

Production ■ Transport ■ Distribution ■ Commercialisation

N°001

**Ensemble, construisons
l'électricité de demain**



Agences commerciales



36
Centres de distribution



19

Points de vente

2 Antennes commerciales

LEGENDES

- AC: Agence commerciale
- PV: Point de vente
- CD: Centre de distribution
- AT: Antenne



4 centrales de Production d'électricité



Siège social : Boulevard Denis SASSOU NGUESSO
Tél. : 22 281 04 06 – 22 281 05 69

Notre Énergie pour vous servir



La crise sanitaire que nous traversons depuis des mois a eu un lourd impact sur la vie économique des particuliers et des entreprises congolaises. Cette période difficile offre néanmoins des opportunités en ouvrant la voie à une relance durable.

Chez Energie Electrique du Congo (E²C), nous avons choisi, en collaboration avec le Gouvernement congolais, de poursuivre le travail accompli en 2020, en accélérant la construction de nouvelles lignes d'électricité partout dans le pays, la réhabilitation des ouvrages de production et de transport, l'installation de compteurs à tous les consommateurs, l'amélioration de notre système informatique ainsi que l'ouverture des agences et points de ventes en cohérence avec notre objectif premier : la satisfaction client. L'atteinte de cette satisfaction passe notamment par un travail au quotidien et une implication de tous les salariés d'E²C pour rendre l'électricité accessible à tous. Cela passe aussi par la digitalisation du parcours de nos clients afin de rendre l'information disponible à tout moment.

Les ressources en énergie étant précieuses, nous accompagnons également le changement de mode de vie de nos clients en visant la diminution de notre empreinte énergétique collective.

Notre vision est claire: « mettre en mouvement le capital humain et les organisations humaines dans le respect de l'environnement », nos orientations stratégiques sont fixées, notre cap est assuré, le changement a commencé.

Vous l'aurez compris, tout cela exige un fort investissement collectif et une compréhension de nos clients face à l'inégalité en couverture d'électricité que nous nous efforçons d'améliorer progressivement.

Jean Bruno DANGA ADOU

Directeur Général

Sommaire

Edito -p3

Production -p6

Le transport et la
distribution -p8

Commercialisation -p9

Nos réalisations 2020 -p10

E2C révolutionne la relation de proxi-
mité avec ses clients -p11

La qualité au service de
l'électricité -p12

Dossier Inventaire physique
des consommateurs d'électricité
et pose des compteurs BT-p13

Le Data center -p14



Directeur de la publication:

Jean Bruno DANGA ADOU

Comité de publication:

Cyril BOKILO

Dianalyse MAPOUATA

Espoir Amour ABE

Francis ITOUA NGAPORO

Mise en page:

Cyril BOKILO

Crédit photo

Rock NGASSAKI

Zatchvitch ZABE

Conception & réalisation

Société Bc Corporation

Société Alpha Company

Nice Com

Rédactrice en chef

Sarah LESSOLA

Supervision

Thierry Cyriaque OBILI

Cyriac Abdon MOSSONGO

LES ACTIVITÉS D'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE DU CONGO

Initialement connue sous le nom de Société Nationale d'électricité (SNE) dont les origines remontent à 1949, avec les travaux de construction du barrage du Djoué, **Énergie Électrique du Congo** est une entreprise d'énergie et de services, en charge de la gestion du patrimoine public d'électricité, mis à sa disposition par l'État congolais.

A titre transitoire, elle gère comme opérateur le service public de l'électricité jusqu'à la mise en session des ouvrages. Son activité repose sur quatre métiers clés : la production, le transport, la distribution d'électricité ainsi que la commercialisation. E²C partage le marché de la production de l'électricité avec la société Centrale Électrique du Congo (CEC).

E²C produit aujourd'hui son électricité à partir des centrales électriques utilisant l'énergie hydroélectrique. Cela signifie que l'électricité est produite grâce à la force de l'eau. E²C dispose aussi de plusieurs groupes électrogènes disséminés un peu partout dans le pays permettant de desservir l'arrière-pays.

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet : Eau, Électricité et Développement Urbain (PEEDU) cofinancé par le Gouvernement et la Banque mondiale, 20 postes MT/BT ont été mis à la disposition de E²C afin de décongestionner les postes surchargés à Brazzaville et ainsi améliorer la desserte.

Cela permettra également de minimiser les baisses de tension et les délestages.

Conscient des enjeux écologiques, son Excellence **Denis SASSOU-NGUESSO, Président de la République du Congo**, a posé, le 02 mars 2021, la première pierre de la future centrale hybride thermique et solaire située à Impfondo. Cette centrale qui produit son énergie grâce au soleil est écologique : une avancée dans la lutte contre le réchauffement climatique.



Centrale Hydroélectrique d'Imboulou

La centrale d'Imboulou est située sur la rivière Léfini à 14 km du confluent avec le fleuve Congo. D'une capacité de 120 mégawatts, la centrale d'Imboulou a été construite par la société chinoise CMEC. elle comprend une cité d'exploitation avec entre autres 49 bâtiments dont un hôtel, un bar restaurant, un dispensaire, une école, un poste de transformation, des pavillons de repos et une station de pompage d'eau potable. Cette centrale fonctionne actuellement à 50% de ses capacités.



Centrale Hydroélectrique de Moukoulou



Située sur les chutes de Moukoulou en aval de la rivière Bouenza à 27 km au Nord-Ouest du District de Mouyondzi. Cette unité de production est le fruit de la coopération sino-congolaise.

Centrale Hydroélectrique de Liouesso

La centrale de Liouesso est située sur la rivière Lengoué à 86 km au Sud-ouest de Ouessou. Avec ses 19,2 mégawatts de puissance et 124,9 gigawattheure de productibilité moyenne annuelle, cette centrale résout, progressivement, le déficit en offre d'électricité de la ville de Ouessou et de ses environs qui dépendaient à 100% de la production thermique fournie occasionnellement sur des plages horaires réduites (18h à 22h).

Cette centrale a donc permis d'améliorer la qualité de vie de la population au travers de l'éclairage public, l'alimentation en électricité des foyers, structures sanitaires et des soins de santé, mais aussi en participant au développement des activités agro-pastorales, minières et forestières.



Centrale Hydroélectrique du Djoué



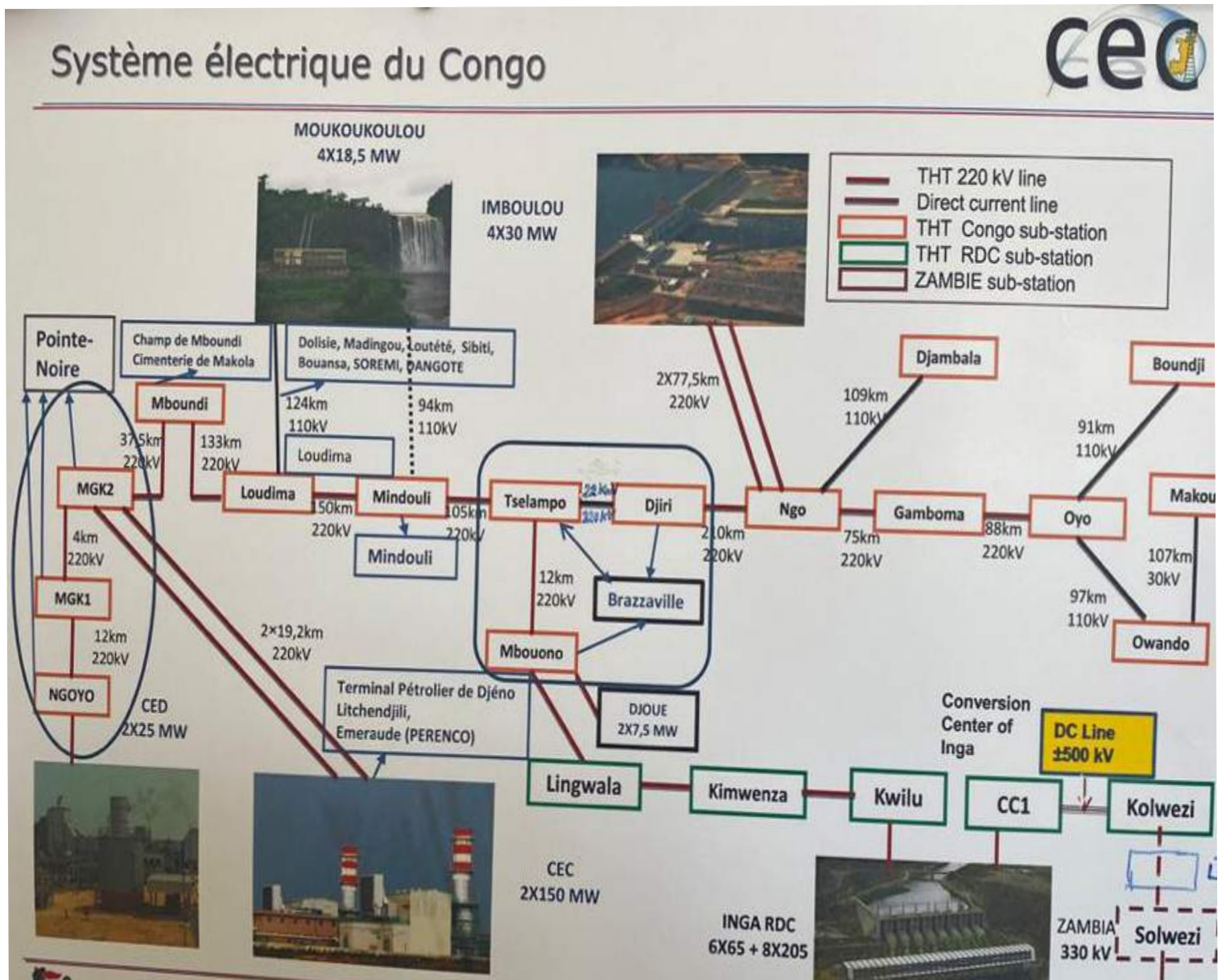
Cette centrale n'est pas en activité.

La centrale du Djoué, située sur le fleuve Djoué, affluent du fleuve Congo, n'est plus en activité depuis avril 2008 en raison d'un ennoisement. Un projet de rehabilitation et d'extension est en cours avec le concours des pouvoirs publics.

LE TRANSPORT ET LA DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

L'électricité circulant depuis le lieu où elle est fabriquée jusqu'à l'endroit où elle est consommée, un des rôles d'E²C est de transporter et distribuer l'électricité produite jusqu'aux consommateurs finaux.

E²C s'emploie à améliorer le circuit de distribution de l'électricité, la décongestion des postes surchargés et à augmenter la capacité des transformateurs dans certains quartiers de la capitale. Ces actions s'inscrivent également dans le cadre du PEEDU et permettront de réduire les délestages sur les villes de Brazzaville et Pointe-Noire et leurs périphéries.



COMMERCIALISATION



Direction générale E²C SA Brazzaville

E²C vend aux consommateurs finaux, à savoir les clients particuliers et les entreprises, l'électricité produite mais aussi celle achetée en gros à la CEC.

E²C est le seul fournisseur d'électricité au Congo qui propose actuellement deux types de solutions :

-L'abonnement au compteur aux tarifs réglementés selon la puissance souscrite : le client paye sa facture d'électricité en fonction de sa consommation réelle, mesurée par le compteur ou celle estimée ;

-L'offre prépayée Pelisa : le client consomme son électricité après l'avoir payée au préalable. Ce système n'est disponible que dans une partie du centre de Brazzaville et à Moungali, arrondissement 4.

Notre ambition : l'étendre sur l'ensemble du territoire national.

Toutes les informations à connaître sur ses produits, les démarches à réaliser pour souscrire un abonnement ou encore les différents tarifs d'électricité sont disponibles dans le livret commercial ou sur notre site internet.

Les agences commerciales restent également à votre disposition :

-Département de Brazzaville : agences Makélékélé Djoué ; Diata ; Centre-ville ; Moungali ; Ouenzé ; Talangaï ; Nkombo ; Igné ;

-Département de Pointe-Noire : agences Centre-ville; Loandjili ; Tié-tié; Mpaka ; Mayinga.

NOS RÉALISATIONS 2020



Point de vente de Tsielampo

En 2020, E²C a persévéré et ancré dans son ADN son objectif de mettre le client au cœur de toutes ses actions et de viser l'accessibilité de l'électricité à tous. Cela a notamment permis d'accomplir :

-La réhabilitation des centrales d'Imboulou et de Moukoukoulou ;

-Le renforcement des capacités des postes sources de Tsiélam-po (Brazzaville) et Mongo-Kamba (Pointe-Noire) grâce à l'acquisition et l'installation de 2 transformateurs ;

-L'électrification du quartier de Vindoulou à Pointe-Noire et des localités de Mayéyé, Boko-Songo et Mfuati, de Ngombé et Pikounda dans le département de la Sangha, de Yamba dans la Bouenza et de Bétou dans le département de la Likouala ;

La consolidation du plan de protection du réseau de transport;

-La création et la mise en service d'une dizaine de points de vente sur le territoire national ;

-La pose de 26.401 compteurs à Brazzaville et 17.135 compteurs à Pointe-Noire.

Et tant d'autres belles réalisations sur le plan technique.



Point de vente de Vindoulou



Nouveaux compteurs

E²C RÉVOLUTIONNE LA RELATION DE PROXIMITÉ AVEC SES CLIENTS



A lors que l'accessibilité à internet commence à s'étendre au Congo, faisant apparaître des changements de comportement et de nouvelles attentes de la part des consommateurs, E²C poursuit la transformation de son modèle en accélérant la digitalisation de ses parcours et l'ouverture de nouvelles agences.

Les clients peuvent désormais retrouver des informations utiles comme "comment comprendre sa facture", la procédure d'abonnement ou tout simplement suivre l'actualité de l'entreprise en quelques clics en allant sur "www.e2c.cg". Afin de répondre à une attente grandissante d'autonomie, E²C met également à la disposition de ses clients un portail sur lequel il pourra, à terme, suivre sa consommation en consultant ses dernières factures, les régulariser, échanger avec un conseiller.

de ses clients un portail sur lequel il pourra, à terme, suivre sa consommation en consultant ses dernières factures, les régulariser, échanger avec un conseiller.

Pour ses clients les moins digitaux, E²C poursuit l'implantation de ses agences de proximité, pour les accueillir, les renseigner et les accompagner. E²C procède également à l'ouverture d'un nouveau Centre de Relation Clients, qui sera joignable par téléphone et par messagerie instantanée 24h /24, 7j sur 7.

Vous l'aurez compris, E²C intensifie sa relation avec le client en alliant le meilleur de l'humain et du digital, permettant ainsi à chacun d'utiliser le canal qui lui convient.

LA QUALITÉ AU SERVICE DE L'ÉLECTRICITÉ

Dans le but d'assurer la conformité du cadre d'exercice de ses activités avec les standards internationaux, E²C a décidé depuis le mois de juillet 2019, de propulser au cœur de son Management et de sa Gouvernance, une détermination plus affirmée et plus concrète à se dédier à la satisfaction de sa clientèle et des parties intéressées.

Ainsi l'entreprise s'engage dans une démarche qualité et a entamé le déploiement d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) en vue de l'obtention à moyen terme de la certification ISO 9001 version 2015 relative à cette option.

Ce choix d'aller vers la certification au cours des prochaines années servira à organiser et à offrir le meilleur de l'énergie de E²C et de son savoir-faire, non sans difficultés. C'est ainsi que le Directeur Général, Jean Bruno DANGA ADOU demande l'implication de tout le personnel, la persévérance, l'adoption de l'approche processus, la formalisation des procédures et la communication qui sont les facteurs clés de succès pour garantir l'implémentation du Système de Management de la Qualité (SMQ) et permettre ainsi à E²C d'obtenir sa certification ISO 9001 version 2015.



La création d'une relation de proximité avec nos clients et l'écoute de ses préoccupations sont essentielles. L'analyse de l'expérience client s'appuyant sur l'optimisation des processus de gestion, sur les enquêtes de satisfaction et sur les avis des clients laissés sur nos réseaux sociaux permettront de mettre en place des actions correctives visant l'amélioration continue de nos services.

L'engagement à la démarche qualité est le défi que E²C est prête à relever, celui qui ne peut pas être remis à plus tard, et pour laquelle le succès est garanti avec la clientèle et les autres parties intéressées.



DOSSIER SPÉCIAL: PROJET INVENTAIRE PHYSIQUE DES CONSOMMATEURS ET POSE DES COMPTEURS BT

Vous les avez sans doute déjà rencontrés, nos agents parcourent les villes de Brazzaville et de Pointe-Noire, depuis février 2019, afin de :

- recenser l'ensemble des foyers raccordés au réseau électrique ;
- procéder à la mise en place d'un contrat d'électricité pour les foyers raccordés au réseau mais qui n'en disposaient pas ;
- vérifier la conformité des installations électriques ;
- poser de nouveaux compteurs à nos clients.

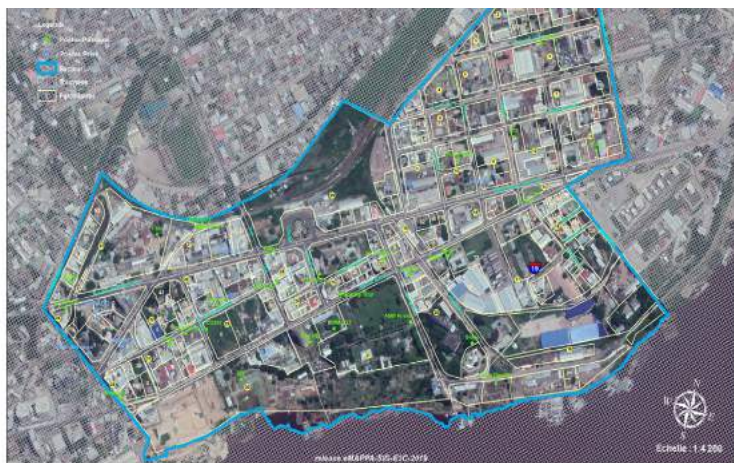
Sur ce dernier point, nous avons en effet pris la décision de systématiser la facturation au compteur pour l'ensemble de nos clients afin d'améliorer la qualité de la desserte en électricité et mettre en place une facturation plus transparente, reflétant les kilowattheures consommés. Ces compteurs incitent également les consommateurs à mieux maîtriser leur consommation d'énergie et à avoir une approche plus responsable.



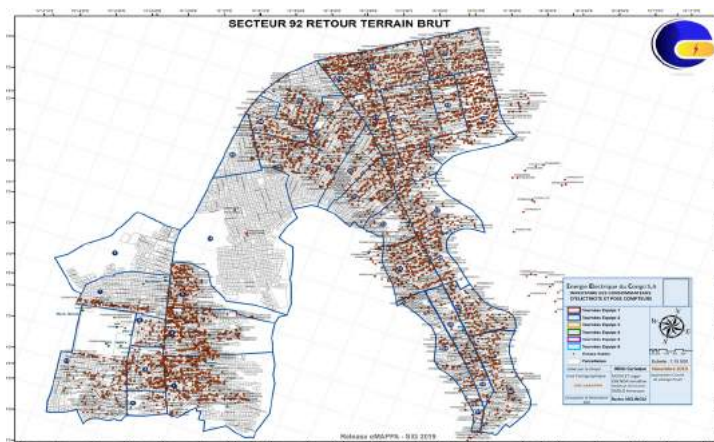
La pose de compteur est entièrement prise en charge par E²C dans le cadre de la modernisation du réseau d'électricité. Nos clients n'ont donc rien à dépenser.

Cette opération ne s'arrêtera pas aux villes de Brazzaville et de Pointe-Noire mais se poursuivra dans d'autres localités comme Dolisie, Nkayi, Sibiti, Mossendjo, Ouesso, toujours dans un souci d'amélioration de la qualité de production.

Cela permettra également au Gouvernement et à notre entreprise d'obtenir des statistiques fiables sur le taux d'accès à l'électricité.



CARTOGRAPHIE GEOLOCALISEE



CARTOGRAPHIE D'UN SECTEUR AVEC LES POINTS DE LIVRAISONS SUR GPS

LE DATA CENTER: E²C SIMPLIFIE LA GESTION DE SON SYSTEME INFORMATIQUE POUR AMELIORER SA RELATION CLIENT



La data ou la donnée est devenue un outil indispensable pour personnaliser la relation avec le client et simplifier l'expérience client.

C'est la raison pour laquelle E²C souhaite récolter, traiter et fiabiliser les informations clients pour les rendre utilisables par les différentes lignes métiers. Cela permettra d'apporter une attention particulière à tous les événements clés comme : la souscription d'un contrat, un déménagement, un changement de puissance, des difficultés de paiement, des travaux.

Pour stocker cette data, E²C met en place son propre data center.

Il s'agit d'une nouvelle technologie capable de supporter l'interaction en temps réel et d'exploiter les nouvelles sources de données que constituent le web, les logiciels internes de gestion de la relation client, les applications mobiles et les compteurs.

C'est l'un des éléments indispensables au traitement et au stockage des données numériques.

Les data centers sont sécurisés : ils offrent une protection des données contre les risques comme l'incendie, l'inondation, le vol et la panne.

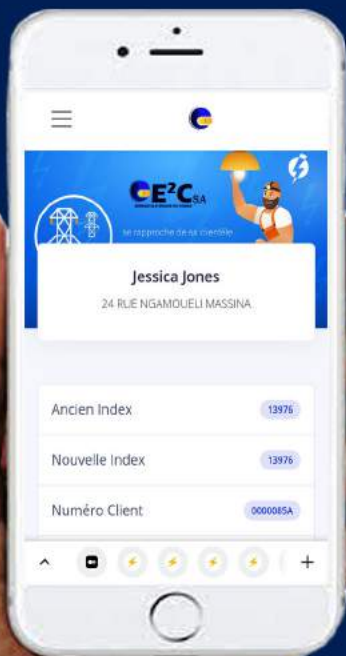
La gestion de la data est simplifiée, les équipements sont modernes et les données sont disponibles en permanence.

Le marché mondial de l'énergie est en pleine mutation : équilibre et densification des réseaux, énergie verte, nouveaux usages de l'électricité (voitures électriques), etc. Seules les technologies du Big Data nous permettront d'appréhender ces enjeux.



Ensemble, construisons l'électricité de demain

Espace Clients



Sur votre Smartphone

Une application Mobile facile à utiliser et Sécurisée

Ce portail vous permettra d'effectuer :

- **Le Paiement virtuel de vos FACTURES d'électricité E²C**
- **Consulter l'historique de vos FACTURES d'électricité E²C**

SERVICE BIENTOT DISPONIBLE



L'application sera Téléchargeable sur :



Ensemble, construisons l'électricité de demain

Prépaiement (PELISA)



Fini les factures

Passer en mode PELISA

Gérer vous-même, votre électricité
Plus de Factures
Maitriser ses dépenses
Contrôler sa consommation

