coupures tous les jours (34,5 % à Douala, 30,7 % dans le RIS (hors Yaoundé et Douala). Près de 32,6 % des clients MT/HT ont déclaré être également touchés par les coupures quotidiennes. Seuls 2,2% des clients BT ont déclaré que la durée moyenne desdites coupures était de moins de trois minutes. Mais la majorité des clients BT (55,9%) et MT/HT (58,0%) ont affirmé avoir subi des interruptions comprises entre 1 heure et 8 heures.

La plupart des abonnés d'Eneo déclarent subir des baisses de tension. Chez les clients BT, 55,7 % affirment avoir été victimes. Du côté des abonnés MT/HT, 63,9% rapportent des problèmes de tension, avec une proportion élevée dans le RIS (65,1%) par rapport à celle du RIN (59,3%). Concernant la fréquence, plus de la moitié des abonnés BT (53,8 %) déclarent subir des baisses de tension deux à trois fois par semaine, tandis que 25,7 % sont touchés quotidiennement. Cette situation est particulièrement

marquée dans les RIS (36,4 %) hors Yaoundé et Douala et les RIN (22,1 %). Le constat est quasi identique chez les clients MT/HT.

En matière de fraude

L'observation du système de comptage des clients BT a révélé qu'environ un abonné sur dix utilise de l'énergie électrique en dehors du dispositif de comptage, soit une proportion moyenne nationale de 9,5 %.

Pour améliorer la qualité de l'énergie électrique au sein des ménages, certains abonnés procèdent parfois à la recherche de la meilleure tension électrique sur les poteaux. Cette recherche passe par la permutation des phases sur le poteau permettant leur raccordement au réseau électrique. Environ 7 % des abonnés BT ont déclaré avoir déjà procédé au changement de phases afin de tenter d'améliorer la qualité de leur alimentation en énergie électrique

Relation entre ENEO et les consommateurs

Plusieurs aspects ont été évalués dans le cadre la relation entre Eneo et les consommateurs. Il s'est agi d'analyser la connaissance du Règlement du Service et de Distribution Publique de l'Electricité (RSPE), la connaissance et l'utilisation des principaux moyens de communication électronique mis à la disposition des clients, ainsi que les réclamations.

Concernant la connaissance du RSDPE, peu de clients d'Eneo le connaissent. Globalement, 9,3 % des abonnés BT ont déclaré en avoir connaissance. Du côté des abonnés MT/HT, le RSDPE est plus connu ; bien que les proportions restent faibles. 22,9% de ces derniers ont déclaré en avoir connaissance.

Au sujet de la connaissance des principaux moyens de communication offerts par Eneo à ses clients, il ressort que beaucoup d'efforts sont à faire pour la vulgarisation des différents outils de communications électroniques auprès des différents clients. Au niveau des clients basse tension, le canal de communication électronique le plus connu des clients est le numéro vert d'Eneo 8010, avec 36,7% ayant déclaré le connaître. Pour les abonnés MT/HT la tendance est la même. Le canal de communication le plus connu est également le numéro vert d'Eneo avec 56,2% de ces derniers ayant déclaré en avoir connaissance.

Par ailleurs, les outils développés pour faciliter / améliorer la qualité des services qui leur sont offerts par le concessionnaire du service public d'électricité sont peu connus par les clients d'Eneo. Chez les clients MT/HT, seulement 22,9% d'entre eux connaissent l'existence d'un call center à l'ARSEL. Ce pourcentage est un peu plus élevé dans le RIS (27,3%) que dans le RIN (21,8%). La commission de conciliation mise sur pied par ARSEL est également peu connue. Parmi les clients BT ayant connaissance de l'ARSEL, seulement 36,7% ont déclaré avoir connaissance que l'ARSEL dispose d'une commission de conciliation pour le règlement des litiges entre Eneo et les usagers. Cette proportion est quasi identique chez les abonnés MT/HT (36%).

En matière de recourt au sous-traitant d'Eneo, il ressort que 55,6% des clients BT et 57,8% des clients MT/HT sont capables d'identifier un sous-traitant d'Eneo comme tel. Une proportion importante de ces derniers reste incapable de les identifier.

Par ailleurs, une part non négligeable des clients fait recours à des tierces personnes autres que Eneo ou ses sous-traitants pour des interventions relevant normalement de l'opérateur. Chez les clients BT,

9,7% des abonnés ont eu recours à des tierces personnes au cours des 12 derniers mois pour une intervention du ressort Eneo. Ce pourcentage est de 12,9% chez les clients MT/HT.

Satisfaction globale (indice de satisfaction)

Un Indice de Satisfaction des Clients d'Eneo (ISCE) a été calculé. Il s'agit d'un indicateur composite qui mesure la satisfaction des abonnés d'ENEO au regard de trois dimensions, à savoir : (i) la perception de la tarification, la facturation et le paiement, (ii) la qualité du service d'électricité, (iii) la perception de la relation d'Eneo avec l'abonné/client.

De manière synthétique, au niveau des clients d'Eneo BT, 61,7% sont satisfaits des services fournis par Eneo, contre 51,8% pour les clients MT/HT. Au niveau des clients BT, les abonnés en mode prepaïd sont globalement plus satisfaits (63,8%) que les abonnés postpaïd (59,2%). Par ailleurs, cet indice est meilleur dans le réseau interconnecté sud que dans le réseau interconnecté nord, quelle que soit la catégorie du client (BT ou MT/HT).

La dimension qui tire l'indice de satisfaction vers le haut est liée aux services de tarification, facturation et de paiement. Pour les abonnés BT, la contribution de cette dimension à la formation de l'indice est de 0.59 contre 0.54 pour les clients MT/HT. La dimension liée à la qualité du service d'électricité ne contribue qu'à 0,23 à la construction de l'indice chez les clients BT. Cette contribution est la même au niveau des clients MT/HT. Ce résultat, cohérent avec les analyses faites dans le rapport, montre la nécessité pour Eneo d'améliorer la qualité du service d'électricité offert à ses divers clients, notamment en ce qui concerne la régularité dans la fourniture de l'électricité, la qualité du service (pannes, variations de tension, etc.), la sécurisation des installations directement proches des ménages (poteaux, câbles, etc.).

Visibilité d'ARSEL

Des efforts considérables restent à faire pour accroître la visibilité de l'Agence auprès des clients d'Eneo. Parmi les clients BT, seulement 24,2% déclarent avoir déjà entendu parler de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité. Un taux relativement faible au regard du nombre d'années d'existence et de fonctionnement de l'Agence (environ 25 ans). Chez les abonnés MT/HT, la connaissance de l'ARSEL est nettement meilleure mais reste faible. Globalement, 66,7% de ceux-ci ont déclaré avoir déjà entendu parler de l'ARSEL. Par ailleurs, l'enquête révèle que parmi les clients BT ayant connaissance de l'ARSEL, seuls 6,6% ont déclaré l'avoir déjà contacté pour une réclamation. Du côté des clients MT/HT, cette proportion est encore plus faible (4,8%).

Recommandations

Les recommandations suivantes ont été formulées et les responsables de mise en œuvre identifiés.

En matière de tarification et de facturation de la consommation des clients d'Eneo

- Renforcer la sensibilisation des abonnés sur le suivi de leur consommation et sur les mécanismes de facturation, afin de réduire les incompréhensions et les litiges ;
- Poursuivre la réforme du comptage en remplaçant progressivement les compteurs électromécaniques par des compteurs communicants, en priorité dans le RIS ;
- Améliorer l'accompagnement des abonnés postpaïd pour les orienter vers les moyens de paiement digitaux, plus rapides et plus sécurisés ;
- Rendre obligatoire la formation/sensibilisation de tout client nouvellement équipé de compteur prepaïd, incluant les bonnes pratiques d'utilisation ;

Concernant la qualité du service d'électricité et la fraude :

- Réduire drastiquement la durée des interruptions électriques (délestages), en se rapprochant de la norme réglementaire (moins de 3 minutes) ;
- Poursuivre l'amélioration de la continuité dans la fourniture de l'énergie électrique ainsi que la qualité de l'électricité fournies à travers :
 - Le renforcement des infrastructures de transport et de distribution de l'énergie électrique ;
 - L'amélioration du dispositif de réduction des pertes techniques (limitations des longues lignes de basse tension, maintenance préventive pour éviter les échauffements, les courts-circuits, etc.)
 - La sensibilisation des clients et surtout des grands comptes à l'adoption des pratiques d'efficacité énergétiques ;
 - Etc.
- Renforcer la lutte contre la fraude, tout en intensifiant la sensibilisation des usagers sur ses conséquences et les moyens de dénonciation ;

Au sujet des comportements d'efficacité énergétique et d'usage d'énergie autres que celle fournie par Eneo (sources alternatives d'énergie)

- Encourager l'élaboration de chartes de gestion énergétique au sein des entreprises MT/HT, pour une optimisation de la consommation ;
- Renforcer les campagnes de sensibilisation à l'économie d'énergie, notamment dans le RIN où les mauvaises pratiques sont plus prononcées ;

Pour ce qui est de la visibilité de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité et gestion des plaintes :

- Intensifier la communication sur l'existence, le rôle et les services de l'ARSEL, via les médias, les réseaux sociaux, les plateformes digitales et les points de branchement ;
- Sensibiliser systématiquement les nouveaux abonnés sur les recours disponibles en cas de litige ;
- Mettre en place un mécanisme de remontée électronique des plaintes, accessible, simple et transparent, puis former les abonnés à son utilisation ;
- Renforcer la promotion de la Commission de conciliation (ARSEL) et vulgariser sa procédure de saisine.

0. INTRODUCTION

0.1. Contexte et justification de l'étude

Malgré les efforts fournis par le gouvernement depuis la mise en œuvre du Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE, 2010 – 2019) jusqu'en 2025¹, l'offre énergétique et la qualité de service dans le secteur de l'électricité au Cameroun connaissent de nombreuses faiblesses et défaillances, tant au niveau de la production que du transport et de la distribution. Il s'agit notamment des coupures intempestives et récurrentes, des fluctuations du niveau de tension de l'électricité fournie, ainsi que des désagréments dûs à la fraude. Les clients dénoncent l'imputation arbitraire des consommations, la surfacturation, les abus d'autorité ou les défaillances au niveau de la maintenance des réseaux de distribution.

Les efforts susmentionnés concernent notamment : (i) l'entrée en vigueur en 2009 du Règlement de Service de distribution publique de l'électricité, document régissant les relations commerciales et techniques entre AES SONEL (aujourd'hui ENEO) et les usagers, (ii) la construction de plusieurs barrages hydroélectriques et centrale à gaz, (iii) la promotion et développement des sources alternatives d'accès à l'électricité (énergie solaire, éolienne, etc.), (iv) la création en 2015 de la Société Nationale de Transport de l'Electricité (SONATREL), dans la perspective de doter le Cameroun d'un réseau électrique qui réponde aux attentes de tous par la réhabilitation de certaines lignes existantes et la construction de nouvelles lignes sur l'ensemble du territoire camerounais, afin de pouvoir fournir aux ménages de l'énergie électrique, aussi bien en qualité qu'en quantité suffisante.

Parallèlement à ces mesures gouvernementales, l'opérateur AES-SONEL, dans sa quête de performance, avait développé des initiatives visant une meilleure satisfaction de la clientèle ; initiatives adoptées par l'opérateur actuel Eneo. Parmi celles-ci, l'on note la sous-traitance de certaines activités (installation des compteurs, relève des compteurs, distribution des factures, dépannage, ...) avec des entreprises agréées ; la promotion des moyens de paiement électronique (Orange money, MTN mobile money, Express Union Money, etc.), entraînant une réduction des paiements au guichet au profit des paiements digitaux.

Conformément à la loi N°98/022 du 24 décembre 1998 régissant le secteur de l'électricité au Cameroun modifiée et complétée par la loi N° 2011/022 du 14 décembre 2011 qui consacre la libéralisation du secteur de l'électricité au Cameroun, l'une des missions de l'ARSEL est de préciser et veiller au respect des règles de protection des intérêts des consommateurs sur le plan des tarifs, des conditions de fourniture d'électricité et de sécurité des services.

Par ailleurs, à la suite d'un préavis de mouvement d'humeur lancé par la plateforme Pôle des Associations des consommateurs pour la défense de l'Intérêt Economique et Social du Cameroun (PAIES), le Ministère de l'Eau et de l'Energie (MINEE) avait convoqué une rencontre le 09 juin 2020 afin « d'éviter les troubles à l'ordre public et les remous sociaux qui planent à l'horizon et de s'assurer du respect de la qualité du service public de l'électricité due aux consommateurs ».

Au terme de cette rencontre, la principale recommandation adressée à l'ARSEL était de « réaliser annuellement une enquête sur la satisfaction des consommateurs. Ce travail doit aboutir à la production d'un indice sur la qualité de service produit ».

¹ Année de réalisation de l'étude

C'est dans ce contexte que l'ARSEL a sollicité l'appui technique de l'Institut National de Statistique (INS) pour la réalisation d'une enquête statistique de satisfaction des clients MT et BT.

0.2. Objectifs

Objectif général

L'objectif général de l'étude est d'évaluer le niveau de satisfaction des clients HT/MT et BT concernant leurs relations commerciales et techniques avec ENEO. Les résultats de l'enquête permettront d'apprécier le niveau de respect des engagements des opérateurs en matière de qualité de service et constitueront une base de données pour le Régulateur (ARSEL) utilisable dans le cadre de la mise en œuvre de ses missions.

Objectifs spécifiques

De la manière spécifique il s'agit :

- **En ce qui concerne la perception sur la tarification, la facturation, le paiement :**
 - évaluer le niveau de fiabilité du système de comptage ;
 - évaluer le niveau de satisfaction des clients cibles par rapport à l'utilisation des compteurs intelligents et prepaid (qualité du compteur, facturation, autonomie, mode de paiement, mode de requête) ;
- **pour ce qui est de l'appréciation de la qualité de service :**
 - définir une méthodologie de mesure de la satisfaction de clients HT, MT et BT ;
 - évaluer le niveau de satisfaction des clients HT, MT et BT par rapport à ENEO ;
 - évaluer l'ampleur (fréquence et durée) des interruptions de fourniture de l'énergie électrique et leurs conséquences sur les ménages et services divers ;
 - évaluer l'impact de la fraude de l'énergie électrique sur les clients eux-mêmes et sur la qualité de service ;
 - évaluer le niveau de connaissance des différents foyers et modes de fraude des clients ;
 - évaluer le niveau de conformité des installations électriques intérieures au minimum (à établir) requis ;
- **pour ce qui est de la perception des relations avec les consommateurs :**
 - évaluer le niveau de connaissances des droits des clients et du dispositif de protection des clients ;
 - évaluer l'impact des retards dans les demandes d'intervention technique et commerciale, sur le niveau de satisfaction des usagers de l'électricité ;
 - évaluer la satisfaction des clients concernant les délais d'intervention d'ENEO ;
 - évaluer le niveau de réalisation des obligations contractuelles de ENEO conformément aux dispositions contractuelles et du Règlement du Service (qualité de tension, qualité de service) ;
 - évaluer la perception des consommateurs sur la qualité de l'accueil et du traitement de leurs réclamations en agence ;
 - caractériser la relation entre les clients et les sous-traitants ENEO ;
 - évaluer la perception des consommateurs au sujet de la SONATREL ;
 - évaluer la perception des consommateurs au sujet des sous-traitants ;
- **en ce qui concerne les habitudes d'efficacité énergétique :**
 - évaluer le niveau d'adoption des habitudes d'efficacité énergétique par les consommateurs ;
 - évaluer la perception des consommateurs et leur niveau d'utilisation des énergies renouvelables comme sources alternatives d'énergie ;
 - évaluer la sensibilisation des ménages sur l'économie d'énergie ;
 - évaluer le niveau de conformité des installations électriques intérieures au minimum (à établir) requis ;

- **pour ce qui est de la communication et l'accompagnement des clients par ENEO :**
 - évaluer leur connaissance de l'existence de l'agence virtuelle myeasylight, leur taux d'utilisation et leur appréciation ;
 - mettre en lumière les meilleurs moyens de communication d'ENEO ;
- **Pour ce qui est de la visibilité de l'ARSEL :**
 - évaluer le niveau de connaissance des clients au sujet de l'ARSEL et ses missions ;
 - évaluer le niveau de connaissance des droits et devoirs des abonnés (règlement de service) et des voies de recours ou de règlement de litiges avec l'opérateur.

0.3. Synthèse méthodologique, sources de données

La production du présent document a obéi aux principales étapes suivantes : (i) l'identification des besoins en informations statistiques, (ii) la conception et la validation des outils de collecte et de la maquette du rapport, (iii) la collecte des données auprès des différentes sources, (iv) la saisie, l'exploitation et le traitement des données, (v) la rédaction du rapport et son édition.

Identification des besoins en informations statistiques.

L'expression des besoins a été formulée lors de la signature de la convention. Dans le cadre des travaux préparatoires, ces besoins ont été revisités du fait de l'évolution de l'environnement de fourniture de l'électricité aux abonnés (prix, type d'abonnement (postpaid, prepaid), type de compteur, etc.). L'examen de ces besoins a conduit, d'une part, à la formulation des indicateurs y associés devant permettre leur mesure, et d'autre part, à la définition des métadonnées facilitant la compréhension des indicateurs spécifiés. Ce travail d'identification, a constitué l'input principal pour la conception des différents outils.

Conception et validation des outils de collecte et de la maquette du rapport

La phase précédente a permis d'obtenir les principaux indicateurs devant être mesurés grâce à la collecte des données. A cet effet, les sources de données identifiées sont essentiellement de deux types : les abonnés Basse Tension, et les abonnés Moyenne Tension et Haute Tension. Les principaux outils élaborés à cette étape sont les questionnaires (dont l'un pour chaque type d'unité) et le manuel de l'agent de collecte devant accompagner la formation des agents de collecte et améliorer ainsi la qualité des données.

Par ailleurs, pour s'assurer que les données collectées permettront effectivement d'alimenter le rapport final, une maquette du rapport a été conçue et validée lors d'un atelier, ceci en même temps que les outils de collecte. Cette maquette donne la structuration globale du document ainsi que le contenu en termes de sections / sous-sections et des tableaux à produire à l'issue de la collecte.

Collecte des données auprès des différentes sources

La collecte de données a été précédée par la formation des agents de collecte et d'une enquête pilote, ayant permis à tester le processus de production.

L'échantillon de la collecte a été constitué sur la base de la structure des abonnés par réseau interconnecté (Cf. tableau 1). Au moment de la préparation de la collecte, les données d'Eneo mettent en évidence l'existence de plus de 2 millions de clients actifs BT (exclus tous type de service et administration publique). Pour les clients (exclu les clients MT spéciaux), ils étaient environ 2 191.

Tableau 1 : Nombre des abonnés actifs Eneo BT², MT et HT par région électrique, au 31 décembre 2023

		Post-Paid	Prépaid	Total
BT	RIS	1 155 002	632 528	1 787 530
	RIN	178 405	42 346	220 751
	Total	1 333 407	674 874	2 008 281
MT	RIS	1972	-	1972
	RIN	219	-	219
	Total	2 191	-	2 191

Source : Eneo-Cameroun (2023), INS (2025).

Au regard des contraintes de coûts (durée, budget), l'échantillon a été constitué de sorte à fournir des résultats robustes au niveau des deux réseaux interconnectés et suivant le type d'abonnement (postpaid ou prepaid) (cf. tableau ci-dessous).

Il était constitué d'environ 2 553 abonnés actifs en Basse Tension. Aussi, 434 abonnés actifs Moyenne Tension, ainsi que l'ensemble des abonnés Moyenne Tension spéciaux et Haute Tension ont été ciblés. Pour la rédaction du rapport, les données de sources secondaires, provenant des publications d'ENEO et de l'ARSEL, ont également été exploitées.

Tableau 2 : Répartition (effectif) de l'échantillon des abonnés actifs Eneo BT, MT par régions électriques, au 31 décembre 2023

		Postpaid	Prepaid	Total
BT	RIS	877	826	1 703
	RIN	426	424	850
	Total	1 303	1 250	2 553
MT	RIS	355	-	355
	RIN	79	-	79
	Total	434	-	434

Source : Eneo-Cameroun (2023), INS (2025).

Les opérations de collecte ont nécessité la mobilisation du personnel de l'INS et de l'ARSEL pour la coordination et la supervision. Des experts expérimentés en matière de collecte des données ont été mis à contribution à toutes les phases de l'opération. En outre 68 agents de collecte ont été recrutés et formés pour administrer les questionnaires aux clients (abonnés) d'ENEO.

Saisie, exploitation et traitement des données,

La collecte de données ayant été faite sur support papier, un pool d'exploitation, de codification et de saisie a été mis en place à l'INS. Les données saisies ont été apurées afin de produire les principaux indicateurs définis pour l'opération. D'autres traitements ont été faits, notamment la correction des points aberrants et la mise en cohérence de la base des données avec d'autres bases portant sur la même thématique.

Les indicateurs calculés ont été présentés suivant le format spécifié dans la maquette du rapport, et la plupart ont été désagregés suivant les variables convenues.

² Exclut les services et administrations publiques

Rédaction du rapport, édition et publication

Les différents tableaux et résultats produits ont fait l'objet d'analyses et de relectures, puis ont été finalisés et validés lors des travaux impliquant l'ensemble des intervenants, notamment les experts de l'ARSEL et de l'INS.

0.4. Structure du document

La structure du document a été adoptée de commun accord entre les équipes techniques de l'INS et de l'ARSEL. Outre les parties préliminaires et finales, le rapport est structuré autour de cinq principaux chapitres abordant tour à tour les points suivants : (i) l'environnement de fourniture de l'énergie électrique au Cameroun, (ii) l'appréciation de la tarification et de la facturation des abonnés d'Eneo, (iii) l'appréciation de la qualité du service de l'électricité et de fraude, (iv) les relations entre Eneo et ses clients, (v) les pratiques d'efficacité énergétiques.

CHAPITRE 1 : ENVIRONNEMENT DE FOURNITURE DE L'ELECTRICITE ET DESCRIPTION DES CARACTERISTIQUES DES ABONNES

L'écosystème de fourniture de l'électricité au Cameroun comporte plusieurs acteurs dont il convient de faire une description sommaire. Ce chapitre présente ensuite les caractéristiques des abonnés ENEO suivant quelques variables clés notamment, le mode de raccordement des abonnés, le type d'abonnement, le type d'usage de l'électricité.

1.1. Présentation de l'environnement de fourniture de l'électricité au Cameroun

1.1.1. Cadre légal et réglementaire

Le processus de la libéralisation du secteur de l'électricité a connu deux phases importantes. **La première phase** a été consacrée par la Loi n°98/022 du 24 décembre 1998 régissant le secteur de l'électricité qui a posé les bases suivantes :

- l'ouverture à la concurrence pour les activités de production, d'importation, d'exportation et de vente d'électricité ;
- la fonction de dispatching indépendante (filialisée à partir de la 5^{ème} année suivant la privatisation de la SONEL) afin de rendre équitable l'accès au réseau de transport d'électricité ;
- l'obligation de séparation comptable pour l'opérateur historique verticalement intégré comme une étape essentielle à la dé-intégration ;
- la fixation des tarifs régulés (à un niveau suffisant pour couvrir tous les coûts et permettre un rendement raisonnable) pour les activités à caractère monopolistique, et selon le libre jeu de la concurrence où cela peut s'appliquer.

La réorganisation du secteur de l'électricité a vu la mise en place de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité (ARSEL) et l'Agence d'Electrification Rurale (AER), ainsi que la conclusion par le Gouvernement d'une concession de 20 ans avec AES Corporation pour exploiter et développer le service public d'électricité.

En novembre 2006, il a été créé, par Décret présidentiel, la société Electricity Development Corporation (EDC), ayant pour mandat en particulier de développer, gérer et exploiter les actifs de l'hydro-électricité.

Enfin, le Décret présidentiel du 10 décembre 2009, a créé le Fonds Energie Rurale (FER) en vue d'améliorer l'accès aux énergies modernes pour les communautés rurales.

Dans la **deuxième phase**, le Gouvernement a promulgué la Loi n°2011/022 du 24 décembre 2011 régissant le Secteur de l'électricité. Les principales innovations de cette loi sont :

- la création d'une société à capital public en charge du transport de l'énergie électrique et de la gestion du réseau public de transport d'électricité, qui sera matérialisée par la création, en 2015, de la Société Nationale de Transport de l'Electricité (SONATREL) ;
- des dispositions particulières pour favoriser la production et le transport de l'électricité par des sociétés ayant une activité industrielle et désirant produire de l'énergie pour satisfaire leurs besoins ;
- l'obligation faite aux opérateurs de service public, de raccorder au réseau, tout producteur d'électricité à base d'énergies renouvelables ;

- l'institution de « l'Activité du Stockage d'eau » pour la production de l'électricité, rendue manifeste par la concession de stockage d'eau attribuée à EDC le 08 septembre 2020.

Les missions de l'ARSEL sont aussi renforcées à la faveur du Décret d'application n° 2013/204 du 28 juin 2013, portant organisation et fonctionnement de l'ARSEL.

En 2014, suite à sa reprise par le groupe britannique ACTIS, l'opérateur historique du secteur de l'électricité au Cameroun a changé de nom. AES-SONEL est devenu ENEO CAMEROON S.A. (ENEO). ENEO est une société d'économie mixte au capital détenu à 51% par le groupe ACTIS, à 44% par l'Etat du Cameroun et 5% par le personnel.

1.1.2. Acteurs de l'offre de l'électricité

Le cadre de l'offre de l'électricité au Cameroun est composé d'acteurs institutionnels et opérationnels ayant des rôles spécifiques.

1. Les acteurs institutionnels

L'environnement institutionnel de production de l'électricité est constitué d'un ensemble d'acteurs qu'il convient de présenter et décrire pour une bonne compréhension du secteur. Les principaux acteurs sont le MINEE, l'ARSEL, l'AER.

Le MINEE est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière de production, de transport, de distribution de l'eau et de l'énergie. Dans ce cadre, il chargé, pour ce qui concerne le secteur de l'électricité :

- ✓ de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques et stratégies dans le domaine de l'électricité ;
- ✓ de la planification et du développement des activités du domaine de l'électricité, en liaison avec les administrations et les organismes concernés ;
- ✓ du suivi et du contrôle des activités de production, de transport, de distribution, d'importation, d'exportation et de vente de l'électricité, en liaison avec les administrations et organismes concernés ;
- ✓ de l'élaboration des plans directeurs de développement du domaine de l'électricité ;
- ✓ de l'élaboration des standards techniques et des règles de sécurité dans le domaine de l'électricité, en liaison avec les administrations et organismes concernés ;
- ✓ du contrôle de la conformité des équipements et installations électriques ;
- ✓ de la définition et du suivi des actions à mener en vue de la gestion des implications environnementales dans tous les grands projets relevant du domaine de l'électricité, en liaison avec le Ministère en charge de l'environnement et les administrations concernées ;
- ✓ de l'analyse des rapports d'activités techniques des établissements publics et des sociétés à capital public du domaine de l'électricité ;
- ✓ de la tarification de l'électricité, en liaison avec les administrations et organismes concernés.

L'ARSEL assure la régulation, le contrôle et le suivi des activités des exploitants et des opérateurs du Secteur de l'Electricité. Elle veille également à la protection des intérêts des consommateurs. A ce titre, elle est chargée 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 ;

- ✓ s'assurer que l'accès aux réseaux s'effectue dans les conditions objectives, transparentes et non discriminatoires ;
- ✓ 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 ;
- ✓ garantir une concurrence saine et loyale dans le secteur d'électricité ;
- ✓ 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 ;
- ✓ instruire les demandes de licences et de concessions ;
- ✓ arbitrer les différends entre les opérateurs du secteur de l'électricité sur saisine des parties ;
- ✓ contribuer à l'exercice de toute mission d'intérêt public que pourrait lui confier le gouvernement pour le compte de l'État dans le secteur de l'électricité.

L'AER assure la promotion et le développement de l'électrification rurale sur l'ensemble du territoire national. Elle est notamment chargée, en liaison avec les administrations, organismes publics et privés concernés, de contribuer à l'élaboration et la mise en œuvre de la politique du Gouvernement dans le domaine de l'électrification rurale au Cameroun.

2. Les acteurs opérationnels

Les acteurs opérationnels sont ceux qui contribuent directement à la production, la commercialisation ou la vente de l'énergie électrique. Les principaux acteurs du secteur sont les suivants :

- ✓ l'Electricity Development Corporation : Elle assure la gestion pour le compte de l'État, du patrimoine public dans le secteur de l'électricité, à l'exception de celui concédé à d'autres acteurs du secteur. EDC dispose d'une concession de stockage d'eau pour la gestion des barrages réservoirs. Elle assure l'exploitation des centrales hydroélectriques de Memve'ele et de Lom-Pangar.
- ✓ Energy of Cameroon : c'est le concessionnaire en charge de la production et de la distribution de l'électricité. Elle dispose d'une franchise de 1 150 MW (centrales hydroélectriques et thermiques desservant les Réseaux Interconnectés Sud (RIS) et Nord (RIN), ainsi que les centrales isolées.
- ✓ la Société Nationale de Transport de l'Electricité : c'est le concessionnaire du transport de l'électricité et de la gestion du réseau de transport de l'électricité. Elle assure la gestion, l'exploitation, la maintenance et le développement du réseau de transport de l'électricité au Cameroun.
- ✓ la Kribi Power Development Corporation : c'est un producteur indépendant, filiale du groupe Globeleq Africa. Elle assure l'exploitation de la centrale thermique à gaz de Kribi avec une puissance installée de 216 MW et extensible à 330 MW.
- ✓ la Dibamba Power Development Corporation : c'est une filiale du groupe Globeleq Africa. Elle est un producteur indépendant d'électricité qui détient une licence de production et de vente d'électricité pour la Centrale Thermique à fioul lourd de Dibamba (86 MW).
- ✓ l'Hydro-Mekin qui a pour mission de concevoir, financer, construire et exploiter la centrale hydroélectrique de Mekin et d'autres aménagements sur le bassin du Dja ainsi que la mise en place des équipements et infrastructures associés, liés à leur exploitation.
- ✓ la Nachtigal Hydro Power Company (NHPC) : c'est une société anonyme de droit camerounais ayant pour mission la conception, le financement, et la construction de l'aménagement hydroélectrique de

Nachtigal Amont, des ouvrages hydrauliques et des ouvrages associés (420MW) ainsi que de l'exploitation desdits ouvrages dans le cadre d'une concession de production indépendante d'électricité.

Figure 1 : Schéma organisationnel des acteurs opérationnels du Secteur de l'électricité



Source : ARSEL (2025)

1.1.3. Structuration du réseau électrique du Cameroun

Le réseau électrique au Cameroun est subdivisé en deux grands réseaux: le Réseau-interconnecté Sud (RIS) et le Réseau Interconnecté Nord (RIN).

Le RIS se compose de 1 595.202 km de lignes 225 kV et 824.202 km de lignes 90 kV, et de 29 postes (6 postes dits d'interconnexion et 23 postes sources alimentant les réseaux de distribution) et s'étend dans six Régions : Centre, Sud, Littoral, Ouest, Nord-Ouest et Sud-Ouest. Il se subdivise en 03 grandes régions électriques : Région Centre- Sud-Est (DRCSE), Littoral-Sud (DRLSO) et Ouest-Nord-Ouest (DRONO).

Le parc de production thermique du RIS est actuellement d'environ 465 MW. A cela s'ajoutent les 07 petites centrales thermiques de la région de l'Est d'une capacité de production de 17,32MW. Les centrales thermiques sont réparties principalement sur plusieurs localités, à savoir, Douala, Yaoundé, Bafoussam, Bamenda, Limbé, Ebolowa, Mbalmayo, Kribi, Bertoua, Aggreko, etc.

Dans le RIN, la centrale de Lagdo a la particularité d'être la seule centrale hydroélectrique. Elle a été mise en service en 1982 et comprend quatre groupes de 18 MW chacun, soit un total de 72 MW pour un productible de 250 GWh. Cette centrale qui a un caractère multi – usage (agriculture, pêche, navigation, etc.), se situe sur

le cours d'eau de la Bénoué à 66 km en amont de la localité de Garoua. Elle dispose d'une capacité totale de stockage importante et inter - annuelle de 6 300 hm³ pour une surface de 700 km².

Tableau 3 : Parc de production hydraulique et thermique au Cameroun par réseau interconnecté.

Réseau interconnecté	Type d'unité	Désignation	Puissance installée en MW	Régions / Localités couvertes
Réseau Interconnecté Sud (RIS)	Production hydro-électrique (centrales hydroélectriques)	Nachtigal	420 MW	Région Centre- Sud-Est (DRCSE), Littoral-Sud (DRLSO) et Ouest-Nord-Ouest (DRONO)
		Song Loulou	384 MW	
		Edéa	276 MW	
		Memve'ele	210.8MW	
		Mekin	15MW	
	Centrales thermiques	10 centrales thermiques « HFO, LFO et Gaz » connectées aux réseaux 07 centrales thermiques de l'ancien réseau Est	• HFO : 188 MW; • LFO : 49,94 MW; • HFO + LFO : 12 MW • Gaz : 216 MW • Bertoua : 9,6MW; • Aggreko : 5MW • Etc.	(i) Bafoussam, (ii) Bamenda, (iii) Kribi, (iv) Dibamba, (v) Ebolowa, (vi) Limbé, (vii) Logbaba, (viii) Mbalmayo, (ix) Ahala 9, (x) Oyomaban, (xi) Bertoua, (xii) Bétaré-Oya, (xiii) Garoua-Boulai, (xiv) Lomié, (xv) Yokadouma, (xvi) Moloundou, etc.
	Centrales isolée	11 petites centrales isolées (8.67 MW) qui alimentent les localités	8,67MW	Mundemba, Nkondjock, Mape, Bamendjin, Campo, Bengbis, Djoum, Olamze, Meyomessala, Yoko et Kyé-Ossi.
	Barrage réservoirs	04 barrages-réservoirs pour la régularisation du fleuve Sanaga totalisant 13 300 hm ³ de capacité de stockage dont Lom Pangar représente près de la moitié et le reste se partage entre Bamendjin, Mbakaou et Mapé	-	-
Réseau interconnecté Nord (RIN)	Centrale hydraulique	Centrale de Lagdo : 72MW		
	Centrale thermique	Centrale thermique de 32 MW située à Djamboutou (Garoua)	32 MW	-

Réseau interconnecté	Type d'unité	Désignation	Puissance installée en MW	Régions / Localités couvertes
		Centrale thermique Aggreko de 18 MW LFO située à Maroua	18 MW	-
		Centrale thermique Aggreko de 10 MW LFO située à Guider	10MW	-
		Centrale solaire SCATEC de 15 MW située à Guider	15 MW	-
		Centrale thermique de 10 MW LFO située à Ngaoundéré	10MW	-
		Centrale thermique 4.4 MW LFO située à Kousséri	4,4MW	-

Source : ARSEL

1.2. Caractéristiques générales des abonnés BT

Les caractéristiques des abonnés échantillonnés sont analysées sous l'angle de leur profil, suivant le type d'abonnement (postpaid ou prepaid), le type d'usage de l'électricité (domestique, professionnel, mixte), le type de branchement pour les BT (monophasé ou triphasé), et la technologie de compteur présente chez les clients d'Eneo. La structure des abonnés par région électrique est également présentée.

1.2.1. Structure de abonnés par région électrique

Au 31 décembre 2023, les régions électriques de Yaoundé et Douala sont celles disposant le plus grand nombre d'abonnés BT et MT/HT actifs. Pour la région électrique de Douala, on dénombre environ 550 000 abonnés BT (exclus les services et administrations publiques. Ce Chiffre est d'environ 500 000 dans la région électrique de Yaoundé.

Au niveau de la région électrique Sud-Ouest et Mounjo (DRSOM) il n'y a quasiment pas d'abonnés MT.

Tableau 4 : Nombre des abonnés actifs d'Eneo BT³, MT et HT par régions électriques, au 31 décembre 2023

Régions électriques	BT	MT	HT	Total
DRD	549 324	975	4	550 303
DRY	501 306	714	-	502 020
DRC	62 049	24	-	62 073
DRE	47 394	28	-	47 422
DRNEA	220 751	219	-	220 970
DRONO	331 092	112	-	331 204
DRSANO	55 525	70	1	55 596
DRSM	56 360	49	-	56 409
DRSOM	184 480	0	-	184 480
Cameroun	2 008 281	2 191	5	2 010 477

Source : Eneo-Cameroun (2023), INS (2025).

³ Exclu les services et administrations publiques

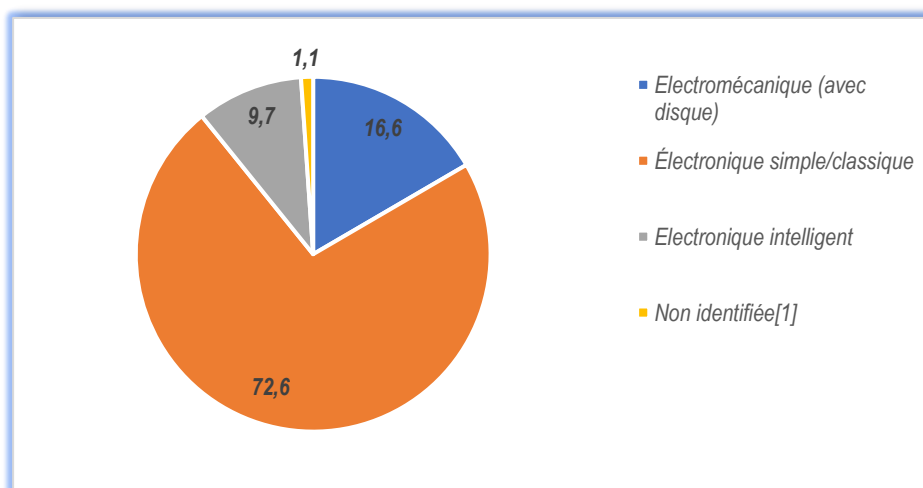
1.2.2. Profil des abonnés échantillonnés

Dans le cadre de la réforme menée pour améliorer l'efficacité de la facturation et de la relève/reporting de la consommation des clients, Eneo et ARSEL ont engagé le processus de recyclage de tous les compteurs électromécaniques en les remplaçant par des compteurs électroniques. Cette réforme tarde à toucher l'ensemble des clients disposant des compteurs électromécaniques.

En effet, concernant la technologie du compteur présente chez les clients BT-postpaid, les résultats de l'enquête révèlent que 16,6% de ces derniers utilisent encore les compteurs électromécaniques. Il serait donc important de poursuivre cette campagne de recyclage en mettant l'accent dans les zones encore faiblement touchées. Les compteurs électroniques simples/classiques sont utilisés chez 72,6% des abonnés et les compteurs électroniques intelligents chez environ 9,7%.

Beaucoup d'effort reste à fournir pour accélérer le remplacement des compteurs électromécaniques par des compteurs électroniques.

Graphique 1 : Répartition (%) des abonnés BT postpaid selon la technologie de compteur présente chez l'abonné



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Le type d'usage d'électricité analysé ici renvoie aux activités pour lesquelles l'énergie est utilisée au sein des ménages des abonnés BT. Il ressort que dans la plupart des cas (91%), les abonnés BT utilisent l'électricité uniquement à des fins domestique. C'est-à-dire à des fins de consommation finale des ménages (éclairage, fonctionnement des appareils électroménager pour usage domestique, etc.). A Douala, l'on observe le plus grand pourcentage (6,6%) des abonnés BT utilisant l'énergie électrique à des fins domestiques et professionnelles.

Tableau 5 : Répartition (en %) des abonnés à ENEO BT, par type d'usage de l'électricité et selon la zone d'enquête

	Domestique uniquement	Professionnel uniquement	Domestique et professionnel	Ensemble
Yaoundé	96,8	1,7	1,4	100,0
Douala	90,6	2,8	6,6	100,0
RIS (hors Douala et Yaoundé)	91,2	3,4	5,4	100,0
RIN	88,5	5,6	5,8	100,0
Cameroun	91,0	3,9	5,1	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

CHAPITRE 2 : APPRECIATION DE LA TARIFICATION ET DE LA FACTURATION DES ABONNES

Ce chapitre analyse l'appréciation qu'ont les abonnés des services liés à la tarification, la facturation et le paiement. Ces services ont généralement trait, entre autres, aux systèmes de comptage installés chez les clients d'Eneo, à l'autonomie des abonnés dans l'usage de leur compteur.

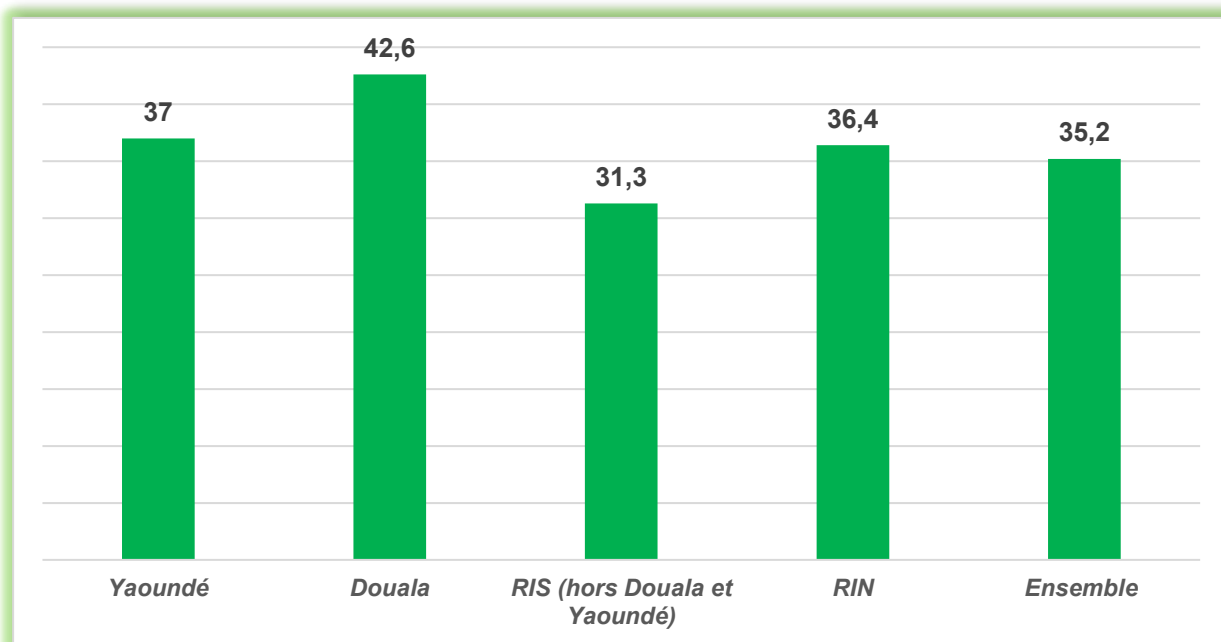
2.1. Appréciation de la tarification

La tarification des abonnés Eneo renvoie au processus par lequel la consommation de ces derniers est facturée. La tarification de la consommation par Eneo est progressive, c'est-à-dire que les consommateurs sont facturés en fonction de leur consommation en Kwh. Cette tarification diffère en fonction du type d'abonné (BT, MT/HT), la consommation, l'activité du client, l'ampérage, etc. Ici, cette tarification est analysée à travers l'opinion des abonnés sur le montant de leur facture.

Les résultats de l'enquête révèlent qu'environ 35,2% des abonnés BT postpaid estiment avoir déjà eu des montants inexpliqués de leur facture sur la période couvrant les 12 derniers mois précédant l'enquête. Dans les villes de Yaoundé (37%) et Douala (42,6%), on note les plus grandes proportions des abonnés ayant déjà eu des montants inexpliqués de leur factures.

Il est nécessaire de faire une forte communication autour des mécanismes de facturation, en particulier dans la ville de Yaoundé.

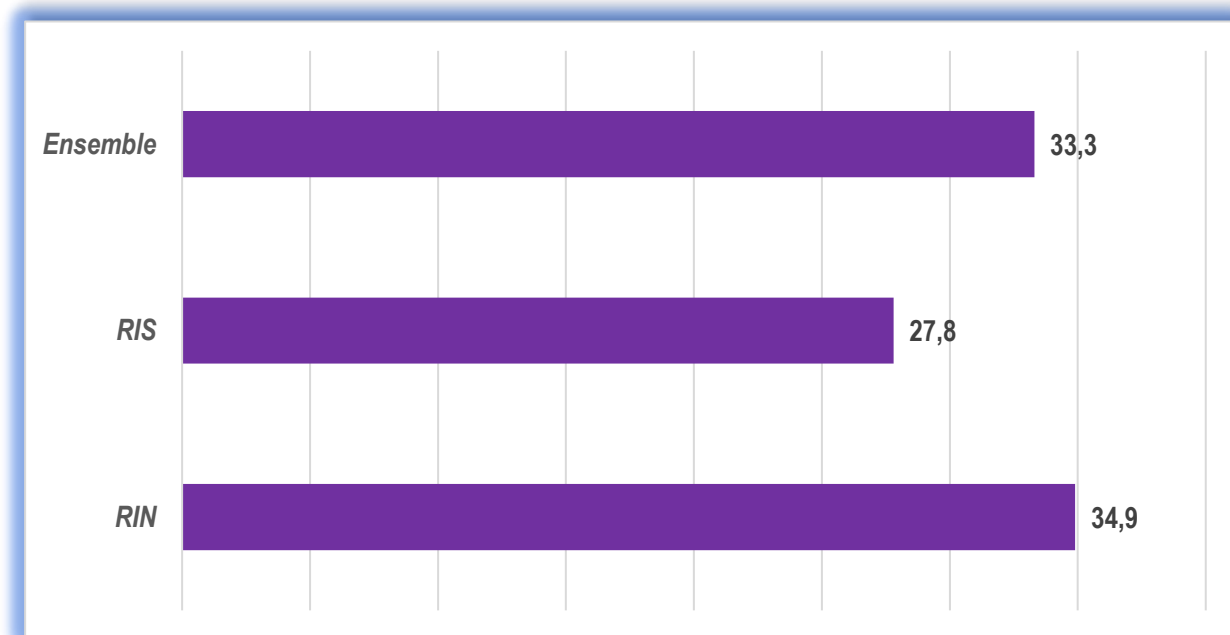
Graphique 2 : Proportion (%) des abonnés BT postpaid ayant déjà eu des montants inexpliqués sur leur facture d'électricité suivant le réseau interconnecté



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Au niveau des abonnés MT/HT, le même constat est fait. Environ un client sur trois déclare avoir eu un montant inexpliqué de sa facture d'électricité. Cette situation est plus prononcée dans le RIN où 34,9% des abonnés MT ont eu des montants anormalement élevés de leur facture de consommation d'électricité contre 27,8% au niveau du RIS.

Graphique 3 : Proportion (%) des abonnés MT (y compris les spéciaux) et HT ayant déjà eu des montants inexpliqués sur leur facture d'électricité suivant le réseau interconnecté



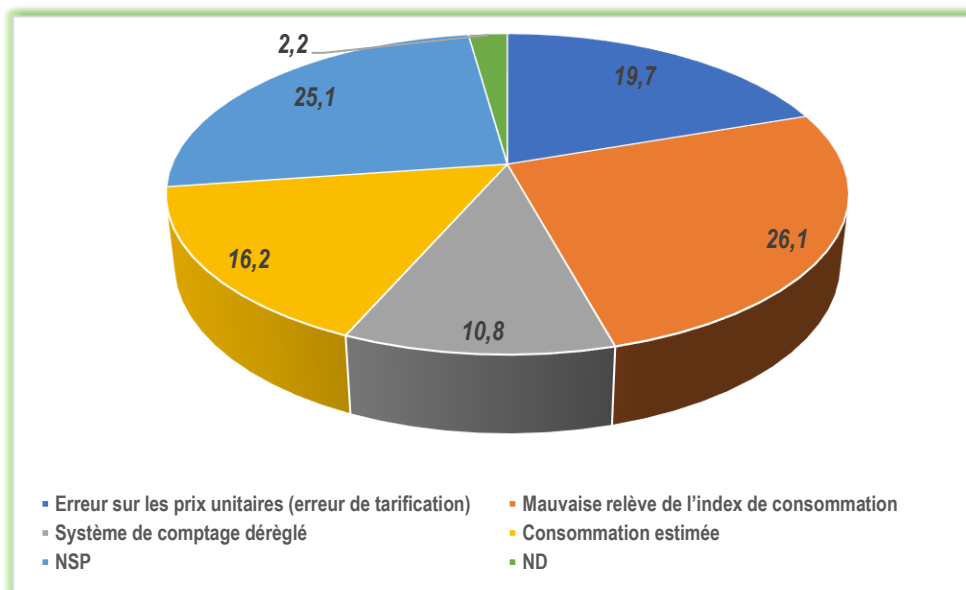
Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Selon les abonnés BT (postpaid), la principale raison des montants inexpliqués des factures est généralement la mauvaise relève de l'index de consommation par les agents de relève d'Eneo. Ces derniers procédant parfois à une estimation de la consommation (16,2%) de l'électricité en l'absence de possibilité d'accès au système de comptage. Ce dernier cas est surtout observé chez les abonnés⁴ recevant leur facture sans voir les agents de relève d'Eneo.

Il ressort par ailleurs qu'une partie non négligeable des abonnés BT (postpaid) ignorent la raison pour laquelle le montant de leur facture est inexpliquée. Ce qui traduit la nécessité de mieux sensibiliser les populations sur les bonnes pratiques en matière de contrôle et de suivi de la consommation d'électricité.

⁴ Il convient de relever que ces abonnés ne disposent pas de compteurs intelligents

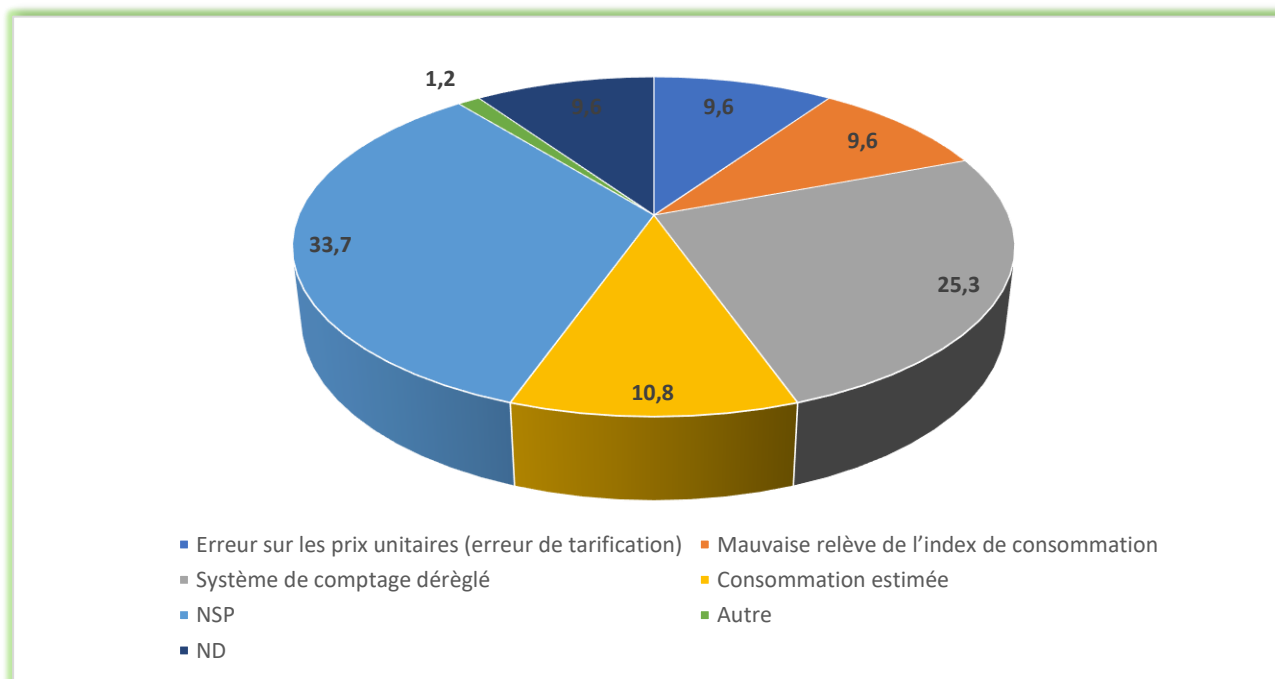
Graphique 4 : Répartition des abonnés (en %) BT suivant les principales raisons des montants inexpliqués sur les factures



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Pour les abonnés Eneo MT, 25,3% pensent que les montants inexpliqués de leur facture sont principalement dus à leur système de comptage, qu'ils estiment dérèglés, fournissant une consommation non conforme à leur réalité. Un fait particulièrement marquant est qu'au moins un abonné sur trois (33,7%) ne sait pas pourquoi la facturation de sa consommation est anormalement élevée ou très faible. cela traduit la nécessité de sensibiliser les différents abonnés d'Eneo sur les mécanismes ou la méthodologie de facturation adoptées par Eneo ainsi que les moyens de recours.

Graphique 5 : Répartition des abonnés (en %) MT suivant les principales raisons des montants inexpliqués sur les factures



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

2.2. Appréciation de la facturation

Deux éléments sont analysés : l'appréciation du système de comptage ainsi que le mécanisme de relève et de remise des factures.

2.2.1. Système de comptage

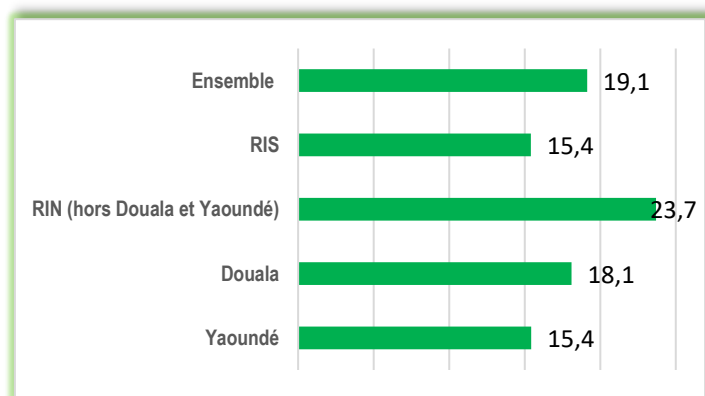
2.2.1.1. Système de comptage des clients BT postpaid

Du point de vue des clients Basse Tension postpaid, en moyenne 19,1% des clients estiment avoir déjà eu des problèmes avec l'utilisation de leur compteur prépayé. Ce pourcentage atteint son maximum dans le réseau interconnecté sud (exclu Yaoundé et Douala), où 23,7% des abonnés BT prepaid estiment avoir déjà eu des soucis avec leur compteur.

Les problèmes rencontrés par les clients sur leur compteur concernent principalement les pannes techniques sur le compteur. Elles concernent notamment les pannes de disjoncteur, de fonte de fusibles. En effet, 73,2% des clients BT postpaid déclarent que les problèmes rencontrés sur leur compteur sont des problèmes d'ordre technique.

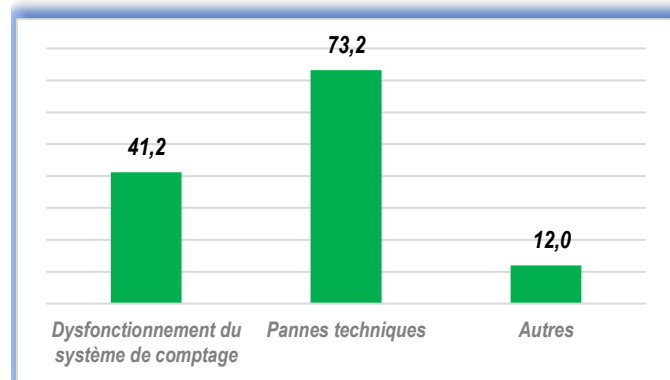
Le dysfonctionnement du système de comptage est également fréquemment rencontré par les abonnés BT postpaid. Environ 41,2% de ces derniers qui ont eu des problèmes avec leur compteur estiment que ce dernier a tendance à biaiser leur consommation d'électricité à la hausse ou à la baisse.

Graphique 6 : Proportion (%) des abonnés BT (postpaid) ayant déjà eu des soucis avec l'utilisation de leur compteur



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Graphique 7 : Proportion des abonnés (en %) BT (postpaid) selon les principaux problèmes rencontrés avec leur compteur



Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

2.2.1.2. Système de comptage des clients BT prepaid

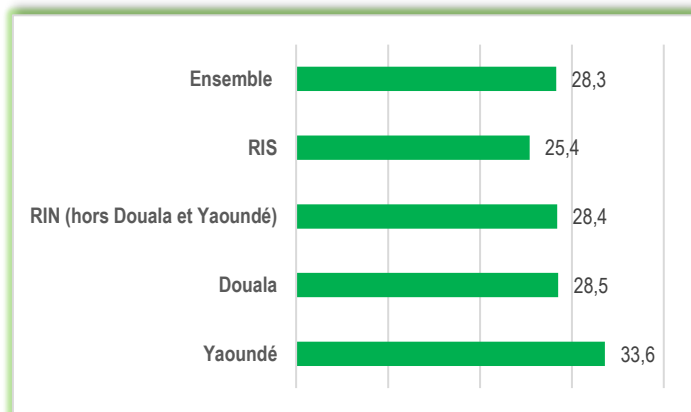
En ce qui concerne les abonnés BT prepaid, ces derniers ont un peu plus de problèmes avec l'usage de leur compteur par rapport aux abonnés en mode postpaid. En effet, du point de vue de ceux-ci, en moyenne 28,3% affirment avoir déjà eu des soucis avec l'utilisation de leur branchement. Ce pourcentage est plus élevé dans la ville Yaoundé (33,6%).

Pour ces clients, les problèmes avec le compteur concernent essentiellement la grille tarifaire et les difficultés au moment de la recharge. Pour ces derniers, 43,3% d'entre eux ayant eu des soucis avec le compteur pensent qu'ils concernent essentiellement la grille tarifaire qui est variable et instable sans lien avec la

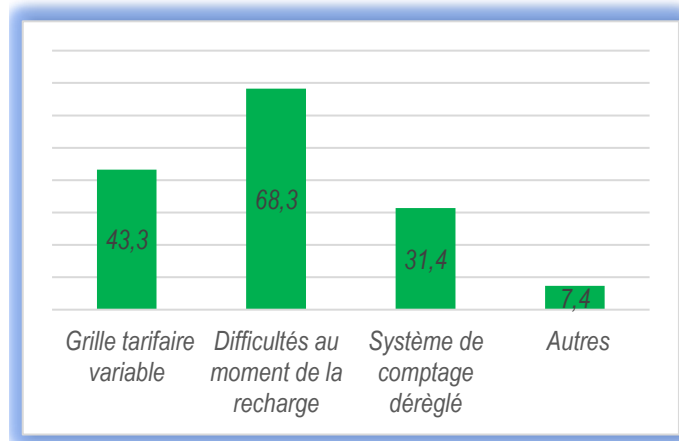
consommation effective des ménages. Jusqu'à 68,3% déclarent que les problèmes avec leurs compteurs sont liés aux difficultés rencontrées au moment de la recharge de leur compteur prepaid. Ces difficultés sont en l'occurrence :

- le réseau instable ;
- la procédure de recharge non maîtrisée ;
- les bugs constants constatés lors de la recharge.

Graphique 8 : Proportion (%) des abonnés BT (prepaid) ayant déjà eu des soucis avec l'utilisation de leur compteur prépayé suivant le réseau interconnecté



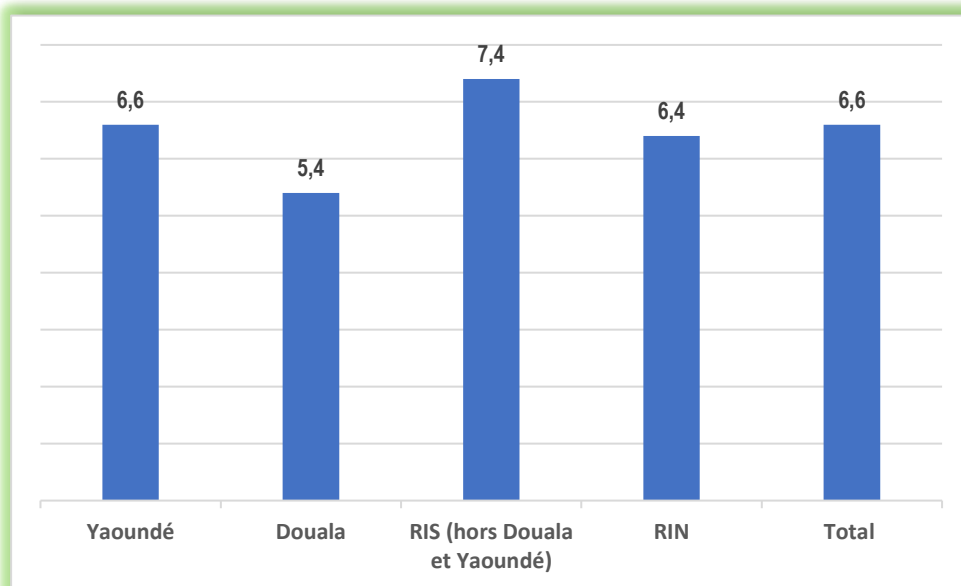
Graphique 9 : Proportion des abonnés (en %) BT (prépaid) selon les principaux problèmes rencontrés système de comptage



Source : enquête de satisfaction clients BT, MT et HT, 2025

Malgré les difficultés rencontrées dans l'usage des compteurs prepaid, peu sont les clients qui ont déjà eu à changer leur compteur prepaid pour un autre. Globalement, 6,6% d'entre eux ont déjà eu à changer leur compteur. Ce pourcentage ne change pas beaucoup avec la zone d'enquête variant entre 5% et 7%, traduisant la faible volonté des abonnés à changer leur compteur, ou la méconnaissance de la procédure y relative.

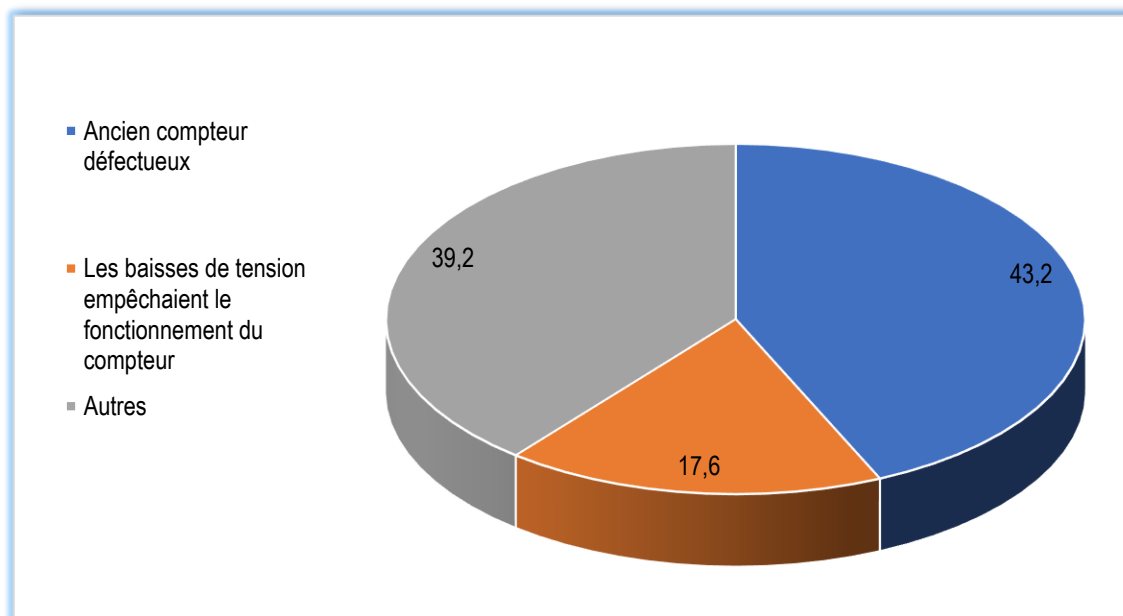
Graphique 10 : Proportion (en %) des abonnés BT (prepaid) ayant déjà eu à changer de compteur pour un autre compteur prepaid



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Lorsqu'un abonné change de compteur prepaid, c'est généralement parce que l'ancien est défectueux (43,2% des clients ayant changé de compteur). On note également que pour 17,6% des clients d'Eneo prepaid, les baisses de tensions ont entraîné un changement de compteur chez ces derniers.

Graphique 11 : Répartition des abonnés prepaid (en %) suivant les principales raisons de changement de compteur

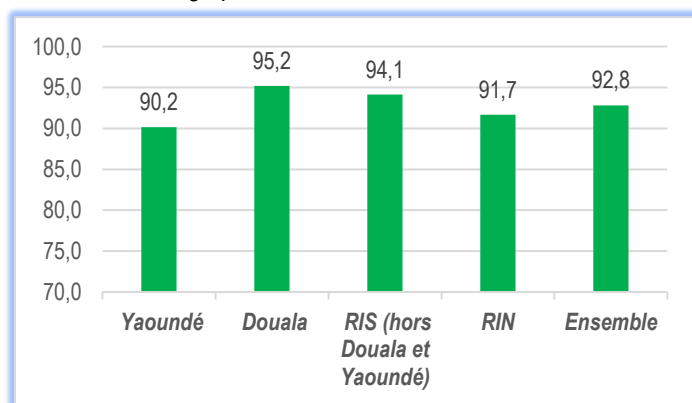


Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

En matière de recharge des compteurs prepaid, de manière générale, les abonnés sont capables de faire leur recharge d'eux-mêmes. Environ 93,0% des abonnés ont déclaré maîtriser le process de recharge des compteurs. Ce pourcentage est le plus élevé dans la ville de Douala où, 95,2% font la recharge de leur compteur prepaid sans aucune aide.

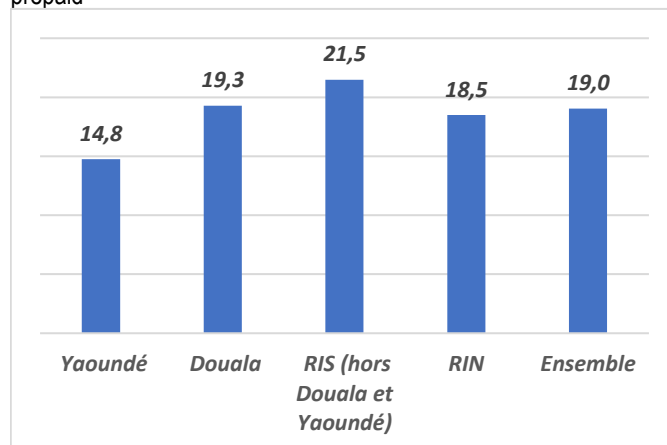
Certains abonnés ont été obligés d'avoir recours à Eneo ou un numéro d'assistance pour l'appropriation du fonctionnement de leur compteur prepaid. C'est le cas pour 19,0% des abonnés sur le territoire national, 21,5% d'entre eux pour le RIS (hors Douala et Yaoundé), et 14,8% pour la ville de Yaoundé.

Graphique 13 : Proportion (%) des abonnés BT (prepaid) arrivant à faire leur recharge par eux même



Source : Enquête de satisfaction clients BT, MT et HT, 2025

Graphique 12 : Proportion (%) des abonnés BT (prepaid) ayant été obligé de faire recours à un agent ENEO ou un numéro d'assistance au cours des trois derniers mois pour le fonctionnement du compteur prepaid



Source : Enquête de satisfaction clients BT, MT et HT, 2025

Sensibilisation

Comme le montre **Tableau A 1** (en annexe), seulement 45% des clients déclarent avoir été sensibilisé à ce sujet. Au niveau de Yaoundé ce pourcentage est maximal et se situe à 51,4%. Dans la ville de Douala, ce pourcentage est minimal et est de 41,6%. Cette situation est de nature à induire chez les clients prepaid une mauvaise utilisation de leur système de comptage (compteur) et d'accroître leur insatisfaction vis-à-vis du service offert par Eneo.

Pour les abonnés ayant été sensibilisés, le principal canal de sensibilisation est le sous-traitant, qui sensibilise au moment du raccordement et/ou de l'installation du compteur à prépaiement. Comme le montre le **Tableau A 2** en annexe, 57,3% des clients ont été sensibilisé à travers un sous-traitant d'Eneo. Les autres moyens de sensibilisations reconnues par les clients sont : (i) les réseaux sociaux (17,8%), (ii) Eneo (3,2%), (iii) la radio/télévision (0,8%), (iv) l'ARSEL (0,2%).

2.2.2. Relève des compteurs et remise des factures chez les abonnés postpaid

D'après le Règlement du Service de Distribution Publique d'Electricité (RSDPE), la facturation des abonnés est effectuée, soit sur la base des relevés des compteurs des clients soit au moyen de tout autre mode de facturation qui pourra être mis en place par Eneo avec l'accord de l'ARSEL. Pour les abonnés postpaid, la relève des compteurs constitue le point de départ l'établissement de la facture de consommation d'un abonné. Pour les compteurs de type intelligent, la relève se fait par télérelève (à distance).

Les résultats de l'enquête montrent que dans l'ensemble, 88,7% des abonnés BT postpaid ont déclaré que les agents d'Eneo font la relève de leur index de consommation. Selon les zones d'enquête, dans le RIS (hors les villes de Douala et Yaoundé), jusqu'à 12,4% des abonnés déclarent que les agents ne relèvent jamais leur consommation. Ce constat, combiné avec la forte proportion des abonnés disposant des compteurs électromécaniques (20,5%) dans cette zone d'enquête, suggère la nécessité pour Eneo d'assurer un meilleur suivi des agents de relève sur le terrain afin d'accroître l'efficacité de leur travail. Dans les villes de Yaoundé et Douala, la relève de la consommation est faite chez au moins 94% des abonnés, ainsi que dans le RIN. Ce résultat traduit une relative efficacité des agents de relève dans cette zone d'enquête.

Tableau 6 : Répartition (%) des abonnés BT postpaid selon la fréquence de relève de l'index de leur consommation suivant le réseau interconnecté

	Chaque mois	Pas tous les mois	Jamais	NSP	Total
Yaoundé	81,5	13,6	1,2	3,7	100,0
Douala	91,0	3,3	1,6	4,1	100,0
RIS (hors Douala et Yaoundé)	64,4	14,5	8,5	12,6	100,0
RIN	89,6	6,6	0,6	3,1	100,0
Ensemble	78,2	10,5	4,1	7,3	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Pour les abonnés BT postpaid, une étape importante dans le processus de facturation et de paiement des factures par les clients est l'établissement de la facture de consommation de ces derniers. Le constat fait est que la plupart des clients d'Eneo (96%) reçoivent généralement leur facture d'électricité indépendamment du canal et de la fréquence. Ce résultat traduit un léger contraste entre la relève et la fourniture des factures aux

clients : nombreux sont les abonnés dont on ne relève pas l'index de la consommation, mais peu sont les abonnés qui ne reçoivent pas leur facture.

Tableau 7 : Répartition (%) des abonnés BT postpaid selon la fréquence de réception de leur facture, suivant le réseau interconnecté

	Chaque mois	Pas tous les mois	Jamais	NSP	Total
Yaoundé	83,3	16,0	0,6	0,0	100,0
Douala	85,2	8,2	1,6	4,9	100,0
RIS (hors Douala et Yaoundé)	69,6	25,3	4,9	0,2	100,0
RIN	86,9	10,6	1,7	0,8	100,0
Ensemble	79,1	17,2	2,9	0,8	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Malgré l'essor des technologies de l'information et de la communication, les factures d'électricité sur format papier sont le principal mode de réception des factures par les clients d'Eneo BT postpaid. En effet, sur l'ensemble du territoire national, 78,8% de ces derniers reçoivent leur facture au domicile et au format papier. Dans le Réseau Interconnecté Nord, 91,1% des clients BT postpaid reçoivent leur facture à domicile contre 2,3% pour le mode électronique (SMS, WhatsApp). Ce faible pourcentage dans le RIN est concordant avec le taux d'utilisation d'internet dans les trois régions du grand nord Cameroun. En 2024, l'enquête MINPOSTEL – INS⁵ auprès des ménages a révélé que ces trois régions enregistrent les plus faibles proportions des ménages ayant accès à internet et des personnes de plus de 15 ans utilisant internet.

Tableau 8 : Répartition (%) des abonnés BT (postpaid) suivant les principaux modes de réception de leur facture

	A domicile (remise de facture papier)	Par SMS / WhatsApp	Au domicile et par SMS / WhatsApp	Autres ⁶	ND	Total
Douala	82,6	7,5	8,1	0,0	1,9	100,0
Yaoundé	74,6	5,3	15,8	0,0	4,4	100,0
RIS (hors Douala et Yaoundé)	67,6	15,1	13,0	0,4	3,8	100,0
RIN	91,1	2,3	4,7	0,2	1,7	100,0
Ensemble	78,8	8,5	9,6	0,2	2,8	100,0

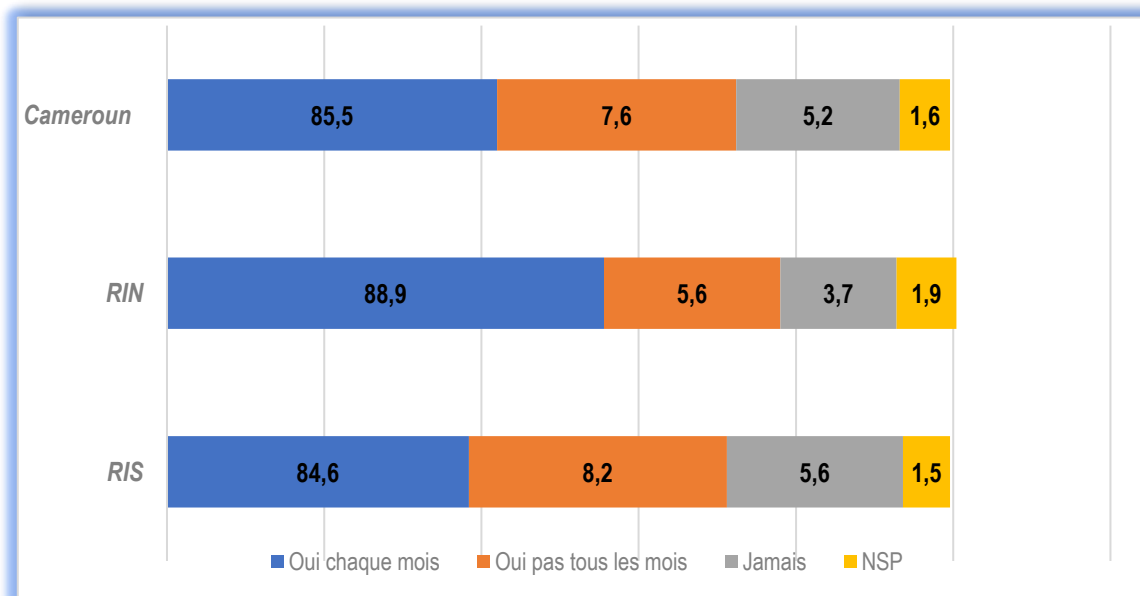
Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

⁵ Selon les résultats de cette enquête, en 2024 la proportion des individus ayant accès à internet dans les régions de l'Extrême-Nord, du Nord et de l'Adamaoua est respectivement de 16,1%, 21,6% et 32,2% ; contre un minimum de 34,3% dans les autres régions.

⁶ Réception par l'intermédiaires d'une tierce personne, en ligne (plateforme myeasylight, etc.)

En ce qui concerne les abonnés MT/HT, constitués essentiellement des entreprises, si au moins 93,0% d'entre eux reçoivent généralement leur facture d'électricité, l'on constate qu'environ 5,2% ne reçoivent jamais de factures. Dans le RIS, ce pourcentage est plus important que dans le RIN.

Graphique 14 : Répartition (%) des abonnés MT/HT selon la fréquence de réception de leur facture et suivant le réseau interconnecté



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Comme pour les clients BT postpaid, les abonnés professionnels MT/HT reçoivent principalement leur facture sous format papier, au siège de l'entreprise. A la différence des abonnés BT postpaid, la proportion des abonnés MT/HT recevant leur facture par un moyen électronique est beaucoup plus importante. En effet, au moins 24,5% de ces derniers reçoivent leurs factures par un moyen électronique (mail, SMS, WhatsApp)

Tableau 9 : Répartition (en %) des abonnés MT, suivant les principaux modes de réception de leur facture

	Au siège / entreprise (remise de facture papier contre décharge)	Par SMS / WhatsApp	Au siège et par SMS / WhatsApp	Par mail	ND/NSP	Ensemble
RIS	65,2	5,5	7,2	17,1	5,0	100,0
RIN	80,4	2,0	0,0	3,9	13,7	100,0
Ensemble	68,5	4,7	5,6	14,2	6,9	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

2.3. Mode de règlement des factures

Pour améliorer les conditions de paiement des factures d'électricité, le concessionnaire Eneo met à la disposition de ses clients de nombreux moyens de paiement de leur facture, variant entre les paiements dans un guichet d'Eneo, et les moyens de paiements électroniques.

Le recours aux différents modes de règlement des factures varie selon le type d'abonnement (prepaid ou postpaid) et la zone d'enquête. Chez les abonnés BT prepaid, à cause de la nature même du service proposé par Eneo, les paiements pour recharge des compteurs sont très largement effectués par voie électronique ;

ici, 96,0 % des clients payent leur consommation sans avoir à aller dans un guichet. Cette tendance se vérifie dans toutes les zones, atteignant 98,8 % à Douala, 96,2 % à Yaoundé et 94,1 % dans les RIN, ce qui traduit une forte adoption des solutions de paiement digitalisées dans cette catégorie d'abonnés.

Tableau 10 : Répartition (%) des abonnés BT prepaid suivant le principal mode de recharge

Zone d'enquête	Mode de recharge des compteurs				Total
	Guichet d'ENEO	Guichet d'un partenaire (EU, CAMPOST, etc.)	Moyen de paiement électronique (OM, MoMo, EU Momo, YooMee, virement bancaire, etc.)	NSP	
Yaoundé	2,2	1,6	96,2	0,0	100,0
Douala	0,6	0,0	98,8	0,6	100,0
RIS (hors Douala et Yaoundé)	1,8	0,5	96,7	1,0	100,0
RIN	1,6	1,1	94,1	3,2	100,0
Ensemble	1,6	0,8	96,0	1,5	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

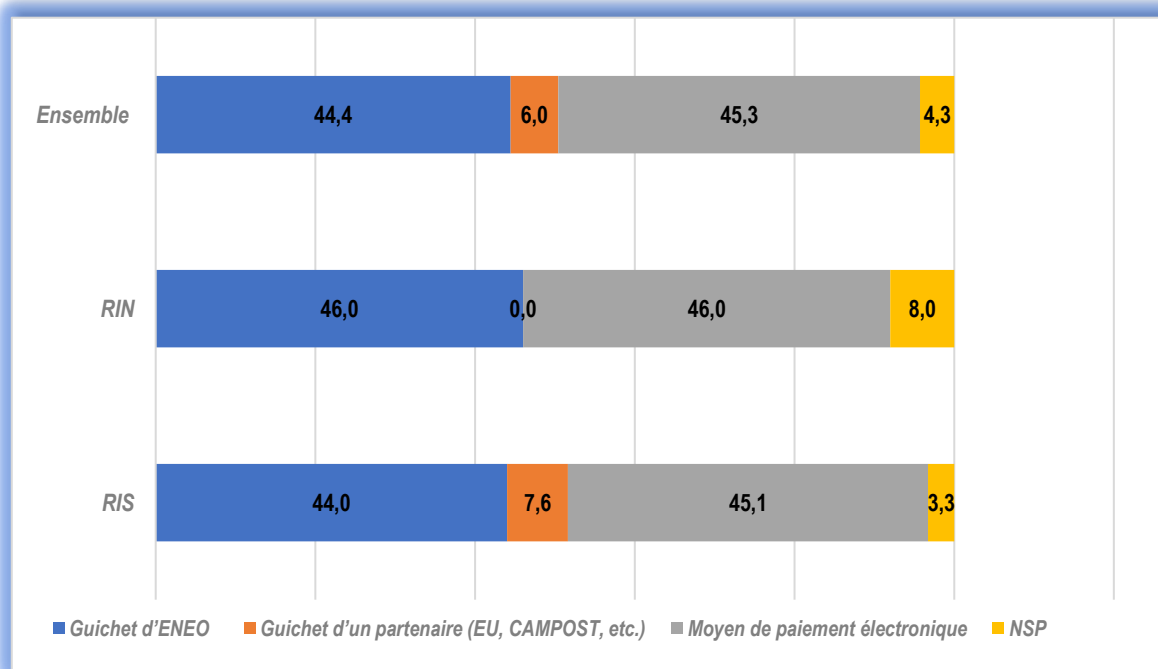
En revanche, les abonnés BT postpaid privilégient majoritairement le paiement au guichet d'Eneo, avec 77,7 % à l'échelle nationale. Cette préférence est particulièrement marquée dans le RIN (84,6 %) et Yaoundé (80,2 %). Les paiements électroniques restent peu utilisés chez ces abonnés, ne concernant que 14,9 % des clients. Cependant, dans la ville de Douala, les clients BT postpaid (23,1 %) ont tendance à mieux adopter les solutions technologiques par rapport aux autres zones. Il y a nécessité du côté d'Eneo d'accroître la sensibilisation des abonnés BT postpaid sur les moyens digitaux de paiement de leur facture en mettant en avant les avantages qu'offrent ces solutions digitales.

Tableau 11 : Répartition (%) des abonnés BT postpaid suivant le principal mode de règlement des factures / recharge

Zone d'enquête	Mode de règlement des factures				Total
	Guichet d'ENEO	Guichet d'un partenaire (EU, CAMPOST, etc.)	Moyen de paiement électronique (OM, MoMo, EU Momo, YooMee, virement bancaire, etc.)	NSP	
Yaoundé	80,2	10,5	9,3	0,0	100,0
Douala	65,3	9,9	23,1	1,7	100,0
RIS (hors Douala et Yaoundé)	73,5	6,2	19,4	0,9	100,0
RIN	84,6	4,8	9,5	1,0	100,0
Ensemble	77,7	6,6	14,9	0,9	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Concernant les clients MT/HT, ils utilisent presque autant les moyens de paiement électroniques (45,3 %) que les guichets d'ENEO (44,4 %) pour régler leurs factures. Les moyens de paiement électroniques étant soit l'Orange Money (OM), le Mobile Money (MoMo), l'Express Union Mobile Money (EU-Momo), le YooMee ou le virement bancaire. Dans le RIN, ces deux moyens sont strictement équivalents (46 % chacun), tandis que dans le RIS, une légère préférence est observée pour le paiement électronique (45,1 %). Les guichets partenaires restent très peu sollicités (6 % au total), quel que soit le réseau. Dans le RIN, cette proportion de clients Eneo utilisant le réseau des partenaires est quasi nulle.

Graphique 15 : Répartition (%) des abonnés MT/ HT suivant le principal mode de règlement des factures

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

2.4. Appréciation globale des services de facturation, tarification et paiement

L'analyse de la satisfaction des différents abonnés d'Eneo au regard des services liés à la facturation, la tarification et au paiement a été faite suivant les principaux éléments suivants : (i) montants des factures, (ii) le comportement d'Eneo vis-à-vis des clients en difficulté de paiement, (iii) la fiabilité / fonctionnement des compteurs, (iv) la facilité à comprendre les factures, (v) les frais demandés pour les demandes de raccordement, (vi) le temps d'attente pour le paiement dans un guichet, (vii) et l'appréciation des différents moyens de paiement électroniques (en ligne) mis à la disposition des abonnés.

Les résultats de l'enquête montrent une perception globalement mitigée des clients d'Eneo concernant la facturation et le paiement.

Pour les abonnés BT, le temps d'attente pour les paiements dans un guichet reste un point sensible : une part importante des clients (42,3 %) se déclarent peu ou pas du tout satisfaits. Il en est de même pour les montants figurant sur les factures des clients BT postpaid. En effet, environ 37,7% de ces derniers ont déclaré être insatisfaits des montants de leurs factures.

Le traitement des clients en difficulté de paiement est également mal perçu, notamment par les abonnés BT, dont près de la moitié (48,2%) expriment une insatisfaction. À l'inverse, la fiabilité des compteurs et la clarté des factures sont mieux appréciées chez les clients BT où, la proportion d'entre eux qui en sont satisfaits est respectivement de 59,6 % et de 46,4%.

Concernant les moyens de paiement électroniques, ils semblent globalement bien accueillis chez les abonnés BT avec près de 46 % de ces derniers qui en sont satisfaits contre 17,6% pour les insatisfaits. Enfin, les frais de raccordement restent un sujet de réserve, suscitant davantage d'indifférence ou de mécontentement que de réelle satisfaction.

Pour les clients MT/HT, les éléments d'insatisfaction concernent beaucoup plus, les montants de la consommation des factures et les délais d'attente dans les guichets d'Eneo pour le paiement des factures. En effet, 35,5% des abonnés MT/HT sont insatisfaits des délais d'attentes dans les guichets Eneo contre 21,3% pour les satisfaits.

Tableau 12 : répartition des abonnés (%) des abonnés suivant leur appréciation des éléments liés à la facturation, tarification et au paiement

Sous dimensions	Abonnés BT								Abonné MT/HT						
	<i>Pas du tout satisfait</i>	<i>Peu satisfait</i>	<i>Indifférent</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Très satisfait</i>	<i>Non Concerné</i>	<i>NSP/ND</i>	<i>Total</i>	<i>Pas du tout satisfait</i>	<i>Peu satisfait</i>	<i>Indifférent</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Très satisfait</i>	<i>NSP/ND</i>	<i>Total</i>
Montants des factures	16,1	21,6	6,2	38,0	3,1	13,9	1,2	100,0	24,8	31,6	9,4	24,4	0,9	8,9	100,0
Comportement d'Eneo vis-à-vis des clients en difficulté de paiement	17,5	30,7	12,3	24,6	1,4	11,8	1,7	100,0	16,2	17,9	12,4	31,6	0,4	21,3	100,0
La fiabilité / fonctionnement de votre compteur	10,9	19,1	7,0	55,0	4,6	1,7	1,6	100,0	12,4	17,5	14,5	45,7	3,0	6,8	100,0
La facilité à comprendre les factures	10,1	17,9	8,1	44,1	2,3	15,6	1,8	100,0	15,4	18,8	12,8	42,7	2,6	7,7	100,0
Frais demandés pour les demandes de raccordement	13,2	28,9	15,5	28,6	1,1	10,7	1,9	100,0	16,2	17,5	15,8	24,4	0,4	25,6	100,0
Temps d'attente pour le paiement dans un guichet	20,8	21,5	12,1	21,8	0,5	20,8	2,5	100,0	16,7	18,8	12,8	20,9	0,4	30,4	100,0
Différents moyens de paiement électroniques (en ligne) mis à la disposition des abonnés	8,7	8,9	21,6	42,3	4,2	7,1	7,4	100,0	8,5	10,3	15,8	34,2	3,0	28,2	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

CHAPITRE 3 : QUALITE DES SERVICES D'ELECTRICITE ET ANALYSE DE LA FRAUDE

La qualité de service traitée dans ce chapitre concerne la fourniture d'électricité par Eneo à ses différents clients. En particulier, les éléments liés à la régularité dans la fourniture de l'énergie électrique et la qualité de la tension sont abordés. Sont également analysés ici les aspects de fraudes ainsi que la satisfaction globale des abonnés quant à la qualité de l'énergie électrique qui leur ait fournie.

3.1. Régularité dans la fourniture de l'électricité

La régularité dans la fourniture de l'électricité est analysée suivant les interruptions constatées par les abonnés dans la fourniture de l'électricité.

Les interruptions d'électricité, au cours des 30 derniers jours ayant précédé l'enquête, sont très fréquentes aussi bien chez les abonnés BT que MT/HT. Chez les clients BT la proportion des clients ayant affirmé avoir subi des coupures d'électricité est de 88,0% contre 92,4% chez les clients MT. Ces proportions varient sensiblement en fonction des zones d'enquête, atteignant, pour les clients BT, 98,0 % à Yaoundé, 98,6 % à Douala et 90,4 % dans les RIN. Ces résultats révèlent une forte exposition aux coupures d'électricité pour les ménages et entreprises.

Il convient tout de même de relever que l'enquête a été menée au cours d'une période où le Cameroun sortait de la période d'étiage (mois d'avril et mai 2025).

Tableau 13 : Proportion (%) des abonnés ayant subi des interruptions d'électricité au cours des trente derniers jours précédant l'enquête suivant le réseau interconnecté et le type de branchement

	BT	MT/HT*
Yaoundé	98,0	
Douala	98,6	
RIS (hors Douala et Yaoundé)	90,4	93,8
RIN	77,8	87
Total	88	92,4

* Pour les clients MT/HT, la décomposition en RIS et RIN est considérée.

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Par ailleurs, la fréquence d'interruption est très importante pour une grande partie des abonnés. En moyenne, 26,1 % des abonnés BT déclarent subir des coupures tous les jours, avec une proportion très élevée à Douala (34,5 %) et dans le RIS (hors Yaoundé et Douala) (30,7 %). La fréquence de « deux à trois fois par semaine » reste la plus courante dans toutes les zones, notamment à Yaoundé (63,6 %) et dans les RIN (58,5 %).

Tableau 14 : Répartition (en %) des abonnés BT suivant la fréquence des interruptions de l'électricité, et le réseau interconnecté

	Tous les jours	Deux ou trois fois par semaine, mais pas tous les jours	Au moins quatre fois par semaine, mais pas tous les jours	Autres	NSP	Total
Yaoundé	16,6	63,6	18,6	1,2	0,0	100,0
Douala	34,5	51,1	9,2	3,2	2,1	100,0
RIS (hors Douala et Yaoundé)	30,7	39,8	23,6	4,9	0,9	100,0
RIN	21,7	58,5	17,4	2,1	0,3	100,0
Total	26,1	50,9	19,0	3,2	0,7	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Du côté des abonnés MT, les coupures quotidiennes concernent 32,6 % d'entre eux, avec une concentration plus marquée dans les RIS (36,6 %). Là encore, la fréquence de « deux à trois fois par semaine » reste dominante (47,0 %).

Les coupures d'électricité au Cameroun sont donc très répandues et très fréquentes.

Tableau 15 : Répartition (en %) des abonnés MT/HT suivant la fréquence des interruptions de l'électricité et le réseau interconnecté

	Tous les jours	Deux ou trois fois par semaine, mais pas tous les jours	Au moins quatre fois par semaine, mais pas tous les jours	Autres	Total
RIS	36,6	42,1	14,8	6,6	100,0
RIN	17,0	66	14,9	2,1	100,0
Total	32,6	47,0	14,8	5,7	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

En cas de coupure d'électricité par Eneo, le délai réglementaire de son rétablissement est de 3 minutes. Cependant, l'enquête révèle que les interruptions d'électricité prolongées restent une réalité pour une large majorité des abonnés, tant en basse tension qu'en moyenne tension. Pour les clients BT ayant subi des coupures d'électricité, seulement 2,2% ont déclaré que la durée moyenne desdites coupures était de moins de trois minutes. Pour les clients BT, les interruptions comprises entre 1 heure et 8 heures sont les plus fréquentes avec une moyenne 55,9 % des abonnés concernés, 70,7 % dans les RIN, et 43,2 % dans le RIS (hors Douala et Yaoundé).

La proportion des abonnés subissant des coupures toute la journée reste aussi élevée, atteignant respectivement 27,5 % et 25,4 % à Yaoundé et dans le RIS (hors Yaoundé et Douala). Globalement, 19% des clients d'Eneo subissent des coupures d'électricité qui durent des journées entières.

Du côté des clients MT/HT, les tendances sont identiques à la situation des BT. Près de 3,0% de ces derniers subissent des interruptions moins de 3 minutes. Les interruptions d'une à huit heures concernent plus de 58 % des abonnés, avec une part particulièrement importante dans le RIN (66,0 %). Les coupures de toute la journée concernent 20 % des abonnés MT/HT.

Tableau 16 : Répartition (en %) des abonnés suivant la durée moyenne des interruptions d'électricité dans la journée

	Moins de 3 minutes	De 3 minutes à une heure	D'une heure à 8 heures,	Toute la journée	NSP	Total
BT						
Yaoundé	0,6	18,6	53,0	27,5	0,3	100,0
Douala	0,4	10,9	63,0	23,9	1,8	100,0
RIS (hors Douala et Yaoundé)	3,4	27,7	43,2	25,4	0,2	100,0
RIN	2,1	19,7	70,7	7,1	0,5	100,0
Total	2,2	21,6	55,9	19,8	0,5	100,0
MT/HT						
RS	1,6	16,4	56,3	23,5	2,2	100
RIN	8,5	17,0	66,0	6,4	2,1	100
Total	3,0	16,5	58,3	20,0	2,2	100

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Les coupures pour non-paiement de factures concernent une minorité d'abonnés, pour les clients BT postpaid, 10 % d'entre eux ont déclaré avoir déjà subi une coupure pour non-paiement. Côté MT/HT, les coupures pour non-paiement restent marginales, ne dépassant pas 2 %, ce qui suggère une meilleure régularité de paiement dans ce segment.

Parmi les abonnés ayant subi la suspension de l'électricité pour non-paiement de la facture, aucun d'entre eux n'a été rétabli dans les délais suite au paiement des frais de coupure.

3.2. Qualité de la tension électrique

Concernant la qualité de la tension électrique, une part importante des abonnés déclare avoir été confrontée à des baisses de tension ou à des fluctuations anormales du courant électrique au cours du dernier mois précédant l'enquête, avec des niveaux globalement élevés sur l'ensemble des deux catégories de clients visés. Chez les clients BT, 55,7 % ont déclaré avoir été victimes des baisses de tension, avec des disparités observées entre les clients postpaid et prepaid, dont la proportion ayant subi des baisses de tensions est respectivement de 61,3% et de 49,1%.

Pour les abonnés MT/HT, 63,9% rapportent des problèmes de tension, cette proportion est plus forte dans le RIS (65,1%) que dans le RIN (59,3%).

Tableau 17 : Proportion (%) des abonnés ayant été victime d'une baisse de tension (ou fluctuation anormale du courant électrique) au cours des trente derniers jours précédant l'enquête suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement et le type d'abonnement

	Ensemble BT			MT
	Postpaid	Prepaid	Total	
Yaoundé	53,7	51,4	52,5	
Douala	68,9	56,6	61,8	
RIS (hors Douala et Yaoundé)	66,0	52,7	60,5	
RIN	56,6	41	49,8	59,3
Total	61,3	49,1	55,7	63,9

* Pour les clients MT/HT, la décomposition en RIS et RIN est considérée.

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

La fréquence des baisses de tension, pour les abonés concernés, est aussi importante que celle des coupures d'électricité.

Dans l'ensemble, plus de la moitié des abonnés BT (53,8 %) déclare subir des baisses de tension deux à trois fois par semaine, tandis que 25,7 % sont touchés quotidiennement. Cette situation est particulièrement marquée dans les RIS (36,4 %) hors Yaoundé et Douala et les RIN (22,1 %).

Tableau 18 : Répartition (en %) des abonnés BT suivant la fréquence des baisses de tension, le type de branchement et le réseau interconnecté

	Tous les jours	Deux ou trois jours par semaine	Quatre à six jours par semaine	Autres	NSP	Total
Yaoundé	11	77,9	5,5	5	0,6	100
Douala	15,2	57,9	13,5	13,5	0	100
RIS (hors Douala et Yaoundé)	36,4	41,8	16,2	5,1	0,5	100
RIN	22,1	57,7	14,8	4,7	0,7	100
Total	25,7	53,8	14	6,1	0,5	100

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Du côté des abonnés MT/HT, les tendances sont identiques à celles observées chez les clients BT, indépendamment du réseau interconnecté. Ici, 47,8 % des clients signalent subir des baisses de tension deux à trois jours par semaine et 20,8 % déclarent des baisses quotidiennes.

Tableau 19 : Répartition (en %) des abonnés MT/HT suivant la fréquence des baisses de tension, le type de branchement et le réseau interconnecté

	Tous les jours	Deux ou trois jours par semaine	Quatre à six jours par semaine	Autres	NSP	Total
RIS	22	48	7,9	21,3	0,8	100
RIN	15,6	46,9	18,8	18,8	0	100

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Les baisses de tension d'électricité s'étendent généralement sur des durées longues, aussi bien pour les abonnés BT que les abonnés MT/HT.

Pour les clients BT, près de la moitié des abonnés (44,3 %) déclarent des baisses de tension durant entre 1 heure et 8 heures, et cette tendance est particulièrement marquée à Douala (52,8 %) et à Yaoundé (47,0 %). Dans les RIN et RIS, les situations sont plus contrastées. Les baisses de tension qui durent toute la journée concernent jusqu'à 25,3 % des abonnés dans les RIS, soit la proportion la plus élevée chez les clients BT.

Côté MT/HT, le phénomène est similaire : les baisses de tension de 1 à 8 heures de temps concernent 44,0 % des abonnés, et jusqu'à 45,7 % dans les RIS. Les baisses très courtes (moins de 3 minutes) sont plus rares, mais non négligeables, notamment dans les RIN (25,0 %).

Ainsi, bien que les durées varient selon les zones, la persistance du phénomène et sa répartition sur des périodes prolongées soulignent une insatisfaction potentielle sur la qualité de la tension fournie.

Tableau 20 : Répartition (en %) des abonnés suivant la durée moyenne des baisses de tension d'électricité dans la journée

	Moins de 3 minutes	De 3 minutes à une heure	D'une heure à 8 heures,	Toute la journée	NSP/ND	Total
BT						
Yaoundé	2,8	40,9	47,0	8,3	1,1	100,0
Douala	5,1	20,8	52,8	20,8	0,6	100,0
RIS (hors Douala et Yaoundé)	3,9	29,7	40,8	25,3	0,4	100,0
RIN	13,8	30,3	44,4	11,0	0,5	100,0
Total	7,0	30,2	44,3	17,9	0,5	100,0
MT						
RIS	10,2	22,8	45,7	19,7	1,6	100,0
RIN	25,0	31,3	37,5	6,3	0,0	100,0
Total	13,2	24,5	44,0	17,0	1,3	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

En cas de baisse de tension, les tranches horaires qui y sont favorables varient en fonction du type d'abonnement (BT ou MT/HT).

Chez les abonnés BT, les baisses de tension interviennent très souvent en soirée. La tranche horaire la plus récurrente est celle de 18 h – 20h avec près de 44% des abonnés BT qui déclarent subir des baisses de tension durant cette période. Il s'agit en effet de l'espace de temps pendant lequel la plupart des ménages utilisent le plus l'énergie électrique.

Au niveau des clients MT/HT la tranche horaire la plus récurrente est celle de 12h – 18h, avec près de 47,2% des abonnés qui déclarent subir des baisses de tension. L'on peut considérer que c'est durant cette période de la journée ou les activités des entreprises sont les plus denses.

Tableau 21 : Répartition (en %) des abonnés suivant la tranche horaire des baisses de tension d'électricité dans la journée ou dans la nuit

	De 6h à 12h	12h – 18h	Entre 18h et 22 h	De 22h à 6h	Toute la journée	NSP	Total
BT							
Yaoundé	10,5	49,2	27,6	1,7	9,4	1,7	100,0
Douala	2,8	34,8	33,7	5,6	22,5	0,6	100,0
RIS (hors Douala et Yaoundé)	5,8	18,3	52,4	5,4	16,9	1,2	100,0
RIN	11,5	32,4	43,2	4,0	8,2	0,7	100,0
Ensemble	7,8	29,0	43,7	4,5	13,9	1,0	100,0
MT/HT							
RIS (hors Douala et Yaoundé)	14,2	44,9	13,4	3,1	16,5	7,9	100,0
RN	12,5	56,3	12,5	0,0	15,6	3,1	100,0
Ensemble	13,8	47,2	13,2	2,5	16,4	6,9	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

En cas de discontinuité dans la fourniture de l'énergie électrique (délestage) ou de mauvaise qualité de l'électricité (fluctuation de tensions), certains clients ont recours aux sources alternatives (en particulier les groupes électrogènes) pour assurer la continuité du service électrique.

L'analyse montre que le recours à un groupe électrogène diffère nettement entre les abonnés BT et MT.

Pour les clients BT, une minorité des usagers utilise les groupes électrogènes, avec une moyenne nationale de 10,1 %, variant de 6,6 % dans les RIN à 14,2 % dans les RIS (hors Douala et Yaoundé).

En revanche, pour les clients MT/HT, l'usage du groupe électrogène est largement répandu. Plus de 88 % des abonnés y ont recours, avec des pics très élevés dans le RIN (96,9 %) et le RIS (86,6 %). Cette différence marquée souligne une forte dépendance des abonnés MT/HT aux solutions de secours, probablement liée à la nature de l'activité économique que mènent ces derniers et l'impact des coupures et fluctuations de l'électricité sur leur production.

Tableau 22 : proportion des abonnés ayant recourt à un groupe électrogène

Type d'abonnement		OUI	NON	NSP	Total
BT	Yaoundé	7,2	88,4	4,4	100,0
	Douala	8,4	87,6	3,9	100,0
	RIS (hors Douala et Yaoundé)	14,2	81,0	4,7	100,0
	RIN	6,6	86,2	7,3	100,0
	Ensemble	10,1	84,5	5,4	100,0
MT	RIS	86,6	7,1	6,3	100,0
	RIN	96,9	3,1	0,0	100,0
	Ensemble	88,7	6,3	5,0	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

3.3. Appréciation globale des services de fourniture d'électricité d'ENEO

La qualité du service d'électricité dont bénéficient les clients est analysée au regard de six sous-dimensions, notamment :

- Respect du délai annoncé par Eneo pour le rétablissement, en cas d'interruption planifiée (travaux sur le réseau) de l'électricité
- Vitesse de réparation des pannes sur le réseau électrique ;
- Qualité du raccordement du ménage/abonné sur le réseau électrique ;
- Qualité de l'électricité (pannes, variations de tension) ;
- Pratique/qualité des conseils d'Eneo sur les comportements à adopter pour économiser l'électricité ou pour éviter d'endommager les appareils électroniques ;
- Sécurité des installations d'Eneo (poteaux électrique, câbles électriques, etc.).

Comme le montre le **Tableau 23**, la qualité des services liés directement à l'électricité n'est pas bien appréciée par les différents clients d'Eneo, indépendamment de la nature du branchement. En effet, concernant le respect du délai annoncé par Eneo pour le rétablissement, en cas d'interruption planifiée, 67,4% des clients basse tension se disent insatisfaits contre 60,0% chez les abonnés MT/HT. La même tendance est observée au niveau de chaque sous-dimension où au moins 50% des clients (BT ou MT) ne sont satisfaits d'aucun

élément des sous-dimensions sus-évoquées. Cela traduit la nécessité, pour Eneo, de se pencher sérieusement sur la qualité de l'électricité offerte aux populations, en mettant l'accent sur :

- La continuité de la fourniture de l'électricité (sans interruption) ;
- La qualité de l'énergie fournie (tension appropriées) ;
- La sécurisation des installations d'Eneo sur l'ensemble de l'étendue du territoire (amélioration de la qualité des poteaux, sécurisation des câbles électriques, etc.) ;
- L'annonce et le respect du plan de coupure de l'énergie électrique ;
- L'intervention rapide en cas de survenue de pannes sur le réseau électrique.

Tableau 23 : répartition (%) des abonnés suivant leur satisfaction de la qualité de service d'électricité

	Abonnés BT							Abonné MT						
	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Indifférent	Satisfait	Très satisfait	NSP/ND	Total	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Indifférent	Satisfait	Très satisfait	NSP/ND	Total
Respect du délai annoncé par ENEO pour le rétablissement, en cas d'interruption planifiée (travaux sur le réseau) de l'électricité	35,7	31,6	9,8	20,1	0,9	1,9	100,0	34,9	24,5	12,9	24,5	1,2	2,0	100,0
Vitesse de réparation des pannes sur le réseau électrique	38,0	34,1	9,0	16,7	0,7	1,5	100,0	34,5	28,1	11,6	23,7	0,4	1,6	100,0
Qualité de votre raccordement sur le réseau ENEO	21,2	29,4	13,9	33,1	0,7	1,7	100,0	20,9	18,1	11,6	44,6	1,2	3,6	100,0
Qualité de l'électricité (nombre de pannes, variations de tension)	32,3	33,1	8,4	24,0	0,4	1,7	100,0	33,3	32,9	10,4	20,1	3,2	100,0	100,0
Pratique/qualité des conseils d'ENEO sur les comportements à adopter pour économiser l'électricité ou pour éviter d'endommager vos appareils électroniques	26,8	30,3	15,9	24,8	0,3	1,9	100,0	27,3	22,9	22,9	22,5	0,4	4,0	100,0
Sécurité des installations d'ENEO (poteaux électrique, câbles électriques, etc.)	26,6	29,4	11,3	28,5	0,8	3,5	100,0	24,1	22,1	13,3	36,1	0,4	4,0	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

3.4. Perception de la fraude

3.4.1. Fraude chez les clients BT et MT/HT

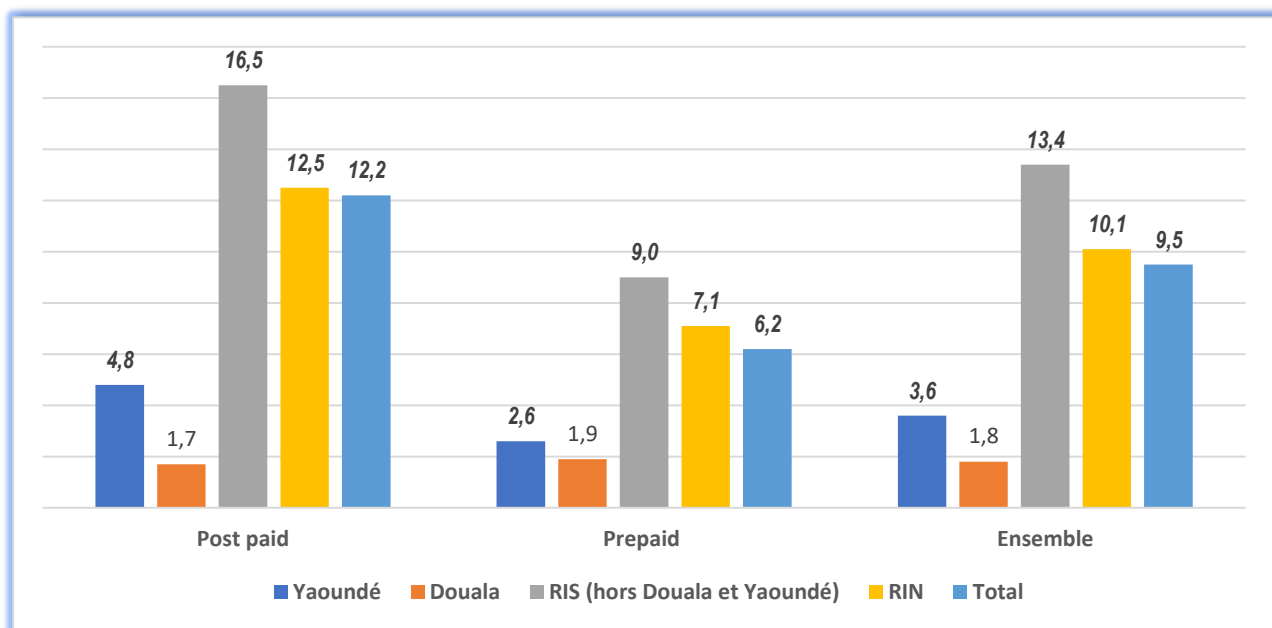
La fraude analysée dans cette section, renvoie à tout acte d'un client ayant pour objet ou pour effet de prendre de l'énergie électrique en dehors des quantités mesurées par le compteur, de fausser les indications du compteur de même que toute rupture du scellement ou du plombage.

Lors de l'enquête, il a été demandé aux agents enquêteurs d'observer le compteur et faire des constats nécessaires concernant l'entrée effective des câbles dans le compteur (quel que soit le type de compteur), ainsi que sur l'existence des scellés sur les compteurs, etc. Ces derniers ont été formés à cet effet.

L'observation du système de comptage des clients a permis de constater que près d'1 abonné d'Eneo sur 10 en basse tension (BT) utilise de l'énergie électrique en dehors du système de comptage, avec une moyenne nationale de 9,5 % de clients BT prenant de l'énergie en dehors du système de comptage. Cette pratique est plus répandue chez les abonnés en mode postpaid (12,2%) que chez ceux en mode prépayé (6,2%).

A Douala et Yaoundé, cette proportion reste faible, en dessous de 5 % dans tous les cas, traduisant une meilleure maîtrise ou contrôle du système de comptage.

Graphique 16 : Proportion (%) des abonnés prenant de l'énergie électrique en dehors du système de comptage suivant le réseau interconnecté et selon le type d'abonnement



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

L'état des scellés du système de comptage est également un indicateur de fraude de l'électricité. Dans l'ensemble, les résultats de l'enquête montrent que ces scellés sont généralement intacts. En effet, parmi les abonnés qui prennent l'énergie en dehors du système de comptage environ 19,5% n'ont pas de scellé

Les irrégularités ou anomalies sur les lignes des clients constituent un autre type de fraude. Ces dernières renvoient aux actes des personnes qui s'accrochent illégalement dans un système d'alimentation, en

s'approvisionnant dans une ligne existante (sans système de comptage), ou qui a été déconnectée ou encore en reprogrammant le compteur pour fausser la consommation d'électricité.

Généralement les irrégularités sont imputables aux clients, tandis que les anomalies renvoient à une défectuosité ou un dysfonctionnement qui n'est pas imputable aux clients.

A ce sujet, le tableau ci-dessous montre qu'en moyenne 8,8 % des abonnés BT déclarent avoir subi une anomalie sur leur ligne électrique. Ce pourcentage varie peu en fonction des zones d'enquête avec un minimum de 8,1% observable chez les abonnés du RIN et un pourcentage maximal de 9,5% observable chez les clients du RIS (hors les villes de Douala et Yaoundé). Il convient toutefois de relever que les abonnés BT postpaid subissent le plus d'irrégularités sur leur ligne. En effet, 11,3% de ces derniers ont déclaré avoir déjà été victimes d'une irrégularité sur leur ligne électrique.

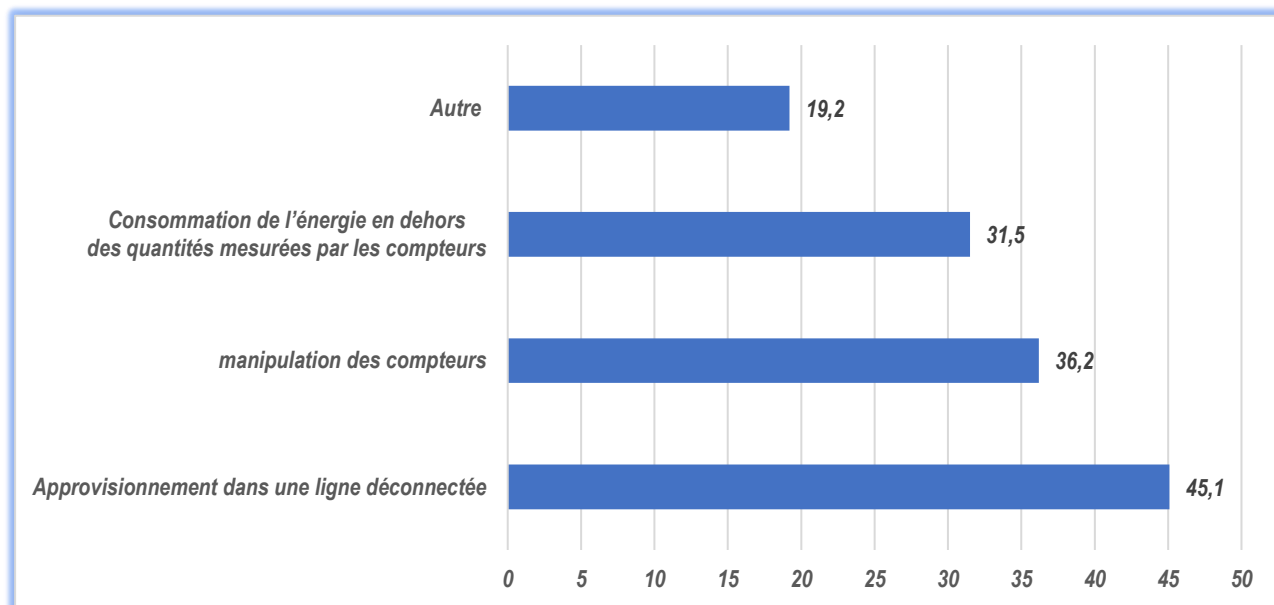
Au niveau des clients MT, ces irrégularités sont plus récurrentes. En effet 30,9% des clients d'Eneo MT ont déclaré avoir déjà subi une irrégularité sur leur ligne. Ce pourcentage est de 27,8% dans le RIN et 31,8% dans RIS.

Tableau 24 : Proportion des abonnés ayant déjà été victimes d'une irrégularité ou d'une anomalie sur leur ligne du courant électrique suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement, le type d'abonnement et la catégorie

	Basse Tension			Moyenne Tension
	Postpaid	Prepaid	Total	
Yaoundé	11,7	6,6	9,0	
Douala	14,8	3,6	8,3	
RIS (hors Douala et Yaoundé)	11,1	7,2	9,5	
RIN	10,6	4,8	8,1	27,8
Ensemble	11,3	5,8	8,8	30,9

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Pour les abonnés BT ayant été victimes d'une fraude sur leur ligne de consommation, près d'un abonné sur deux (45,1 %) déclare que la fraude consistait en un approvisionnement frauduleux sur une ligne déconnectée, c'est-à-dire une ligne suspendue par Eneo pour divers motifs (non-paiement des factures, etc.). Pour 36% des clients concernés par la fraude, il s'agit simplement de la manipulation des compteurs en vue de fausser la consommation par une sous-évaluation. Enfin pour, 31,5% des clients concernés, la fraude consiste en l'approvisionnement en l'électricité en dehors du système de comptage.

Graphique 17 : Proportion des abonnés BT (en %) ayant été victime de fraude

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Pour les clients MT/HT, la fraude/anomalie sur leur ligne de consommation d'électricité concerne principalement les erreurs de câblage, du fait d'Eneo, au niveau du système de comptage entraînant des problèmes de sécurité et de comptage de la consommation de l'énergie électrique. De même, pour le cas des clients MT, les approvisionnements sur une ligne déconnectée constituent un moyen de fraude pour 20,8% d'entre-deux, ainsi que le raccordement des tiers sur la ligne des clients MT (14,3%).

Pour améliorer la qualité de l'énergie électrique au sein des ménages, certains abonnés procèdent parfois à la recherche de la meilleure tension électrique sur les poteaux. Cette recherche passe par la permutation des phases sur le poteau permettant leur raccordement au réseau électrique.

D'après les résultats de l'enquête, environ 7 % des abonnés BT ont déjà changé les phases au niveau des poteaux électriques, pour tenter d'améliorer la qualité de leur alimentation. Cette démarche est un peu plus fréquente chez les postpaid (7,2 %) que chez les prépayés (6 %).

La région de Douala se distingue avec près d'un abonné sur dix ayant déjà fait recours à cette pratique, particulièrement parmi les professionnels où ce chiffre atteint 25,0%. Dans d'autres zones d'enquête, cette pratique est rare, oscillant entre de 6 % et 10% des abonnés. Cette tendance révèle une certaine insatisfaction face à la qualité de l'électricité et traduit une recherche d'une qualité meilleure par les clients.

Tableau 25 : Proportion des abonnés ayant déjà permuté les phases sur le poteau électrique pour améliorer la qualité de la tension électrique, suivant le réseau interconnecté et selon le type d'abonnement

	Ensemble		
	Postpaid	Prepaid	Total
Yaoundé	7,4	4,9	6,1
Douala	9,8	10,8	10,4
RIS (hors Douala et Yaoundé)	6,9	6,4	6,7
RIN	6,8	4,8	6
Total	7,2	6,3	6,8

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

3.4.2. Connaissance de l'opération de lutte contre la fraude

Depuis quelques années, Eneo Cameroun intensifie, en collaboration avec l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité, les opérations de lutte contre la fraude dans l'utilisation de l'énergie électrique.

Ces opérations sont connues par près de la moitié des clients d'Eneo BT. En effet, 45,8 % d'entre eux ont déclaré avoir connaissance de l'opération de lutte contre la fraude menée par Eneo. Dans les villes de Yaoundé et de Douala, les clients en sont plus informés. Respectivement 60,0% et 80,6% des abonnés de ces villes ont déclaré être informés de cette opération. Par contre, au niveau du RIN, seulement 3 personnes sur 10 ont déclaré être au courant de l'opération de lutte contre la fraude. Pourtant, dans ces localités, l'exposition à la fraude est la même que dans les grandes métropoles ; cependant avec des répercussions économiques moins importantes.

Tableau 26 : Proportion des abonnés BT connaissant l'existence d'une opération de lutte contre la Fraude d'ENEO suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement, le type d'abonnement et la catégorie du client

	Ensemble		
	Postpaid	Prepaid	Total
Yaoundé	62,3	57,9	60,0
Douala	79,5	81,3	80,6
RIS (hors Douala et Yaoundé)	40,0	39,4	39,7
RIN	33,2	37,5	35,1
Ensemble	43,9	48,1	45,8

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

En ce qui concerne l'exposition aux opérations de lutte contre la fraude, peu sont les abonnés ayant été confrontés à celles-ci. Globalement, un client d'Eneo sur dix déclare avoir déjà été confronté aux agents de ces opérations. Dans la ville de Douala, près de 27 % des abonnés ont déjà rencontré ces agents. Ici les abonnés en mode postpaid (30,3%) ont été plus exposés à ces agents par rapport à ceux en mode prepaid (25,3%)

Tableau 27 : Proportion des abonnés BT ayant déjà été confrontés aux agents de l'opération de lutte contre la fraude suivant le réseau interconnecté et le type d'abonnement

	Postpaid	Prepaid	Total
Yaoundé	11,1	9,3	10,1
Douala	30,3	25,3	27,4
RIS (hors Douala et Yaoundé)	6,5	8,7	7,4
RIN	9,3	5,9	7,8
Total	10,3	10,3	10,3

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Chapitre 4 : Relation entre ENEO et les Consommateurs

Ce chapitre analyse l'appréciation des abonnés au sujet de leurs relations avec Eneo, dans le cadre des échanges/communications entre ces derniers pour la fourniture de l'électricité. A ce titre, les questions liées à la connaissance du Règlement du Service de Distribution Publique d'Electricité, aux réclamations, aux sous-traitants et à la relation avec le service clients sont abordées.

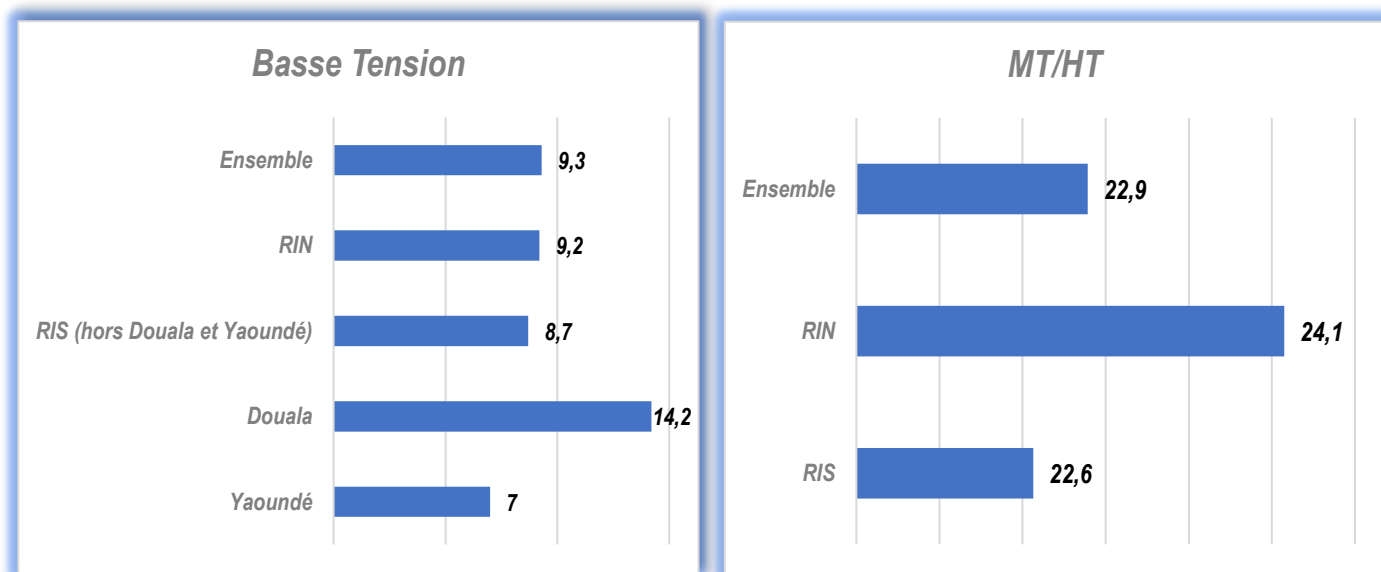
4.1. Connaissance du Règlement du Service et de Distribution Publique de l'Electricité

Le RSDPE est le document qui régit les relations entre Eneo et tous les usagers de l'énergie électrique, autres que les grands comptes (clients MT et HT). Il s'applique à Eneo comme auxdits usagers, personnes physiques ou morales, y compris les personnes morales de droit public. Il est obligatoire pour Eneo et pour les usagers. Pour les clients d'Eneo, le RSDPE leur sert de charte de protection et de régulation, en garantissant l'accès équitable, la transparence, la qualité, la sécurité et la possibilité de recours dans l'utilisation du service public d'électricité. Il permet aux usagers d'avoir une idée de leurs droits et traite essentiellement des questions liées : (i) au périmètre de distribution publique de l'électricité, (ii) au raccordement sur le réseau public de l'électricité, (iii) à l'abonnement et la tarification, (iv) au branchement et aux installations intérieures, (v) aux obligations des usagers, et d'Eneo, (vi) aux réclamations et règlements des litiges, (vii) à la responsabilité d'Eneo pour les dommages causés aux personnes et biens.

Au cours de l'enquête, il a été demandé aux clients d'Eneo s'ils connaissent le RSDPE. Chez les clients Basse Tension, peu sont ceux qui le connaissent. Au niveau national, en moyenne, 9,3 % des abonnés BT déclarent en avoir connaissance, avec de légères disparités selon la zone d'enquête. La plus grande proportion est observée dans la ville de Douala (14,2%), et la plus faible dans la ville de Yaoundé (7,0 %). Chez les abonnés prepaid, cette proportion est la plus élevée et se situe à 10,2% en moyenne, contre 8,6% pour les abonnés Eneo postpaid (cf. **Tableau A 4** en annexe)

Du côté des abonnés MT/HT, le RSDPE est plus connu ; même si les proportions restent faibles. Dans l'ensemble 22,9% de ces derniers ont déclaré avoir connaissance du RSDPE. Que l'on soit dans le RIN ou dans le RIS, cette proportion ne varie pas beaucoup. Elle se situe respectivement dans ces deux zones à 24,1% et 22,6%.

Graphique 18 : Proportion (%) des abonnés ayant connaissance du Règlement de Service de Distribution Publique d'Electricité suivant la catégorie du client.



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

4.2. Perception du traitement des réclamations

Le RSDPE autorise tout client d'Eneo ou ses ayants-droits à saisir Eneo, en cas de désagrément subi. La réclamation est vue comme une plainte, un souci, une revendication que le client ou l'abonné adresse au concessionnaire Eneo en vue d'obtenir réparation ou amplex explications.

L'enquête de satisfaction s'est intéressée à savoir si le client ou l'abonné a adressé une réclamation (qu'elle soit écrite ou non), ou a déjà eu recours à Eneo, suite aux désagréments observés ou subis. L'horizon temporelle n'ayant pas été défini.

A cet effet, il ressort que le recours à Eneo pour une réclamation reste relativement limité parmi les abonnés, bien que certaines disparités apparaissent selon la zone d'enquête. En moyenne, 21,9 % des abonnés BT a déjà adressé une réclamation à Eneo, avec des taux plus élevés à Yaoundé (29,9 %) et plus faibles dans les RIN (18,4 %). Les abonnés postpaid sont globalement plus enclins à effectuer une réclamation que les prepaid, en particulier à Yaoundé (31,5 % contre 28,4 %).

Du côté des abonnés MT/HT, ils ont tendance à faire plus de réclamations par rapport aux abonnés BT. En moyenne 59,0 % de ces derniers ont déjà eu adresser une réclamation à Eneo du fait d'un désagrément subi. Ce constat traduit une meilleure connaissance des clients MT/HT de leurs droits par rapport aux clients BT. Ce pourcentage ne change pas beaucoup lorsqu'on passe du RIN au RIS (Cf. Graphique A 2 en annexe).

Tableau 28 : Proportion (en %) des abonnés BT ayant déjà sollicité ENEO pour une réclamation, suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement, le type d'abonnement et la catégorie du client

	Postpaid	Prepaid	Total
Yaoundé	31,5	28,4	29,9
Douala	23,8	12	17
RIS (hors Douala et Yaoundé)	26	20,5	23,7
RIN	19,3	17,2	18,4
Total	24	19,4	21,9

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Les motifs des réclamations faites par les clients d'Eneo varient selon les zones d'enquête et les types de branchement. Deux principales raisons se démarquent clairement, à savoir, la mauvaise facturation et les interruptions abusives de l'énergie.

Pour les abonnés BT, les plaintes liées à des erreurs de facturation (facturation différente des quantités relevées par le système de comptage) sont les plus fréquentes. Au niveau national, 33,1 % des abonnés ont déjà fait une réclamation à ce sujet. Toujours concernant les erreurs de facturation, la plus grande proportion a été observée à Yaoundé (40,8 %).

Les interruptions abusives (coupures inopinées sans raison et sans annonce préalable) arrivent en deuxième position (22,0 %), touchant particulièrement les abonnés de Douala et du RIS (Hors Yaoundé et Douala) (24,7%) et des RIN (26,8%). Les compteurs défectueux ou brûlés suscitent également des réclamations chez les clients d'Eneo, plus particulièrement à Yaoundé (24,3 %). Les autres motifs comme les retards dans les branchements ou de remise du courant après suspension sont moins fréquents, mais non négligeables.

Pour les clients MT/HT, les interruptions abusives dominent également les réclamations. Elles en sont les causes chez 29,9% de ces derniers.

Tableau 29 : Répartition (en %) des abonnés BT suivant les principales causes des réclamations et le réseau interconnecté

	Yaoundé	Douala	RIS (hors Yde, Dla)	RIN	Total
<i>Interruption abusive de l'énergie</i>	6,8	26,5	24,7	26,8	22,0
<i>Mauvaise facturation</i>	40,8	38,8	30,0	30,6	33,1
<i>Branchement non exécuté ou non-respect des délais de branchement</i>	4,9	6,1	7,6	12,1	8,3
<i>Remise tardive de l'électricité après suspension</i>	3,9	4,1	4,0	8,3	5,3
<i>Compteur défectueux ou brûlé</i>	24,3	6,1	13,5	7,0	13,0
<i>Autres</i>	19,4	12,2	19,3	13,4	16,9
<i>NSP</i>	0,0	6,1	0,9	1,9	1,5
Total	100	100,0	100,0	100	100

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Pour les clients MT/HT, les interruptions abusives dominent également les réclamations. Elles en sont les causes chez 29,9% de ces derniers.

Tableau 30 : Répartition (en %) des abonnés MT/HT suivant les principales causes des réclamations et le réseau interconnecté

	RIS	RIN	Total
<i>Interruption abusive de l'énergie</i>	33,6	16,1	29,9
<i>Mauvaise facturation</i>	10,3	38,7	16,3
<i>Branchement non exécuté ou non-respect des délais de branchement</i>	4,3	0,0	3,4
<i>Remise de l'électricité après suspension</i>	7,8	0,0	6,1
<i>Compteur défectueux ou brûlé</i>	7,8	9,7	8,2
<i>Autres</i>	34,5	32,3	34,0
<i>NSP</i>	1,7	3,2	2,0
Total	100,0	100,0	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

L'enquête a permis d'identifier les principaux canaux de saisine d'Eneo par ses clients en cas de plainte/réclamation. A ce sujet, la grande majorité des abonnés – soit environ 1 sur 2, et même souvent bien plus – privilégient encore un déplacement physique en agence d'Eneo. Ce canal est utilisé par plus de 84 % des clients BT en moyenne, atteignant près de 87 % dans les RIS (hors Yaoundé et Douala) et le RIN, et plus de 75 % à Yaoundé et Douala. Les autres moyens restent très peu utilisés par les abonnés BT. En effet, seuls 9 % utilisent les numéros vert 8010, et à peine 2,3 % utilisent le site web d'Eneo pour les réclamations/plaintes. Les plateformes numériques comme *Dal* ou les recours via ARSEL sont quasiment absents.

Tableau 31 : Répartition (en %) des abonnés BT suivant les principaux moyens utilisés pour solliciter Eneo en cas de réclamation, le type de branchement et selon le réseau interconnecté

	Yaoundé	Douala	RIS (hors Yde, Dal)	RIN	Total
<i>Physiquement dans une agence ENEO</i>	79,6	75,5	87,4	86,0	84,4
<i>à travers le site Web d'ENEO</i>	2,9	2,0	1,3	3,2	2,3
<i>à travers la plateforme Dal</i>	1,0	4,1	0,0	0,0	0,6
<i>via le numéro vert d'ENEO 8010</i>	13,6	12,2	7,6	7,0	9,0
<i>Via ARSEL</i>	2,9	0,0	0,9	0,0	0,9
<i>Autres</i>	0,0	4,1	1,3	2,5	1,7
Total	100	100	100	100	100

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Chez les abonnés MT/HT, les tendances sont similaires à celles des clients BT. Plus de 77 % se déplacent physiquement dans les agences d'Eneo pour faire leur réclamation. Environ 15,6% font des réclamations via le numéro vert d'Eneo. Les autres canaux de réclamation (site web d'Eneo, plateforme Dal, etc.) sont rarement utilisés par les clients MT/HT.

Graphique 19 : Répartition (en %) des abonnés MT suivant les principaux moyens utilisés pour solliciter Eneo en cas de réclamation, le type de branchement et selon le réseau interconnecté



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

En cas de réclamation formellement adressée à Eneo, ce dernier se doit de répondre par écrit au client selon des délais prescrit par le RSDPE. Les délais d'intervention sont généralement de 20 jours ouvrables. Dans tous les cas, quelle que soit la forme de la réclamation, une grande proportion des abonnés BT manifestent une insatisfaction quant aux délais d'intervention d'Eneo. Près de la moitié d'entre eux (environ 43 %) se déclarent pas du tout satisfaits, avec des taux encore plus élevés à Yaoundé (plus de 53 %) et à Douala (près de 49 %). À cela s'ajoutent près de 28 % qui sont peu satisfaits, ce qui signifie que plus de sept abonnés BT sur dix sont mécontents des délais de réaction d'Eneo en cas de réclamation.

Tableau 32 : Répartition (en %) des abonnés BT suivant leur niveau de satisfaction des délais d'intervention d'ENEO pour résoudre leur problème en cas de réclamation selon le réseau interconnecté

	Yaoundé	Douala	RIS (Hors Yde et Dal)	RIN	Total
<i>Pas du tout satisfait</i>	53,4	49	44,8	31,2	42,9
<i>Peu satisfait</i>	30,1	16,3	27,4	30,6	27,8
<i>Indifférent</i>	1,9	4,1	9,4	2,5	5,5
<i>Satisfait</i>	13,6	26,5	15,7	33,1	21,4
<i>Très satisfait</i>	0	0	1,3	0,6	0,8
<i>ND</i>	1,0	4,1	1,3	1,9	1,7
Total	100	100	100	100	100

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Pour les abonnés MT, la situation est similaire ; plus de 60% estiment ne pas être satisfaits des délais d'intervention d'Eneo.

Dans tous les cas, il est nécessaire de mieux sensibiliser les clients d'Eneo sur les dispositions du RSDPE en matière de réclamation. Notamment, sur les types de réclamation, les modalités ainsi que leur droit vis-à-vis d'Eneo après avoir fait une réclamation.

Tableau 33 : Répartition (en %) des abonnés MT/HT suivant leur niveau de satisfaction des délais d'intervention d'Eneo pour résoudre leur problème en cas de réclamation selon le réseau interconnecté

	RIS	RIN	Total
<i>Pas du tout satisfait</i>	40,5	12,9	34,7
<i>Peu satisfait</i>	24,1	35,5	26,5
<i>Indifférent</i>	4,3	0,0	3,4
<i>Satisfait</i>	27,6	45,2	31,3
<i>Très satisfait</i>	1,7	3,2	2,0
<i>ND</i>	1,7	3,2	2,0
Total	100	100	100

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

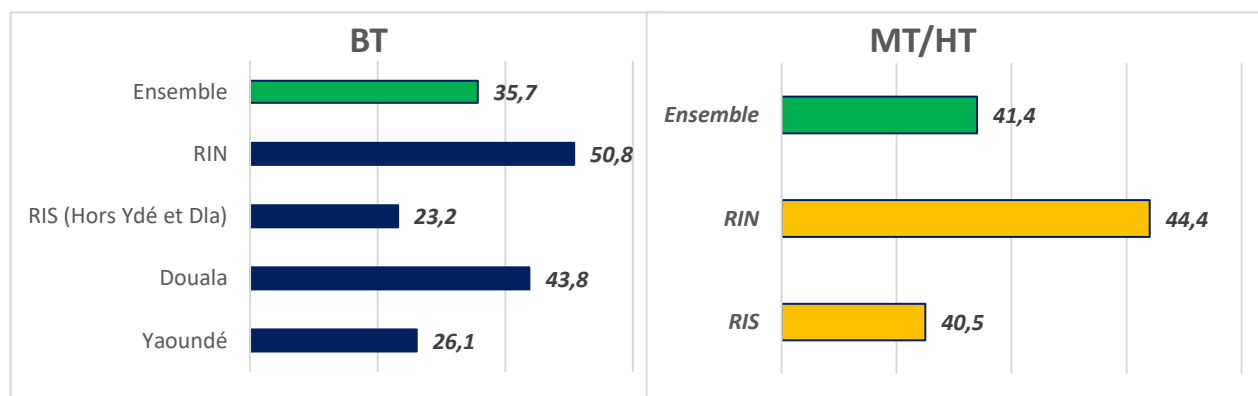
4.3. Perception du comportement des sous-traitants et d'autres acteurs

Compte tenu de l'étendue du service d'Eneo Cameroun, ce dernier est parfois emmené à travailler avec des sous-traitants pour plus d'efficacité et d'efficience, quoique cela ne soit pas mentionné dans le RSDPE. Un sous-traitant c'est une entreprise mandatée, par Eneo, à agir en son nom concernant certains aspects de ses obligations contractuelles contenues dans le règlement de service.

Pour l'ensemble des abonnés BT, au cours des 12 mois précédant l'enquête, un peu plus d'un tiers ont reçu la visite d'un sous-traitant d'Eneo. Cette proportion est bien plus élevée à Douala (43,8%) et dans le RIN (50,8%). Dans la ville de Yaoundé et le RIS (Hors Yaoundé, Douala) les clients d'Eneo ont le moins bénéficié des services des sous-traitants d'Eneo.

Pour les clients MT/HT, globalement 41,4% ont déclaré avoir bénéficié des services d'un sous-traitant d'Eneo au cours des 12 derniers mois. Ce taux ne change pas beaucoup suivant le réseau interconnecté (44,4% pour le RIN et 40,5% pour les clients du RIS).

Graphique 20 : Proportion (%) des abonnés ayant reçu un sous-traitant d'ENEO au cours des 12 derniers mois précédant l'enquête suivant le type de branchement et selon le réseau interconnecté



* Pour les branchements MT/BT, la décomposition en RIS et RIN est considérée.

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

En ce qui concerne le niveau de satisfaction des clients des interventions des sous-traitants d'Eneo, il ressort que ceux-ci apprécient généralement positivement les services fournis par ces derniers. En effet, plus de la moitié des abonnés BT se déclarent satisfaits des services fournis par les sous-traitants d'Eneo, avec un taux global de de près de 60%. Le niveau de satisfaction de ces services est généralement plus élevé dans la ville de Yaoundé que dans les autres zones d'enquête, en particulier dans la ville de Douala où il est de 39,1%.

Du côté des abonnés MT/HT, la majorité est également satisfaite (58 %), bien que l'insatisfaction soit un peu plus marquée dans le RIN où près de 29,4% se déclarent pas du tout satisfaits ou peu satisfaits, contre 20% pour les clients du RIS.

Tableau 34 : Répartition (en %) des abonnés suivant leur niveau de satisfaction des services délivrés par les sous-traitants d'ENEO, le type de branchement et selon le réseau interconnecté

Réseau interconnecté		Yaoundé	Douala	RIS (hors Yde et Dal)	RIN	Ensemble
BT	<i>Pas du tout satisfait</i>	4,2	9,8	8,3	6,8	7,3
	<i>Peu satisfait</i>	18,1	30,4	10,7	18,4	18,1
	<i>Indifférent</i>	8,3	18,5	21,4	15,1	16,4
	<i>Satisfait</i>	65,3	39,1	54,8	54	53,4
	<i>Très satisfait</i>	0	0	2,4	3,9	2,5
	<i>ND</i>	4,2	2,2	2,4	1,8	2,2
	Total	100	100	100	100	100
MT/HT				RIS	RIN	Ensemble
	<i>Pas du tout satisfait</i>			7,3	17,6	9,7
	<i>Peu satisfait</i>			12,7	11,8	12,5
	<i>Indifférent</i>			10,9	17,6	12,5
	<i>Satisfait</i>			61,8	47,1	58,3
	<i>Très satisfait</i>			3,6	0	2,8
	<i>ND</i>			3,6	5,9	4,2
	Total			100	100	100

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Lors de l'enquête, un intérêt a également été porté sur la capacité des abonnés d'Eneo à identifier un sous-traitant d'Eneo comme tel.

En moyenne, un peu plus d'un abonné BT sur deux déclare pouvoir reconnaître un sous-traitant d'Eneo. Des disparités sont cependant observées entre les différentes zones d'enquête, avec des proportions particulièrement élevées à Douala et dans le réseau RIS, dépassant souvent les 65 %.

De même, chez les clients MT/HT, la proportion capable d'identifier les sous-traitants commis par Eneo tourne autour de 58%, atteignant près de 65% dans le RIN, contre 56% pour le RIS.

Tableau 35 : Proportion (%) des abonnés capables d'identifier un sous-traitant d'Eneo suivant le type de branchement et selon le réseau interconnecté

	BT				MT/HT*
	BT Résidentielle	BT Professionnel	BT Résidentiel et professionnel	Ensemble	
Yaoundé	51,5	50	60	51,6	
Douala	68,6	62,5	63,2	68,1	
RIS (Hors Yde et Dal)	40,9	43,8	49	41,4	55,9
RIN	68,4	60,4	78	68,5	64,8
Total	55,2	54,3	63,2	55,6	57,8

* Pour les branchements MT/BT, la décomposition en RIS et RIN est considérée.

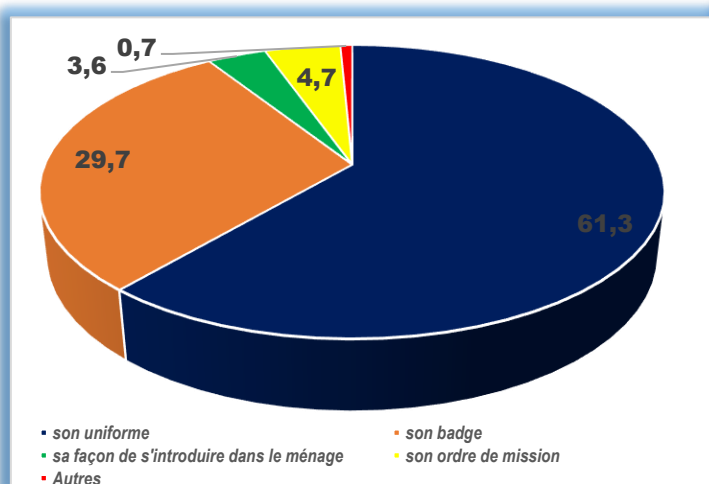
Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Les mécanismes par lesquels les abonnés reconnaissent les sous-traitants d'Eneo varient selon le type de branchement et le réseau. Dans l'ensemble, les clients d'Eneo ont tendance à reconnaître les sous-traitants soit par leur uniforme, soit par leur badge. Chez les clients BT, il y a dominance de clients qui reconnaissent les sous-traitants d'Eneo à travers l'uniforme (61,3%). Ici, 29,7% ont déclaré les reconnaître via leur badge professionnel. Au niveau des réseaux interconnectés, la même tendance est observée à l'exception de la ville de Yaoundé où l'on constate que 57,9% des abonnés identifient les sous-traitants d'Eneo à travers leur badge contre 20,8% qui les distinguent à travers l'uniforme (cf. Tableau A 5).

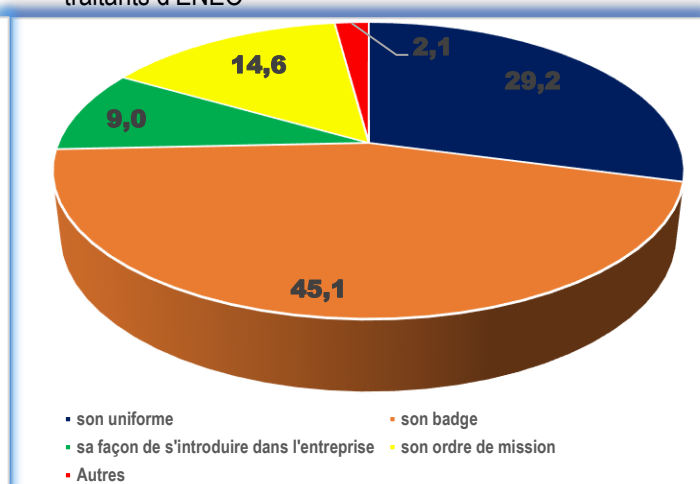
Par contre, chez les abonnés MT/HT le badge apparaît comme le moyen d'identification des sous-traitants le plus courant (45,1 %), suivi de près par l'uniforme (29,2 %). Au niveau des abonnés MT/HT, 14,6% de ces derniers exigent d'avoir l'ordre de mission pour l'identification des sous-traitants.

Il apparaît nécessaire d'intensifier les campagnes de communication sur l'identification des sous-traitants d'Eneo

Graphique 21 : Répartition (en %) des abonnés BT suivant les principaux mécanismes d'identification des sous-traitants d'ENEO



Graphique 22 : Répartition (en %) des abonnés MT/HT suivant les principaux mécanismes d'identification des sous-traitants d'ENEO



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Dans cas spécifiques, il a été constaté que certains clients d'Eneo font recours à des tierces personnes pour des interventions du ressort d'Eneo. Les tierces personnes, dans le cadre de l'enquête, concernaient toute autre personne physique ou morale distincte d'Eneo ou de ses sous-traitants. Il peut s'agir des électriciens, câbleurs, autres connaissances, etc. Une intervention du ressort d'Eneo est entendu comme toute intervention qui touche au réseau de distribution. Sont exclus les travaux sur les installations électriques intérieurs des clients d'Eneo.

Globalement, la sollicitation par les clients d'Eneo de l'intervention des tiers, autres que les sous-traitants d'Eneo, reste peu courante parmi les abonnés. Chez les clients BT, 9,7% des abonnés ont eu recours à ce type d'intervention au cours des 12 derniers mois. Cette pratique est un peu plus fréquente à Douala et Yaoundé, où près de 11 % des abonnés BT déclarent avoir déjà eu recours à des tierces personnes pour une intervention de ressort d'Eneo.

Chez les abonnés MT/HT, 12,9 % de ces derniers ont déjà eu recours à des tierces personnes. Dans les RIS, cette proportion atteint 13,8 %, tandis qu'elle est moindre dans les réseaux RIN (9,3%).

Tableau 36 : Proportion (%) des abonnés ayant déjà sollicité l'intervention d'un tiers autre qu'un sous-traitant d'Eneo au cours des 12 derniers mois précédant l'enquête suivant le type de branchement et selon le réseau interconnecté

	BT	MT/HT
Yaoundé	11,0	
Douala	11,5	
RIS (hors Douala et Yaoundé)	10,2	13,8
RIN	8,1	9,3
Total	9,7	12,9

* Pour les clients MT/HT, la décomposition en RIS et RIN est considérée.

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Le recours à des tierces personnes pour une intervention du ressort d'Eneo en lieu et place de ce dernier ou d'un de ses sous-traitants est justifié par :

- ☞ **Arrivée / réaction tardive d'Eneo ou de son sous-traitant** : c'est la principale raison évoquée par les clients, que ce soit en BT ou en MT/HT. Pour les clients BT, 60,2% d'entre eux estiment que Eneo ou ses sous-traitants réagissent ou arrivent tardivement lorsqu'ils les sollicitent pour une intervention de leur ressort. Ce pourcentage est de 68,8% pour les clients MT/HT.
- ☞ **Refus d'Eneo ou de son sous-traitant** : le refus d'Eneo ou de son sous-traitant est plus observé chez les abonnés BT (13,1%) que chez les abonnés MT/HT (6,3%) ;
- ☞ **Insatisfaction après les prestations d'ENEO ou de son sous-traitant.**

Tableau 37 : Principales raisons de sollicitation pour une intervention du ressort d'Eneo

Motifs	BT	MT/HT
Arrivée / Réaction tardive d'ENEO ou de son sous-traitant	60,2	68,8
Refus d'ENEO ou de son sous-traitant	13,1	6,3
Pas satisfait des prestations d'ENEO ou de son sous-traitant	10,2	3,1
Autres	9,3	12,5
ND	7,2	9,4
Total	100	100

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

4.4. Connaissances des services de communication électronique et d'accompagnement d'Eneo

Dans le cadre de l'obligation du service public d'Eneo (RSDPE), ce dernier est amené à interagir régulièrement avec les consommateurs sur des questions liées à la fourniture de l'énergie et retour d'expérience des clients (réclamations, plaintes, services divers). Il est analysé dans cette section l'appréciation des clients vis-à-vis des principaux moyens de communication électronique mis à leur disposition par Eneo. Ces moyens de communication électroniques concernent généralement le site web d'Eneo, la plateforme myeasylight, et le numéro vert d'Eneo.

En matière de connaissance des principaux moyens de communication offerts par Eneo à ses clients, il ressort que beaucoup d'efforts sont à faire pour leur vulgarisation auprès des différents clients.

Au niveau des clients basse tension, le canal de communication électronique le plus connu est le numéro vert d'Eneo 8010 avec 36,7% ayant déclaré avoir connaissance (Tableau 38). Pour la plateforme myeasylight et le site web d'Eneo, seulement respectivement 10,5% et 15,6% des clients ont déclaré les connaître. On relève aussi que c'est dans les villes de Douala et Yaoundé que le numéro vert d'Eneo est le plus connu des clients, avec des proportions de ces derniers ayant connaissance se situant respectivement à 38,5% et 58,6%.

Pour les abonnés MT/HT, la tendance est la même. Le canal de communication le plus connu est également le numéro vert d'Eneo avec 56,2% de ces derniers ayant déclaré en avoir connaissance. Ici, le site web d'Eneo ainsi que la plateforme myeasylight ne sont connus que par 44,2% et 32,5% des clients respectivement.

Suivant le type d'abonnement, les résultats de l'enquête montrent que, quel que soit le type (prepaid ou postpaid) leur connaissance des principaux moyens de communication électronique reste limitée. Globalement, que l'on soit chez les abonnés en postpaid ou en prepaid, le numéro vert d'Eneo reste le moyen de communication le plus connu avec des proportions respectives de 36,7% et 40,5% (Cf. Tableau A 6). La part des clients prépayés qui connaissent le site web d'Eneo (18 %) est légèrement plus élevée que celle des clients postpaid (12 %).

Tableau 38 : Proportion (%) des abonnés ayant connaissance des principaux moyens de communication d'Eneo suivant le type de branchement et selon le réseau interconnecté

	BT			MT/HT*		
	Site Web d'ENEO	Plateforme myeasylight	Numéro vert d'ENEO 8010	Site Web d'ENEO	Plateforme myeasylight	Numéro vert d'ENEO 8010
Yaoundé	16,8	12,2	58,6			
Douala	15,6	16,7	38,5			
RIS (hors Douala et Yaoundé)	18,3	11,9	34,9	45,6	35,9	59,0
RIN	12,3	6,1	29,4	38,9	20,4	46,3
Total	15,6	10,5	36,7	44,2	32,5	56,2

* Pour les clients MT/HT, la décomposition en RIS et RIN est considérée.

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Parmi les clients ayant connaissance des différentes plateformes de communication mises à leur disposition, peu sont ceux qui ont déjà effectivement utilisé ces différentes plateformes. Ainsi, chez les clients BT comme chez les clients MT/HT, la plateforme myeasylight d'Eneo est la plus utilisée avec respectivement 29,1% et 53,1% qui y ont déjà eu recours.

L'usage des plateformes numériques de communication reste limité dans le RIN et le RIS en ce qui concerne les clients MT/HT. Comme le montre le Tableau 39 ci-dessous, quel que soit le moyen de communication, la part des clients du RIN l'ayant déjà utilisé est nettement inférieure à celle du RIS. Pour la plateforme myeasylight par exemple, 55,7% des clients MT/HT du RIS l'ont déjà utilisée, contre 36,4% pour les clients du RIN.

Au niveau du type d'abonnement, que l'on soit en mode BT prepaid ou postpaid, l'usage des moyens de communication électronique reste toujours mitigé, mais varie sensiblement suivant la zone d'enquête. Dans tous les cas, le site Web d'Eneo reste le moyen de communication électronique le plus utilisé (Cf. Tableau A 7). En moyenne 28 % des clients en mode prepaid et 32,8 % des postpaid ont utilisé le site web d'Eneo au cours des 12 derniers mois. Ici, le recours au numéro vert 8010 est moins adopté par les clients ; 23,3% des clients prepaid ont déjà utilisé le site web d'Eneo contre 26,3% pour les clients prepaid.

Tableau 39 : Proportion (%) des abonnés ayant connaissance et ayant déjà utilisé les moyens de communication d'Eneo suivant le type de branchement et selon le réseau interconnecté

	BT			MT/HT*		
	Site Web d'ENEO	Plateforme myeasylight	Numéro vert d'ENEO 8010	Site Web d'ENEO	Plateforme myeasylight	Numéro vert d'ENEO 8010
Yaoundé	32,8	42,9	18,8			
Douala	20,0	25,0	26,1			
RIS (hors Douala et Yaoundé)	26,2	24,1	22,3	47,2	55,7	35,7
RIN	25,7	32,7	27,5	19,0	36,4	20,0
Total	26,3	29,1	23,4	41,8	53,1	32,9

* Pour les clients MT/HT, la décomposition en RIS et RIN est considérée.

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

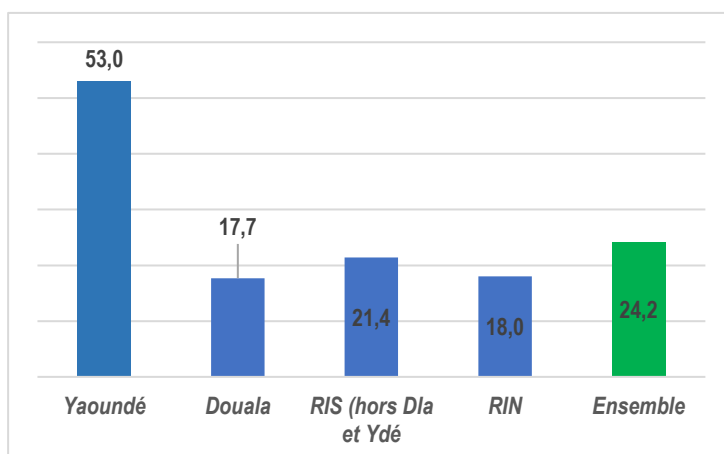
4.5. Visibilité de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité

Comme mentionné dans le chapitre 1, l'ARSEL est l'organe de l'Etat qui assure la régulation, le contrôle et le suivi des activités des exploitants et des opérateurs du Secteur de l'Electricité. Elle veille également à la protection des intérêts des consommateurs. Elle a été instituée par la loi N°98/022 du 24 décembre 1998, régissant le secteur de l'électricité. La réorganisation du Secteur a vu la mise en place de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité en 2000. Cette section s'intéresse à la connaissance de ce dernier par les différents clients d'Eneo.

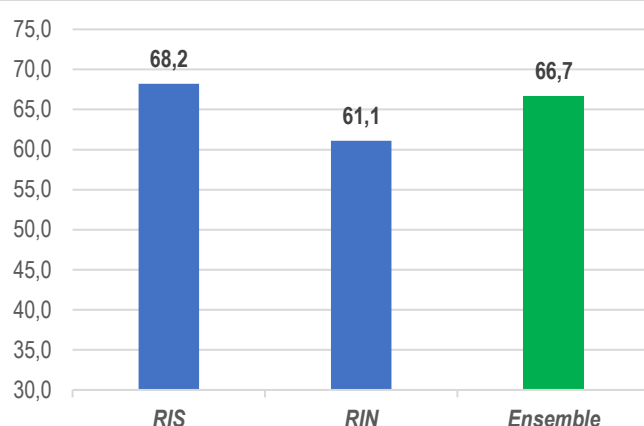
Dans l'ensemble, au niveau des clients BT 24,2% d'entre eux ont déjà entendu parler de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité. Soit un taux relativement bas, par rapport au nombre d'années d'existence et de fonctionnement de l'Agence (environ 25 ans). Cette proportion varie significativement en fonction de la zone d'enquête. En effet, comme le montre le Graphique 23 ci-dessous, à Douala, la proportion des abonnés ayant déjà entendu parler de l'ARSEL est de 17,7% contre 18% pour le RIN et 21,4% pour le RIS (hors Yaoundé et Douala). En fonction du type d'abonnement, les clients prepaid (26%) ont tendance à être mieux informés de l'existence de l'ARSEL par rapport au clients postpaid (22,8%) (Cf. Tableau A 8).

Chez les abonnés MT/HT, la connaissance de l'ARSEL est nettement meilleure. Globalement, 66,7% de ceux-ci ont déclaré avoir déjà entendu parler de l'ARSEL. De légères disparités sont observées en fonction du réseau interconnecté. Cette proportion est de 68,2% pour le RIS contre 61,1% pour le RIN.

Graphique 23 : Proportion (en %) des abonnés BT ayant déjà entendu parler de l'ARSEL



Graphique 24 : Proportion (en %) des abonnés MT/HT ayant déjà entendu parler de l'ARSEL



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Connaissance de la SONATREL

Que l'on soit au niveau des clients BT ou des clients MT/HT, ils ont tendance à mieux connaître la SONATREL par rapport à l'ARSEL.

Chez les clients BT, 40,3% ont déclaré avoir déjà entendu parler de la SONATREL avec des disparités en fonction des zones d'enquête comme le montre le tableau ci-après. Parmi les abonnés BT, ceux de la ville de Douala sont mieux informés sur l'existence de la SONATREL par rapport à ceux des autres zones ; 53,5% contre respectivement 40,6%, 41,4% et 35,5% pour les clients de Yaoundé, du RIN et du RIS (hors ydé et Dja).

Chez les abonnés MT/HT, la situation est encore nettement meilleure, avec en moyenne 76,3% d'entre eux qui ont déjà entendu parler de la SONATREL.

Tableau 40 : Proportion (%) des abonnés ayant déjà entendu parler de la SONATREL suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement, le type d'abonnement et la catégorie du client

	BT			MT/HT*
	Postpaid	Prepaid	Total	
Yaoundé	43,8	37,7	40,6	
Douala	46,7	58,4	53,5	
RIS (hors Douala et Yaoundé)	32,2	39,6	35,3	
RIN	39,2	44,2	41,4	79,6
Total	37,5	43,7	40,3	76,3

* Pour les clients MT/HT, la décomposition en RIS et RIN est considérée.

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

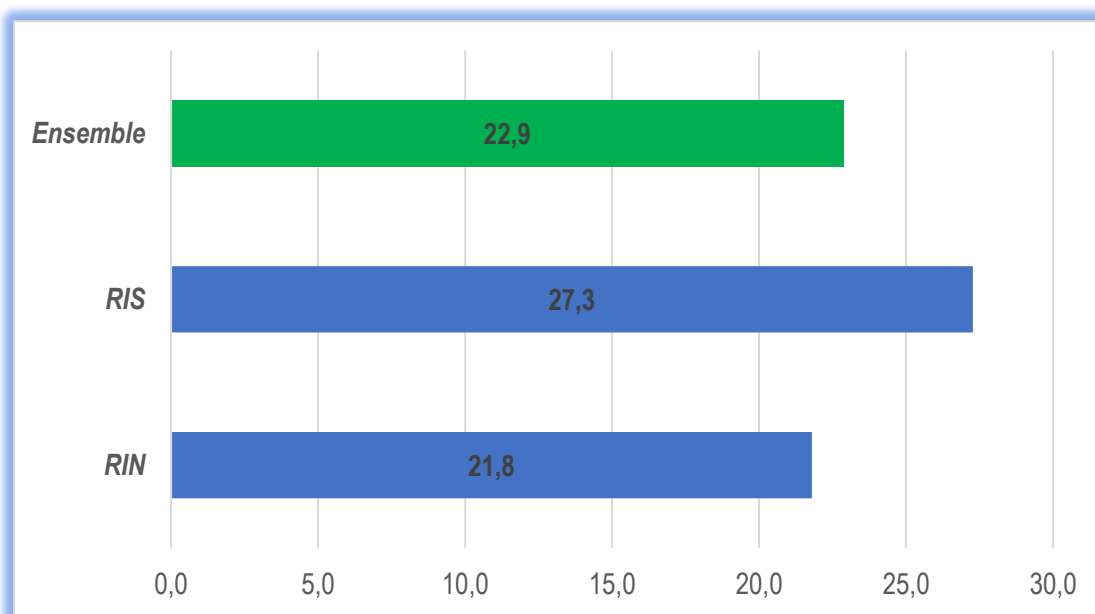
Pour renforcer ses liens avec les différents usagers (consommateurs et opérateurs), l'ARSEL met à leur disposition des outils/structures de gestion de la relation client, leur permettant de mieux s'informer ou de faire leur réclamation aisément. Ces outils sont destinés à capter et analyser les informations relatives aux usagers,

dans le but d'améliorer la qualité des services qui leur sont offerts par le concessionnaire du service public d'électricité et les autres opérateurs du secteur de l'électricité.

Parmi les outils développés, les clients d'Eneo ayant connaissance de l'ARSEL ont été interrogés sur leur connaissance du call center (centre de la relation client) de l'ARSEL. A ce sujet, il ressort que la totalité des clients BT ayant connaissance de l'ARSEL ont déclaré être au courant de l'existence du call center.

Chez les clients MT/HT ayant connaissance de l'ARSEL, seulement 22,9% d'entre eux connaissent l'existence d'un call center. Ce pourcentage est un peu plus élevé dans le RIS (27,3%) que dans le RIN (21,8%).

Graphique 25 : Proportion (en %) des clients MT/HT ayant connaissance du call center de l'ARSEL parmi ceux ayant connaissance de l'ARSEL



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Toujours dans le cadre de l'objectif d'améliorer la qualité des services fournis aux usagers, l'ARSEL a mis sur pied une commission de conciliation (gestion des conflits et réclamations) entre l'opérateur ENEO et ses clients. Les clients d'Eneo ont également été interrogés sur leur connaissance de cette commission.

Les résultats montrent une faible connaissance de cette commission de conciliation. En effet, au niveau des clients BT, seulement 36,7% ont déclaré savoir que l'ARSEL dispose d'une commission de conciliation pour le règlement des litiges entre Eneo et les abonnés. La plus grande proportion est observée pour les abonnés Eneo de la ville de Yaoundé (45,4%) et la plus faible à Douala (19,6%). Les clients postpaid ont tendance à plus connaître la commission de conciliation par rapport aux clients prepaid (37% contre 34,3%).

Du côté des abonnés MT/HT, la situation est quasi-identique. Autour de 36 % d'entre eux ont connaissance de la commission de conciliation.

Tableau 41 : Proportion des abonnés ayant connaissance que l'ARSEL dispose d'une commission de conciliation pour le règlement des litiges entre Eneo et les abonnés, suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement

	BT			MT/HT*
	Post paid	Prepaid	Total	
Yaoundé	46,7	44,1	45,4	
Douala	15,8	21,9	19,6	
RIS (hors Douala et Yaoundé)	31,5	27,8	29,9	36,1
RIN	38,8	35,1	37,0	39,4
Total	37,0	34,3	35,7	36,7

* Pour les clients MT/HT, la décomposition en RIS et RIN est considérée.

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Concernant le droit du consommateur (client d'Eneo) à pouvoir contacter ARSEL en cas de problème, il ressort que seulement 37,7% des clients d'Eneo BT ayant connaissance de l'ARSEL le connaissent. La plus grande proportion est observée à Yaoundé où environ un abonné BT sur deux (près de 47,5%) a déclaré connaître son droit de contacter l'ARSEL en cas de problème avec Eneo. Des efforts de sensibilisation doivent également être fait à ci-niveau, particulièrement à Douala, où seulement 15,7% des clients ayant déjà entendu parler de l'ARSEL connaissent leur droit de pouvoir la contacter en cas de problème avec Eneo.

Chez les abonnés MT/HT, la situation est quasi identique ; 40,4% clients ayant déjà entendu parler de l'ARSEL connaissent leur droit à pouvoir contacter l'ARSEL en cas de problème avec Eneo.

Tableau 42 : Proportion des abonnés connaissant leur droit de pouvoir contacter l'ARSEL en cas de problème avec Eneo, suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement, le type d'abonnement et la catégorie du client

	Ensemble BT			MT/HT*
	Postpaid	Prepaid	Total	
Yaoundé	51,1	44,1	47,5	
Douala	21,1	12,5	15,7	
RIS (hors Douala et Yaoundé)	37,8	32,2	35,3	40,6
RIN	36,3	36,5	36,4	39,4
Total	40,3	34,9	37,7	40,4

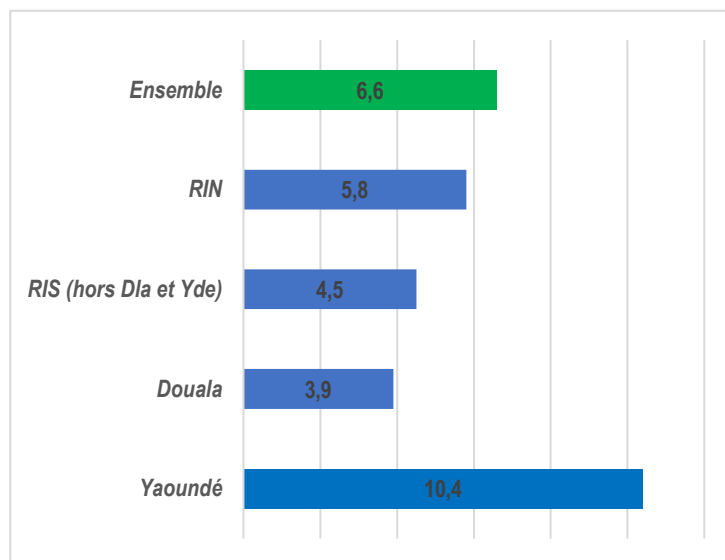
* Pour les clients MT/HT, la décomposition en RIS et RIN est considérée.

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

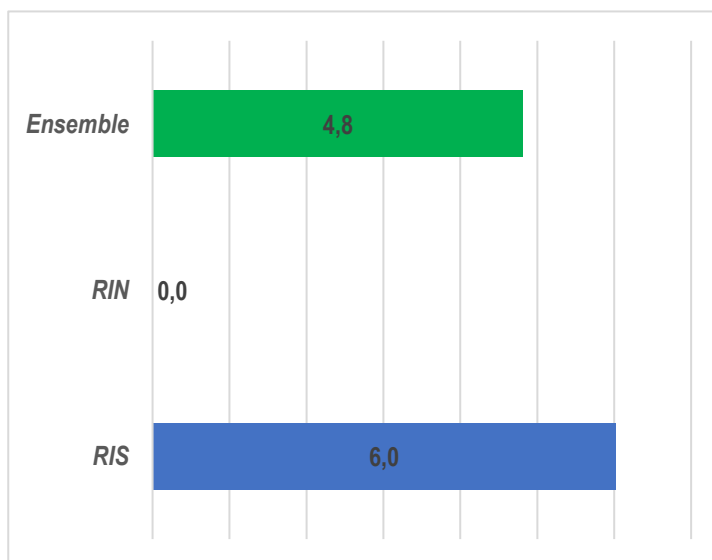
À l'échelle nationale, seulement 6,6 % des clients BT ayant connaissance de l'ARSEL ont déclaré l'avoir déjà contacté pour une réclamation. Cette proportion est inégalement répartie et se situe à environ 10% pour la ville de Yaoundé, contre à peine 4 % à Douala, 5,8% dans les RIN et 4,8% dans le RIS.

Chez les abonnés MT/HT, on observe également une faible tendance de ces derniers à contacter l'ARSEL pour une réclamation. À ce niveau, seulement 4,8% l'ont déjà contacté pour une réclamation.

Graphique 26 : Proportion des abonnés BT ayant connaissance de l'ARSEL et l'ayant déjà contacté l'ARSEL pour une réclamation



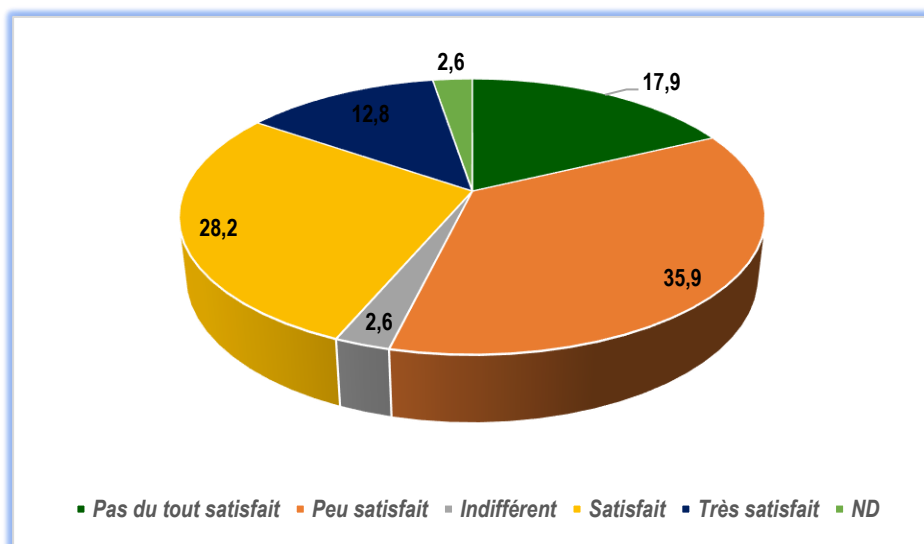
Graphique 27 : Proportion des abonnés MT ayant connaissance de l'ARSEL et l'ayant déjà contacté l'ARSEL pour une réclamation



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Parmi les abonnés BT ayant contacté l'ARSEL, près d'un sur trois (28,2 %) se déclare satisfait de la réponse reçue. À l'inverse, près de 18 % des abonnés se disent pas du tout satisfaits. Les avis mitigés restent fréquents : environ un tiers des abonnés (35,9 %) déclarent être « peu satisfaits » de la réponse donnée par l'ARSEL à leur réclamation, et seuls 13 % expriment une satisfaction élevée.

Graphique 28 : Répartition (en %) des abonnés suivant leur niveau de satisfaction de la réponse donné par l'ARSEL pour résoudre leur problème en cas de réclamation



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

4.6. Appréciation globale des relations entre Eneo et les clients

L'enquête a permis de cerner l'appréciation des clients d'Eneo BT et MT/HT sur certains éléments clés des relations qu'ils entretiennent avec Eneo ou avec ses sous-traitants. Il s'est agi d'apprécier la satisfaction des

clients au sujet des échanges/communications qu'ils entretiennent avec Eneo dans le cadre de la fourniture du service public. L'appréciation concerne cinq sous-dimensions, notamment :

- la qualité du service à la clientèle ;
- le respect des clients et l'aide à la compréhension de leurs besoins ;
- la facilité à obtenir le service client d'ENEO par téléphone ou dans un guichet ;
- la clarté des réponses, la courtoisie et la diligence du service client, lorsque vous appelez ou faite recours à ce service ;
- la façon dont Eneo assure le suivi et le règlement des demandes faites aux Services clients par ses clients.

Il ressort que pour chacune des sous-dimensions, plus d'un abonné sur 2 sont soit « pas du tout satisfaits », soit « peu satisfaits » de leur relation avec Eneo.

Concernant le service à la clientèle, c'est-à-dire le service rendu aux clients en ligne ou dans un guichet/bureau Eneo, 54,5% des clients BT sont insatisfaits des services qui leur sont rendus. Plusieurs griefs contribuant à l'insatisfaction des clients sont relevés, notamment : le manque de courtoisie, la lenteur dans la réception des clients (lorsque le client se rend dans un guichet Eneo), les longs rangs à supporter lors des paiements, etc.

S'agissant du respect des clients et de la compréhension de leurs besoins, la tendance est similaire : moins d'un client sur trois (30,3 %) se dit satisfait, tandis que plus de la moitié (55,1 %) exprime un avis négatif, principalement à Yaoundé et dans les RIS. En ce qui concerne la facilité d'accès au service client, seuls 25,9 % des abonnés BT déclarent être satisfaits, contre près de 53 % qui se disent peu ou pas du tout satisfaits. L'insatisfaction est particulièrement élevée à Yaoundé (69,3 %) et Douala (52,5 %). Pour ce qui est de la courtoisie, la clarté des réponses et la diligence du service client, environ un tiers des abonnés (34,5 %) s'en disent satisfaits, tandis qu'un quart (33,3 %) reste indifférent ou insatisfait, avec un taux de satisfaction un peu plus marqué dans les RIN et RIS (hors Yaoundé et Douala).

Enfin, concernant le suivi et le traitement des demandes (pannes, travaux, etc.), la situation est plus préoccupante du côté de clients BT. Plus de 60 % d'entre eux déclarent être peu ou pas du tout satisfaits du suivi du traitement de leurs requêtes. Seuls un abonné sur cinq se dit satisfait (21,2 %). Ce ressenti négatif est particulièrement prononcé à Yaoundé, où 80 % expriment un jugement défavorable.

Du côté des clients MT/HT ce constat est mitigé, traduisant un suivi de la clientèle plus ou moins rigoureux par rapport aux clients BT. Cependant, des efforts d'amélioration de la qualité de la relation service clients d'Eneo et clients doit s'améliorer. En effet, quelle que soit la dimension analysée, environ 40% des clients se disent insatisfaits.

Tableau 43 : répartition (%) des abonnés suivant leur appréciation du niveau de satisfaction de leur relation avec ENEO

Dimensions	Abonnés BT								Abonné MT/HT						
	<i>Pas du tout satisfait</i>	<i>peu satisfait</i>	<i>Indifférent</i>	<i>Satisfait</i>	<i>très satisfait</i>	<i>Non Concerné</i>	<i>ND/NSP</i>	Total	<i>Pas du tout satisfait</i>	<i>peu satisfait</i>	<i>Indifférent</i>	<i>Satisfait</i>	<i>très satisfait</i>	<i>ND/NSP</i>	Total
Qualité du service à la clientèle (en ligne ou bien dans un guichet/bureau ENEO)	18,2	36,3	10,0	29,4	0,6	3,6	2,0	100,0	12,4	30,1	14,5	36,1	2,0	4,8	100,0
Respect des clients et l'aide à la compréhension de leurs besoins	17,7	37,4	9,5	30,3	0,5	2,4	2,1	100,0	14,5	26,9	14,1	39,4	1,6	3,6	100,0
Facilité à obtenir le service client d'ENEO par téléphone ou dans un guichet	18,6	34,7	11,4	25,9	0,6	6,5	2,3	100,0	15,7	19,3	24,1	34,1	1,2	5,6	100,0
Clarté des réponses, la courtoisie et la diligence du service client, lorsque vous appelez ou faite recourt à ce service	16,5	35,9	12,2	26,9	0,6	5,7	2,3	100,0	12,4	20,9	24,5	34,5	2,8	4,8	100,0
Façon dont ENEO assure le suivi et le règlement des demandes faites aux Services clients par ses clients (Intervention pour régler une panne, demandes de travaux sur la ligne électrique, etc.)	24,5	36,0	10,6	21,2	0,4	4,7	2,6	100,0	19,3	27,7	19,3	28,1	1,2	4,4	100,0

4.7. Synthèse de la satisfaction des abonnés ENEO

Dans l'optique d'avoir une idée de la satisfaction globale des clients d'Eneo, un Indice de Satisfaction des Clients d'Electricité (ISCE) est calculé. L'encadré suivant présente la méthodologie de calcul de cet indice.

ENCADRE 1: ISCE

L'ISCE est un indicateur composite qui mesure la satisfaction des abonnés d'ENEO au regard de trois dimensions, à savoir : (i) la perception de la tarification, la facturation et le paiement, (ii) la qualité du service d'électricité, (iii) la perception de la relation d'Eneo avec l'abonné/client. Chacune des dimensions est constituée d'indicateurs primaires, lesquels constituent la base du calcul de l'ISCE.

Le tableau suivant donne la décomposition de chaque dimension en indicateurs primaires.

Dimension	Indicateurs primaires	Modalités
Composante 1 : Tarification, la facturation et le paiement	- niveau de satisfaction par rapport aux montants de vos factures - niveau de satisfaction par rapport à la fiabilité/fonctionnement de votre compteur - niveau de satisfaction par rapport à la facilité à comprendre les factures - niveau de satisfaction par rapport aux frais demandés pour la fourniture et la pose d'un branchement ; - niveau de satisfaction par rapport au temps d'attente pour le paiement dans un guichet ; - Niveau de satisfaction par rapport aux différents moyens de paiement électronique (en ligne) mis à la disposition des abonnés.	1= Pas du tout satisfait, 2 = peu satisfait, 3 = indifférent, 4 = Satisfait 5 = très satisfait 6 = Non Concerné
Composante 2 : Qualité du service d'électricité	- niveau de satisfaction par rapport au respect du délai annoncé par ENEO pour le rétablissement, en cas d'interruption planifiée (travaux sur le réseau) de l'électricité ; - niveau de satisfaction par rapport à la vitesse de réparation des pannes sur le réseau électrique ; - niveau de satisfaction par rapport au à la qualité de votre raccordement sur le réseau ENEO ; - niveau de satisfaction par rapport au à la qualité de l'électricité (nombre de pannes, variations de tension) ; - niveau de satisfaction par rapport à la qualité des conseils d'ENEO sur les comportements à adopter pour économiser l'électricité ou pour éviter d'endommager vos appareils électroménager / informatiques, etc. ; - niveau de satisfaction par rapport à la sécurité des installations d'ENEO (poteaux électriques, câbles électriques, etc.).	1 = Pas du tout satisfait, 2 = peu satisfait, 3 = indifférent, 4 = Satisfait 5 = très satisfait
Composante 3 : Relation d'Eneo avec l'abonné/client	- niveau de satisfaction par rapport à la qualité du service à la clientèle (en ligne ou bien dans un guichet/bureau ENEO) ; - niveau de satisfaction par rapport au respect des clients et l'aide à la compréhension de leurs besoins ; - niveau de satisfaction par rapport à la facilité à obtenir le service client d'ENEO par téléphone ou dans un guichet ; - niveau de satisfaction par rapport à la clarté des réponses, la courtoisie et la diligence du service client, lorsque vous appelez ou faite recours à ce service ; - niveau de satisfaction par rapport à la façon dont ENEO assure le suivi et le règlement des demandes faites aux Services clients par ses clients (interventions pour régler une panne, demandes de travaux sur la ligne électrique, etc.).	1 = Pas du tout satisfait, 2 = peu satisfait, 3 = indifférent, 4 = Satisfait 5 = très satisfait 6 = Non concerné

Sur la base des réponses fournies par chaque client au niveau des indicateurs primaires, 04 scores de satisfaction sont calculés, dont un pour chacune des trois dimensions susvisées et un score de satisfaction globale.

Le calcul du score (SC) de satisfaction est fait en attribuant une note/cote à chaque abonné lorsqu'il répond d'une certaine façon aux indicateurs primaires constituant chaque dimension. La cotation / notation initiale (score initiale) suivante est faite en respectant les règles ci-après :

- ✓ « -2 » correspond à la modalité de réponse « Pas du tout satisfait » ;
- ✓ « -1 » correspond à la modalité de réponse « Peu satisfait » ;
- ✓ « 1 » correspond à la modalité de réponse « Satisfait » ;
- ✓ « 2 » correspond à la modalité de réponse « Très satisfait » ;
- ✓ « 0 » correspond aux autres modalités (Indifférents, NC et non déclarés/Ne sait pas).

Le score (SC) obtenu par un abonné i pour un indicateur primaire j est ensuite normalisé (SCN) entre 0 et 1 suivant le procédé suivant :

$SCN_{ij} = \frac{(2+SC_{ij})}{4}$. Il donne la mesure dans laquelle l'abonné i est satisfait du service mesuré par l'indicateur primaire j . Plus il est proche de 1, plus l'abonné est satisfait.

L'étape suivante consiste à calculer l'indice de satisfaction globale de la dimension d (d variant de 1 à 3) comme étant la moyenne des SCN_{ij} .

Il est donné par la formule suivante

$$ISCE_d = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \left(\frac{1}{D} \sum_{j=1}^D SCN_{ij} \right)$$

Où :

- D désigne le nombre d'indicateurs primaires de la dimension d
- n désigne la taille totale de l'échantillon.

L'hypothèse faite étant qu'aucune dimension n'a une importance relative par rapport à une autre, l'ISCE est simplement donné par la formule suivante :

$$ISCE = \frac{1}{3} \sum_{d=1}^3 ISCE_d$$

Interprétation :

- Plus l'ISCE est proche de 1 plus les clients d'ENeo sont satisfaits ;
- La proportion des clients ayant un indice inférieur à $\frac{1}{2}$ correspond à la proportion des clients insatisfaits ;
- La proportion des clients ayant un indice supérieur à $\frac{1}{2}$ correspond à la proportion des clients satisfaits.

Il est également calculé la contribution de chacune des dimensions de l'indice à la satisfaction des clients d'ENeo. Cette contribution est donnée par la relation suivante :

$$CRT_j = \frac{N_j * ISCE_j}{N * ISCE}$$

Où

- ✓ N_j désigne le nombre d'indicateurs primaires de la dimension $j = 1, 2, 3$;
- ✓ N désigne le nombre total d'indicateurs primaires.

Elle désigne le poids qu'a la dimension j sur la formation de l'indice. Plus elle est grande par rapport aux autres, plus l'importance est élevée.

De manière synthétique, au niveau des clients d'Eneo BT, 61,7% sont satisfaits des services fournis par Eneo, contre 51,8% pour les clients MT/HT. Au niveau des clients BT, les abonnés en mode prepaid sont globalement plus satisfaits (63,8%) que les abonnés postpaid (59,2%).

Par ailleurs, cet indice est meilleur dans le réseau interconnecté sud que dans le réseau interconnecté Nord, quel que soit la catégorie du client (BT ou MT/HT).

Par construction, il est possible de calculer la contribution de chacune des dimensions à la construction de l'indice. Les Tableau A 9 et Tableau A 10 en annexe montrent que la dimension qui tire l'indice de satisfaction vers le haut est liée aux services de tarification, la facturation et de paiement. Pour les abonnés BT, la contribution de cette dimension à la formation de l'indice est de 0.59 contre 0.54 pour les clients MT/HT. La dimension liée à la qualité du service d'électricité ne contribue qu'à 0,23 à la construction de l'indice chez les clients BT. Cette contribution est la même au niveau des clients MT/HT. Ce résultat cohérent avec les analyses faites plus haut, montre la nécessité pour Eneo d'améliorer la qualité du service d'électricité offerte à ses divers clients, notamment en ce qui concerne la régularité dans la fourniture de l'électricité, la qualité du service (pannes, variations de tension, etc.) la sécurisation des installations directement proches des ménages (poteaux, câbles, etc.).

Tableau 44 : Proportion des abonnés satisfaits des service d'électricité

	Ensemble BT			MT/HT*
	Postpaid	Prepaid	Total	
Yaoundé	79,2	90,1	84,3	
Douala	59,6	66,4	62,5	
RIS (hors Douala et Yaoundé)	55,2	56,5	56,0	54,4
RIN	53,4	62,4	58,5	42,6
Total	59,2	63,8	61,7	51,8

* Pour les clients MT/HT, la décomposition en RIS et RIN est considérée.

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Chapitre 5 : Pratiques d'efficacité énergétique par les abonnés

Dans ce chapitre, il est analysé le comportement des clients d'Eneo en matière d'adoption des comportements d'économie de l'énergie électrique et d'utilisation des sources d'énergies renouvelables.

5.1. Comportement d'efficacité énergétique

5.1.1. Efficacité énergétique au niveau des clients MT/HT

Il est recommandé aux entreprises d'avoir des chartes de gestion de l'efficacité énergétique. Celle-ci renvoyant à tout document élaboré par l'entreprise (signé par une ou plusieurs parties) et définissant les objectifs ainsi que les moyens d'efficacité énergétique applicables au sein de l'entreprise. Il définit ainsi les actions / comportement à adopter par le personnel pour l'amélioration de l'efficacité énergétique ainsi que le bien-être des utilisateurs des locaux. Lors de l'enquête, il a été demandé aux entreprises si elles disposent d'une telle charte relative à la gestion de l'efficacité énergétique.

Les résultats de l'enquête montrent que seulement 1 abonné MT/HT sur 5 dispose d'une charte pareille, que ce soit dans le RIN ou le RIS, avec des taux proches 20,0 %. Ce faible pourcentage traduit une planification du développement des entreprises prenant encore faiblement l'économie de l'énergie électrique.

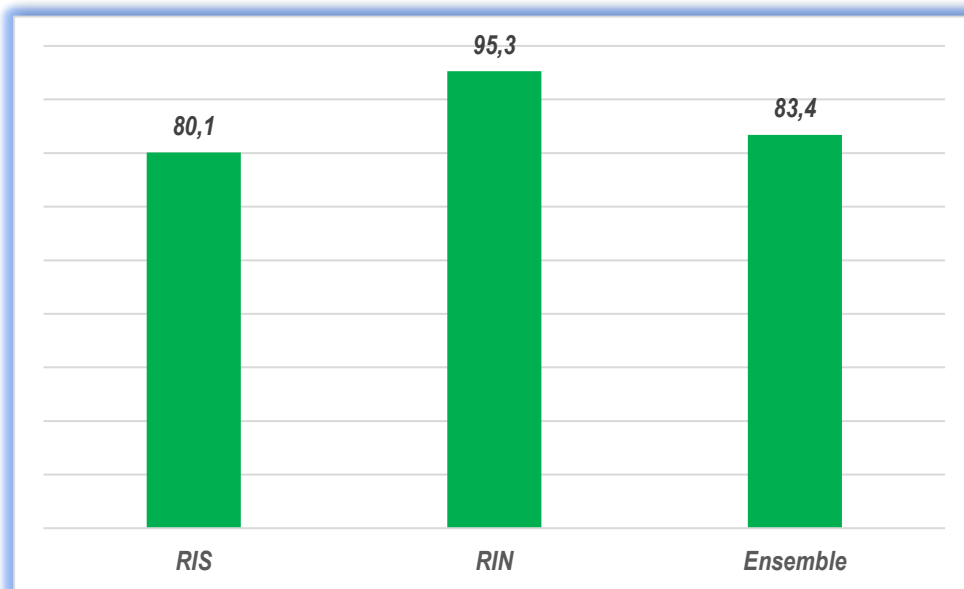
Les clients ayant adopté une charte de gestion de l'efficacité énergétique mettent en œuvre, au sein de leurs organisations, des politiques permettant de suivre et contrôler leur consommation de l'énergie. Parmi les actions mises en œuvre par ces derniers, il a été relevé principalement :

- La mise en arrêt des machines non fonctionnelles ;
- La mise en place d'un service dédié à la maintenance ;
- La mise en place des comités hygiène, santé et sécurité au travail qui s'occupent entre autres du suivi du comportement des employés en matière d'utilisation de l'énergie électrique ;
- Le suivi régulier de la facturation et de la consommation de l'électricité au sein de l'entreprise ;
- La gestion de l'électricité par la mise en place des détecteurs de présence.

Pour les entreprises n'ayant pas une charte de gestion de l'efficacité énergétique en leur sein, on note généralement que plusieurs d'entre-elles adoptent des comportements visant à réduire leur consommation d'électricité. En effet, globalement 61,8% des clients professionnels MT/HT déclarent prendre en compte, lors de l'achat des ampoules pour l'éclairage, leur capacité en économie d'énergie (ampoule / réglette économique ou pas). Ce pourcentage est respectivement de 60,0% et de 68,5% dans le RIS et le RIN.

En ce qui concerne l'acquisition des équipements et appareils de production par les clients MT/HT, l'on constate que la plupart prennent en compte la consommation énergétique lors de leur achat, en achetant les appareils moins énergivores. Ce comportement est particulièrement observé dans les RIN, où plus de 95 % des abonnés prennent en considération la consommation d'électricité lors de l'acquisition des équipements. Ce pourcentage est de 80 % dans le RIS. Au total, près de 83 % des abonnés MT/HT adoptent cette démarche responsable, tandis qu'une minorité d'environ 15 % ne tient pas compte de la consommation d'énergie lors de leurs achats.

Graphique 29 : Proportion (%) des abonnés MT qui prennent en compte lors de l'achat des équipements et appareils de production leur niveau de consommation en énergie



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

La grande majorité des abonnés professionnels MT/HT encouragent leur personnel à éteindre systématiquement les lampes dans les espaces non occupés, avec près de deux tiers (66,3%) qui adoptent cette recommandation de manière constante. Cette attitude est légèrement plus marquée dans le RIS (69,8 %) que dans le RIN (65,4 %). Toutefois, une minorité d'abonnés reste moins rigoureuse ; environ 13 % déclarent ne jamais recommander à leur personnel d'éteindre systématiquement les lampes dans les espaces non occupés de l'entreprise.

Tableau 45 : Proportion (%) des abonnés MT qui recommandent à leur personnel d'éteindre systématiquement les lampes dans les espaces non occupés de l'entreprise

	Jamais	Rarement	Souvent	Toujours	Total
RIS	13,5	5,1	12,8	65,4	100,0
RIN	9,3	11,6	9,3	69,8	100,0
Total	12,6	6,5	12,1	66,3	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

5.1.2. Efficacité énergétique au niveau des clients BT

Pour les clients ayant des abonnement basse tension, les tendances similaires à celles observées chez les clients MT/HT sont mises en évidence. En effet, la majorité (68,1%) de ces derniers déclarent tenir compte de la consommation énergétique des ampoules lors de leur achat. Cette tendance est particulièrement observée dans les grandes villes, Yaoundé (environ 8 abonnés sur 10) et Douala (en moyenne 85,4 % des clients BT).

Dans le RIS (hors les villes de Douala et Yaoundé), les comportements varient davantage. Près de 7 abonnés sur 10 (69,6 %) se montrent attentifs à la performance énergétique des ampoules lors de l'achat.

En revanche, dans le RIN, la tendance est plus nuancée. Seulement un peu plus de la moitié des abonnés BT (55,4 %) y déclare considérer la consommation des ampoules lors de l'achat.

Tableau 46 : Proportion (%) des abonnés BT prenant en compte, lors de l'achat des ampoules pour l'éclairage, leur niveau de consommation en énergie, suivant le réseau interconnecté et le type d'abonnement.

	Postpaid	Prepaid	Total
Yaoundé	83,3	78,1	80,6
Douala	82,8	87,3	85,4
RIS (hors Douala et Yaoundé)	72,2	66	69,6
RIN	58,3	51,7	55,4
Total	69,5	66,4	68,1

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Pour ce qui est de l'économie de l'électricité lors de l'utilisation dans les ménages des abonnés d'Eneo, il ressort que la plupart des clients exigent d'éteindre la lumière dans les pièces non occupées de leur logement. Près de 85,9% des abonnés postpaid déclarent éteindre souvent ou systématiquement des lampes dans les espaces non occupés de leur logement. Chez les abonnés prepaid, cette proportion est sensiblement la même et se situe à 88,0%. En revanche, suivant les zones d'enquête, l'on observe des disparités traduisant des comportements divers en matière d'économie d'énergie. Au niveau des villes de Yaoundé et Douala, au moins 93% des clients postpaid recommandent d'éteindre systématiquement les lampes. Des efforts de sensibilisation restent à faire dans le RIN et le RIS (hors les villes de Douala et Yaoundé) où ce pourcentage est respectivement de 84 et 80,6%.

Tableau 47 : répartition (%) des abonnés BT selon qu'ils éteignent systématiquement les lampes dans les espaces non occupés du votre logement / entreprise

	POSTPAID						PREPAID					
	Jamais	Rarement	Souvent	Toujours	NSP	Total	Jamais	Rarement	Souvent	Toujours	NSP	Total
Yaoundé	2,7	4,4	24,6	68,3	0,0	100	5,6	3,1	26,5	64,8	0,0	100
Douala	2,4	3,0	13,3	81,3	0,0	100	2,5	5,7	16,4	74,6	0,8	100
RIS (hors ydé et Douala)	9,7	8,7	19,2	61,4	1,0	100	6	4,9	22,7	65,8	0,5	100
RIN	3,8	11,5	21,2	63	0,5	100	2,1	11,4	19,3	66,2	1,0	100
Total	5,5	8,1	19,9	66	0,5	100	4,2	7,1	21,4	66,6	0,7	100

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Concernant la prise en compte de la consommation des appareils électroménagers au moment de leur achat, les résultats montrent que près de 6 abonnés BT sur 10 (59,3%) déclarent prendre en compte la consommation énergétique lors de l'achat de leurs équipements ou appareils électroménagers. Cette prise en compte se fait notamment en sollicitant les appareils consommant le moins possible l'énergie électrique. Dans les villes de Yaoundé et Douala, ces proportions sont les plus élevées et se situent respectivement à 73 % et 61,5 %.

En analysant selon le type d'usage de l'électricité, on observe pratiquement les mêmes tendances quelle que soit la zone d'enquête, traduisant une prise de conscience moyenne/mitigée des clients d'Eneo concernant l'importance accordée par ces derniers à la consommation des appareils/équipements achetés.

Tableau 48 : Proportion (%) des abonnés BT qui prennent en compte, lors de l'achat des équipements et/ou appareils électroménager ou de production, leur niveau de consommation suivant la zone d'enquête

	Ensemble		
	Postpaid	Prepaid	Total
Yaoundé	77,2	69,9	73,3
Douala	62,3	60,8	61,5
RIN (hors Douala et Yaoundé)	60,4	51,4	56,6
RIS	55,8	56	55,9
Total	60,9	57,4	59,3

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

La plupart des abonnés BT adoptent des gestes d'économie d'énergie, notamment en débranchant systématiquement les appareils non utilisés. Au niveau national, environ 84,4 % des abonnés BT déclarent avoir cette habitude. Cette pratique est particulièrement observée chez les clients de Yaoundé, où plus de 94 % de ces derniers déclarent débrancher systématiquement leurs équipements inutilisés. La ville de Douala suit avec environ 85,8 %, tandis que les réseaux interconnectés secondaires (RIN et RIS (hors Yaoundé et Douala)) enregistrent des niveaux plus modérés, oscillant autour de 81 % à 83,7 %.

Tableau 49 : Proportion (%) des abonnés BT qui débranchent systématiquement tous les appareils non utilisés (téléviseur, climatiseur/ventilateur, ordinateur de bureau, etc.)

	Postpaid	Prepaid	Total
Yaoundé	95,7	93,4	94,5
Douala	81,1	89,2	85,8
RIS (hors Douala et Yaoundé)	79,6	82,9	81,0
RIN	83,6	83,9	83,7
Total	83,2	85,9	84,4

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

5.2. Utilisation des sources d'énergies alternatives

Pour des raisons diverses (fiabilité du service d'électricité⁷, coûts élevés des prix unitaires, volonté d'économie énergie, etc.) les clients d'Eneo sont parfois amenés à recourir à d'autres sources d'énergies différentes de celle fournie par Eneo, à travers les différents réseaux interconnectés qu'il exploite. Les sources alternatives de l'énergie peuvent être : le solaire, la biomasse, l'éolien, etc.

D'après les résultats de l'enquête, une part non négligeable des abonnés déclare recourir à d'autres sources d'énergie en complément de celle fournie par Eneo. Globalement, près de 14 % des abonnés BT utilisent des solutions alternatives.

La tendance est plus marquée à Yaoundé, où près de 1 abonné sur 5 affirme avoir recours à une source d'énergie complémentaire. Il en est de même pour les abonnés du RIS (hors Douala et Yaoundé) avec environ 18,6 %, alors que dans le RIN ce pourcentage est nettement plus faible et se situe autour de 6,4 %. À Douala, cette proportion se situe autour de 14,2 %, légèrement en dessus de la moyenne nationale.

⁷ Qualité de la tension, interruption dans la fourniture de l'énergie (délestages), etc.)

Chez les abonnés MT/HT, l'usage des énergies alternatives à celles offertes par Eneo est plus fréquente. En moyenne 58,6% de ces derniers utilisent d'autres sources d'énergie. Ce pourcentage est pratiquement le même pour les clients du RIS (58,5%) et du RIN (59,3%).

Tableau 50 : Proportion (%) des abonnés utilisant d'autres source d'énergie en plus de celle d'ENEO

	Ensemble		
	Postpaid	Prepaid	Total
Yaoundé	18,5	18,6	18,6
Douala	15,6	13,3	14,2
RS (hors Douala et Yaoundé)	20,2	16,4	18,6
RIN	7,7	4,8	6,4
Total	15	12,4	13,8

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Parmi les abonnés qui déclarent utiliser une source d'énergie alternative à celle d'Eneo, l'énergie solaire reste de loin la plus privilégiée, notamment chez les clients BT. En moyenne, près de 6 clients BT sur 10 ayant recours à une solution alternative à celle d'Eneo déclarent utiliser l'énergie solaire. Dans la ville de Yaoundé, cette proportion est la plus élevée atteignant la valeur de 76,6% (Cf. **Tableau A 3** en annexe). L'usage des autres sources d'énergie telles que l'éolienne ou la biomasse est presque inexistante au niveau des clients BT. Seulement 0,6% ont déclaré utiliser l'énergie éolienne. Ces derniers sont localisés dans les villes de Yaoundé et Douala. Une part non négligeable (25,7%) des clients BT utilise comme principale source d'énergie alternative à Eneo, les groupes électrogènes ou encore les lampes solaires (en cas de coupure d'électricité).

Du côté des clients MT/HT, la situation est radicalement différente en ce qui concerne les sources d'énergies alternatives utilisées. Chez ces derniers, plus de 90% ayant déclaré utiliser d'autres sources d'énergie que celle d'Eneo, affirment utiliser un groupe électrogène, contre seulement 6,8 % pour l'énergie solaire. Ce contraste s'explique principalement par des besoins énergétiques plus importants dus aux installations et équipements spécifiques aux entreprises.

Conclusion et recommandations

Le présent rapport, élaboré dans le cadre de la convention d'assistance technique entre l'INS et l'ARSEL, fournit une évaluation complète du niveau de satisfaction des abonnés BT, MT et HT vis-à-vis des services commerciaux et techniques d'Eneo. La production du rapport s'est déroulée conformément aux exigences du CNAQ, depuis la conception méthodologique jusqu'à la validation statistique des résultats.

L'analyse de la satisfaction repose sur trois principales dimensions : (i) la tarification et la facturation, la qualité du service électrique (y compris la tension, (ii) la régularité dans la fourniture), (iii) la qualité du service client.

Les résultats montrent que la satisfaction globale des abonnés demeure mitigée, quel que soit le type d'abonnement (postpaid ou prepaid) et le niveau de tension (BT, MT/HT). Plusieurs sources récurrentes d'insatisfaction ont été identifiées, notamment :

- les longs délais d'attente lors des paiements en guichet ;
- le traitement jugé insuffisant des clients en difficulté de paiement ;
- les coûts élevés et le manque de transparence sur les frais de raccordement ;
- l'interruption fréquente et prolongée de l'électricité ;
- la tension électrique souvent inappropriée ;
- des insuffisances dans la sécurisation des installations électriques (poteaux, câbles, armoires) ;
- les défaillances dans l'annonce et le respect des plans des coupures d'électricité ;
- la faible visibilité et la faible utilisation des mécanismes de recours offerts par l'ARSEL (call center, commission de conciliation).

L'étude fournit une base pour orienter les actions d'amélioration, tant pour Eneo que pour l'ARSEL. Elle confirme la nécessité d'approfondir les efforts de régulation, de modernisation des infrastructures, de communication avec les usagers et de protection des consommateurs.

Les recommandations ci-dessous sont regroupées par thématique et alignées sur les responsabilités institutionnelles, conformément au tableau issu du rapport.

Groupe	Recommandation	Responsable
Tarification et de facturation de la consommation	Renforcer la sensibilisation des abonnés sur le suivi de leur consommation et sur les mécanismes de facturation, afin de réduire les incompréhensions et les litiges	ENEO ARSEL
	Poursuivre la réforme du comptage en remplaçant progressivement les compteurs électromécaniques par des compteurs communicants, en priorité dans le RIS	ENEO, SONATREL
	Améliorer l'accompagnement des abonnés postpaid pour les orienter vers les moyens de paiement digitaux, plus rapides et plus sécurisés	ENEO
	Rendre obligatoire la formation/sensibilisation de tout client nouvellement équipé de compteur prepaid, incluant les bonnes pratiques d'utilisation	ARSEL
Qualité du service d'électricité et la fraude	Réduire drastiquement la durée des interruptions électriques (délestages), en se rapprochant de la norme réglementaire (moins de 3 minutes)	ENEO, SONATREL
	Améliorer les infrastructures de transport et de distribution, notamment la maintenance préventive et la réduction des longues lignes en basse tension	ENEO, SONATREL
	Renforcer la lutte contre la fraude, tout en intensifiant la sensibilisation des usagers sur ses conséquences et les moyens de dénonciation	ENEO, ARSEL
Comportements d'efficacité énergétique et d'usage d'énergies autres que celle fournie par Eneo	Encourager l'élaboration de chartes de gestion énergétique au sein des entreprises MT/HT, pour une optimisation de la consommation	ENEO, ARSEL
	Renforcer les campagnes de sensibilisation à l'économie d'énergie, notamment dans le RIN où les mauvaises pratiques sont plus prononcées	
Visibilité de l'ARSEL et gestion des plaintes	Intensifier la communication sur l'existence, le rôle et les services de l'ARSEL, via les médias, les réseaux sociaux, les plateformes digitales et les points de branchement	ENEO ARSEL
	Sensibiliser systématiquement les nouveaux abonnés sur les recours disponibles en cas de litige	
	Renforcer la promotion de la Commission de conciliation de l'ARSEL et vulgariser sa procédure de saisine	
	Mettre en place un mécanisme de remontée électronique des plaintes, accessible, simple et transparent, puis former les abonnés à son utilisation	

Références bibliographiques

- [1]. **ARSEL, INS** (2018), Rapport de l'enquête de satisfaction des abonnées de la société Energy of Cameroon (Eneo) ;
- [2]. **ARSEL (2014)**, Politique Nationale, Stratégie et Plan d'Action pour l'Efficacité Energétique dans le secteur de l'électricité au Cameroun ;
- [3]. **Eneo**, Rapport annuel d'activités 2021, 2022,2023 ;
- [4]. **GoC (2020)**, Stratégie National de Développement 2020 – 2030 ;
- [5]. **Hydro Quebec Distribution (2016)**, Indicateur de performance en matière de qualité de service de l'électricité – Distribution ;
- [6]. **Jean Louis Monino et al. (1999)**, indice de satisfaction : conceptualisation et mise en application dans le cadre de la chambre de commerce et d'industrie de Montpellier ;
- [7]. **MINEE (2009)**, Règlement du Service de distribution publique d'électricité de la société AESSONEL,

Site internet

- [1]. <https://arsel-cm.org> ;
- [2]. <https://www.ratenow.fr/Article/44/score-csat-le-guide-complet-de-lindice-de-satisfaction-client-2025>
(Score CSAT : Le guide complet de l'indice de satisfaction client (2025) consulté le 21 septembre 2025 ;
- [3]. www.ins-cameroun.cm .

Annexes

Annexe 1 : Tableaux et graphiques supplémentaires

Tableau A 1 : Proportion (en %) des abonnés BT (prepaid) ayant été sensibilisé au sujet du fonctionnement d'un abonnement au service prepaid selon le réseau interconnecté et la catégorie du client

	Catégorie du client			
	Résidentiel	Professionnel	Résidentiel et professionnel	Ensemble
Yaoundé	50,6	50,0	100,0	51,4
Douala	41,9	0,0	40,0	41,6
RIS (hors Douala et Yaoundé)	44,5	71,4	69,2	46,3
RIN	41,4	61,9	57,1	43,4
Total	44,2	62,5	59,6	45,5

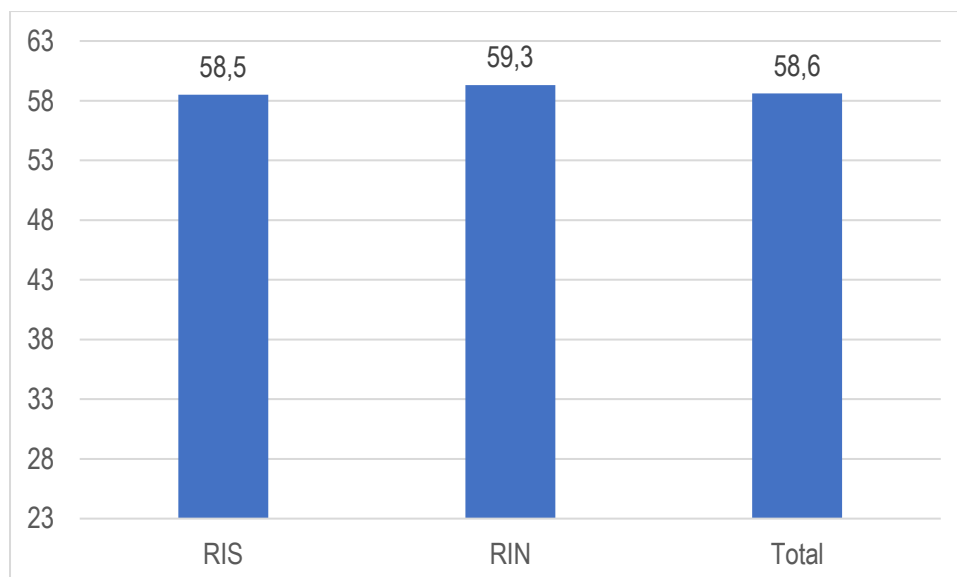
Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Tableau A 2 : Répartition (en %) des abonnés BT (prepaid) suivant les principaux canaux de sensibilisation au sujet du fonction d'un abonnement à prépaiement et selon le réseau interconnecté et

	Principal canal de sensibilisation (CANAL 1)							
	Réseaux sociaux	Page web de l'opérateur ENEO	ARSEL	Sous-traitant d'ENEO	Radio/télévision	Autres (à préciser)	ND	Total
Yaoundé	27,7	2,1	0,0	45,7	1,1	19,1	4,3	100,0
Douala	20,3	1,4	0,0	62,3	0,0	11,6	4,3	100,0
RIS (hors Douala et Yaoundé)	18,2	5,5	0,0	55,2	0,6	12,2	8,3	100,0
RIN	10,5	1,9	0,6	64,2	1,2	7,4	14,2	100,0
Total	17,8	3,2	0,2	57,3	0,8	11,9	8,9	100,0

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Graphique A 1 : Proportion (%) des abonnés MT utilisant d'autres source d'énergie en plus de celle d'ENEO



Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Tableau A 3 : Répartition (%) des abonnés selon la principale source d'énergie alternative utilisée, et selon le réseau interconnecté

		Yaoundé	Douala	RIS (hors yde dla)	RIN	Ensemble
BT	Energie solaire	76,6	63,4	59,4	56,4	62,7
	Biomasse	7,8	9,8	5,7	10,9	7,5
	Energie éolienne	1,6	2,4	-	-	0,6
	Autres	14,1	19,5	32,6	21,8	25,7
	ND	-	4,9	2,3	10,9	3,6
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
				RIS	RIN	Ensemble
MT	Energie solaire			5,3	12,5	6,8
	Biomasse			-	-	-
	Energie éolienne			0,9	-	0,7
	Autres (Générateurs, Groupes, etc.)			91,2	87,5	90,4
	ND			2,6	-	2,1
	Total			100,0	100,0	100,0

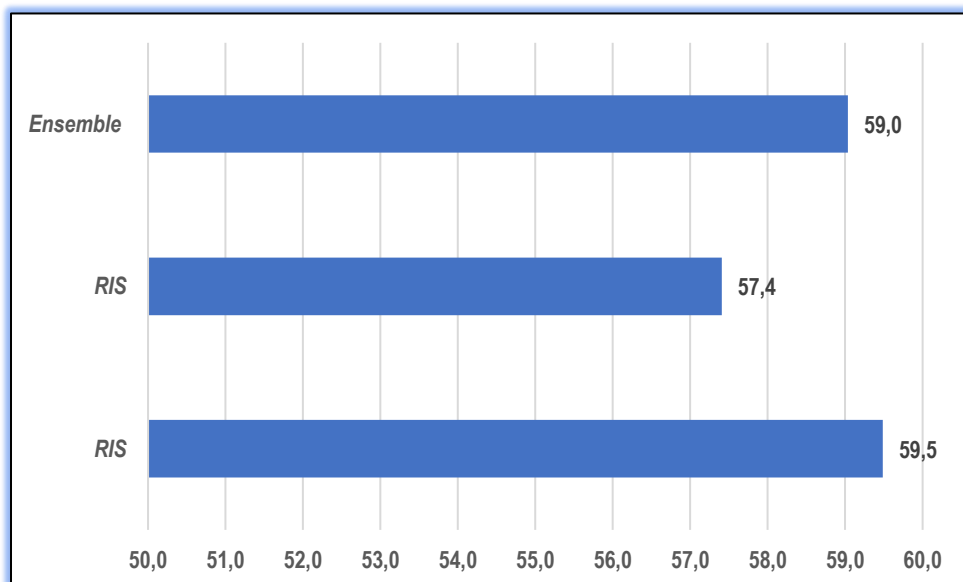
Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Tableau A 4 : Proportion des abonnés ayant connaissance du Règlement de Service de Distribution Publique d'Electricité suivant la catégorie du client.

	Ensemble			
	Postpaid	Prepaid	Total	Postpaid
Yaoundé	7,4	6,6	7	
Douala	10,7	16,9	14,2	
RIS (hors Douala et Yaoundé)	8,7	8,7	8,7	22,6*
RIN	8,3	10,5	9,2	24,1
Ensemble	8,6	10,2	9,3	22,9

* Valable dans tout le RIS y compris les villes de Yaoundé et Douala.

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Graphique A 2 : Proportion des abonnés MT ayant déjà sollicité ENEO pour une réclamation

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Tableau A 5 : Répartition (en %) des abonnés suivant le mécanisme de reconnaissance/d'identification des sous-traitants d'ENEO selon le type de branchement et le réseau interconnecté

		Yaoundé	Douala	RIS (hors Douala et Yaoundé)	RIN	Total
BT	son uniforme	20,8	70,4	54,6	74,9	61,3
	son badge	57,9	26,5	30,5	21,7	29,7
	sa façon de s'introduire dans le ménage	10,7	0,5	4,9	1,7	3,6
	son ordre de mission / document officiel le mandatant	7,9	2,6	9,0	1,5	4,7
	Autres (A préciser)	2,2	-	0,5	-	0,4
	ND	0,6	-	0,5	0,2	0,3
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
MT	son uniforme			22,0	51,4	29,2
	son badge			49,5	31,4	45,1
	sa façon de s'introduire dans le ménage			6,4	17,1	9,0
	son ordre de mission / document officiel le mandatant			19,3	0,0	14,6
	Autres (A préciser)			2,8	0,0	2,1
	Total			100	100	100

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Tableau A 6 : Proportion (%) des abonnés BT ayant connaissance des moyens de communication d'ENEO suivant le type d'abonnement et selon le réseau interconnecté

	Prepaid			Postpaid		
	Web d'ENEO	Plateforme Dal d'ENEO	Numéro vert d'ENEO 8010	Web d'ENEO	Plateforme Dal d'ENEO	Numéro vert d'ENEO 8010
Yaoundé	16,9	14,2	62,8	16,8	12,2	58,6
Douala	21,1	19,3	46,4	15,6	16,7	38,5
RIS (hors Douala et Yaoundé)	23,8	14,3	38,9	18,3	11,9	34,9
RIN	11,0	6,4	28,7	12,3	6,1	29,4
Total	18,0	12,4	40,5	15,6	10,5	36,7

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Tableau A 7 : Proportion (%) des abonnés BT ayant déjà utilisés les moyens de communication d'ENEO suivant le type d'abonnement et selon le réseau interconnecté

	Prepaid			Postpaid		
	Web d'ENEO	Plateforme Dal d'ENEO	Numéro vert d'ENEO 8010	Web d'ENEO	Plateforme Dal d'ENEO	Numéro vert d'ENEO 8010
Yaoundé	51,6	50,0	22,6	31,3	13,8	32,8
Douala	17,1	12,5	24,7	50,0	29,4	20,0
RIS (hors Yaoundé et Douala)	25,8	21,4	19,1	26,8	25,0	26,2
RIN	24,4	29,2	29,0	35,7	26,4	25,7
Total	28,0	26,1	23,3	32,8	23,6	26,3

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Tableau A 8 : Proportion (%) des abonnés ayant connaissance de l'ARSEL suivant le réseau interconnecté et selon le type de branchement, le type d'abonnement et la catégorie du client

	Ensemble BT		
	Postpaid	Prepaid	Total
Yaoundé	55,6	50,8	53,0
Douala	15,6	19,3	17,7
RIS (hors Douala et Yaoundé)	20,2	23	21,4
RIN	16,6	19,8	18
Total	22,8	26	24,2

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Tableau A 9 : Contribution des différentes dimensions/composantes à la formation/construction de l'indice de satisfaction des clients BT

	Prepaid			Postpaid			Total		
	composante1	composante2	composante3	composante1	composante2	composante3	composante1	composante2	composante3
Yaoundé	0,66	0,19	0,2	0,66	0,19	0,2	0,66	0,19	0,2
Douala	0,57	0,23	0,23	0,56	0,23	0,24	0,56	0,23	0,24
RIN (hors Douala et Yaoundé)	0,6	0,23	0,22	0,57	0,22	0,24	0,58	0,22	0,23
RIS	0,56	0,26	0,21	0,57	0,24	0,23	0,57	0,25	0,22
Total	0,59	0,23	0,22	0,58	0,23	0,23	0,59	0,23	0,22

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Tableau A 10 : Contribution des différentes dimensions/composantes à la formation/construction de l'indice de satisfaction des clients BT

	Composante1	Composante2	Composante3
RIN	0,55	0,23	0,25
RIS	0,47	0,26	0,28
Total	0,54	0,23	0,25

Source : Enquête de satisfaction des clients BT, MT/HT, 2025

Annexe 2 : Equipe de production

Supervision Générale

1. NKOU Jean Pascal, Directeur Général de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité
2. TEDOU Joseph, Directeur General de l'Institut National de la Statistique

Supervision technique

3. OKOUDA Barnabé, Chef de Département de la Coordination Statistique, de la Coopération et de la Recherche, INS
4. BOUESSEKI Georges, ARSEL

Coordination technique

5. ESSAMBE BONE Vincent, Chargé d'Etudes à la Division de la Coopération et de la Recherche, INS
6. FOTIO Alain Hermann, INS
7. BATIMBA, ARSEL

Equipe IT

8. TCHOUDJA Victorien (INS)

Membre des équipes technique de rédaction

1.	OKOUDA BARNABE	INS/DCR
2.	ABANDA AMBROISE	INS/DCR
3.	BOUESSEKI A ITSON Jean Georges	ARSEL
4.	KANA KENFACK CHRISTOPHE	INS/DCR
5.	TATSINKOU CHRISTOPHE	INS/DCR
6.	TCHAMAGO OLIVIER	INS/DCR
7.	GUIENTSING OLAGA Guy Marcel	ARSEL
8.	TCHOMTHE SEVERIN	INS/DCR
9.	ESSAMBE VINCENT	INS/DCR
10.	KAMGUE MAX	INS/DCR
11.	TCHOUDJA VICTORIEN	INS/DIN
12.	BATIMBA Yves Yannick	ARSEL
13.	NGAH ADELE ZORIPHIE	INS/DCR
14.	MODOU SANDA	INS/DCR
15.	KAMGAING LEONIE	INS/DCR
16.	DJEUKWI Vicky Laure	INS/DCR
17.	FOTIO ALAIN HERMANN	INS/DCR
18.	KAFFO JEAN FAUSTIN	INS/DCR
19.	BOUBAKARY BLAKWE	ARSEL
20.	BABOULOUL ROGER	INS/DCR
21.	MBENTY JACQUELINE	INS/DCR
22.	MENGUELE GABRIEL	INS/DCR
23.	MAVASSI Fabien	INS/DCR
24.	OBOGOU Marcel	ARSEL
25.	TCHAKOUA HERVISTE	INS/DSE
26.	DZOUNDA Arnaud	INS / CTI

Equipe de supervision de la collecte

- Supervision nationale

	Zone de couverture	Noms et prénoms
1.	Adamaoua – Nord - Extrême-Nord, - Est	OKOUDA Barnabé (INS)
		AHMADOU BOUBA OUMAROU (ARSEL)
		ABANDA Ambroise
2.	Centre – Ouest - Nord-Ouest	KANA KENFACK Christophe (INS) FOTSO KAMOGNE Charles Douglas (ARSEL)
3.	Littoral – Sud – Sud-Ouest.	ESSAMBE Vincent Ledoux (INS) MADOLA Serge (ARSEL)

- Supervision régionale / Coordonnateur de Zone

N°	Région d'enquête	Nom et prénoms
1.	Centre	TATSINKOU Christophe (INS) TCHOUDJA Victorien (INS) OBOUGOU Marcel (ARSEL) BABOULOUL Jean Roger (INS) MVONDO Etienne (ARSEL) EBANGA Iselin (ARSEL)
2.	Littoral	TCHAMAGO Olivier (INS) TCHAKOUA Herviste (INS) EBONG ENONE EPSE EWANE (INS) MATANGA Nadine (ARSEL) LEPATOULO Christiane (INS) GUIENTSING OLAGA Serge (ARSEL)
3.	Sud	TCHOMTHE Séverin (INS) MAVASSI Fabien (INS) MFOUM Mary (ARSEL)
4.	Nord	KAMGUE Max (INS) HAROUNA MOUSSA (ARSEL) BOUBAKARY Blackway (ARSEL)
5.	Est	NGAH Adèle Zorphie (INS) FOTIO Alain Hermann (INS) NKODO Fabrice (ARSEL)
6.	Adamaoua	NANA Vicky Laure (INS) PILO Ernest (ARSEL)
7.	Extrême-Nord	MODOU Sanda (INS) BOUESSEKI Georges (ARSEL) BATIMBA Yves Yannick (ARSEL)
8.	Ouest	KAMGAING Léonie (INS) MBENTY Jacqueline (INS) SOMOPIH Ulrich (ARSEL)
9.	Sud-Ouest	TALLA Jacques
10.	Nord-Ouest	KAFFO Jean Faustin

- Personnels de collecte de données et de saisie

Au total, 86 personnes recruté pour la collecte et la saisie des données et répartie comme suit : 04 agents de collecte pour l'enquête pilote, 67 (dont 11 contrôleurs) agents de collecte pour l'enquête grandeur nature, et 15 agents de saisie.

Annexe 2 : Questionnaires

Questionnaire abonné basse Tension

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

AGENCE DE RÉGULATION DU SECTEUR
DE L'ELECTRICITÉ



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

ELECTRICITY SECTOR
REGULATORY AGENCY

**CONVENTION D'ASSISTANCE TECHNIQUE ARSEL-INS EN VUE DE LA REALISATION D'UNE ENQUÊTE
STATISTIQUE DE SATISFACTION DES CLIENTS D'ELECTRICITE MOYENNE TENSION (MT) ET BASSE
TENSION (BT)**

Questionnaire abonné Basse Tension

STRICTEMENT CONFIDENTIEL ET A BUT NON FISCAL

Les informations collectées au cours de cette collecte sont protégées conformément aux termes de la loi N° 2020/010 du 20 juillet 2020 régissant l'activité statistique au Cameroun qui stipule en son article 13 que « Les données individuelles recueillies dans le cadre des opérations de collecte de données statistiques ne peuvent faire l'objet de divulgation de quelque manière que ce soit, sauf autorisation explicite accordée par les personnes physiques ou morales concernées conformément aux principes de la Charte Africaine de la Statistique », et en son article 14 alinéa 2 que « en aucun cas, les données individuelles recueillies ne peuvent être utilisées à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été collectées ».

Mars 2025

SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX

1. IDENTIFICATION DU REpondant ET DE L'ABONNE

S0Q0.	Numéro échantillon de l'abonné		□□□□
S0Q1.	Région d'enquête 1 = Adamaoua, 2 = Centre (hors Yaoundé), 3 = Yaoundé, 4 = Est, 5 = Extrême-Nord, 6 = Littoral (Hors Douala), 7 = Douala, 8 = Nord, 9 = Nord-Ouest, 10 = Ouest, 11 = Sud, 12 = Sud-Ouest		□□
S0Q2.	Numéro de contrat de l'abonné ou numéros de compteur pour les prépaïd		□□□□□□□□□□
S0Q3.	Si entreprise, indiquez le nom ou la raison sociale _____		
S0Q4.	Si entreprise, indiquez le sigle ou enseigne _____		
S0Q5.	Nom du répondant (facultatif) _____		
S0Q6.	Contact du répondant	Téléphone 1 : □□□□□□-□□□□-□□□□-□□□□	
		Téléphone 2 : □□□□□□-□□□□-□□□□-□□□□	
		Mail : _____	
S0Q7.	Statut / fonction du répondant 1 = Chef de ménage 2 = Conjoint du chef de ménage 3 = DG/DGA/Promoteur 4 = DAF/Comptable, 5= Autres (à préciser) _____		□
S0Q8.	Lien de l'occupant avec l'abonné 1 = Abonné, 2 = locataire, 3 = membre de la famille de l'abonné 4 = employé au sein de l'entreprise, 5= Autres (à préciser) _____		
S0Q9.	Nombre de personnes résident habituellement dans le ménage ou effectif des employés permanents de l'entreprise au 31 Décembre 2024		□□□
S0Q10.	Village / Quartier/ localité : _____		
S0Q11.	Type du branchement : 1= BT monophasé 2= BT triphasé		□
S0Q12.	Quels sont les différents usages de l'électricité ? si « 1 » aller à S0Q14 1 = A des fins domestiques uniquement, 2 = Pour des activités économiques, 3 = A usage domestique et pour des activités économiques		□
S0Q13.	Quels sont les activités économiques menées par le ménage / entreprise ? (Décrire l'activité) _____		□
S0Q14.	Agence ENEO de rattachement _____		□

2. EQUIPE DE COLLECTE ET D'EXPLOITATION

S0Q15.	Superviseur de collecte : _____		□□
S0Q16.	Contrôleur de collecte : _____		□□
S0Q17.	Agent de collecte : _____		□□
S0Q18.	Date de collecte : _____	□□□□□□2_5_	
S0Q19.	Superviseur de saisie : _____		□
S0Q20.	Agent de saisie : _____		□□
S0Q21.	Date de saisie : _____	□□□□□□2_5_	
S0Q22.	Résultat de la collecte 1=Rempli totalement ; 2=Rempli partiellement 3=Non rempli		□
S0Q23.	Si « non rempli » ou rempli partiellement, donner la raison _____		□

SECTION 1 : TARIFICATION, FACTURATION ET PAIEMENT (les douze derniers mois sont concernés par cette section)

S1Q1.	Quel système de comptage est installé chez l'abonné ? 1= Prépaïd, 2 = Postpaïd si « 1 » aller à S1Q16		□
LES QUESTIONS S1Q2 A S1Q15A SONT RESERVEES AUX ABONNEES BASSE TENSION POSTPAID			
S1Q2.	De quelle technologie de compteur dispose l'abonné ? 1= électromécanique (avec disque), 2 = électronique simple/classique, 3 = Electronique intelligent		□
S1Q3.	Etes-vous au courant de la possibilité qui vous est offerte par ENEO de migrer facilement au mode de consommation prepaid ? 1= Oui 2= Non		□
S1Q4.	Avez-vous déjà eu des soucis avec votre branchement ? 1=oui 2= non Si « 2 » aller à S1Q6		□

S1Q5.	Lesquels ? 1=oui 2=Non 1=dysfonctionnement du système de comptage du compteur (compte plus vite ou ne compte pas du tout) 2=pannes techniques (disjoncteur, fonte fusibles, ...)	☐ ☐ ☐
S1Q6.	Avez-vous déjà eu des montants inexplicables de vos factures d'électricité ? 1=oui 2= non Si « 2 » aller à S1Q8	☐
S1Q7.	Selon vous, quelle est la cause de ces montants inexplicables ? 1= erreur sur les prix unitaires (erreur de tarification), 2 = mauvaise relève de l'index de consommation, 3 = système de comptage dérèglé 4 = consommation estimée 5=NSP	☐
S1Q8.	Recevez – vous régulièrement vos factures ? 1 = Oui chaque mois, 2 = Oui, mais pas tous les mois, 3 = Jamais Si « 3 » aller à S1Q10	☐
S1Q9.	Quel est le principal mode de réception de vos factures ? 1 = Au domicile (remise de facture papier), 2 = Par SMS / WhatsApp, 3=Au domicile et par SMS / WhatsApp, 4 = Autres (à préciser) _____	☐
S1Q10.	ENEO procède-t-il à la relève de vos index ou de votre consommation ? 1 = oui tous les mois 2= oui, mais pas tous mois 3 = jamais 4= NSP	☐
S1Q11.	Avez-vous déjà été victime de coupure pour non-paiement de facture d'électricité ? 1=Oui 2=Non si « 2 » aller à S1Q24	☐
S1Q12.	Les délais de paiement de dix (10) jours après la remise des factures ont-ils été respectés par ENEO avant de procéder à une éventuelle coupure ? 1= Oui 2= Non 3= NSP si « 1 » ou « 3 » aller à S1Q14	☐
S1Q13.	Avez-vous eu à payer les frais de coupure ? 1=Oui 2=Non si « 2 » aller à S1Q24	☐
S1Q14.	A quel moment l'électricité a-t-elle été rétablie suite à votre paiement ? si « 1 » ou « 3 » aller à S1Q15A 1 = le même jour, 2 = le lendemain, 3 = plus de deux jours après	☐
S1Q15.	Vous avez payé ces frais avant midi ou après ? 1=Avant midi 2=Après midi 3 = Ne se rappelle plus	☐
S1Q15A	Avez-vous déjà eu à payer des frais de coupure pour dépassement des délais de paiement (sans coupure) ? 1=Oui 2=Non aller à S1Q24	☐
LES QUESTIONS S1Q16 à S1Q23 SONT RESERVEES AUX ABONNEES BASSE TENSION PREPAID		
S1Q16.	Arrivez-vous à faire vos recharges par vous-même ? (prépaid) 1=Oui 2=Non	☐
S1Q17.	Avez-vous été obligé de faire recours à un agent ENEO ou un numéro d'assistance au cours des trois derniers mois pour le fonctionnement de votre compteur prepaid ? 1=Oui 2=Non	☐
S1Q18.	Avez-vous déjà eu des soucis avec l'utilisation de votre compteur prepaid ? 1=Oui 2=Non si « 2 » aller à S1Q20	☐
S1Q19.	Lesquels ? (Choix multiple) Grille tarifaire variable/instable/incomprise Difficultés au moment de la recharge (réseau instable, procédure non bien maîtrisée, bug constant, etc.) Système de comptage dérèglé	☐ ☐ ☐ ☐
S1Q20.	Avez-vous été sensibilisé ou formé au sujet du fonctionnement d'un abonnement au service prepaid 1= Oui 2= Non Si « 2 » aller à S1Q22	☐
S1Q21.	Par quel canal avez-vous été sensibilisé (les trois principaux) 1 = réseaux sociaux 2=page web de l'opérateur ENEO, 3 =ARSEL 4= Sous-traitant d'ENEO 5=radio/télévision	☐ ☐ ☐
S1Q22.	Avez-vous déjà eu à faire remplacer (par ENEO) votre compteur par un autre compteur prepaid ? 1= Oui 2= Non Si « 2 » aller à S1Q24	☐
S1Q23.	Si oui, pourquoi ? 1 = L'ancien était Défectueux, 2 = Les baisses de tension empêchaient son fonctionnement, 3 = Autres (à	☐
Questions Eligibles pour tout type d'abonnement (prépaid et pospaid)		
S1Q24.	Combien l'abonné a-t-il consommé mensuellement / rechargé au cours des trois derniers mois ? Consommation en (FCFA) <i>Inscrire le code 999998 si le ménage de l'abonné ne reçoit pas encore de facture</i>	Mois 1 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ Mois 2
S1Q25.	Habituellement, par quel principal moyen payez-vous vos factures ? 1 = Dans un guichet d'ENEO 2 = guichet d'un partenaire (EU, CAMPOST, etc.) 3 = Moyen de paiement électronique (OM, Momo, FLMemo, YocoMomo, virement bancaire, etc.)	☐

S1Q26.	Globalement, quel est votre niveau de satisfaction par rapport à / au :	
	1 = Pas du tout satisfait. 2 = peu satisfait. 3 = indifférent. 4 = Satisfait 5 = très satisfait 6 = Non Concerné	
	Les montants de vos factures	_
	la façon dont ENEO agit avec les clients en difficulté de paiement	_
	la fiabilité/fonctionnement de votre compteur	_
	la facilité à comprendre les factures	_
	les frais demandés pour la fourniture et la pose d'un branchement	_
	le temps d'attente pour le paiement dans un guichet	_
S1Q27.	les différents moyens de paiement électronique (en ligne) mis à la disposition des abonnés Si S1Q26G= « 3 » ou S1Q26G = « 4 » S1Q26G = « 5 » aller à la section 2	_
	Pourquoi n'êtes-vous pas satisfait de ces moyens de paiement électronique ?	1 = oui
	1 = Oui 2 = Non	2 = Non
	Coût élevé de la procédure	_
	Recharge/paiement non prise en compte à temps par ENEO	_
	Réseau parfois indisponible	_

SECTION 2 : QUALITE DU SERVICE OFFERT PAR ENEO

S2Q1.	Au cours du dernier mois (trente derniers jours), avez-vous connu une interruption dans la fourniture de l'énergie électrique dans votre ménage /entreprise ? 1= Oui 2= Non si « 2 » aller à S2Q4	_
S2Q2.	Si oui à quelle fréquence ? 1 = Tous les jours, 2 = deux ou trois jours par semaine, 3 = quatre à six jours par semaine, 4 = Autres (à préciser) _____	_
S2Q3.	En moyenne combien de temps dure une interruption dans la journée ? 1=moins de 3 minutes, 2 = de 3 minutes à une heure, 3= d'une heure à 8 heures, 4 = toute la journée	_
S2Q4.	Avez-vous été victime d'une baisse de tension (ou fluctuation du courant électrique qui perturbe le fonctionnement de vos appareils) au cours des 30 derniers jours ? 1= Oui 2= Non si « 2 » aller à S2Q8	_
S2Q5.	Si oui à quelle fréquence ? 1 = Tous les jours, 2 = deux ou trois jours par semaine, 3 = quatre à six jours par semaine, 4 = Autres (à préciser) _____	_
S2Q6.	En moyenne combien de temps dure une baisse de tension ? 1=moins de 3 minutes, 2 = de 3 minutes à une heure, 3= d'une heure à 8 heures, 4 = toute la journée	_
S2Q7.	A partir de quelle heure de la journée ou de la nuit la baisse de tension a-t-elle souvent lieu ? 1 = de 6h à 12h, 2 = 12h – 18h, 3 =entre 18h et 22 h, 4 = de 22h à 6h , 5 = toute la journée,	_ _
S2Q7A	Avez-vous recours à un groupe électrogène en cas de coupure ? 1 = Oui 2 = Non	_
S2Q8.	Globalement, quel est votre niveau de satisfaction par rapport à / au : 1 = Pas du tout satisfait, 2 = peu satisfait, 3 = indifférent, 4 = Satisfait 5 = très satisfait	_
	respect du délai annoncé par ENEO pour le rétablissement, en cas d'interruption planifiée (travaux sur le réseau) de l'électricité?	_
	la vitesse de réparation des pannes sur le réseau électrique ?	_
	la qualité de votre raccordement sur le réseau ENEO ?	_
	la qualité de l'électricité (nombre de pannes, variations de tension)?	_
	la pratique/qualité des conseils d'ENEO sur les comportements à adopter pour économiser l'électricité ou pour éviter d'endommager vos appareils électroménager / informatiques ?	_

	la sécurité des installations d'ENEO (poteaux électriques, câbles électriques, etc.) ?	__
--	--	----

SECTION 3 : RELATION D'ENEO AVEC L'ABONNE / L'UTILISATEUR

S3Q1.	Connaissez-vous le Règlement de Service de Distribution Publique d'Electricité ? 1= Oui 2= Non			__
S3Q2.		Site Web d'ENEO ?	Plateforme myeasylight d'ENEO ?	Numéro vert d'ENEO 8010 ?
	Connaissez-vous le/la ... 1 = Oui 2=Non (si 2 aller au moyen suivant)	__	__	__
	Avez-vous déjà utilisé le/la ... 1 = Oui 2=Non (si 2 aller au moyen suivant)	__	__	__
S3Q3.	Avez-vous déjà sollicité ENEO pour une réclamation ? 1= Oui 2= Non, Si « 2 » aller à S3Q9			__
S3Q4.	Quelle a été la principale cause de cette réclamation ? 1= Interruption abusive de l'énergie 2= Mauvaise facturation 3= Branchement non exécuté ou non-respect des délais de branchement 4 = Remise de l'électricité après suspension 5= compteur défectueux ou endommagé, 6 = Autres (à préciser)			__
S3Q5.	Par quel moyen avez-vous sollicité ENEO ? 1 = Physiquement dans une agence ENEO, 2 = à travers le site Web d'ENEO 3 = à travers la plateforme myeasylight, 4= via le numéro vert d'ENEO 8010, 5 = Via ARSEL 6 = Autres (à préciser)			__
S3Q6.	Avez-vous été satisfait de votre accueil par ENEO lors de la soumission de la réclamation ? 1= Pas du tout satisfait, 2= Peu satisfait 3= Indifférent 4= Satisfait 5 = Très satisfait			__
S3Q7.	Avez-vous été satisfait des prestations réalisées par ENEO pour résoudre le problème ? 1= Pas du tout satisfait, 2= Peu satisfait 3= Indifférent 4= Satisfait 5 = Très satisfait			__
S3Q8.	Avez-vous été satisfait des délais d'intervention d'ENEO pour résoudre le problème ? 1= Pas du tout satisfait, 2= Peu satisfait 3= Indifférent 4= Satisfait 5 = Très satisfait			__
S3Q9.	Avez-vous déjà accueilli un sous-traitant d'ENEO dans votre ménage / entreprise ? 1= Oui 2= Non Si « 2 », allez à S3Q12			__
S3Q10.	Le sous-traitant était-il mandaté par ENEO ou il est venu à votre initiative ? 1= je l'ai sollicité 2= mandaté par ENEO 3 = NSP Si « 1 », allez à S3Q12			__
S3Q11.	Avez-vous été satisfait des prestations réalisées par le sous-traitant pour résoudre le problème ? 1= Pas du tout satisfait, 2= Peu satisfait 3= Indifférent 4= Satisfait 5 = Très satisfait			__
S3Q12.	Etes-vous capable de distinguer un sous-traitant mandaté par ENEO de toute autre personne ou entité n'exerçant pas au nom d'ENEO ? 1= Oui 2= Non Si « 2 » aller à S3Q14			__
S3Q13.	Comment arrivez-vous à le reconnaître ? 1= son uniforme 2= son badge 3 = sa façon de s'introduire dans le ménage 4 = son ordre de mission / document officiel le mandatant 5 = Autres (A préciser)			__
S3Q14.	Avez-vous déjà fait recours à des tiers pour une intervention du ressort d'ENEO ? 1= Oui 2= Non Si « 2 », allez à S3Q16			__
S3Q15.	Pourquoi ? (trois principaux motif par ordre d'importance) 1= Arrivée / Réaction tardive d'ENEO ou de son sous-traitant 2= Refus d'ENEO ou de son sous-traitant 3= pas satisfait des prestations d'ENEO ou de son sous-traitant 4= Autres (à préciser)			__ __ __
S3Q16.	Quel est le canal que vous utilisez le plus pour interagir avec ENEO ? 1 = Service client en ligne (facebook, centre relation client (8010), site internet d'ENEO), 2 = dans un guichet / bureau d'ENEO 3= Relation avec un responsable d'ENEO 4 = Autre (à préciser)			__
S3Q17.	Globalement, quel est votre niveau de satisfaction par rapport à / au : 1 = Pas du tout satisfait, 2 = peu satisfait, 3 = indifférent, 4 = Satisfait 5 = très satisfait 6 = Non concerné			__
	la qualité du service à la clientèle (en ligne ou bien dans un guichet/bureau ENEO)?			__
	respect des clients et l'aide à la compréhension de leurs besoins ?			__
	la facilité à obtenir le service client d'ENEO par téléphone ou dans un guichet ?			__
	la clarté des réponses, la courtoisie et la diligence du service client, lorsque vous appelez ou faite recours à ce service? la façon dont ENEO assure le suivi et le règlement des demandes faites aux Services clients par ses clients ? (interventions pour régler une panne, demandes de travaux sur la ligne électrique, etc.)			__ __

SECTION 4 : PRATIQUES D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

S4Q1.	Lors de l'achat de vos ampoules pour l'éclairage, prenez-vous en compte leur capacité en économie d'énergie (ampoule / réglette économique ou pas) 1 = Oui, 2 = Non, 3 = NSP	__
S4Q2.	Éteignez-vous systématiquement les lampes dans les espaces non occupés de votre logement / entreprise ? 1 = Jamais 2= Rarement 3= Souvent 4= Toujours	__

S4Q3.	Lors de l'achat de vos appareils électroménagers ou de production, prenez-vous en compte leur niveau de consommation en énergie 1= Oui 2= Non)	__
S4Q4.	Hormis les réfrigérateurs et les congélateurs, débranchez-vous systématiquement tous les autres appareils (téléviseur, climatiseur/ventilateur, ordinateur de bureau, etc.) quand vous ne les utilisez pas ? 1= Oui 2= Non	__
S4Q5.	En dehors d'ENEO, utilisez-vous d'autres sources d'énergie électrique ? 1= Oui 2= Non si « 2 », allez à S4Q8	__
S4Q6.	Si oui, laquelle principalement ? 1= Energie solaire 2= Biomasse 3= Energie éolienne 4 = Autres (à préciser) _____	__
S4Q7.	A quel moment utilisez-vous les autres sources d'énergies ? Allez à S5Q1 1 = En cas de coupure d'électricité (ENEO), 2 = parallèlement à ENEO, 3 = Autres (à préciser) _____	__
S4Q8.	Envisagez-vous de faire recours à une source d'énergie renouvelable ? 1= Oui 2= Non	__

SECTION 5 : VISIBILITE DE L'ARSEL

S5Q1.	Avez-vous déjà entendu parler de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité (ARSEL) ? 1= Oui 2= Non si « 2 », allez à S5Q7	__
S5Q2.	Savez-vous que l'ARSEL dispose d'un call center (centre d'appel) ? 1= Oui 2= Non	__
S5Q3.	Savez-vous que l'ARSEL dispose d'une commission de conciliation pour le règlement des litiges entre ENEO et ses abonnés ? 1= Oui 2= Non	__
S5Q4.	Etes-vous au courant de votre droit de pouvoir contacter l'ARSEL en cas de problème avec ENEO ? 1= Oui 2= Non	__
S5Q5.	Avez-vous déjà contacté l'ARSEL en cas de problème avec ENEO ? 1= Oui 2= Non si « 2 », allez à S5Q7	__
S5Q6.	Avez-vous été satisfait par la solution proposée par l'ARSEL ? 1 = Pas du tout satisfait, 2 = peu satisfait, 3 = indifférent, 4 = Satisfait 5 = très satisfait	__
S5Q7.	Avez-vous déjà entendu parler de la Société Nationale de Transport de l'Electricité (SONATREL) ? 1= Oui 2= Non si « 2 », allez à la section 6	__
S5Q8.	Connaissez – vous les principales missions de la SONATREL ? 1= Oui 2= Non	__

SECTION 6 : AUTRES INFORMATIONS

(De S6Q1 à S6Q13, ne pas poser la question ; observez et notez la modalité qui convient)		
S6Q1.	L'abonné prend-il l'énergie électrique en dehors du système de comptage ? 1= Oui 2= Non 3= N'a pas eu accès au compteur si « 2 » ou « 3 » aller à S6Q5	__
S6Q2.	Les scellés du système de comptage existent-ils ? 1= Oui 2= Non si « 2 » aller à S6Q5	__
S6Q3.	Sont-ils intacts ? 1= Oui 2= Non si « 1 » aller à S6Q5	__
S6Q4.	Est-ce qu'un agent ENEO a eu à briser les scellés à votre insu ? 1= Oui 2= Non 3 = NSP	__
S6Q5.	Avez-vous récemment été victime d'une irrégularité (s) ou d'une anomalie (s) sur votre ligne de consommation d'électricité ? 1= Oui 2= Non 3 = NSP si « 2 » ou « 3 » aller S6Q9	__
S6Q6.	En quoi consistai(en)t-elle (s) 1= Oui 2= Non	Approvisionnement dans une ligne déconnectée __ Manipulation des compteurs __ Consommation de l'énergie en dehors des quantités mesurées par les compteurs __ Autres (à préciser) _____ __
S6Q7.	Cette situation a-t-elle eu des effets sur vos activités quotidiennes ? 1= Oui 2= Non Si 2, aller à S6Q9	__
S6Q8.	Lesquels ? A _____ B _____ C _____	__ __ __
S6Q9.	Avez-vous des locataires ou des personnes indépendantes vivant dans une dépendance de votre logement ? 1= Oui 2= Non « 2 » aller à S6Q11	__
S6Q10.	Est-ce que ces derniers ont un compteur divisionnaire ou leur propre abonnement ? 1= Oui, ont leur propre compteur 2= Non, ont un compteur divisionnaire 3=N'ont pas de compteur	__
S6Q11.	Avez-vous déjà été injustement facturé du fait des actes de partage de l'électricité au voisinage, ou du fait des consommations antérieures des anciens occupants ? 1= Oui 2= Non 3 = non concerné	__
S6Q12.	Avez-vous connaissance de l'existence de l'opération de lutte contre la Fraude d'ENEO ? 1= Oui 2= Non	__
S6Q13.	Avez-vous déjà été confronté aux agents d'ENEO de l'opération de lutte contre la fraude 1= Oui 2= Non	__

S6Q14.

Avez-vous déjà procédé à la permutation des phases de votre ligne en vue d'améliorer la qualité de la tension qui entre dans votre logement ? 1= Oui 2= Non

|_|

OBSERVATIONS ET COMMENTAIRES DE L'AGENT ENQUÊTEUR

« Merci pour votre collaboration »

Questionnaire abonné moyenne Tension/haute tension

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

AGENCE DE RÉGULATION DU SECTEUR
DE L'ELECTRICITÉ



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

ELECTRICITY SECTOR
REGULATORY AGENCY

CONVENTION D'ASSISTANCE TECHNIQUE ARSEL-INS EN VUE DE LA REALISATION D'UNE ENQUÊTE
STATISTIQUE DE SATISFACTION DES CLIENTS D'ELECTRICITE MOYENNE TENSION (MT) ET BASSE TENSION
(BT)

Questionnaire abonné Moyenne Tension (MT) et Haute Tension (HT)

STRICTEMENT CONFIDENTIEL ET A BUT NON FISCAL

Les informations collectées au cours de cette collecte sont protégées conformément aux termes de la loi N° 2020/010 du 20 juillet 2020 régissant l'activité statistique au Cameroun qui stipule en son article 13 que « Les données individuelles recueillies dans le cadre des opérations de collecte de données statistiques ne peuvent faire l'objet de divulgation de quelque manière que ce soit, sauf autorisation explicite accordée par les personnes physiques ou morales concernées conformément aux principes de la Charte Africaine de la Statistique », et en son article 14 alinéa 2 que « en aucun cas, les données individuelles recueillies ne peuvent être utilisées à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été collectées ».

Mars 2025

SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX

2. IDENTIFICATION DU REPONDANT ET DE L'ABONNE/CLIENT

S0Q0.	Numéro échantillon de l'abonné _____		□□□□
S0Q24.	Région d'enquête <i>1 = Adamaoua, 2 = Centre (hors Yaoundé), 3 = Yaoundé, 4 = Est, 5 = Extrême-Nord, 6 = Littoral (Hors Douala), 7 = Douala, 8 = Nord, 9 = Nord-Ouest, 10 = Ouest, 11 = Sud, 12 = Sud-Ouest</i>		□□
S0Q25.	Numéro de contrat de l'abonné _____		□□□□□□□□
S0Q26.	Indiquez le nom ou la raison sociale _____		
S0Q27.	Sigle ou enseigne _____		
S0Q28.	Nom du répondant (facultatif) _____		
S0Q29.	Contact du répondant	Téléphone 1 : □□□□-□□□-□□□-□□□	
		Téléphone 2 : □□□□-□□□-□□□-□□□	
		Mail : _____	
S0Q30.	Statut / fonction du répondant <i>1 = DG/DGA/Promoteur, 2 = DAF/Comptable, 3 = Autre (à préciser) _____</i>		□
S0Q31.	Effectif des employés permanents de l'entreprise au 31 Décembre 2024		□□□□
S0Q32.	Quartier/ localité : _____		
S0Q33.	Type de branchement <i>1 = Moyenne Tension 2 = Haute tension</i>		□
S0Q34.	Indiquez l'activité principale de l'entreprise _____		□
S0Q35.	Secteur d'activité de l'entreprise <i>1 = Primaire 2 = Secondaire 3 = Tertiaire</i>		□
S0Q36.	Agence ENEO de rattachement _____		□

2. EQUIPE DE COLLECTE ET D'EXPLOITATION

S0Q37.	Superviseur de collecte : _____		□□
S0Q38.	Contrôleur de collecte : _____		□□
S0Q39.	Agent de collecte : _____		□□
S0Q40.	Date de collecte : _____	□□□□/2/4	
S0Q41.	Superviseur de saisie : _____		□
S0Q42.	Agent de saisie : _____		□□
S0Q43.	Date de saisie : _____	□□□□/2/5	
S0Q44.	Résultat de la collecte <i>1=Rempli totalement ; 2=Rempli partiellement 3=Non rempli</i>		□
S0Q45.	Si « non rempli » ou rempli partiellement, donner la raison		□

SECTION 1 : TARIFICATION, FACTURATION ET PAIEMENT

S1Q28.	Avez-vous déjà eu des soucis avec votre branchement ? <i>1=oui 2= non Si « 2 » aller à SIQ2A</i>		□
S1Q29.	Lesquels ? <i>1=oui 2=Non</i> <i>1=dysfonctionnement du système de comptage du compteur (compte plus vite ou ne compte pas du tout)</i>		□
S1Q2A	Avez-vous déjà eu des montants inexplicables de vos factures d'électricité ? <i>1=oui 2= non Si « 2 » aller à SIQ4</i>		□

S1Q30.	Selon vous, quelle est la cause de ces montants inexplicables ? <i>1 = erreur sur les prix unitaires (erreur de tarification), 2 = mauvaise relève de l'index de consommation, 3 = système de comptage</i>		
S1Q31.	Recevez – vous régulièrement vos factures ? <i>1 = Oui chaque mois, 2 = Oui, mais pas tous les mois 3 = Jamais Si « 3 » aller à S1Q6</i>		
S1Q32.	Quel est le principal mode de réception de vos factures ? <i>1 = Au siège / entreprise (remise de facture papier contre décharge), 2 = Par SMS / WhatsApp, 3 = au siège et par SMS / WhatsApp, 4 = Autres (préciser) _____</i>		
S1Q33.	Avez-vous déjà été victime de coupure pour non-paiement de facture d'électricité ? <i>1=Oui 2=Non si « 2 » aller à S1Q11</i>		
S1Q34.	Les délais de paiement de quinze (15) jours après la remise des factures ont-ils été respectés par ENEO avant de procéder à une éventuelle coupure ? <i>1= Oui 2= Non 3= NSP si « 1 » ou « 3 » aller à S1Q9</i>		
S1Q35.	Avez-vous eu à payer les frais de coupure ? <i>1=Oui 2=Non si « 2 » aller à S1Q11</i>		
S1Q36.	A quel moment l'électricité a-t-elle été rétablie suite à votre paiement ? <i>si « 1 » aller à S1Q11</i> <i>1 = le même jour, 2 = le lendemain, 3 = plus de deux jours après</i>		
S1Q37.	Vous avez payé ces frais avant midi ou après ? <i>1=Avant midi 2=Après midi 3 = Ne se rappelle plus</i>		
S1Q38.	Combien l'abonné a-t-il consommé mensuellement au cours des trois derniers mois ? Consommation en (FCFA) <i>Inscrire le code 999998 si le ménage de l'abonné ne reçoit pas encore de facture</i>	Mois 1 Mois 2 Mois 3	
S1Q39.	Habituellement, par quel principal moyen payez-vous vos factures ? <i>1 = Dans un guichet d'ENEO 2 = Dans le guichet d'un partenaire (EU, CAMPOST, etc.) 3 = Moyen de paiement électronique (OM, MoMo, EU Momo, YooMee, virement bancaire, etc.)</i>		
S1Q40.	Globalement, quel est votre niveau de satisfaction par rapport à / au : <i>1 = Pas du tout satisfait, 2 = peu satisfait, 3 = indifférent, 4 = Satisfait 5 = très satisfait 6=Non Concerné</i>		
	A. montants de vos factures		
	B. la façon dont ENEO agit avec les clients en difficulté de paiement		
	C. la fiabilité/fonctionnement de votre compteur		
	D. la facilité à comprendre les factures		
	E. frais demandés pour la fourniture et la pose d'un branchement		
	F. temps d'attente pour le paiement dans un guichet		
	G. différents moyens de paiement électronique (en ligne) mis à la disposition des abonnés		

SECTION 2 : QUALITE DU SERVICE OFFERT PAR ENEO

S2Q1.	Au cours du dernier mois (trente derniers jours), avez-vous connu une interruption dans la fourniture de l'énergie électrique dans votre entreprise ? <i>1= Oui 2= Non si « 2 » aller à S2Q4</i>	
S2Q2.	Si oui à quelle fréquence ? <i>1 = Tous les jours, 2 = deux ou trois jours par semaine, 3 = quatre à six jours par semaine, 4 = Autres (à préciser) _____</i>	
S2Q3.	En moyenne combien de temps dure une interruption dans la journée ? <i>1=moins de 3 minutes, 2 = de 3 minutes à une heure, 3= d'une heure à 8 heures, 4 = toute la journée</i>	
S2Q4.	Avez-vous été victime d'une baisse de tension (ou fluctuation anormale du courant électrique) au cours des 30 derniers jours? <i>1= Oui 2= Non si « 2 » aller à S2Q8</i>	
S2Q5.	Si oui à quelle fréquence ? <i>1 = Tous les jours, 2 = deux ou trois jours par semaine, 3 = quatre à six jours par semaine, 4 = Autres (à préciser) _____</i>	
S2Q6.	En moyenne combien de temps dure une baisse de tension ? <i>1=moins de 3 minutes, 2 = de 3 minutes à une heure, 3= d'une heure à 8 heures, 4 = toute la journée</i>	
S2Q7.	A partir de quelle heure de la journée ou de la nuit la baisse de tension a-t-elle souvent lieu ? <i>1 = de 6h à 12h, 2 = 12h – 18h, 3 =entre 18h et 22 h, 4 = de 22h à 6h, 5 = toute la journée</i>	
S2Q7A.	Avez-vous régulièrement recours à un groupe électrogène ? <i>1 = Oui 2 = Non</i>	
S2Q8.	Globalement, quel est votre niveau de satisfaction par rapport à / au :	

	<i>1 = Pas du tout satisfait, 2 = peu satisfait, 3 = indifférent, 4 = Satisfait 5 = très satisfait</i>	
A.	respect du délai annoncé par ENEO pour le rétablissement, en cas d'interruption planifiée (travaux sur le réseau) de l'électricité?	☐
B.	la vitesse de réparation des pannes sur le réseau électrique ?	☐
C.	la qualité de votre raccordement sur le réseau ENEO ?	☐
D.	la qualité de l'électricité (nombre de pannes/coupure, variations de tension)?	☐
E.	la pratique/qualité des conseils d'ENEO sur les comportements à adopter pour économiser l'électricité ou pour éviter d'endommager vos appareils électroniques ?	☐
F.	la sécurité des installations d'ENEO (poteaux électriques, câbles électriques, etc.)	☐

SECTION 3 : RELATION D'ENEO AVEC L'ABONNE / L'UTILISATEUR

S3Q1.	Connaissez-vous le Règlement de Service de Distribution Publique d'Electricité ? 1= Oui 2= Non	☐
S3Q2.	a) Connaissez-vous le/la ... <i>1 = Oui 2=Non (si 2 aller au moyen suivant)</i> b) Avez-vous déjà utilisé le/la ... <i>1 = Oui 2=Non (si 2 aller au moyen suivant)</i>	Site Web d'ENEO ? Plateforme myeasylight d'ENEO ? Numéro vert d'ENEO 8010 ?
S3Q3.	Avez-vous déjà sollicité ENEO pour une réclamation ? 1= Oui 2= Non, Si « 2 » aller à S3Q9	☐
S3Q4.	Quelle a été la principale cause de cette réclamation ? 1= Interruption abusive de l'énergie 2= Mauvaise facturation 3= Branchement non exécuté ou non-respect des délais de branchement 4 = Remise de l'électricité après suspension, 5 = Compteur défectueux ou endommagé, 6= Autre (à préciser)	☐
S3Q5.	Par quel moyen avez-vous sollicité ENEO ? 1 = Physiquement dans une agence ENEO, 2 = à travers le site Web d'ENEO 3 = à travers la plateforme myeasylight, 4 = via le numéro vert d'ENEO 8010	☐
S3Q6.	Avez-vous été satisfait de votre accueil par ENEO lors de la soumission de la réclamation ? 1= Pas du tout satisfait, 2= Peu satisfait 3= Indifférent 4= Satisfait 5 = Très satisfait	☐
S3Q7.	Avez-vous été satisfait des prestations réalisées par ENEO pour résoudre le problème ? 1= Pas du tout satisfait, 2= Peu satisfait 3= Indifférent 4= Satisfait 5 = Très satisfait	☐
S3Q8.	Avez-vous été satisfait des délais d'intervention d'ENEO pour résoudre le problème ? 1= Pas du tout satisfait, 2= Peu satisfait 3= Indifférent 4= Satisfait 5 = Très satisfait	☐
S3Q9.	Avez-vous déjà accueilli un sous-traitant d'ENEO dans votre entreprise ? 1= Oui 2= Non Si « 2 », allez à S3Q12	☐
S3Q10.	Le sous-traitant était-il mandaté par ENEO ou il est venu à votre initiative ? 1= je l'ai sollicité 2= mandaté par ENEO 3 = NSP Si « 1 », allez à S3Q12	☐
S3Q11.	Avez-vous été satisfait des prestations réalisées par le sous-traitant pour résoudre le problème ? 1= Pas du tout satisfait, 2= Peu satisfait 3= Indifférent 4= Satisfait 5 = Très satisfait	☐
S3Q12.	Etes-vous capable de distinguer un sous-traitant mandaté par ENEO de toute autre personne ou entité n'exerçant pas au nom d'ENEO ? 1= Oui 2= Non Si « 2 » aller à S3Q14	☐
S3Q13.	Comment arrivez-vous à le reconnaître ? 1= son uniforme 2= son badge 3 = sa façon de s'introduire dans l'entreprise 4 = son ordre de mission 5 = Autres (A préciser)	☐
S3Q14.	Avez-vous déjà fait recours à des tiers pour une intervention du ressort d'ENEO ? 1= Oui 2= Non Si « 2 », allez à S3Q16	☐
S3Q15.	Pourquoi ? (trois principaux motif par ordre d'importance) 1= Arrivée / Réaction tardive d'ENEO ou de son sous-traitant 2= Refus ENEO ou de son sous-traitant 3= pas satisfait des prestations d'ENEO ou de son sous-traitant 4= Autres (à préciser)	☐
S3Q16.	Quel est le canal que vous utilisez le plus pour interagir avec ENEO ? 1 = Service client en ligne (facebook, centre relation client (8010), site internet d'ENEO), 2 = dans un guichet / bureau d'ENEO 3= Relation avec un responsable d'ENEO 4 = Autre (à préciser)	☐
S3Q17.	Globalement, quel est votre niveau de satisfaction par rapport à / au : <i>1 = Pas du tout satisfait, 2 = peu satisfait, 3 = indifférent, 4 = Satisfait 5 = très satisfait</i> A. la qualité du service à la clientèle (en ligne ou bien dans un guichet/bureau ENEO)? B. respect des clients et à la compréhension de leurs besoins ? C. la facilité à obtenir le service client d'ENEO par téléphone ? D. la clarté des réponses, la courtoisie et la diligence du service client, lorsque vous appelez ce service?	☐ ☐ ☐ ☐

	E. la façon dont ENEO assure le suivi et le règlement des demandes faites aux Services clients par ses clients ? (interventions pour régler une panne, modifications de dossiers, ou demandes de travaux, etc.)	☐
--	---	--------------------------

SECTION 4 : PRATIQUES D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

S4Q1.	Existe-t-il au sein de l'entreprise une charte relative à la gestion de l'efficacité énergétique et mise en œuvre par le personnel 1=oui, 2=non, Si « 2 » aller à S4Q3	☐
S4Q2.	Si OUI, quels sont les indicateurs de performance ou les principales actions qui permettent d'évaluer ou de mettre œuvre ladite charte ? aller à la section suivante _____	
S4Q3.	Lors de l'achat de vos ampoules pour l'éclairage, prenez-vous en compte leur capacité en économie d'énergie (ampoule / réglette économique ou pas) 1 = Oui, 2 = Non, 3 = NSP	☐
S4Q4.	Recommandez-vous à votre personnel d'éteindre systématiquement les lampes dans les espaces non occupés de l'entreprise ? 1 = Jamais 2= Rarement 3= Souvent 4= Toujours	☐
S4Q5.	Lors de l'acquisition de vos équipements de production, prenez-vous en compte leur niveau de consommation en énergie 1= Oui 2= Non	☐
S4Q6.	Hormis les réfrigérateurs et les congélateurs, serveurs, débranchez-vous systématiquement tous les autres appareils (téléviseur, climatiseur/ventilateur, ordinateur de bureau, etc.) quand vous ne les utilisez pas ? 1= Oui 2= Non	☐
S4Q7.	En dehors d'ENEO, utilisez-vous d'autres sources d'énergie électrique ? 1= Oui 2= Non si « 2 », allez à S4Q8	☐
S4Q8.	Si oui, laquelle principalement ? 1= Energie solaire 2= Biomasse 3 = Energie éolienne 4 = Autre (à préciser) _____	☐
S4Q9.	A quel moment utilisez-vous les autres sources d'énergies ? Allez à S5Q1 1 = En cas de coupure d'électricité (ENEO), 2 = parallèlement à ENEO, 3 = autres (à préciser) _____	☐
S4Q10.	Envisagez-vous de faire recours à une source d'énergie renouvelable ? 1= Oui 2= Non	☐

SECTION 5 : VISIBILITE DE L'ARSEL

S5Q1.	Avez-vous déjà entendu parler de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité (ARSEL) ? 1= Oui 2= Non si « 2 », allez à S5Q7	☐
S5Q2.	Savez-vous que l'ARSEL dispose d'un call center (centre d'appel) ? 1= Oui 2= Non	☐
S5Q3.	Savez-vous que l'ARSEL dispose d'une commission de conciliation pour le règlement des litiges entre ENEO et ses abonnés ? 1= Oui 2= Non	☐
S5Q4.	Êtes-vous au courant de votre droit de pouvoir contacter l'ARSEL en cas de problème avec ENEO ? 1= Oui 2= Non	☐
S5Q5.	Avez-vous déjà contacté l'ARSEL en cas de problème avec ENEO ? 1= Oui 2= Non si « 2 », allez à S5Q7	☐
S5Q6.	Avez-vous été satisfait par la solution proposée par l'ARSEL ? 1 = Pas du tout satisfait, 2 = peu satisfait, 3 = indifférent, 4 = Satisfait 5 = très satisfait	☐
S5Q7.	Avez-vous déjà entendu parler de la Société Nationale de Transport de l'Electricité (SONATREL) ? 1= Oui 2= Non	☐
S5Q8.	Connaissez – vous les principales missions de la SONATREL ? 1= Oui 2= Non si « 2 », allez à S6Q1	☐
S5Q9.	Êtes-vous satisfait des interventions de la SONATREL sur le terrain ? 1 = Pas du tout satisfait, 2 = peu satisfait, 3 = indifférent, 4 = Satisfait 5 = très satisfait	☐

SECTION 6 : AUTRES INFORMATIONS

S6Q1.	Avez-vous récemment été victime d'une irrégularité (s) ou d'une anomalie (s) sur votre ligne de consommation d'électricité ? 1= Oui 2= Non si 2 fin de l'interview	☐
S6Q2.	En quoi consistai(en)t-elle (s) A. Approvisionnement dans une ligne déconnectée B. Erreur de câblage (mauvais câblage au niveau des compteurs) C. Raccordement des tiers sur ma ligne D. Manipulation / reprogrammation des compteurs E. Consommation de l'énergie en dehors des quantités mesurées par les compteurs F. Autres (à préciser)	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
S6Q3.	Cette situation a-t-elle eu des effets sur vos activités quotidiennes ? 1= Oui 2= Non Si 2, fin	☐

S6Q4.	Lesquels (noter) ?	
	A _____	☐
	B _____	☐
	C _____	☐

OBSERVATIONS, COMMENTAIRES, CACHETS ET SIGNATURE DE L'ENTREPRISE

« Merci pour votre collaboration »

Contacts

Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité

Tel. (+237) 2 22 21 10 12, Fax : +237 222 21 10 14

BP: 6064 Yaoundé

Email : contact@arsel.cm

Institut National de la Statistique (INS)/National Institute of Statistics (NIS)

Tel. : +237 222 22 04 45, Fax : +237 222 23 24 37

20, Rue 3025, Quartier du Lac, Yaoundé - Cameroun

BP: 134 Yaoundé

Site web : www.ins-cameroun.cm

Email : infos@ins-cameroun.cm