

Rapport de développement durable 2017



RENDRE ACCESSIBLES LES SERVICES ESSENTIELS DE LA VIE





UN GROUPE INDUSTRIEL
LEADER EN AFRIQUE DE L'OUEST

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
(2017)

.....

Directeur de publication :
Marc ALBEROLA

Coordination RSE :
Maud DANIEL FEDOU
Marine de KERROS
Georges AMAN

.....

Page de Couverture : Glanum | **Design et mise en page :** BeDevelopment
Crédits photos : Eranove, Cie, Sodeci, Ciprel, SDE, KER, Club ORAS, Bedevelopment

Edition : 500 copies
Copyright © Juin 2018 ERANOVE
www.eranove.com

Ce document est imprimé en Côte d'Ivoire sur un papier écologique issu de forêts gérées durablement.

Sommaire

Edito	6
CHAPITRE 1	
CONSTRUIRE NOTRE ENGAGEMENT SUR UNE GOUVERNANCE FORTE	10
A. DÉCIDER AVEC DES ORGANES DE GOUVERNANCE FORTS	12
1. Le Conseil d'Administration	12
2. Les comités dépendants du Conseil d'Administration	13
3. Les comités dépendants de la Direction Générale	14
B. PÉRENNISER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE	14
1. Un management adapté aux réalités culturelles	14
2. Une organisation en cercles métiers	15
C. PLACER L'ÉTHIQUE AU CENTRE DE NOS DISPOSITIFS DE BONNE GOUVERNANCE	16
D. ÉVALUER ET CERTIFIER NOS SYSTÈMES DE MANAGEMENT	19
1. Certifier nos démarches QHSE	19
2. S'engager dans une démarche RSE	21
CHAPITRE 2	
RENDRE ACCESSIBLES LES SERVICES ESSENTIELS DE LA VIE	22
A. AMÉLIORER LES PERFORMANCES DES INSTALLATIONS	24
B. DÉVELOPPER DE FAÇON DURABLE LES CAPACITÉS DE PRODUCTION	27
C. ÉTENDRE L'ACCÈS AUX PLUS DÉMUNIS	30
D. DÉVELOPPER DES SERVICES INNOVANTS	32
CHAPITRE 3	
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT ET INTÉGRER LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	34
A. RATIONALISER LES CONSOMMATIONS DE MATIÈRES PREMIÈRES	36
B. INCITER LES CLIENTS A UNE CONSOMMATION DURABLE	38
C. MAITRISER NOS REJETS	40
D. LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	45

CHAPITRE 4	
DÉVELOPPER LE CAPITAL HUMAIN	48
A. ENCOURAGER LES EMPLOIS JUSTES ET DURABLES	50
1. Respecter les lois nationales et internationales	50
2. Soutenir le recrutement local et l'emploi durable	50
3. Lutter contre les discriminations	51
4. Motiver la performance	53
5. Favoriser l'emploi des jeunes	53
6. Encourager le dialogue social	54
B. ASSURER UNE PROTECTION SOCIALE A NOS COLLABORATEURS	55
C. GARANTIR LA SANTE ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	57
D. INVESTIR DANS LA FORMATION	59
CHAPITRE 5	
CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT LOCAL	62
A. DÉVELOPPER DES PARTENARIATS PUBLIC - PRIVÉ ÉQUILIBRÉS	64
B. RÉPONDRE AUX ENJEUX DE SANTÉ PUBLIQUE	64
C. NOURRIR DES LIENS DE PROXIMITÉ	66
1. Participer au développement des communautés d'accueil	66
2. Placer le client au centre des organisations	69
D. ENTRAÎNER NOS PARTENAIRES DANS LA DÉMARCHE RSE	74
ANNEXES	76
ANNEXE I Tableau de concordance Grenelle II	77
ANNEXE II Tableau de concordance GRI	79
ANNEXE III Note méthodologique	82
ANNEXE IV Indicateurs de performances 2015 à 2017	88
ANNEXE V Rapport de l'organisme tiers indépendant	97



Edito

Le Groupe Eranove en Afrique, pour l'Afrique et par l'Afrique...

Marc Albérola,
Directeur Général du groupe Eranove

Si l'Afrique veut relever le plus rapidement possible les défis de l'accès aux services essentiels de la vie (eau, électricité, formation, information, etc.), c'est **en Afrique** que les solutions doivent être élaborées et développées, mais sans modèle préétabli. Chaque pays à ses spécificités et ses enjeux propres. Pour apporter les solutions adéquates, il faut donc se refuser à calquer un modèle ou des bonnes pratiques, d'un pays, quel qu'il soit – même africain – vers un autre.

Telle est la conviction forte de notre Groupe qui depuis plusieurs décennies opère des contrats de gestion de services publics en Côte d'Ivoire et au Sénégal, innove dans la production énergétique, dans l'efficacité énergétique, l'accès à la formation et à l'information, etc. et se déploie depuis quelques années par de l'expertise et du conseil en République Démocratique du Congo et des projets de centrales hydroélectriques au Mali, au Gabon et à Madagascar...

La spécificité de notre Groupe réside également dans son engagement **pour l'Afrique** avec la conviction que les performances de long terme ne peuvent être obtenues que dans le respect des Hommes et de l'environnement. Ainsi, le groupe Eranove fait vivre les partenariats public-privé dans le respect de toutes les parties prenantes, sans volonté de dicter sa loi mais avec pour seule obsession de fournir des services essentiels à la vie, en particulier l'eau et l'électricité, au plus grand nombre et dans les meilleures conditions.

Cet engagement sociétal peut être perçu comme une contrainte, mais pour le groupe Eranove, c'est une force, avec des résultats probants et indiscutables. Le cycle combiné mis en place par CIPREL, premier producteur indépendant d'électricité en Côte d'Ivoire, est gage non seulement d'efficacité, mais aussi de production plus propre d'énergie. Le rôle de la Sénégalaise des Eaux (SDE) a été décisif dans l'obtention du prix de la Banque Mondiale pour la performance du réseau d'eau de la ville de Dakar et dans l'atteinte du Sénégal des objectifs du Millénaire en matière d'eau. La CIE et la SODECI soutiennent des politiques sociales généreuses et ambitieuses pour leurs collaborateurs et des actions sociétales envers les populations et ont ainsi un impact sur le développement humain qui fait référence en Côte d'Ivoire et au-delà.

Ce ne sont que quelques exemples, mais ils traduisent la rigueur opérationnelle du groupe Eranove, l'engagement de l'ensemble de ses collaborateurs, l'appui de ses actionnaires et la confiance et ses parties prenantes.

Donner accès aux services essentiels de la vie est un défi exaltant en Afrique. Il en va du bien-être des populations et de l'avenir du continent. L'Afrique a besoin de ces services pour relever les défis du développement, de l'emploi, de l'industrialisation...

Le Groupe Eranove a parfaitement conscience de l'exigence du moment et le Groupe est également convaincu que ces défis sont à portée de main et peuvent être relevés **par l'Afrique**.

Les compétences panafricaines, la volonté politique et les capitaux africains ont la volonté d'aller dans la même direction, ensemble. A sa mesure, le groupe Eranove contribue à l'élaboration de ce consensus qui autorise l'optimisme et qui est au cœur de cette réussite continentale en marche. Fort de ses 9 000 collaborateurs, notre Groupe incarne cette dynamique africaine en développant les talents par la formation, en décentralisant la responsabilité entre les différentes filiales et en mutualisant les expériences, en digitalisant les processus. Cet écosystème de compétences croisées est gage de performances. L'actionnariat salarié et les capitaux privés africains sont les deux autres pans de cette stratégie industrielle inclusive.

Ce rapport développement durable¹ est un témoignage, vérifié par un Organisme Tiers Indépendant², de l'engagement du Groupe pour une performance pérenne et multiple : économique, sociale, financière, technique, humaine, environnementale, clientèle et sociétale.

Je vous en souhaite une bonne lecture,

1- Portant sur l'exercice 2017, publié en 2018

2- Selon les exigences de la Loi Grenelle II, à laquelle le Groupe Eranove a décidé volontairement de se conformer

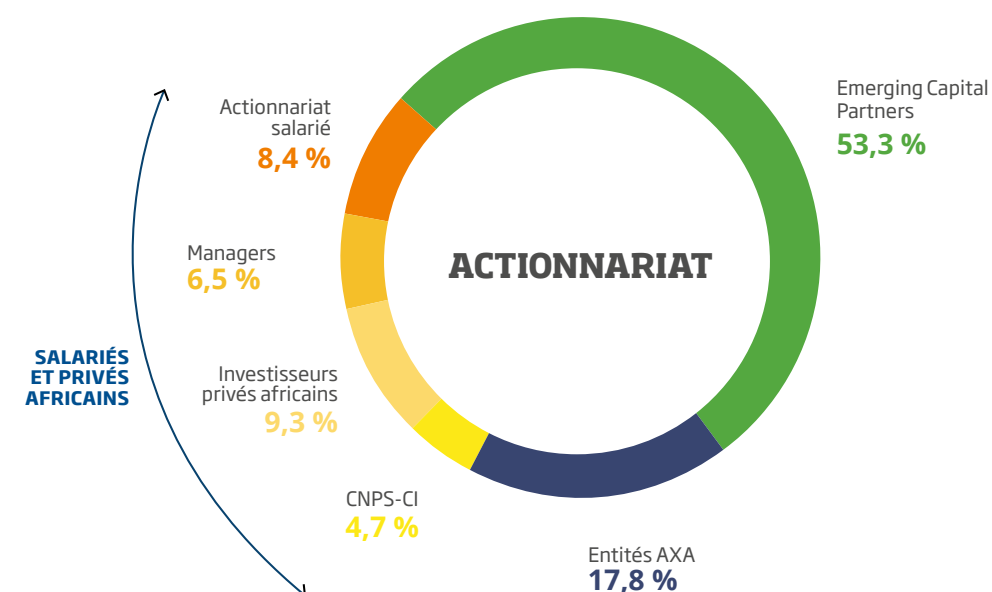
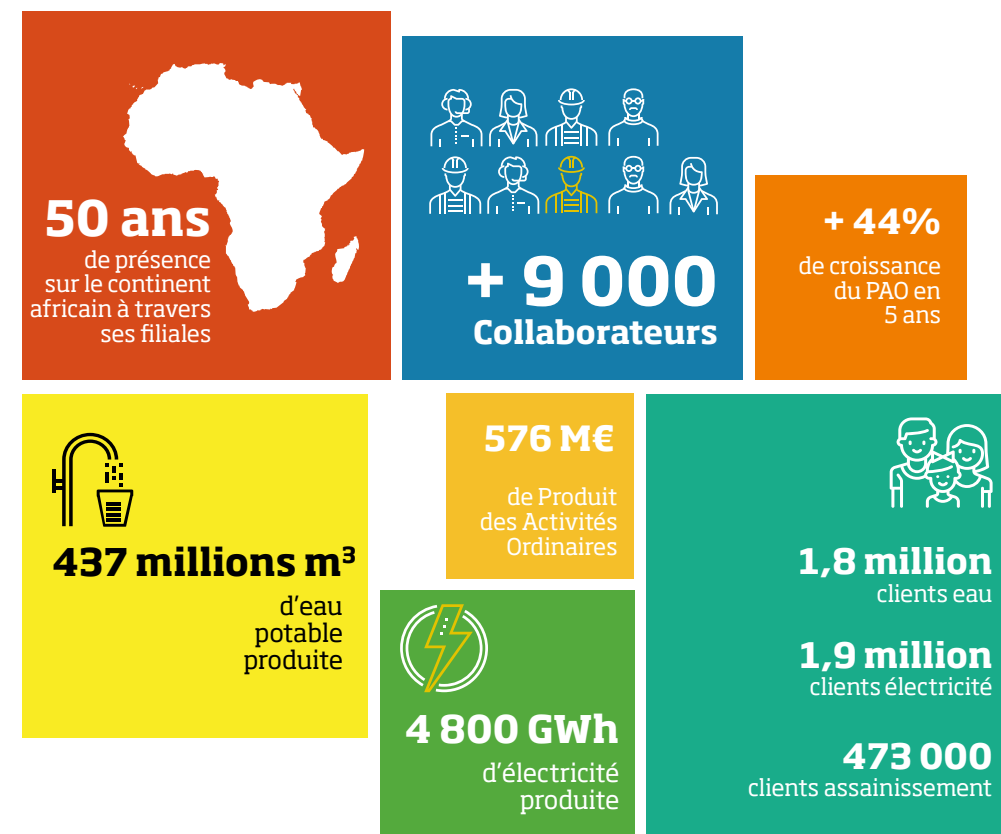


Le groupe ERANOVE, acteur majeur dans l'eau et l'électricité

Le groupe Eranove est une plateforme panafricaine dans la gestion des services publics et la production d'eau et d'électricité.

Le groupe Eranove, avec son siège social à Paris et ses activités à travers l'Afrique, est un groupe industriel.

Le groupe Eranove développe des solutions sur mesure et innovantes contribuant à rendre accessibles les services essentiels de la vie au plus grand nombre dans le respect des standards internationaux de responsabilité sociétale de l'entreprise.



Contribution aux objectifs du Développement Durable

A travers ses activités et ses engagements, le groupe Eranove participe directement à l'atteinte de 7 des 17 objectifs de Développement Durable promus par les Nations Unies en 2015.



Nos valeurs, sources d'innovation

Performance

Eranove ambitionne de devenir une référence internationale. Pensé dans une culture de performance économique, technique, sociale et environnementale, le Groupe évolue dans une dynamique d'exemplarité et de prise en compte des spécificités contextuelles pour améliorer et développer les services proposés à ses clients.

Rigueur

Les organes de gouvernance du groupe garantissent la transparence et la précision des pratiques. Eranove promeut également la notation financière de ses sociétés et le respect des normes internationales de sécurité, de qualité, d'environnement et sociétales, notamment des référentiels ISO et OHSAS.

Responsabilité

Le groupe est soucieux de son impact sociétal et environnemental.

Il s'inscrit dans une démarche de transmission des savoirs et des valeurs qui permet de sensibiliser ses clients, partenaires et collaborateurs aux enjeux de développement durable pour la pérennité de nos entreprises.



Diversité

Le Groupe, ce sont des hommes et des femmes qui s'investissent ensemble dans un même projet, dans un état d'esprit profondément humain. La mixité, les dimensions multiculturelles, multi-générationnelles sont fondamentales et constituent les richesses d'Eranove.

Africanité

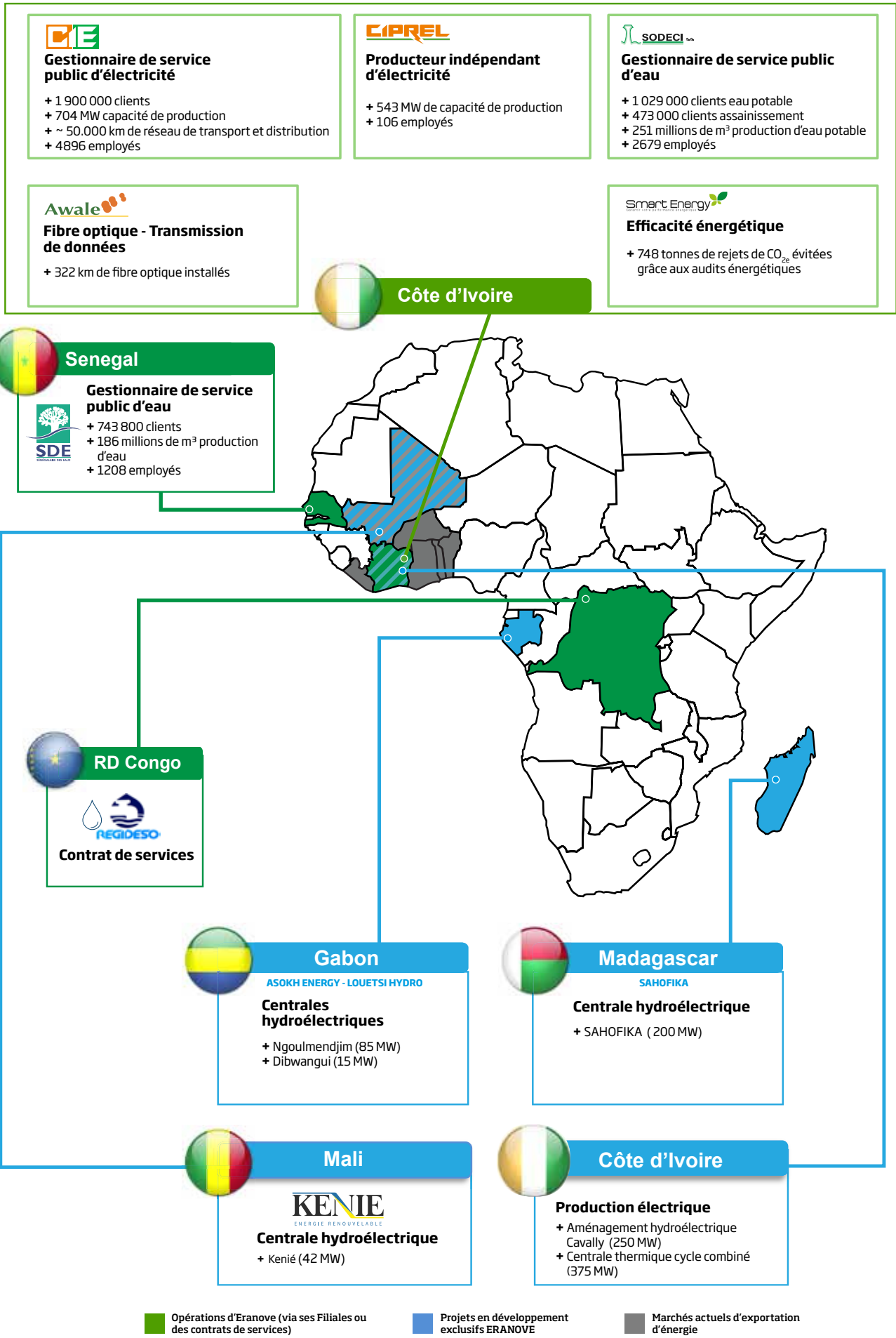
Le Groupe est empreint de la culture africaine qui l'a vu naître. Il s'appuie sur des racines fortes, qui fédèrent tous les collaborateurs.

L'africanité fait la spécificité du groupe en termes de modèle, d'organisation et d'état d'esprit. L'entraide, le partage, la solidarité et la responsabilité constituent l'ADN d'Eranove.

Créativité

Le Groupe sait faire preuve de progrès continu, de créativité et d'innovation, le tout de manière adaptée et structurée. La créativité est au service des clients et des collaborateurs pour leur apporter davantage de satisfaction, de confort et de sécurité.

Nos références dans la gestion de services publics et la production d'eau et d'électricité



CHAPITRE 1

CONSTRUIRE NOTRE ENGAGEMENT SUR UNE GOUVERNANCE FORTE



Un système de
management
performant empreint
de culture africaine

Des
organes de
gouvernance
forts

L'éthique au
centre de nos
dispositifs
de bonne
gouvernance

Un
système de
management
QHSE

certifié ISO 9001
OHSAS 18001
et ISO 14001



1 141
personnes

formées à la lutte anti-
corruption en 2017

Un cercle métier
au service
de la RSE

A. DÉCIDER AVEC DES ORGANES DE GOUVERNANCE FORTS

Bénéficiant de l'expérience RSE d'Emerging Capital Partners (ECP), société de gestion de l'actionnaire de référence d'Eranove, **le groupe Eranove a mis en place un système de gouvernance conforme aux**

pratiques internationales promues par les investisseurs socialement responsables.

Ce système s'appuie sur six comités dont trois dépendent directement du Conseil d'Administration.

1. Le Conseil d'Administration

RÔLE

Le Conseil d'Administration détermine les orientations de l'activité et veille à leur mise en œuvre. Il délibère notamment sur les principales orientations stratégiques, économiques et financières.

Composition au 31 décembre 2017

Le Conseil d'Administration du groupe Eranove est présidé par M. Vincent Le Guennou, co-CEO d'Emerging Capital Partners (ECP) et compte 7 administrateurs :

- + M. Jean-Marc SIMON, ECP FII Finigestion SARL
- + M. Brice LODUGNON, Emerging Capital Partners (ECP)
- + M. Julien GAILLETON, groupe AXA
- + M. Philippe de MARTEL, groupe AXA
- + M. Mansour Mamadou CAMA,
- + M. Marc ALBEROLA, Directeur Général Eranove SA
- + M. Eric TAUZIAC, Directeur Général Adjoint Eranove SA



M. Vincent LE GUENNOU PCA du Groupe Eranove (à gauche) et M. Marc ALBEROLA, Directeur général Eranove SA

2. Les comités dépendants du Conseil d'Administration

Rôle et composition des comités au 31 décembre 2017



RÔLE :

Le Comité stratégique apporte son assistance et des conseils au Conseil d'Administration dans les principales orientations stratégiques et opérationnelles, et plus particulièrement sur la préparation de ses prises de décisions. Le Comité stratégique se réunit au moins une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire lorsque les projets dépassent les limites prédéfinies.

COMPOSITION :

Le Comité stratégique est composé de quatre Administrateurs de la société. Il est présidé par M. Marc Albérola, Directeur Général du groupe Eranove, et composé de M. Brice Lodugnon Managing Director ECP, M. Philippe de Martel, Global Head Corporate Finance d'Axa, M. Julien Gailleton (Axa) et de M. Eric Tauziac Directeur Général Adjoint du groupe Eranove.



RÔLE :

L'objectif du Comité d'audit est d'assurer le suivi des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations comptables et financières et de s'assurer de l'efficacité du dispositif de suivi des risques et de contrôle interne en la matière.

COMPOSITION :

Le Comité d'audit est composé de trois membres, dont un est désigné parmi les membres indépendants du Conseil d'Administration, sur proposition du comité des nominations. Son Président est désigné par le Conseil d'Administration. Il ne comprend aucun dirigeant mandataire social.

Le Comité d'audit est actuellement présidé par M. Brice Lodugnon, Managing Director ECP, et composé de M. Marc Albérola, M. Eric Tauziac, respectivement Directeur Général et Directeur Général Adjoint du groupe Eranove, et M. Philippe de Martel, Global Head Corporate Finance d'Axa.



RÔLE :

La mission principale du Comité des rémunérations est d'assister le Conseil d'administration dans la détermination et l'appréciation régulière de l'ensemble des rémunérations et avantages des dirigeants mandataires sociaux de la société.

Quant au Comité des nominations, son rôle est d'assister le Conseil d'Administration dans la composition des instances dirigeantes du Groupe et de ses filiales.

Ces comités se réunissent autant que de besoin et, en tout état de cause, au moins une fois par an, préalablement à la réunion du Conseil d'Administration.

COMPOSITION :

Les Comités des rémunérations et des nominations sont composés de deux membres dont un est désigné parmi les membres indépendants du Conseil d'Administration. Ils ne comprennent aucun dirigeant mandataire social.

3. Les comités dépendants de la Direction Générale

Au 31 décembre 2017 :



RÔLE :

Le COMOP est un lieu de décision, dans le cadre duquel les Directeurs Généraux des sociétés du Groupe exposent les plans d'action pour améliorer leurs performances opérationnelles, sociales, environnementales et contractuelles ainsi que l'avancement de la mise en œuvre de la stratégie de chaque filiale. Des benchmarks visant l'amélioration des performances y sont également partagés.

COMPOSITION :

Le Comité d'opérations est présidé et animé par le Directeur Général du groupe Eranove, M. Marc Albérola, et composé du Directeur Général Adjoint d'Eranove, M. Eric Tauziac, M. Mamadou Dia, Directeur Groupe Eau et Assainissement, M. Ralph Olayé, Directeur du Développement et du Management des Projets, des Directeurs Généraux des filiales et du GIE de GS2E, M. Daniel Sampah, Directeur Général AWALE, M. Abdoul Ball, Directeur Général SDE, M. Basile Ebah, Directeur Général SODECI, M. Dominique Kakou, Directeur Général CIE, M. Bernard N'Guessan Kouassi, Directeur Général CIPREL, M. Zahalo Silué, Directeur Général de Kénié Energie renouvelable et M. Sylvestre Sem, Directeur Général GS2E.



RÔLE :

Le Comité de gestion (COGES) est l'organe de pilotage des résultats économiques et financiers des entités du groupe Eranove. Chaque société du groupe a son propre COGES.

Son rôle est de :

- + préparer la planification financière des filiales (business plans, plans à 5 ans, budgets, actualisations),
- + suivre et analyser le résultat et les principaux éléments du bilan de chaque filiale en norme locale et en IFRS,
- + piloter les principales options lors des arrêtés des comptes des filiales (chaque trimestre et annuellement),
- + définir et suivre les actions correctrices s'il y a des dégradations par rapport aux prévisions,
- + favoriser les retours d'expérience sur les bonnes pratiques économiques et financières entre les sociétés du groupe Eranove.

COMPOSITION :

Le COGES est composé pour le groupe Eranove, du Directeur Général, M. Marc Albérola et du Directeur Général Adjoint, M. Eric Tauziac, du Directeur Général de chaque société et de ses collaborateurs en charge des aspects économiques et financiers (DGA, Secrétaire Général, Directeur Administratif et Financier, ...).

B. PÉRENNISER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

1. Un management adapté aux réalités culturelles

La gouvernance du groupe Eranove puise sa force dans le management instauré par M. Marcel Zadi Kessy au début des années 1970 à la SODECI et dupliqué à la CIE à partir de 1990. Pour celui qui allait prendre la direction de la SODECI puis de la CIE,

“ la gestion d'une entreprise en Afrique doit tenir compte de l'environnement socio-culturel africain et utiliser des méthodes de motivation liées aux valeurs culturelles locales. ”

Concrètement, les principes préconisés sont les suivants :

- + Les antennes régionales sont organisées autour de 4 fonctions clés (administration, commercial, technique et stock) sans lien hiérarchique entre elles et dépendant toutes d'un Directeur régional. Dans cette organisation, une place privilégiée est réservée aux femmes.
- + Les niveaux hiérarchiques sont réduits pour favoriser la circulation de l'information, accroître la délégation de pouvoir et l'autocontrôle, et faciliter la prise de décision.
- + La pression communautaire est contrebalancée à la fois par l'instauration d'un principe de gestion simple, basé sur le contrôle interne croisé et par la création de divers fonds sociaux. Ces fonds sociaux, venus renforcer la chaîne de solidarité, ont joué un rôle capital dans le maintien d'un bon climat social et l'instauration

d'un esprit d'entreprise.

- + À tous les niveaux, les salariés reçoivent une formation adaptée en gestion budgétaire.

Grâce à cette responsabilisation décentralisée, tous les collaborateurs sont associés à la gestion de l'entreprise : ils assument la responsabilité qui engage l'entreprise, conçoivent et analysent des indicateurs de pilotage, et acquièrent un réflexe d'anticipation.

Plus de 40 ans après, ce **modèle managérial interculturel, décentralisé et responsabilisant** est encore aujourd'hui le socle du groupe Eranove. Il nourrit au quotidien chaque collaborateur dans chacune de ses décisions et a permis au groupe Eranove de devenir aujourd'hui un acteur panafricain de premier rang dans les secteurs de l'eau et de l'électricité.

2. Une organisation en cercles métiers

“ La mise en place de cercles métiers comme outils de gouvernance d'Eranove s'inscrit dans la stratégie du Groupe de concilier le respect des meilleures pratiques internationales et les enjeux propres à chaque société. ”

démarche d'innovation pérenne dans les sociétés du Groupe.

Cercle contrôle interne

Il vise à renforcer la politique de gestion des risques des filiales à travers la mise en œuvre d'un dispositif de contrôle interne.

Cercle développement des ressources humaines

Ce cercle favorise la déclinaison dans chaque entité de l'ambition du Groupe en matière de développement du capital humain, tout en tenant compte des spécificités de chacune d'entre elles.

Cercle développement durable

Il promeut la culture RSE dans le Groupe, définit le reporting extra-financier et assure la visibilité des réalisations et engagements de chaque entité.

Cercle finance

Il vise en particulier à fédérer les équipes Finance du Groupe, à identifier les besoins de montée en compétences et à diffuser les compétences techniques au sein de chaque filiale.

Ces cercles métiers sont des lieux d'échanges et de partages d'expériences qui ont vocation à être forces de propositions pour lancer des chantiers transverses et permettre l'amélioration continue. Ils sont composés de correspondants de chaque filiale et animés par un expert métier de la maison mère. Leur rythme de fonctionnement est défini en fonction des besoins de chaque cercle en alternant réunions plénières, interventions externes, communications informelles et travail individuel.

A fin 2017, on dénombre sept cercles métiers.

Cercle d'avenir

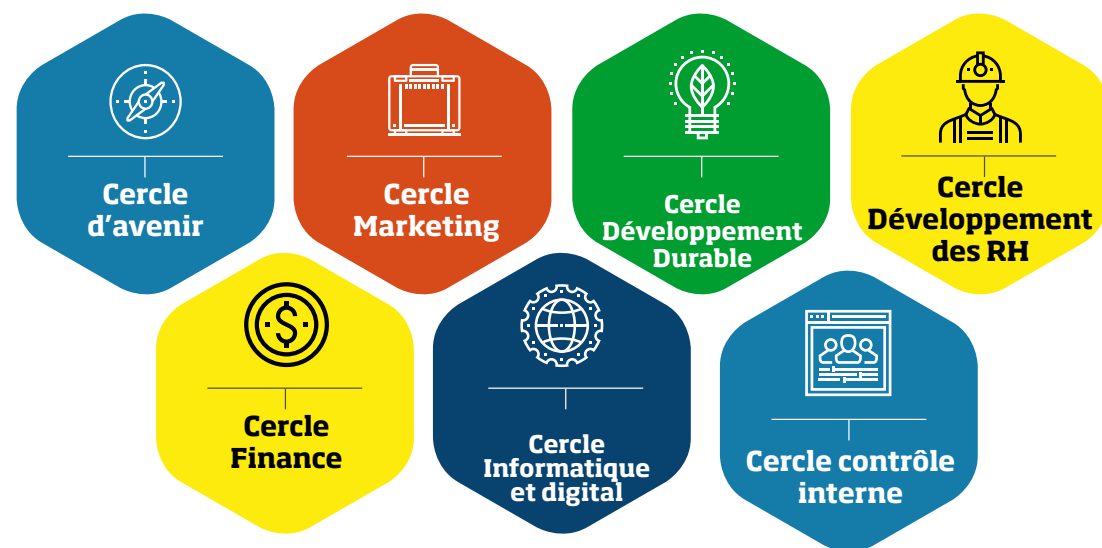
Il a pour objectif l'identification des relais de croissance pour le Groupe et vise à développer une

Cercle Informatique et digital

Il est orienté vers la consolidation et le développement des compétences autour de nouveaux savoir-faire et technologies. Ce cercle accompagne la création de valeur des métiers et vise à favoriser la transformation digitale des filiales.

Cercle marketing

L'objectif de ce cercle est de maximiser le niveau de satisfaction client, en particulier dans les sociétés de services publics du Groupe.



C. PLACER L'ÉTHIQUE AU CENTRE DE NOS DISPOSITIFS DE BONNE GOUVERNANCE

Depuis 2010, sous l'impulsion du Directeur Général, l'éthique est au cœur du dispositif de gouvernance d'Eranove. Chacune des entreprises opérationnelles du Groupe déploie un système de gestion éthique et élabore une charte d'éthique qui résume l'esprit, les références et les valeurs clés de l'entreprise. Cette charte éthique a pour but de faire respecter les principes universels des droits de l'homme et de renforcer la lutte contre la corruption et la fraude. Elle aide à promouvoir le respect du client et l'éthique dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants. Elle soutient le professionnalisme des collaborateurs et le comportement exemplaire sur le marché.

La déclinaison du système de gestion éthique s'appuie sur :

- + Une cartographie des risques de corruption permettant d'identifier les activités à risque, de coter l'impact potentiel et la probabilité d'occurrence de chaque risque,
- + Un plan de formation éthique couvrant en premier lieu les directions et s'étendant progressivement à tous les collaborateurs,
- + Un plan d'actions triennal placé sous la responsabilité d'un comité éthique déployé dans toutes les Directions,


74 565 €

 consacrés aux
dispositifs
de lutte anti
corruption

1 141
collaborateurs

 formés et sensibilisés à
l'éthique, soit
13 % de l'effectif global
et **3,5 fois** plus qu'en
2016

- + Une sensibilisation en interne matérialisée par un large déploiement de supports de communication interne (affiches, chartes de bureau, calendriers, guide d'action éthique, parutions dans les lettres mensuelles, etc.),
- + Un code de déontologie par métier qui précise les bonnes pratiques et les mauvaises.
- + Des dispositifs d'alerte éthique par « boîte à idées », email, numéro vert ou via un formulaire directement sur le site internet.

L'objectif est de faire certifier ces systèmes selon la norme ISO 37001 relative aux systèmes de gestion anti-corruption. Première étape vers cet objectif, la CIE a confirmé son rôle de pionnière en Afrique en faisant évaluer en avril 2017 son système de gestion de la conformité selon le référentiel ISO 19600.

Focus

LE PARCOURS DE SENSIBILISATION À L'ÉTHIQUE À LA SODECI

A la SODECI, les moteurs de l'éthique sont l'exemplarité et l'implication de chaque salarié en tant qu'acteur et ambassadeur des bonnes pratiques.

Pour cela, la SODECI déploie des supports de sensibilisation adaptés à chaque étape de la vie d'un salarié dans l'entreprise :

- + À l'embauche, le parcours PACTE - Parcours d'Adhésion aux Concepts et Termes d'Éthique - présente systématiquement à chaque nouvelle recrue les 12 valeurs de la SODECI, sa politique de lutte contre la corruption, et en cas de comportement anti valeurs, les sanctions prévues et la possibilité de recours au système d'alerte. A cette occasion est également remise la charte éthique de la SODECI sous forme de chevalet à placer sur son bureau.
- + Chaque deux mois, un « dilemme éthique » s'affiche, via l'intranet, à l'ouverture de tous les ordinateurs de l'entreprise. Ces dilemmes interpellent sur des situations pratiques en lien avec les 12 valeurs de la Charte. Environ 4 semaines après leur diffusion, le Comité éthique affiche l'approche adéquate à adopter face à cette situation.

Le Comité éthique de la Sodeci organise des tournées à chaque rentrée professionnelle pour s'assurer de l'implication permanente et totale des Directions Régionales dans la sensibilisation de proximité animée par les sous-comités éthiques décentralisés.

Focus

LA CIE, PIONNIÈRE EN AFRIQUE EN TERMES DE MANAGEMENT DE LA CONFORMITÉ

Dans le cadre de l'implémentation de son plan stratégique, la CIE s'est donnée pour objectif de disposer d'atouts complémentaires en matière d'éthique et de conformité. Pour ce faire, elle a entrepris de réaliser un audit des systèmes de management de la conformité selon le référentiel ISO 19600, évaluant son engagement pour le respect de la législation en vigueur, des normes organisationnelles, des standards de bonne gouvernance d'entreprise, de l'éthique et des attentes des parties intéressées.

L'audit de vérification conduit par le cabinet ETHIC intelligence s'est tenu du 18 au 20 avril 2017 et a conclu à une conformité sur l'ensemble du périmètre audité qui portait sur :

- + La prévention de la corruption, des conflits d'intérêts et de la fraude ;
- + Le professionnalisme au travail, l'intégrité et le respect de la personne ;
- + La sauvegarde de l'environnement.

La remise du certificat le 8 septembre 2017 a été l'occasion d'une sensibilisation du Top Management de la CIE aux conséquences de la corruption.

Cette étape fait de la CIE certainement l'une des premières entreprises africaines évaluée selon le référentiel ISO 19600, la plaçant résolument sur la voie de la certification ISO 37001 de son système de management anti-corruption.



D. ÉVALUER ET CERTIFIER NOS SYSTÈMES DE MANAGEMENT

1. Certifier nos démarches QHSE

“ Le groupe Eranove a fait le choix d'un système de management Qualité, Sécurité, Environnement intégré démarré dès 2008 par l'usine de production d'eau potable de Ngnith au Sénégal. Il a ainsi été l'un des premiers groupes à mettre en place une triple certification en Afrique. ”

Chaque société opérationnelle du Groupe met en œuvre les normes Qualité ISO 9001 et Environnement ISO 14001 de l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO), ainsi que la norme Sécurité OHSAS 18001 du British Standard Occupational Health and Safety Assessment Series. Des audits sont régulièrement réalisés par l'organisme de certification français AFNOR, aboutissant à la reconduction des certifications.

Les mécanismes de certification font partie intégrante du système de management du groupe Eranove et sont indispensables à la réalisation de ses objectifs économiques, sociétaux, sociaux et

environnementaux. Le respect des plans d'actions QHSE est intégré aux objectifs des dirigeants des sociétés opérationnelles.

La fin de l'année 2016 et l'année 2017 ont été principalement marquées par la migration et l'audit des systèmes selon les nouveaux référentiels ISO 9001 et ISO 14001, version 2015 à CIE, SODECI, SDE, CIPREL et GS2E.

La CIE a continué d'élargir son périmètre de certification avec une première certification ISO 9001 du Centre des Métiers de l'Électricité (CME) et la réalisation d'un diagnostic QSE de trois nouvelles directions (DEG – Direction des Études Générales, DCAPSOPP – Direction Centrale de l'Administration du Personnel, de la Politique Sociale et des Organisations Professionnelles, DDRH – Direction du Développement des Ressources Humaines).

La SODECI poursuit l'extension du plan QSE de la DPA, Direction de la Production d'eau Potable à Abidjan, avec l'intégration des nouvelles usines d'Abatta, Niangon 2 et Bonoua et de la SOCA (Société des Compteurs Africains).

TABLEAU DE CERTIFICATION (Périmètres, dates de périmètres certifications, types de certifications)		AFNOR ISO 9001 ³		AFNOR OHSAS 18001 ⁴		AFNOR ISO 14001 ⁵		AFNOR AFAQ 26000 ⁶	
		Qualité	Date de première certification :	Santé sécurité au travail	Date de première certification :	Environnement	Date de première certification :	Responsabilité sociétale (Niveau actuel)	Date de première évaluation :
CIE	Production d'électricité	✓	2001	✓	2007	✓	2010	EXEMPLAIRE	2014
	Mouvement d'énergie, transport et télécommunication	✓		✓	2014	✓	2014	-	-
CIPREL	Management des projets de construction d'ouvrage de production d'électricité, exploitation et maintenance de ces types d'ouvrage	✓	2004	✓	2009	✓	2009	CONFIRMÉ	2013
SDE	Tout le périmètre	✓		✓	2010	✓	2010 (Sauf usine de Khor)	EXEMPLAIRE (SAUF USINE DE KHOR)	2012
	Périmètre de première certification	✓	2002	✓	2006 (Usine de Ngnith)	✓	2008 4 usines de production d'eau (KMS, Ngnith, R. Toll et Méthé), Laboratoire et Maintenance centrale (sauf usine de Khor)		
SODECI	Unités de production d'Abidjan	✓ ³	2000	✓	2015	✓	2015	-	-

3- Ce tableau met en valeur la triple certification. A noter que le périmètre de la certification Qualité de la SODECI est plus large (ensemble de périmètres, hors exploitation et assainissement)

4- Derniers certificats établis selon la version 2015

5- Derniers certificats établis selon la version 2007

6- Derniers certificats établis selon la version 2015

En 2018, le groupe Eranove poursuivra le maintien des acquis et l'élargissement du périmètre des entités certifiées, suivant un plan décliné dans toutes les filiales opérationnelles.

A la SODECI, il est prévu :

- + La certification QSE de la Direction de la Maintenance et de la Direction Etudes et Travaux,
- + La certification Qualité de la Direction de l'Assainissement et de la Direction Commerciale et Clientèle,
- + L'entrée en démarche Qualité des Directions Régionales d'Abidjan et des 5 usines d'eau potable de l'intérieur (Aboisso, Bouaké, Man, Yamoussoukro et Korhogo).

La CIE prévoit de faire certifier Qualité la DBCGCI (Direction du Budget, du Contrôle de Gestion et du Contrôle Interne), la DP (Direction du Patrimoine) et la DAMT (Direction Adjointe de la Médecine du Travail) et d'étendre la démarche de certification du CME (Centre des Métiers de l'Electricité) à la sécurité et à l'environnement.

Enfin, la SDE (ouvrages et bâtiments) et la Direction du Patrimoine de la CIE sont engagées dans la

démarche ISO 50 001 sur l'efficacité énergétique avec pour ambition, à la CIE, de passer l'évaluation – Niveau 1 dans le courant de l'année 2018.

Cet ambitieux déploiement s'accompagne d'un important programme de formation. En 2017, sur le périmètre principalement de CIE, SODECI, GS2E et AWALE, ce sont :

- + 467 collaborateurs en formation initiale à la démarche QSE,
- + 81 collaborateurs formés aux exigences des normes QSE,
- + 63 cadres, responsables de processus et responsables QSE, formés au management des processus,
- + 24 collaborateurs qui ont suivi une formation d'auditeur interne Qualité, Sécurité, Environnement sur la base des nouveaux référentiels,
- + 20 collaborateurs formés à la démarche RSE ISO 26000.

Chaque session comprenait notamment un module sur la protection de l'environnement et l'estimation des aspects et impacts.

Focus

CIPREL ET SODECI, LAURÉATS DU PRIX IVOIRIEN DE LA QUALITÉ 2017

Le Prix ivoirien de la qualité a été institué depuis plus de 10 ans par l'Etat de Côte d'Ivoire dans l'objectif de promouvoir « la culture de l'excellence et de la qualité du service et des produits dans les entreprises ».

Cette année, CIPREL et la Direction de la Production d'Abidjan (DPA) de la SODECI ont reçu respectivement les deuxième et troisième prix des mains du Ministre de l'Industrie et des Mines au cours de la cérémonie du 17 novembre 2017. Ces prix récompensent la qualité du service fourni en termes de production d'électricité et d'eau potable, témoignant de la vitalité des systèmes de management résolument tournés vers l'amélioration continue.

2. S'engager dans une démarche RSE

Depuis 2015, sous l'impulsion de Eranove SA, toutes les sociétés du Groupe ont mis en place un suivi d'indicateurs RSE sur un périmètre d'indicateurs représentatifs de l'empreinte de leurs activités.

“ Pour en garantir la transparence, l'exhaustivité et la sincérité, Eranove a choisi volontairement de construire et de faire valider son reporting RSE selon la Loi Grenelle II. ”

Depuis l'exercice 2016, le reporting RSE est intégré dans le cycle de management des sociétés. Ainsi les indicateurs environnementaux, sociaux et sociétaux de CIE, SODECI, SDE et CIPREL sont désormais présentés lors des Conseils d'Administration d'arrêté des comptes, en amont de la présentation et de la validation du périmètre extra-financier consolidé du groupe Eranove.

De cette façon, l'ensemble du groupe Eranove participe au décloisonnement des informations de gestion et des informations environnementales, sociales et sociétales.

En parallèle, dans la continuité du processus de certification QSE engagé et afin de soutenir sa démarche de développement durable, le groupe Eranove encourage ses sociétés opérationnelles à développer leur responsabilité sociétale suivant la norme ISO 26000 de l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) qui fixe les lignes directrices et des objectifs en la matière.

C'est ainsi que la CIE (périmètre de la production d'électricité) et la SDE (tout périmètre sauf usine de Kohr) sont évalués à un «niveau Exemplaire» ; CIPREL (sur l'ensemble de son périmètre) à un «niveau Confirmé».

En effet la DPE (Direction de la Production d'Electricité) de la CIE, qui avait été évaluée initialement au «niveau Confirmé», a réalisé avec succès son évaluation RSE de renouvellement en 2017, soldée par l'atteinte du niveau d'« Exemplarité ». Elle se voit

ainsi récompensée pour sa démarche et ses actions en concertation avec les parties prenantes autour des centrales de production hydroélectrique et thermique.

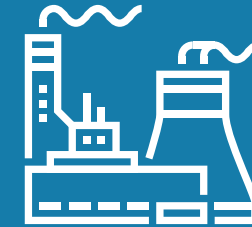
À la suite de la DPE, la DME (Direction des Mouvements d'Energie) va établir et implémenter un plan d'actions RSE. Il en est de même pour la DTET (Direction des Transports et des Télécommunications) qui procèdera au lancement de sa démarche RSE en 2018.

SCHEMA DE REPORTING RSE

- Cadre et orientations du reporting annuel RSE
- Configuration de l'outil informatique pour le reporting
- Collecte et saisie des données RSE par chaque société
- Consolidation des saisies et pré-audit interne
- Rédaction du rapport développement durable Groupe
- Vérification des données du reporting par un Organisme Tiers Indépendant
- Présentation des indicateurs extra financiers en conseils d'Administration de chaque société
- Présentation du reporting extra-financier en Conseil d'Administration du Groupe
- Publication des rapports développement durable

CHAPITRE 2

RENDRE ACCESSIBLES LES SERVICES ESSENTIELS DE LA VIE



1 247 MW
de capacité

de production électrique
en exploitation

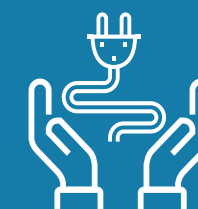
437 millions
de m³ d'eau
potable
produite

1,9 million
de clients
bénéficiant de
l'électricité

+ 252 000
nouveaux
branchements

à des conditions adaptées
aux populations aux

revenus
modestes



1,8 million
de clients
bénéficiant de
l'eau potable

+ 473 000
clients bénéficiant
de services
d'assainissement

A. AMÉLIORER LES PERFORMANCES DES INSTALLATIONS

Pour le groupe Eranove, rendre accessibles l'électricité et l'eau au plus grand nombre nécessite une exploitation et une maintenance optimisées des infrastructures de production, de transport et de distribution, accompagnées par le développement de la relation clientèle.



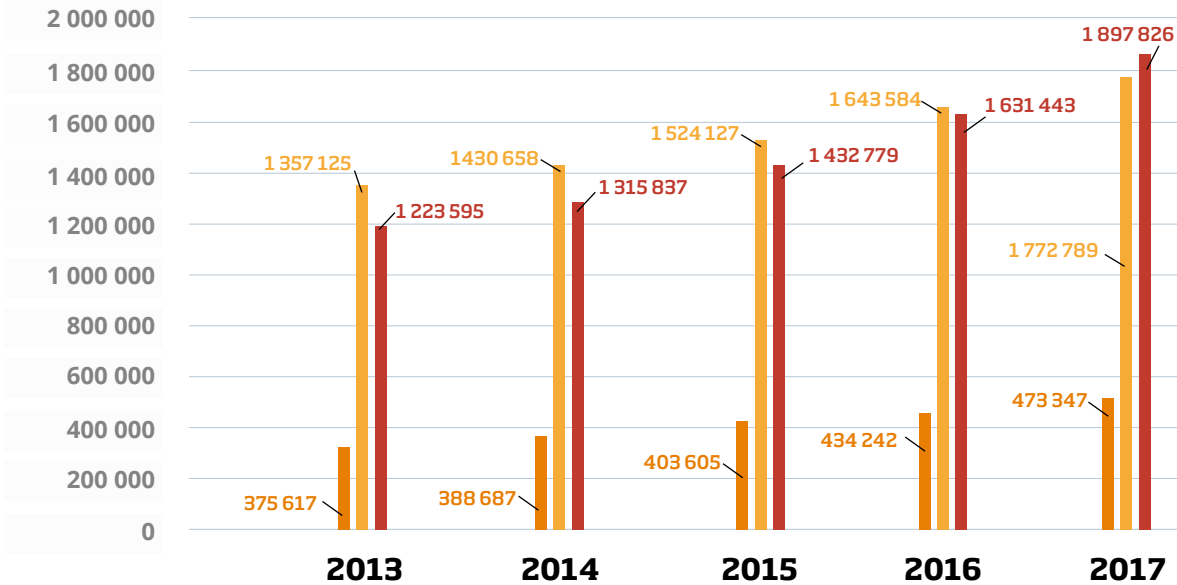
Sur 5 ans, le nombre total de **clients** est en hausse de **9 % / an** en moyenne, soit **+ 40 % depuis 2013**

“ Au cours des 5 derniers exercices, le groupe a démontré une performance soutenue tant dans le secteur de l'eau potable que dans le secteur de l'électricité. ”

Le nombre de clients bénéficiaires est passé de 1 357 125 à 1 772 789 (+ 31 %) dans le secteur de l'eau et de 1 223 595 à 1 897 826 (+ 55 %) dans celui de l'électricité. Fin 2017, le groupe Eranove fournissait ainsi de l'eau à près de 13,5 millions de personnes et de l'électricité à 10,3 millions de personnes⁷.

Graphique évolution du nombre des clients

Effectif clients assainissement - Effectif clients Eau - Effectif clients Electricité



7- Hypothèses de calcul : en Côte d'Ivoire : 5,43 personnes par ménage (données RGPH 2014) – Sénégal : 10,7 personnes par ménage (données étude Artelia pour SONES 2015)



Des rendements de production d'eau et d'électricité stables depuis 2013

malgré une **augmentation des quantités d'eau et d'électricité** produites de respectivement **20 % et 16 %** pendant la même période.

Sur le segment

- + **Production d'électricité**, la performance se mesure notamment par les taux de disponibilité des ouvrages de production : 96 % pour CIPREL et 94 % pour la CIE⁸.
- + **Distribution d'électricité**, le rendement global du réseau national de Côte d'Ivoire s'est amélioré de 8,3 % de 2012 à 2017 (74% à 80,2 %), avec notamment des actions de maintenance renforcée et de lutte contre la fraude réalisée par la CIE ».
- + **Production d'eau potable**, on mesure le rendement interne des usines (eau traitée / eau brute) : il est pour la SODECI de 98,6 % et celui à la SDE de 96,1 %.
- + **Distribution d'eau potable**, l'indicateur suivi est celui du rendement du réseau (eau facturée / eau potable produite) : il est de 73,5 % à la SODECI et 80,9 % à la SDE.
- + **Réseaux de télécommunication** : 322 km de fibre optique installés en 2016 – 2017.



Station de pompage

© (SODECI)

8- Disponibilité hors maintenance programmée



Focus

MODULER LA PRESSION DE L'EAU POUR RÉDUIRE LES PERTES SUR LE RÉSEAU DE LA SDE

Au Sénégal, après le site pilote de Sacré Cœur en 2015, les antennes de « RR2 Dakar 2 » et « Ngor Almadies » en 2016, qui ont permis d'obtenir un gain de plus de 2 200 000 m³/an sans plainte de manque d'eau, ni de perturbations de la desserte, la SDE a poursuivi en 2017 le projet de modulation et de sectorisation sur la ville de Dakar. Ce projet qui vise à optimiser la pression pour préserver les ouvrages et satisfaire les besoins des consommateurs a porté sur :

- + Les gros piquages des conduites d'alimentation en eau du Lac de Guiers (ALG 1 et 2) qui desservent la ville de Dakar ;
- + Les gros piquages sur le refoulement du réservoir Point Y qui dessert la banlieue de Dakar ;
- + Les principaux départs des zones sectorisées du centre-ville de Dakar.

Ce vaste projet, inscrit dans le programme d'urgence n°2 de sécurisation de l'AEP Dakar 2016-2017, est finalisé à 95 % à fin 2017.

Ces travaux ont permis de :

- + Moderniser l'infrastructure ;
- + Maîtriser le réseau ;
- + Corriger les défauts de structuration de réseau ;
- + Améliorer la desserte de plusieurs zones déficitaires.

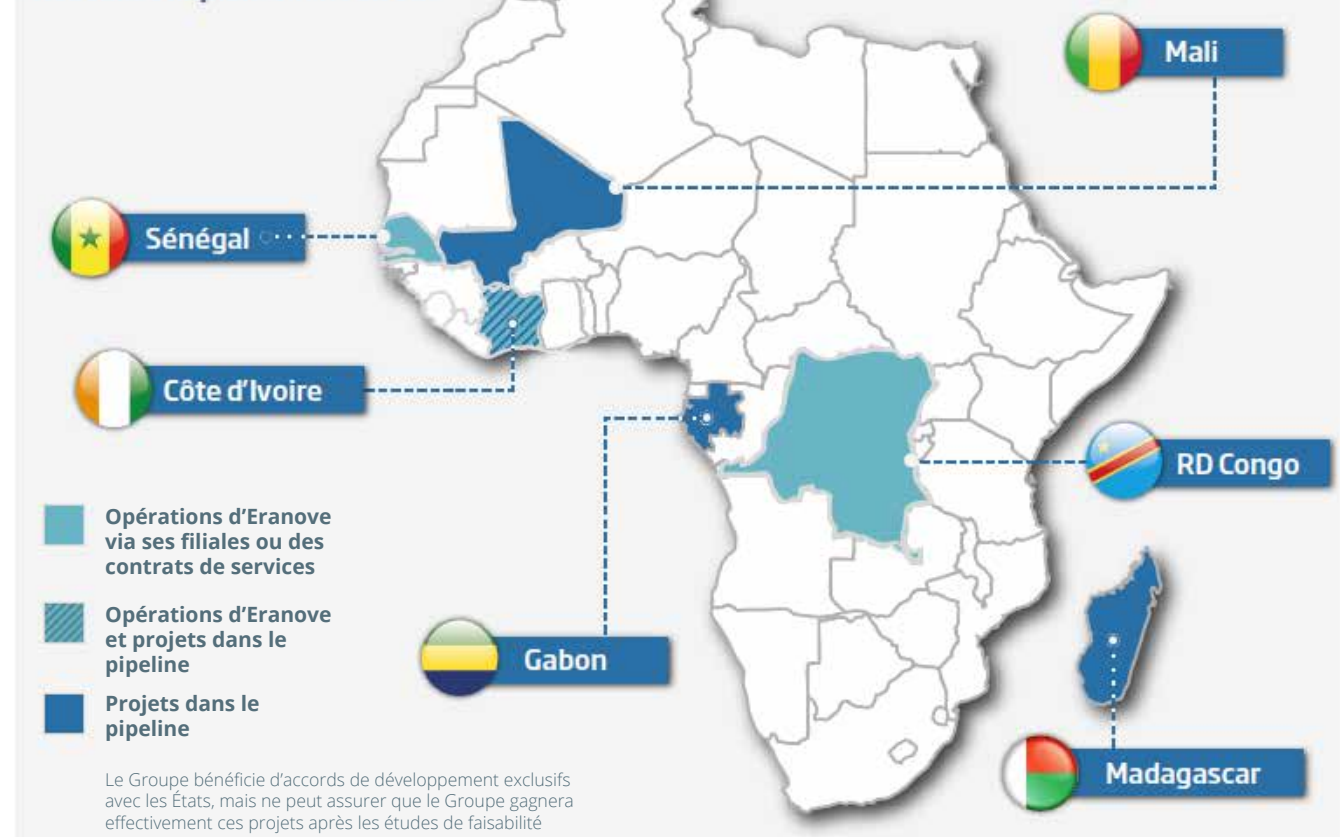
En termes de bilan hydraulique :

- + Sur l'axe d'adduction du lac de Guiers, un gain de 4 155 m³/j, soit 1 516 575 m³/an a été obtenu sur l'ensemble des piquages modulés avec une nette amélioration de la desserte,
- + Sur l'axe du refoulement du réservoir « point Y », un gain de 118 m³/j, soit 43 330 m³/an a été opéré avec une parfaite maîtrise et une amélioration de la desserte des zones critiques,
- + Concernant les zones sectorisées, la modulation a permis d'améliorer l'alimentation nocturne de certaines zones.

Au total, ce vaste programme permettra d'économiser par rapport à la situation de fin 2015, un volume d'eau de plus de 3 700 000 m³ d'eau par an, soit l'équivalent de la production annuelle d'un forage de plus de 430 m³/h.

B. DÉVELOPPER DE FAÇON DURABLE LES CAPACITÉS DE PRODUCTION

De nombreux projets en cours Nouvelles implantations en vue



“ En 2017, le groupe Eranove a poursuivi sa stratégie de développement panafricain et a confirmé son ambition de devenir le Groupe panafricain de référence dans la gestion de services publics et la production d'eau potable et d'électricité. ”

Cette stratégie s'est concrétisée par des avancées significatives dans les six principaux projets de développement en cours d'instruction par le groupe Eranove, représentant une capacité de production d'électricité de plus de 980 MW répartie dans 4 pays :

- + Au **Mali**, le groupe Eranove conduit, à travers sa filiale Kenié Energie Renouvelable, un projet

d'aménagement d'une centrale hydroélectrique de 42 MW à Kenié, 35 km en aval de Bamako sur le fleuve Niger. Eranove a pour cela signé un contrat de concession de 30 ans avec le Ministère de l'Energie et de l'Eau du Mali, le 18 juin 2015. Cette centrale conçue au fil de l'eau (sans réservoir), contribuera à combler le déficit énergétique du Mali et fournira de l'électricité à environ 175 000 foyers⁹.

- + En **Côte d'Ivoire**, le groupe Eranove a signé le 5 septembre 2016 un protocole d'accord avec l'Etat ivoirien pour le financement, la conception, la construction, l'exploitation et la maintenance d'une centrale thermique à cycle combiné de 390 MW, reprenant la technologie de CIPREL. Cette centrale, utilisera le gaz en combustible principal et sera implantée en périphérie d'Abidjan. Par ailleurs, le groupe Eranove

9- selon les données disponibles de consommation moyenne en Afrique de l'Ouest

continue l'instruction d'autres projets en Côte d'Ivoire, à travers une série d'ouvrages hydroélectriques d'une capacité estimée entre 200 à 300 MW.

- + Au **Gabon**, le groupe Eranove s'est associé au Fonds Gabonais d'Investissements Stratégiques (FGIS) pour participer à l'objectif national de couvrir l'ensemble des besoins en eau et électricité du pays par une offre compétitive, durable et créatrice d'emplois. Ils ont pour cela signé avec l'Etat Gabonais le 21 octobre 2016 deux contrats de concession pour la conception, le financement, la construction et l'exploitation de deux aménagements hydroélectriques des sites de :

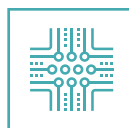
- o Ngoulmendjim (85 MW¹⁰), une centrale hydroélectrique située sur la rivière Komo, pour l'alimentation de Libreville,
- o Dibwangui (15 MW), une centrale hydroélectrique au fil de l'eau située à 450 km de la capitale sur la rivière Louetsi, pour l'alimentation du Sud-Ouest du pays.



Avec des études environnementales et sociales réalisées selon les standards internationaux et déclinés en plans d'actions, le groupe Eranove recherche à chaque étape de ses projets un équilibre optimal entre l'impact sur les populations riveraines, la faune et la flore, et l'efficacité de l'ouvrage.

La question des **enjeux environnementaux et sociaux des projets** fait partie intégrante du processus d'étude, de construction et d'exploitation.

- + Dès la phase d'origination, des cadrages environnemental et social permettent d'intégrer ces enjeux dans le processus de la décision du Groupe Eranove de s'impliquer ou non dans le projet ou de formuler de nouvelles variantes. Ainsi, le groupe Eranove prend en compte de façon systématique et intégrée les impacts que pourraient avoir ses projets sur les populations riveraines et le milieu naturel.
- + Lorsque les instances appropriées valident l'opportunité du projet, des études d'impact environnemental et social (EIES) sont lancées. Ainsi, sur l'aspect biodiversité des projets à forte emprise tels que les ouvrages hydroélectriques, les EIES décrivent l'état initial du milieu naturel du site d'implantation du projet dans toutes ses composantes : terrestre et aquatique. De façon générale, ces EIES respectent la réglementation locale et les standards des institutions internationales de référence. En accord avec les partenaires étatiques ou financiers, il peut être décidé d'aller plus loin dans la démarche en appliquant volontairement d'autres référentiels reconnus par la profession.
- + Dans le cadre de l'EIES, les résultats des impacts et des mesures de compensation sont traduits en PGES – Plan de Gestion Environnemental et Social et en PAR – Plan d'actions de Réinstallation, associés à des jalons et indicateurs de suivis. Ces plans, établis en concertation avec les parties prenantes, validés par les Autorités locales et faisant l'objet de consultations publiques, sont l'assurance que les engagements seront respectés par toutes les structures responsables.



1000 km

de fibre optique prévus en 2018

+ 980 MW

dont plus de **60 %** d'hydroélectricité en projet



- + À **Madagascar**, le consortium constitué par les groupes Eranove, Eiffage et Themis a signé le 2 décembre 2016 un accord de projet avec la République de Madagascar pour la construction et l'exploitation d'une nouvelle centrale hydroélectrique d'une puissance installée de 200 MW. Située sur le site de Sahofika, à environ 100 km au sud d'Antananarivo, cette centrale va permettre d'accroître significativement la capacité nationale et de résorber le déficit chronique sur le réseau interconnecté de la capitale en couvrant la consommation d'environ 1,5 million de foyers selon les estimations des études disponibles.

- + Au-delà des mesures d'atténuation présentées dans les EIES, le groupe Eranove participe également à la mise en place d'actions de développement d'opportunités économiques améliorant leur cadre de vie durablement. Pour

cela, les actions de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) sont intégrées en amont et discutées avec les populations concernées lors des consultations.



Focus

LA QUALITÉ D'INSTRUCTION DE PROJETS RÉCOMPENSÉE

En 2016, les projets Kenié et CIPREL IV avaient été primés à Londres respectivement comme "Best Water Deal" et "Best Sustainability Deal" » par le magazine EMEA Finance.

En 2017, le consortium composé du Fonds Gabonais d'Investissements Stratégiques (FGIS) et du groupe industriel Eranove ont remporté le « Best Water Deal » du magazine EMEA finance pour les projets d'aménagement hydroélectriques de Ngoulmendjim et Dibwangui.

Le 23 novembre 2017, CIPREL IV a de nouveau été récompensé en obtenant le Prix Africa Investments Forum & Awards, dans la catégorie « Meilleur projet Energie », décerné à Paris par un jury composé de professionnels et d'experts internationaux après avoir reçu deux fois le Prix de l'Excellence de la meilleure structure de l'énergie décerné par le Gouvernement ivoirien consécutivement en 2016 et 2017.

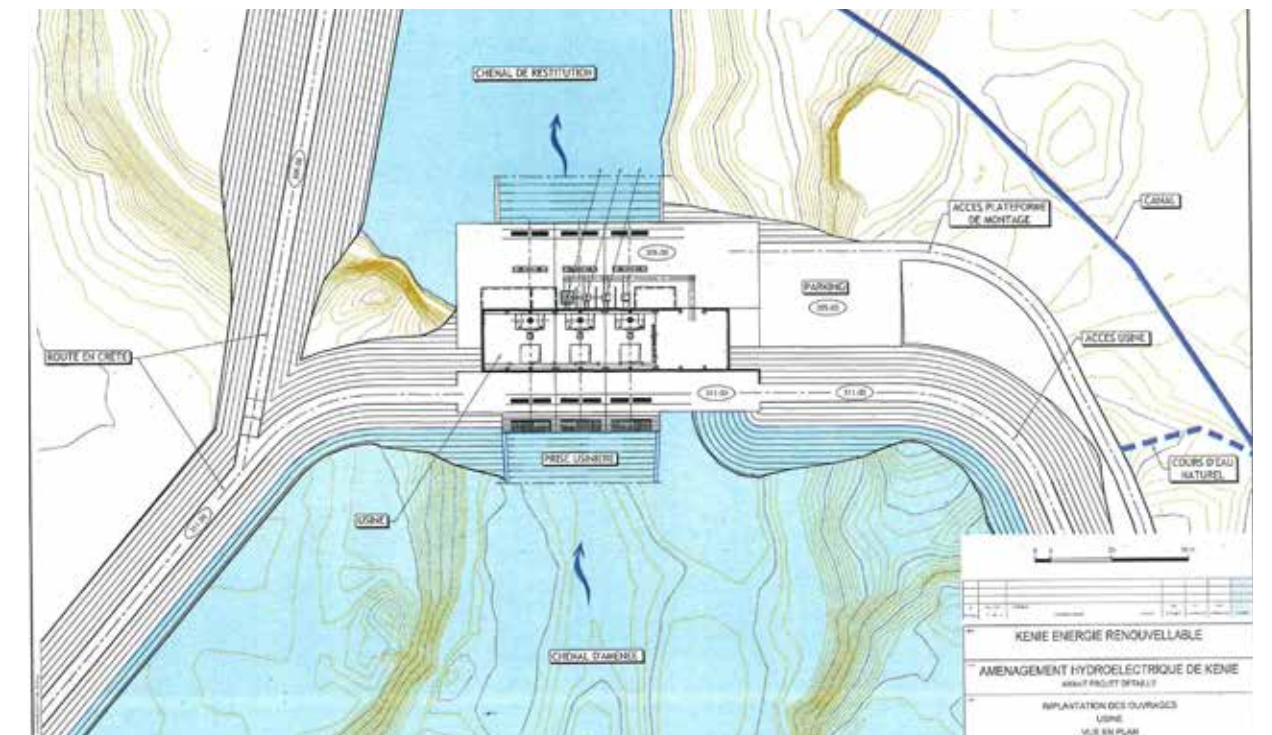


Schéma technique du Barrage de KENIE

© (KENIE)

10- suite aux résultats des dernières études techniques, la capacité de la centrale de Ngoulmendjim a été revue de 73 à 85 MW.

C. ÉTENDRE L'ACCÈS AUX PLUS DÉMUNIS

L'Afrique, en 2016, a une population de plus de 1,2 milliards d'habitants avec une projection de doublement à l'horizon 2050. Près de 588 millions de personnes¹¹ n'ont pas accès à l'électricité et 330 millions¹² à l'eau potable.

“ De tels défis sont des opportunités que le secteur privé peut contribuer à relever, l'aide publique au développement et les budgets nationaux n'étant pas suffisants pour combler le déficit actuel. ”

Plusieurs obstacles freinent l'accès des populations aux réseaux d'eau, d'assainissement et d'électricité. Au-delà des nécessaires infrastructures de production, de transport et de distribution

d'électricité, la capacité financière des foyers peut constituer un frein. De larges pans de la population ont des revenus faibles, saisonniers ou irréguliers, dépendant le plus souvent du secteur agricole ou informel. Leur capacité d'épargne est trop fragile pour financer le branchement, puis anticiper sur le règlement de factures bimestrielles ou trimestrielles.

Le groupe Eranove s'engage aux côtés des États pour participer à combler ce déficit pour les générations actuelles. En tenant compte des perspectives démographiques et sociales du continent le Groupe entend préserver les besoins des générations futures.

Respectueuses de ces principes, plusieurs solutions permettent de favoriser l'accès à l'eau et l'électricité pour le plus grand nombre :

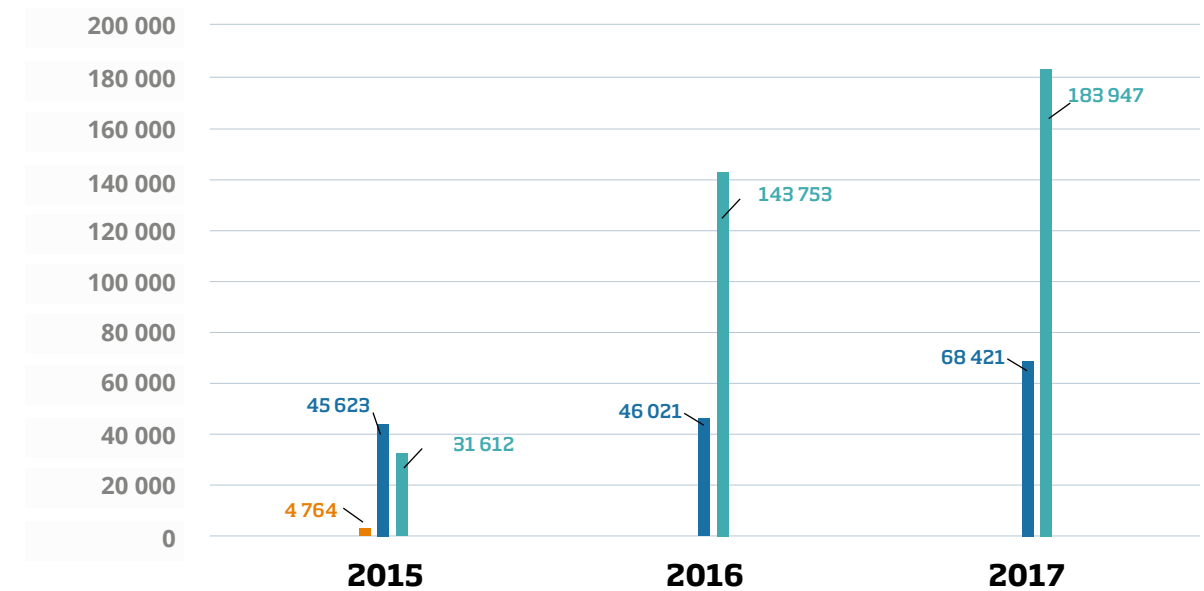
11- Source : World Energy Outlook, Special report, Agence Internationale de l'Energie, 2017, p. 114
12- Source : Initiative Water For Africa (WFA), Document de base, Mission de conseil, 2017, p. 16



Service d'assistance CIE lors d'un branchement PEPT

Branchements sociaux eau et électricité

Branchements sociaux Electricité - Branchements sociaux Eau - Branchements sociaux PEPT Electricité



- + **Les tarifs modérés** : souvent appelés « tarif social », ces tranches tarifaires, subventionnées par l'État favorisent l'accès des plus démunis. Au Sénégal et en Côte d'Ivoire, ces tarifs définis par l'État sont appliqués par les sociétés du groupe Eranove.
- + **Les branchements sociaux** : ce sont des branchements subventionnés destinés aux familles à faible revenu. C'est un moyen historique pour réduire les coûts d'accès à l'eau potable et à l'électricité. La réalisation de ces branchements s'effectue grâce aux mécanismes de fonds de l'État et avec le soutien de partenaires au développement. Les sociétés du Groupe : CIE, SODECI, SDE ont la charge de la

bonne mise en œuvre de ces branchements, dans le cadre d'appels d'offres ou de partenariats RSE.

- + Les solutions innovantes telles que **les Programmes Electricité Pour Tous et Eau Pour Tous**.

Le groupe Eranove recherche et promeut, aux côtés des autorités concédantes, des innovations techniques et financières pour faciliter l'accès du plus grand nombre à l'électricité.

- o Le programme « Electricité pour Tous » (PEPT), initié fin 2014 par la CIE pour le secteur électrique ivoirien, est le fruit d'une étroite collaboration avec son ministère de tutelle. Depuis son démarrage, la CIE a effectué 359 508 branchements dans le cadre du programme PEPT.
- o Le programme « Eau Pour Tous » de la SODECI conçu en collaboration avec les Autorités ivoiriennes est inscrit depuis août 2017 au Plan d'Actions Prioritaires 2017/2020 du Ministère des Infrastructures Economiques.



183 947
branchements
électricité

dédiés aux
populations à faibles
revenus en 2017

68 421
Branchements
eau

dédiés aux
populations à faibles
revenus en 2017

(52 574 par la SODECI et 15 847 par la SDE)



D. DÉVELOPPER DES SERVICES INNOVANTS

Depuis plusieurs années, le groupe Eranove est résolument engagé dans une démarche volontaire d'innovation, construite autour de

“ la conviction que les nouvelles technologies permettent d'améliorer le service rendu à ses clients et plus généralement la qualité de l'exploitation. ”

L'amélioration de l'expérience client et la recherche de l'optimisation des moyens et process mis en œuvre au sein de nos filiales constituent les objectifs poursuivis par cette démarche d'innovation.

Nos filiales ont accéléré en 2017 leurs efforts et leurs investissements dans le domaine de l'innovation :

- + Investissement en compétences et moyens techniques nouveaux au sein des équipes chargées de la réalisation des solutions digitales pour CIE, SODECI et SDE : recrutement d'experts informaticiens web et applications mobiles, mise en place d'une «Digital Factory» (usine industrialisée de fabrication logicielle).
- + Création d'une Direction de la Transformation Digitale au sein de la CIE afin d'identifier et organiser les différents axes et thèmes dans le domaine du digital, d'accompagner les différents métiers dans leur stratégie de transformation et d'établir un lien solide et efficace avec les équipes techniques chargées de la réalisation des solutions digitales.

- + Animation régulière d'ateliers transverses regroupant les métiers et les informaticiens autour de nouvelles démarches agiles de collaboration, de conception et de réalisation des solutions digitales.
- + Mise en place d'une veille technologique dédiée aux métiers de la production et de la distribution d'eau et/ou d'électricité.

Cette dynamique a permis le développement en 2017 de nouveaux services majeurs pour les clients de CIE, SODECI et SDE : application mobile, e-agence web (cf 5.C.2 – Placer le client au centre des organisations). Ces nouveaux services vont être progressivement enrichis dans les années à venir afin de maximiser l'expérience client.

L'année 2017 a également vu se développer le déploiement des compteurs intelligents sur la ville d'Abidjan: la CIE a installé à ce jour environ 400 000 compteurs, SODECI a déployé environ 5 000 compteurs et poursuivra son déploiement en 2018. La SDE, elle, s'apprête à déployer quelques milliers de compteurs sur la ville de Dakar. Ce déploiement s'est accompagné d'efforts importants en terme de sécurisation, afin de garantir à nos clients un usage sain et sûr.

Enfin, nos équipes travaillent en laboratoire sur un certain nombre de technologies qui pourraient être utilisées demain dans l'amélioration de nos process et de notre relation avec nos clients: les outils Analytics et big data, les drones constituent par exemple des sujets d'expérimentation pour l'année à venir.

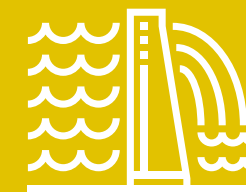
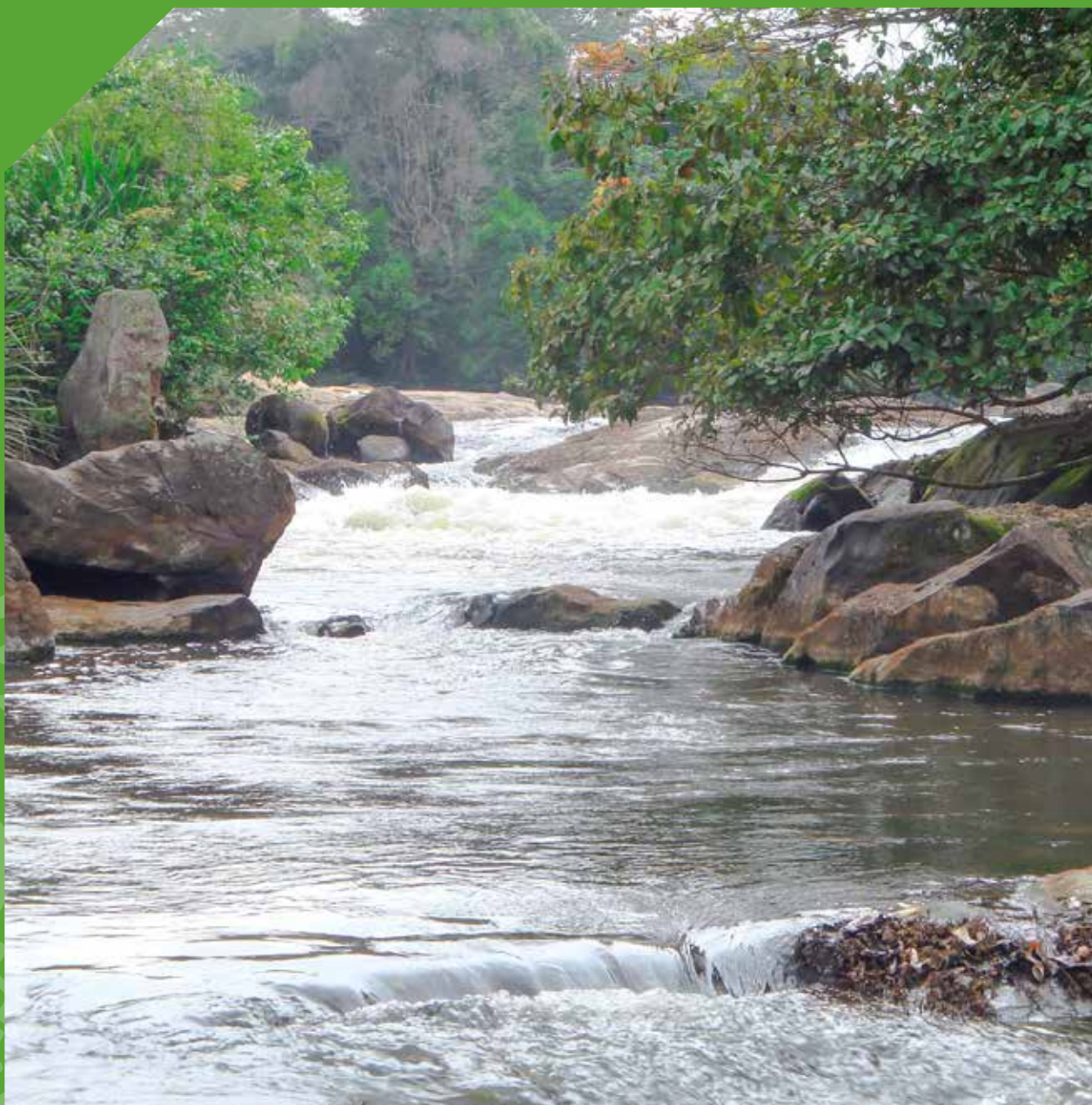


Relevé des index du compteur d'eau de la SODECI avec le TSP (Terminal de Saisie Portable)

© (SODECI)

CHAPITRE 3

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT ET INTÉGRER LE CHANGEMENT CLIMATIQUE



604 MW
de capacité
hydro-électrique
opérée

580 MW
de capacité
hydro-électrique
en projet

- 17%
 CO_2 /GWh
d'émissions en deux ans

La gestion des
transformateurs
aux PCB
conformément
à la Convention
de Bâle

Installation d'une
nouvelle technologie
pour réduire les rejets de
NOx des turbines à gaz

La création de Smart
Energy, filiale dédiée à
l'efficacité énergétique



A. RATIONALISER LES CONSOMMATIONS DE MATIÈRES PREMIÈRES

“ Le groupe Eranove attache une importance particulière à la sauvegarde des ressources. ”

Particulièrement celles indispensables à l'exercice de ses activités qu'elles soient liées à la production ou à la distribution : pour l'essentiel le gaz naturel et les combustibles de secours qu'il transforme en électricité et l'eau brute qu'il transforme en eau potable et en électricité.

L'efficacité énergétique est un sujet stratégique pour le groupe Eranove, il se matérialise dans plusieurs actions :

- + La production durable : la construction du **cycle combiné CIPREL IV** et le projet d'une nouvelle centrale thermique en Côte d'Ivoire directement conçue en cycle combiné témoignent du développement des systèmes de production durable au sein du groupe et de sa volonté de développer son efficacité énergétique. Le cycle combiné recycle les gaz d'échappement chauds émis par la ou les turbines à gaz pour alimenter une turbine à vapeur. Cette turbine à vapeur produit ainsi de l'énergie sans consommation additionnelle de gaz.



-35% de consommation d'huile

rapporté en GWh d'électricité produite par rapport à 2016, soit **78 700 litres économisés**

- + Le groupe Eranove vise la **certification ISO 50 001 - Management de l'énergie** - de ses sociétés opérationnelles, ceci pour permettre la mise en œuvre d'un système de management de l'énergie qui leur permettra de faire un meilleur usage de l'énergie dans l'exercice de leurs activités. Il ambitionne d'être le relais de cette efficacité énergétique auprès de ses clients, en développant des compétences de diagnostics et conseils énergétiques.
- + Les technologies de l'information: la CIE, la SODECI et la SDE intègrent actuellement le **«Smart grid»** pour l'eau potable, l'électricité et l'éclairage public. L'utilisation des technologies informatiques et des «réseaux intelligents» permettent de mieux suivre et donc de réduire les consommations tout en améliorant le rendement global des réseaux.
- + Les audits énergétiques : les sociétés d'eau que sont la SODECI et la SDE ont de fortes consommations d'électricité pour, en particulier, assurer la production et le transport d'eau potable. Plusieurs études ont été lancées afin d'améliorer l'**efficacité énergétique** dans les deux sociétés, avec de premiers plans d'actions mis en œuvre.

Par ailleurs, le groupe suit la consommation des ressources secondaires, afin de rationaliser leur utilisation. C'est le cas de matières premières rentrant dans la production d'eau potable et d'eau déminéralisée de process (chlore gazeux, chaux, hypochlorite de calcium, sulfate d'alumine) et dans la production d'électricité (huiles et gaz SF6, cf indicateur en annexe).



Focus

A LA SDE, LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE PILOTÉE PAR DES COMITÉS « ECO-ÉNERGIE »

La facture énergétique de la SDE représente près de 36% de ses charges d'exploitation.

Ce seul chiffre a motivé la mise en place de Comités éco-énergie en 2015 qui regroupent, sous la présidence du Directeur Technique et du Développement, les compétences de la statistique, de la production et de la maintenance. A fin décembre 2017, leurs actions ont déjà généré des gains d'énergie d'un montant de 3 M€ (1 900 MFCFA).

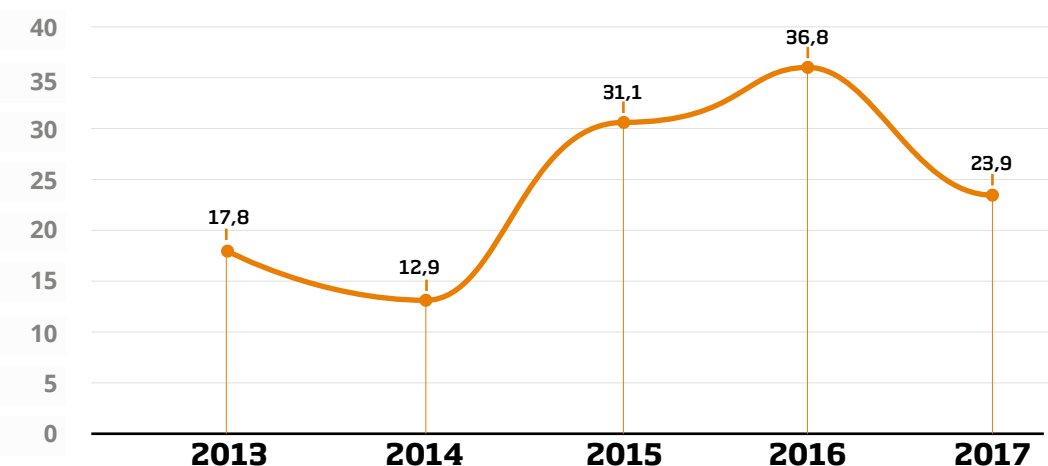
Ces actions ont porté sur :

- + La surveillance de la dégradation du rendement (cosinus phi) des équipements ;
- + L'optimisation énergétique des ouvrages à travers le ratio kWh d'électricité consommée par m³ d'eau distribuée ;
- + Des audits énergétiques pour évaluer le potentiel de gains éventuels sur les ouvrages ;
- + La mise en œuvre de programmes d'amélioration de la performance énergétique des installations tels les variateurs de vitesse (Mékhé, KMS).

En parallèle, l'accent a également été mis sur la réduction des consommations d'électricité des bâtiments. Un programme de remplacement des lampes néons par des LEDs est déjà effectif au niveau du siège où des économies mensuelles de plus de 1 500 € (1 MFCFA) sont observées. Ces actions seront étendues aux agences commerciales et directions régionales.

Dans l'objectif de structurer la démarche et d'obtenir des performances soutenues dans le temps, l'ambition de la SDE est de mettre en place une démarche selon le référentiel ISO 50001 (management de l'Energie) pour une certification à l'horizon 2020.

Consommation d'huile / Electricité produite (en l./GWh)



Cette politique de rationalisation s'étend jusque dans les restaurants d'entreprise présents dans les principales usines, barrages et centres de formations. Que la restauration soit sous-traitée ou non, chaque gestionnaire veille à éviter le gaspillage alimentaire par l'adaptation des achats

aux commandes et prévisions, la préparation en flux tendu, et la conservation sous vide et en chambre froide. Lorsque malgré ces précautions, des restes subsistent, ils sont distribués aux collaborateurs ou aux populations riveraines.

B. INCITER LES CLIENTS A UNE CONSOMMATION DURABLE

“ Les trois sociétés du groupe Eranove en relation avec les consommateurs finaux (SDE SODECI et CIE) promeuvent la réduction de la consommation d'eau et l'efficacité énergétique par le biais de nombreux canaux (site internet, réseaux sociaux, affiches, presse,) ”

pour une meilleure maîtrise des dépenses et la réduction de l'empreinte carbone.

La CIE a lancé par exemple en janvier 2017 une vaste campagne « **Economie d'Énergie** » qui avait

pour but d'informer et de sensibiliser les clients et d'en faire des **consomm'acteurs**. Ciblant le grand public et spécifiquement les chefs de ménage, les conjoint(e)s, les enfants et le personnel de maison, cette campagne a été diffusée pendant 7 mois à travers différents canaux : TV, salle de cinéma, radio, presse (quotidiens et magazines), sites Internet et affichage écran led. De plus, outre les publications sur les réseaux sociaux, une page dédiée a été créée sur le site internet CIE. Enfin, les affiches, flyers, stickers ont permis d'entretenir la clientèle à travers le pays au cours de différents salons et actions de proximité : sensibilisation des Directions Régionales lors des quinzaines Client et lors des événements sponsorisés.



748 000
kg CO_{2e}

à éviter grâce aux audits
énergétiques

Quant à Smart Energy, la société du groupe Eranove dédiée à l'efficacité énergétique, créée en 2016, elle poursuit les audits énergétiques, les plans de mesurage et les autres activités visant à accompagner les entreprises clientes vers l'optimisation de leur consommation d'énergie et vers les énergies renouvelables.

Depuis cette année, Smart Energy enrichit le reporting RSE du Groupe par la mesure des émissions de GES qui seront évitées lorsque les préconisations seront mises en place.



Smart Energy
Garantir votre performance énergétique

Focus

SMART ENERGY UNE FILIALE DÉDIÉE À LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Filiale de la CIE et du Groupe Eranove créée début 2017, SMART ENERGY a pour mission d'accompagner les entreprises pour atteindre les niveaux de performance énergétique les plus ambitieux avec une approche personnalisée répondant aux besoins spécifiques de chaque client.

Pour cela, SMART ENERGY a développé une expertise autour de 3 champs d'action :

- + Performance énergétique pour réaliser des économies substantielles sur les consommations d'énergie ;
- + Énergie de sources renouvelables en proposant des solutions techniques adaptées ;
- + Vente d'équipements économeurs d'énergie.

La démarche de SMART ENERGY respecte le protocole IPVMP (sur les mesures) et est conforme à la norme NF EN 16247 (audits énergétiques).

Grâce à des partenariats exclusifs noués avec des fournisseurs de solutions techniques, SMART ENERGY propose des équipements adaptés à chacun de ses clients : analyseurs énergétiques, économiseurs d'énergie, solutions éclairages, peintures thermo-isolantes, rideaux d'air, compensateurs d'énergie réactive, ...

Après un an d'activité, SMART ENERGY compte des clients issus de secteurs d'activités aussi diverses que la cosmétique, la plasturgie, le textile, l'aéroportuaire, ou la grande distribution.

Dans l'hypothèse où l'ensemble des mesures préconisées seraient mises en place, les émissions évitées seraient de 748 tonnes d'équivalent CO₂¹³ grâce à une amélioration de la performance énergétique et la transition vers les énergies renouvelables.

13- Cumul des économies estimées sur la consommation électrique annuelle des clients si les actions d'équipements ou d'exploitation préconisées dans les rapports d'audits sont réalisées. Ces économies, évaluées sur la période de reporting, sont estimées en kWh, ramené en kg CO_{2e} (à exprimer en négatif). Les méthodologies sont précisées dans chaque rapport d'audit et calculateur interne.

C. MAÎTRISER NOS REJETS

“ La maîtrise des impacts environnementaux du Groupe a donné lieu au déploiement d’une démarche commune à toutes ses sociétés. ”

Elle repose sur des systèmes de management environnemental encadrant notamment la gestion des déchets produits, les nuisances sonores issues de ses exploitations industrielles, les rejets d’eaux traitées dans le segment de l’eau potable et de l’assainissement, ainsi que le suivi des émissions de polluants atmosphériques. Chaque entité certifiée tient à jour son **plan de gestion environnementale** qui garantit la maîtrise de ses impacts et l’inscription dans un processus d’amélioration continu.

Certaines de nos installations industrielles sont soumises à la réglementation des **ICPE - Installations Classées pour la Protection de l’Environnement**. C’est le cas par exemple des ouvrages de production d’électricité et de certaines usines de traitement d’eau potable. Ces usines exploitées par des sociétés du groupe ont été mises en service il y a parfois plus de 50 ans et sont pour la plupart du patrimoine des Etats. Il s’agit dans ces cas de régulariser des situations dont les sociétés exploitantes ont hérité et d’engager des actions volontaires avec les administrations locales en collaboration avec les autorités affermantes.

Lorsqu’un arrêté d’autorisation est délivré, sa prescription est insérée dans le plan de gestion environnementale du site.

Réduire les nuisances sonores

Situées dans la zone industrielle de VRIDI, les centrales thermiques de CIE et CIPREL sont éloignées des zones d’habitation. Néanmoins, l’exploitation des turbines à combustion par CIE et CIPREL peut occasionner des nuisances sonores, en particulier pour les collaborateurs (source de stress, de fatigue). Au quotidien, le port obligatoire des équipements de protection individuelle (casques, bouchons d’oreilles ergonomiques) sur les centrales thermiques fait partie des instructions de travail mises en œuvre et suivies dans la démarche QSE. Au minimum chaque année, un organisme extérieur vient contrôler le **niveau de bruit** sur le site de production et à la

limite du voisinage et confirmer qu’ils sont inférieurs à la limite réglementaire.

Prévenir l’impact sur la qualité des sols

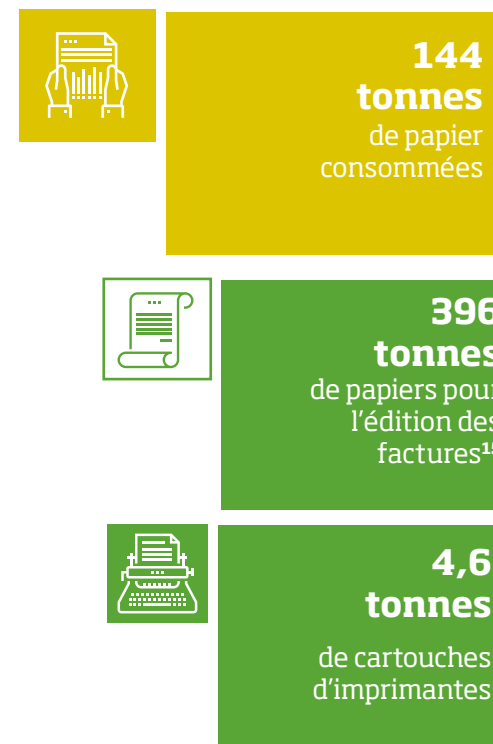
L’évaluation de la situation environnementale de chaque site prend en compte la **sensibilité des sols**. Celle-ci est régulièrement réévaluée. Par exemple, à la CIE, une récente analyse a permis de noter un changement dans la sensibilité liée aux eaux superficielles à Kossou et Taabo, en tenant compte de la proximité des lieux d’habitation liée à l’expansion des zones d’habitation. A Vridi aussi, la sensibilité des sols, sous-sols et eaux souterraines, a été revue du fait de la faible profondeur de la nappe¹⁴. Quant aux impacts sur la qualité des sols des ouvrages construits par le groupe Eranove, ils font l’objet d’une étude d’impact et d’un plan de gestion environnementale conformes aux attentes des institutions financières internationales.

Optimiser la gestion des déchets

Le traitement des déchets s’inscrit dans nos préoccupations environnementales. Les principes d’action édictés visent à minimiser les déchets issus des activités du Groupe et à les orienter vers des filières conformes et privilégiant la valorisation.

Dans les pays d’implantation du Groupe, la volonté des exploitants de donner une seconde vie aux déchets non dangereux se heurte cependant souvent à la rareté d’acteurs fiables et à des fournisseurs non organisés pour la reprise de leurs produits usagés. Des initiatives sont en cours pour identifier et favoriser l’émergence de filières traçables et conformes de valorisation et de reprise par les fournisseurs, à l’instar de celle des chutes de tuyaux PVC et PEHD à la SDE.

Depuis 2016, toutes les sociétés du Groupe suivent leurs productions de déchets produits par les activités tertiaires: rames de papier et cartouches d’imprimantes consommés. Il a été ajouté cette année le suivi du papier consommé pour l’édition des factures. Ces indicateurs refléteront bientôt les efforts de dématérialisation, comme celui de l’«**e bulletin de salaire**» lancé en juin 2017 par la CIE.



Plus largement, la prise en compte de l’économie circulaire par le groupe Eranove repose sur 6 principes d’actions. Ils visent à encourager l’usage de technologies pour recycler les déchets issus de ses activités principales, à développer des services favorisant la réduction des consommations d’eau et d’électricité, à améliorer le rendement interne des ressources consommées, à sensibiliser ses clients à des pratiques d’économie d’eau et d’électricité, à intégrer le traitement des déchets dans une démarche d’achat responsable et à prévenir les risques de pollution et parquer les déchets industriels pour lesquels il n’existe pas de solution de traitement adéquate dans ses pays d’implantation.



Agents SODECI
en recherche
de fuite sur
le réseau
d’assainissement

© (SODECI)

14- 1604 - Evaluation Afnor RSE DPE - Synthèse situation environnementale

15- Indicateur suivi à partir de 2017 (Données 2016 non disponibles)



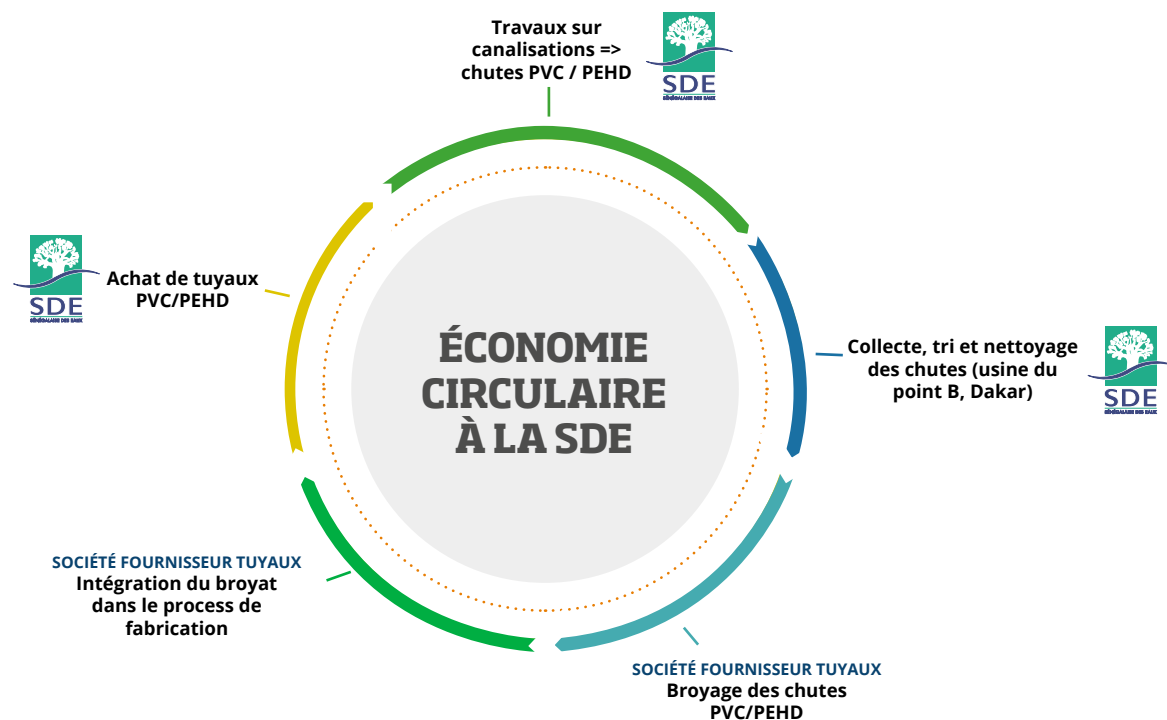
Focus

LA GESTION DES CHUTES DES TUYAUX PVC ET PEHD : UN EXEMPLE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE À LA SDE

Dans le cadre de ses activités d'exploitation, la SDE utilise des tuyaux en PVC - Polychlorure de vinyle, et en PEHD - Polyéthylène Haute Densité, dont les chutes génèrent une quantité non négligeable de déchets.

Ces tuyaux sont fabriqués par une entreprise spécialisée dont les locaux sont à proximité du siège social de la SDE. Cette proximité a poussé les deux acteurs à signer en 2015 un protocole d'accord pour la reprise des chutes des travaux et leur réintégration dans le processus de fabrication des tuyaux. Le circuit passe par un point de collecte situé à l'usine SDE du point B de Dakar où toutes les chutes sont regroupées, triées et nettoyées, avant d'être livrées à la société de fabrication pour réintégration dans le process de fabrication.

Depuis la signature du protocole, ce sont 19 chargements et près de 3 tonnes de chutes de PVC et PEHD qui ont pu ainsi prolonger leur cycle de vie.



En ce qui concerne les déchets dangereux, la réglementation impose qu'ils soient suivis avec une traçabilité jusqu'à leur élimination finale par des sociétés agréées par l'État. Le respect de la réglementation a amené à la mise en place dans chaque unité productrice d'un registre de suivi des déchets. En Côte d'Ivoire, ce processus est supervisé par le CIAPOL¹⁶ qui délivre une attestation garantissant l'élimination du produit. Au Sénégal, certains déchets dangereux sont contrôlés par la Direction de l'Environnement.

Les huiles et les plastiques sont récupérés et

valorisés. Toutefois, les opportunités de valorisation de déchets restent peu développées dans les pays d'opération du Groupe, affectant ses objectifs de valoriser ou supprimer totalement ses déchets.

Les déchets sans filière d'élimination, tels que les piles, les batteries et les lampes sont alors stockés sur site, des solutions d'élimination sont recherchées. Les produits périmés et leurs emballages sont récupérés par les fournisseurs en vue de leur élimination; les sociétés sont encouragées à privilégier les fournisseurs assurant la reprise des déchets issus des produits approvisionnés auprès d'eux.

¹⁶- Centre Ivoirien Anti-Pollution



Focus

LES DÉCHETS CONTAMINÉS AU PCB DE LA CIE EXPÉDIÉS EN FRANCE POUR ÉLIMINATION

L'engagement de la CIE en faveur de l'élimination des PCB - Polychlorobiphényles (huile minérale utilisée dans les transformateurs de la distribution fabriqués avant 1990) s'est matérialisé par la signature d'une convention avec le Centre régional des conventions de Bâle et de Stockholm pour les pays d'Afrique Francophone.

Dans ce cadre, un inventaire a pu être dressé, des échantillons prélevés sur 1300 transformateurs de la distribution de la ville d'Abidjan ont pu être testés et un outil de traçabilité a été mis en place. Selon un plan d'action élaboré en accord avec CI-Energies, 208,9 tonnes de déchets contenant du PCB provenant de CIE ont pu être expédiés le 30 octobre 2017 par voie maritime à destination du centre d'élimination TREDI en France :

- + Fluides contaminés aux PCB à une concentration supérieure à 500 ppm et provenant de 36 transformateurs dont 31 du réseau de distribution, 2 du transport et 3 de la production (126,4 tonnes),
- + Gravillons souillés du poste du transport d'Abidjan - Riviera (55,2 tonnes),
- + Déchets composés d'une centaine de fûts contenant de l'huile PCB, de 4 fûts de chiffons souillés et d'une machine à filtrer l'huile PCB (27,6 tonnes).

Cette expédition qui s'inscrit dans une démarche régionale pilotée et financée par le PNUE - Programme des Nations Unies pour l'Environnement - a été supervisée par le Ministère ivoirien en charge de l'Environnement et le Centre Régional des Conventions de Bâle et de Stockholm pour les pays d'Afrique Francophone.

Partenaire de l'objectif « 0 PCB en Côte d'Ivoire en 2025 », la CIE prévoit de participer à la deuxième phase de ce programme en collaboration avec le Ministère de la Salubrité, de l'Environnement et du Développement Durable.



36
transformateurs
électriques

expédiés en
France pour
élimination en
centre agréé

Réduction des émissions dans l'air

Les polluants atmosphériques, oxydes d'azote (NOx) et oxydes de soufre (SOx), sont suivis dans le cadre de l'activité de production thermique d'électricité. CIE réalise chaque année, et CIPREL trimestriellement, des études des émissions de gaz à effet de serre et des polluants atmosphériques avec le bureau VERITAS (suivi des NOx, SOx et CO₂). Les analyses vérifient la conformité avec les limites fixées par les arrêtés préfectoraux, mais aussi, comme dans le cas de CIPREL, avec des normes internationales plus strictes.



Focus

CIPREL DÉCIDE DE RÉDUIRE SES ÉMISSIONS ATMOSPHÉRIQUES, AU-DELÀ DES EXIGENCES LOCALES

Les émissions des NOx de la centrale thermique CIPREL étaient conformes aux seuils spécifiés dans son arrêté d'exploitation (152 ppm) mais, dans certaines conditions d'exploitation, elles dépassaient certaines normes internationales (25 ppm).

En concertation avec les partenaires financiers du projet CIPREL IV (cycle combiné gaz vapeur), CIPREL a étudié la meilleure solution disponible pour assurer une conformité permanente aux normes les plus strictes. Les études préliminaires de faisabilité ainsi réalisées ont abouti à l'identification de deux systèmes permettant de réduire les NOx tout en fonctionnant au gaz naturel (combustible principal de la centrale). La technologie DLN (Dry Low Nox - sans injection d'eau) a été préférée au WLN (Wet Low Nox - avec injection d'eau) car elle est moins exigeante en opérations de maintenance (et donc en arrêts de la centrale) et moins consommatrice en eau.

Le principe du DLN est de répartir chaque injecteur de l'ancien système (1 injecteur par chambre de combustion) en plusieurs injecteurs par chambre de combustion, afin de baisser les températures maximales au cœur de la flamme lors de la combustion.

La mise en œuvre du DLN nécessitant 2 mois d'indisponibilité des Turbines à Gaz (TAG), dans un souci de maximiser la disponibilité des centrales et donc la fourniture d'électricité à l'Etat de Côte d'Ivoire, ils ont été installés lors des entretiens préventifs en octobre 2016 sur la TAG 10 et en mars 2017 sur la TAG 9, pour un montant total d'investissement de 13,2 M€ (8 660 M FCFA).

Les analyses d'émission de NOx effectuées par la Bureau Veritas en 2017 démontrent que l'objectif est atteint, en affichant des concentrations, en fonctionnement au gaz, de :

- + 6,9 ppm pour la TAG 10 (contre 137 ppm en 2015),
- + 5,8 ppm pour la TAG 9 (contre 124,6 ppm en 2015).

Surveillance de la qualité des effluents des usines de production d'eau potable

Les usines de traitement d'eau rejettent au quotidien des effluents liquides et des boues solides avec des caractéristiques physico-chimiques variables. Ces rejets proviennent principalement de la purge des décanteurs, du lavage des bassins de contact, de coagulation/floculation et de décantation, du lavage

des filtres, de la purge des saturateurs de chaux et de la vidange des bacs de réactif.

Les paramètres de pollution de ces effluents de rejet sont principalement : le pH, les matières en suspension (MES), l'aluminium, la Demande Chimique en Oxygène (DCO) et dans une moindre mesure le fluor. La gestion de ces effluents est réalisée dans le respect des lois nationales et dans le cadre des plans environnementaux ISO 14 001.

D. LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le rythme des saisons tropicales impacte directement l'activité du groupe Eranove. Les saisons chaudes accroissent les consommations d'électricité (climatiseurs) et d'eau potable, alors qu'en l'absence d'apport pluvieux le volume des eaux de surface utilisées par les centrales hydroélectriques et les usines de production d'eau baisse. Ainsi, la variabilité climatique au sein d'une même année et les variations climatiques sur plusieurs années influent substantiellement sur les équilibres de production et de consommation d'eau et d'électricité.

“ Par essence, le Groupe attache donc une grande importance à la prise en compte de la lutte contre le changement climatique au sein de ses activités. ”

A travers l'atténuation et l'adaptation aux changements climatiques, le Groupe conforte son statut d'électricien vert en Afrique.

- + Sur une capacité interconnectée opérée par le groupe Eranove de 1 247 MW, 604 MW sont d'origine hydro-électrique,
- + Les projets en cours d'instruction intègrent près de 600 MW de capacité hydro-électrique additionnelle,
- + Le cycle combiné de CIPREL permet de récupérer les gaz d'échappement de deux turbines à combustion de 111 MW chacune pour obtenir une capacité additionnelle d'environ 120 MW sans consommation additionnelle de gaz. Ce cycle combiné améliore l'efficacité énergétique de la centrale et permet d'éviter le rejet dans l'atmosphère de près de 500 000 tonnes équivalent CO₂ par an.



Barrage de Taabo, Côte d'Ivoire

Toutes les sociétés du Groupe suivent leurs émissions de Gaz à Effet de Serre – GES - liées ou non à la production d'électricité. Les indicateurs RSE mesurent les émissions liées à la production d'électricité (consommation de Gaz, de DDO et de HVO par les centrales thermiques et les groupes électrogènes) et celles qui n'y sont pas liées



GES liés à la production d'électricité

484 kg CO_{2e} / MWh produit, contre 582 en 2015

GES hors production d'électricité¹⁷

314 967 t CO_{2e}

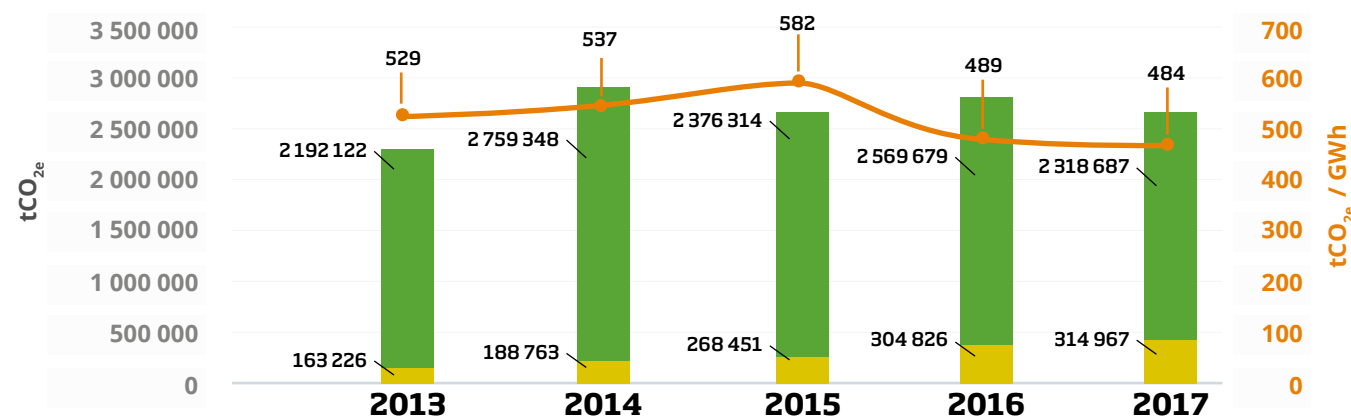
(consommation de carburant pour les véhicules et les groupes électrogènes à usage interne, ainsi que la consommation d'électricité des agences, bureaux et usines).

Les projets actuellement menés par le groupe Eranove contribuent aux transitions énergétiques recherchées par les Etats. Ils sont dimensionnés en prenant en compte l'impact du changement climatique (température et pluviométrie) dans le design des projets hydroélectriques et intègrent les mesures d'atténuation lors des phases de construction (en désherbant les zones inondées avant la mise en eau pour éviter la fermentation, par exemple). Pour certains projets, la faisabilité de vendre des crédits carbone générés, sur le marché réglementaire ou volontaire, est à l'étude.

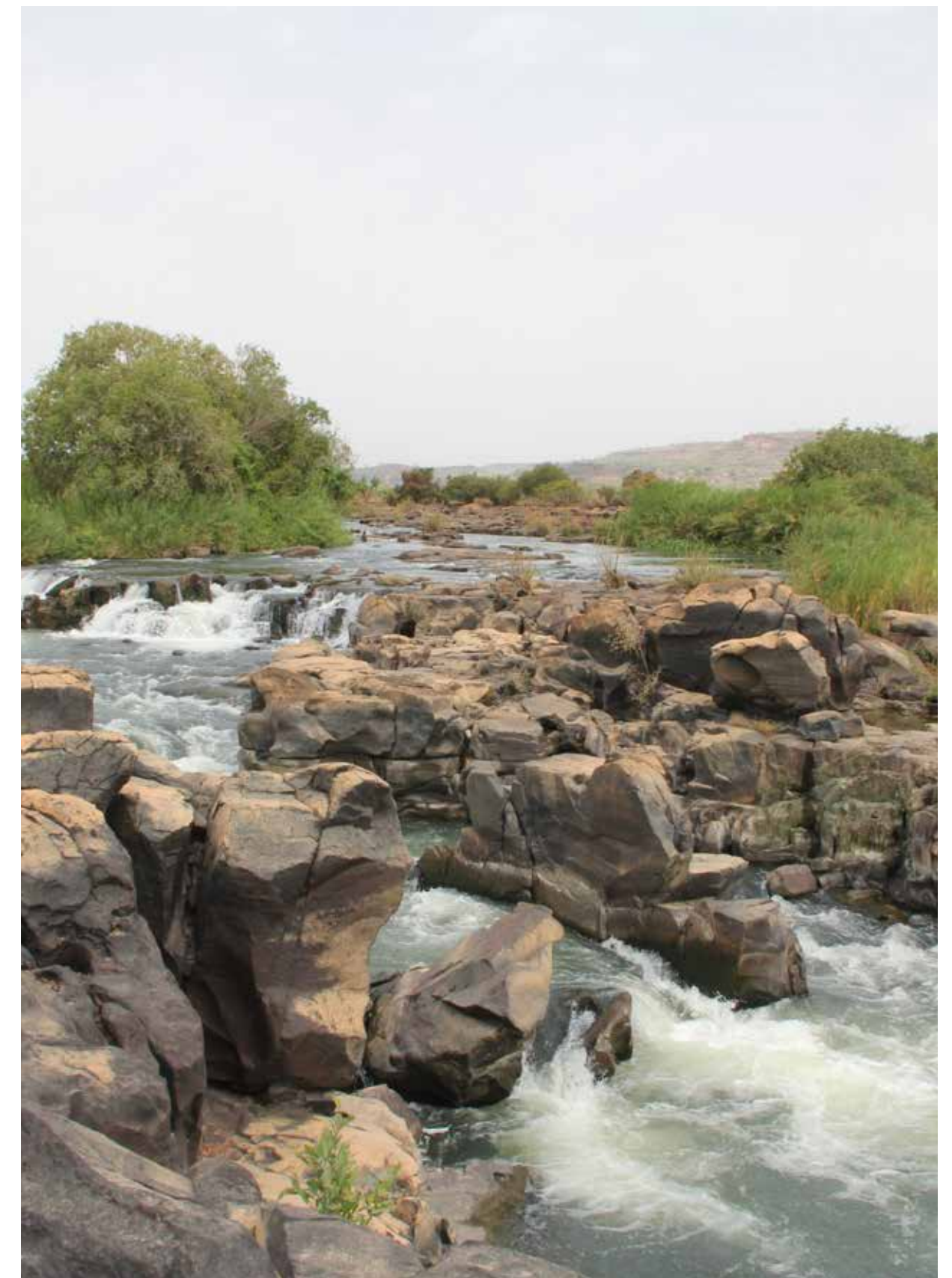
En 2018, l'analyse de matérialité viendra préciser l'identification des postes significatifs d'émissions indirectes, selon les perceptions que chaque société du Groupe a de ses activités et services. La publication d'une méthodologie internationale ou issue des meilleures pratiques du secteur pourrait faciliter la quantification de ces émissions indirectes.

Rejets gaz à effets de serre

- RGAES production électrique interconnectée hors groupe électrogène (tCO_{2e})
- RGAES hors production électrique (tCO_{2e})
- Rejet de CO_{2e} production électrique en t/GWh produit (interconnecté)



17- Gaz à effet de serre liés à la consommation d'énergie électrique des sièges, agences, bureaux, à la consommation d'énergie électrique des ouvrages de production d'eau et d'électricité, à la consommation de carburant des véhicules et des groupes électrogènes



Les chutes de Kenié, Mali

© (Kenié)

CHAPITRE 4

DÉVELOPPER LE CAPITAL HUMAIN



94%
des salariés
en CDI

183 160

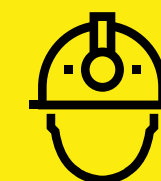
heures

de formation, soit une
moyenne de 20 heures
par salarié

2,7%

de la masse
salariale investie
dans la formation

La fréquence
des accidents
du travail¹⁸ en
baisse de **32 %**
par rapport à
2015



+ 11,7 M€
d'avantages
sociaux et prêts
internes

CME et CMEAU

deux pôles d'excellences
au service du
développement des
compétences

18- Taux de fréquence de 10,4 en 2015 et de 7 en 2017, en nombre d'accidents avec arrêts, hors trajets lieu de travail - résidence ou lieu de restauration, pour 1000000 heures travaillées

A. ENCOURAGER LES EMPLOIS JUSTES ET DURABLES

1. Respecter les lois nationales et internationales

Dans le respect des dispositions légales applicables dans ses pays d'interventions et des principes de l'Organisation Internationale du Travail relatifs au travail des enfants, les procédures de recrutement des sociétés du groupe Eranove intègrent un critère d'âge avec un minimum fixé à 18 ans. Le recours au travail forcé est naturellement proscrit.



+ 74% de congés légaux
entre 2016 et 2017

0,92 %
Taux
d'absentéisme
en baisse de
21 % par rapport
à 2016



Le suivi des heures supplémentaires, des congés et de l'absentéisme, déployé dans toutes les entreprises du Groupe, participe à l'application de la réglementation nationale mais aussi au respect du temps de travail. Les incitations à prendre des congés se sont d'ailleurs reflétées par une augmentation nette des congés légaux pris en 2017.

L'organisation du travail varie en fonction de la nature des activités - opérations techniques, gestion de la clientèle, administration - et dans le respect du droit des pays d'implantation. En Côte d'Ivoire et au Sénégal, la durée du temps de travail est de 8 heures par jours, soit 40 heures par semaine. En France, elle est de 35 heures par semaine. Au-delà, toutes les heures des agents de maîtrise et des employés/ouvriers sont considérées comme supplémentaires, dans le respect des dispositions légales et internes, avec validation de la hiérarchie.

En parallèle, le groupe Eranove a décidé de suivre le taux d'absentéisme non prévu. En effet, lié aux arrêts maladie, aux absences non-autorisées, aux accidents du travail, et aux mises à pied, il peut être le reflet d'un dysfonctionnement de l'entreprise, avec des incidences sur son organisation.

2. Soutenir le recrutement local et l'emploi durable

“ Le groupe Eranove encourage le recrutement de compétences dans les pays où il opère. En effet, pour le Groupe, c'est cet ancrage territorial qui favorise les performances locales. ”

Cet engagement s'illustre notamment par la limitation du nombre d'expatriés au sein du groupe Eranove (7 expatriés en 2017, soit 0,07 % de l'effectif total).

Le groupe Eranove a toujours misé sur son capital humain et considère que proposer un contrat durable est un facteur d'attractivité, de motivation et de fidélisation de ses collaborateurs.



94 %
de CDI
en 2017



57 % de nouveaux contrats signés en CDI en 2017

(+ **38 %** par rapport à 2016)

3. Lutter contre les discriminations

“ Le principe de non-discrimination est un des principes fondamentaux édicté dans les chartes éthiques des sociétés du Groupe et décliné dans les politiques de recrutement. ”

En ce qui concerne **l'équilibre hommes / femmes**, la faible féminisation de l'effectif (24 %), habituelle des secteurs d'activité du groupe Eranove fait l'objet d'un travail de rééquilibrage. Les Directions des Ressources Humaines des entreprises du groupe ont pris conscience de la nécessité de rééquilibrer les effectifs et, première pierre à l'édifice, suivent désormais l'évolution de l'effectif féminin et des salaires moyens hommes / femmes, par catégorie socio professionnelle.



24% de femmes

dans l'effectif,
+6 % de femmes
dans l'effectif
depuis 2012.

Le Groupe a mis en place un suivi de l'embauche et de l'intégration de personnes en situation de handicap. Des indicateurs ont été définis conjointement avec les médecins et assistantes sociales d'entreprise pour assurer une bonne compréhension et une classification adaptée aux pratiques dans les entreprises comme la CIE, la SODECI et la SDE.

Depuis toujours, les collaborateurs en situation de handicap se voient proposer des adaptations de leurs postes de travail et de leurs fonctions, afin de les maintenir dans l'effectif dans les meilleures conditions.

Depuis 2016, le groupe suit également le nombre de salariés souffrant de handicap dans son effectif, mais aussi, depuis 2017 le nombre de personnes handicapées recrutées dans l'année.

Pour affermir leur politique en matière de lutte contre la discrimination et en faveur de la diversité, la CIE et la SODECI ont signé en avril 2017 la « Charte de la diversité en entreprise » par laquelle elles s'engagent à manifester leur promesse et à favoriser l'égalité des chances face à l'emploi.



108 personnes

souffrant de handicap
dans l'effectif,
soit **1,2 %** de
l'effectif



Focus

LA SODECI ET LA CIE S'ENGAGENT POUR LA DIVERSITÉ

Le 27 avril 2017, la CIE et la SODECI ont procédé, parmi 28 entreprises ivoiriennes, à la signature d'une **charte de la diversité** en entreprise en présence du Vice-Président de la République de Côte d'Ivoire.

Cette initiative internationale a été lancée en 2004 par Claude Bébéar et Yazid Sabeg en France avant d'être étendue au Maroc, au Sénégal et en Côte d'Ivoire. Par la signature de cette charte, les entreprises s'engagent à favoriser l'inclusion, la diversité et l'égalité des chances face à l'emploi, toutes ces actions contribuant à la performance de l'entreprise.

Concrètement, pour la CIE et la SODECI, cette signature est le reflet de l'engagement managérial envers, notamment, la féminisation des postes, le recrutement des jeunes ou l'intégration des personnes en situation de handicap.

Par la signature de la charte de la diversité, la CIE et SODECI se sont engagées à mettre en œuvre une politique de gestion des ressources humaines centrée sur la reconnaissance et la valorisation des compétences individuelles, intégrant la lutte contre toute forme de discrimination à toutes les étapes du recrutement, de la rémunération, de la formation et de la gestion des carrières. Cette mise en œuvre passera par la formation et la sensibilisation de tous les acteurs concernés, la communication et la publication des résultats dans leur rapport annuel.



4. Motiver la performance



Salaire moyen en augmentation de 21 %
entre 2015 et 2017.



Salaire annuel moyen ouvrier / employé égal à près de 5 fois le SMIG
(Salaire Minimum Interprofessionnel Garanti national) en Côte d'Ivoire

Le groupe Eranove s'efforce d'offrir à ses collaborateurs une rémunération juste et compétitive. La politique de rémunération est conduite par chaque société en toute autonomie, compte tenu de la diversité des implantations géographiques, des qualifications et des compétences nécessaires à leurs activités.

Dans l'ensemble des sociétés, la rémunération comporte une part variable pour refléter les performances individuelles et/ou collectives.

En ce qui concerne les principaux managers, le groupe Eranove a développé un Comité des rémunérations et des nominations.

En complément d'une rémunération fixe compétitive, à même de participer à la fidélisation des meilleurs talents nationaux, la performance est valorisée par une part variable attribuée en fonction de la performance dans la réalisation d'objectifs opérationnels. De plus, les principaux managers du groupe Eranove sont actionnaires du Groupe à hauteur de 6,5 % du capital. Les collaborateurs des principales filiales du groupe Eranove ont également l'opportunité de participer au capital par les fonds communs de placement.

“ L'actionnariat salarié représente au total 8,4 % du capital du groupe Eranove. ”

5. Favoriser l'emploi des jeunes



1 913¹⁹ stagiaires en 2017



196 jeunes
de 18 à 25 ans embauchés en 2017 (contre 56 en 2014)

Les jeunes sont le plus grand atout de l'Afrique qui restera la région la plus jeune du monde, l'âge médian de sa population étant de moins de 25 ans. Si cet atout est convenablement exploité, il pourrait donner une forte impulsion à la transformation

économique du continent.

Conscient de son rôle à jouer pour relever ce défi, le Groupe Eranove est fortement engagé dans la mise en place de passerelles entre la formation et l'emploi par :

- + Le développement de formations en adéquation avec les besoins des employeurs (cf chapitre 4.D- Investir dans la formation),
- + L'intégration de stagiaires pour leur permettre de valider leurs diplômes, et faire valoir une première expérience professionnelle, voire de rentrer dans le vivier de nouveaux talents,
- + La promotion de l'embauche des jeunes.

19- Contrats de stage signés en 2017

6. Encourager le dialogue social

Le groupe Eranove favorise le dialogue social au sein de ses sociétés.

“ En plus du respect des réglementations en vigueur dans chaque pays où il intervient, il est soucieux du respect des principes de liberté d'association et de négociation collective prônés par l'Organisation Internationale du Travail. ”

Chaque société a mis en œuvre des structures et relais propres pour entretenir un dialogue de qualité avec les organisations syndicales, les représentants du personnel et l'ensemble des collaborateurs. Elles favorisent des cadres de rencontres réguliers et la recherche d'accords négociés, anticipant toute crise susceptible d'affecter les performances de services publics attendus.

Au sein de CIE et SODECI, les échanges avec les représentants du personnel sont institutionnalisés dans un processus d'échange régulier dénommé «**Cadre de Dialogue Permanent**» (CDP) – un instrument de dialogue important - qui renforce les

pratiques négociées et permet d'anticiper toute crise sociale susceptible de survenir. Ces deux sociétés disposent également d'une Instance de Recours Social, organe de conciliation qui intervient lorsqu'un collaborateur licencié souhaite, en s'appuyant, sur des arguments nouveaux ou supplémentaires, plaider pour la révision des conditions et des motifs de son licenciement en vue de sa réintégration.

Chez CIPREL, un **collège de délégués** représentant le personnel est mis en œuvre, conformément aux réglementations applicables en Côte d'Ivoire. Il constitue la base du dialogue social engagé entre la direction générale et les collaborateurs.

Au sein de SDE, deux collèges de délégués représentant le personnel sont mis en place, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables au Sénégal. Des réunions sont tenues tous les mois avec eux. Ces réunions constituent la base du dialogue social engagé entre la direction générale et les collaborateurs, offrant aux délégués du personnel l'occasion d'exprimer les sensibilités sociales et d'exposer leurs réclamations et suggestions.

Ce dialogue social se concrétise notamment par des accords collectifs conclus dans un double souci de performance économique et d'amélioration des conditions de travail des collaborateurs. En 2017, dans le Groupe, 9 accords collectifs ont été signés avec les partenaires sociaux, dont 2 portent sur les conditions de santé et sécurité au travail.



9 accords collectifs

signés en 2017, dont 2 portant sur la santé et la sécurité au travail



Centre de santé et ambulance de la CIE pour ses collaborateurs

© (CIE)

B. ASSURER UNE PROTECTION SOCIALE A NOS COLLABORATEURS

“ Les entreprises du groupe Eranove aux côtés de leurs collaborateurs à toutes les étapes de la vie ”

S'inspirant des valeurs traditionnelles de solidarité africaine, le groupe Eranove a, très tôt, mis en œuvre une politique sociale garantissant un environnement serein et tissant un lien de solidarité entre les collaborateurs. Cette politique s'articule en plusieurs mécanismes ou instruments de solidarité, de santé, de retraite et de financements sociaux. Les collaborateurs du groupe Eranove bénéficient systématiquement d'une **assurance maladie** dès leur embauche, assurance qui se prolonge pour la CIE et SODECI pour les agents retraités jusqu'à la fin de leur vie et pour leurs familles. Des mécanismes de prévoyance sociale sont également mis en œuvre selon les spécificités de chaque société.

Prévention santé

La lutte contre le SIDA, par le biais de sensibilisation, de dépistages et de prise en charge, est un engagement de longue date. A la CIE, la SDE et la SODECI, ces actions de santé publique se sont étendues à la **prévention des principaux cancers** grâce à des conventions signées avec des centres médicaux. Ces actions touchent les collaborateurs mais aussi de plus en plus les communautés d'accueil et les sous-traitants.

A la CIE, la médecine du travail propose systématiquement lors de la **visite médicale annuelle** le dépistage VIH/SIDA, le dépistage des cancers de la prostate à partir de 45 ans, et celui du sein et de l'utérus à partir de 35 ans. Pour l'année 2017, les résultats sont les suivants :

- + 4 445 dépistages VIH / SIDA (taux de participation de 99 %).
- + 576 dépistages cancer du sein (taux de participation de 75%).
- + 554 dépistages du cancer du col de l'utérus (taux de participation de 75%).

Assurance santé

Tous les collaborateurs du groupe Eranove bénéficient systématiquement dès l'embauche, en plus d'un réseau dense d'infirmeries et centres médicaux internes, d'un dispositif d'assurance santé. En complément du dispositif national lorsqu'il existe, ce dispositif couvre les dépenses de soins en cas de maladie, et prend également en compte conjoint et enfants. De plus, chez CIE et SODECI, ce dispositif est complété par une **assurance maladie des retraités** dont le caractère pionnier a été reconnu à l'international (cf trophée Compensation & Benefits ci-après).

La CIE et SODECI ont également mis en œuvre un fonds de solidarité santé destiné à faire face à des pathologies au long cours comme le SIDA, le cancer ou l'insuffisance rénale. De plus, pour les cas d'insuffisance rénale, 4 générateurs financés par la CIE et la SODECI, ont été installés dans une polyclinique pour faciliter l'accès et réduire les coûts des séances de dialyse.

Du côté de la SDE, en plus d'un **dispositif de protection social (IPM)** dont les collaborateurs bénéficient dès leur embauche, une complémentaire santé opérationnelle a été mise en place depuis le 1er juillet 2017. Abondée par l'entreprise et le salarié, elle permet d'étendre un meilleur accès aux soins et une couverture totale de leurs dépenses de santé notamment dans le cadre de maladies chroniques.



Focus

LA CIE REÇOIT UN TROPHÉE INTERNATIONAL POUR L'ASSURANCE MALADIE DE SES RETRAITÉS

Le 5 décembre 2017 à Paris, devant un parterre de 250 professionnels RH et aux cotés des autres entreprises récompensées (THALES, NESPRESSO, FAURECIA, EULER HERMES et CRITEAQ), la CIE s'est vue décerner le « prix spécial 2017 » pour « la mise en place de la première et unique assurance maladie pour des retraités ».

Les Trophées Compensation & Benefits ont pour vocation de récompenser une entreprise, une équipe, aux travers d'un projet réussi en matière de rémunérations ou d'avantages sociaux, caractérisé par la pertinence, l'exemplarité et l'innovation. Ils ont été créés à l'initiative du Club ORAS - Observatoire Rémunérations et Avantages Sociaux créé par le GROUPE RH&M, avec le concours d'AMUNDI et en partenariat avec SANTÉCLAIR, DELOITTE, CORNERSTONE ONDEMAND et MCR CONSULTANTS.

Ce trophée international est la reconnaissance du caractère à la fois exceptionnel et innovant de l'Assurance Maladie des Retraités lancée par la CIE en décembre 2008 pour pallier le manque de couverture médicale pour les agents retraités de la CIE, SODECI, GS2E et CIPREL. Cette couverture, qui compte aujourd'hui près de 700 assurés, est une première dans le contexte ivoirien où l'assurance maladie peine à trouver ses marques et où aucune autre entreprise privée, hormis les sociétés ivoiriennes du Groupe Eranove, ne propose d'assurance maladie à ses retraités.



Trophées Compensation & Benefits

© (Club ORAS)

Retraite complémentaire

En plus de la retraite nationale, les cadres bénéficient d'une retraite complémentaire. Sur les dernières années à la SODECI, la cotisation retraite complémentaire est en nette progression, à cause de l'évolution de la population de la SODECI, mais encore plus de la sensibilisation et de l'encouragement continu des collaborateurs à augmenter leurs ressources pour leur future retraite.

Fonds Commun de Placement (FCP)

Au titre des financements sociaux, CIE, SODECI, CIPREL et SDE ont mis en œuvre un Fonds commun de placement dédié à la participation des collaborateurs au capital de leurs entreprises. Le FCP associe les collaborateurs au capital de l'entreprise et leur permet d'épargner pour leur retraite. Cette épargne se fait par un prélèvement obligatoire sur le salaire de chaque employé en fonction des différents collèges. Une option de prélèvement facultatif est proposée pour ceux qui souhaitent augmenter leur épargne.

Entraide et solidarité

Toutes les sociétés du Groupe se sont dotées d'un fonds de solidarité qui offre une aide financière non remboursable à leurs collaborateurs lors des événements heureux ou malheureux de la vie.



Dépenses volontaires en avantages sociaux²⁰ : 6 126 863 €

11 % de la masse salariale

dédiée aux avantages sociaux, en hausse de 33 % par rapport à 2013

Fonds alloués aux prêts internes²¹ : 5 537 482 €

La SDE par exemple, en relation avec ses partenaires sociaux, a mis en place des outils de promotion sociale reposant sur une solidarité entre tous les collaborateurs pour générer plus de ressources et amplifier leur capacité d'action. Un fonds d'entraide et de solidarité soutient, selon des règles prédéfinies, tout collaborateur qui rencontre un événement heureux ou malheureux. Un Fonds Épargne Crédit (FEC) permet aux salariés, contre cotisations prélevées sur leur salaire, de bénéficier d'un prêt à taux zéro équivalent à 1,5 fois le montant épargné et plafonné à 3 049 € (2 000 000 F CFA).

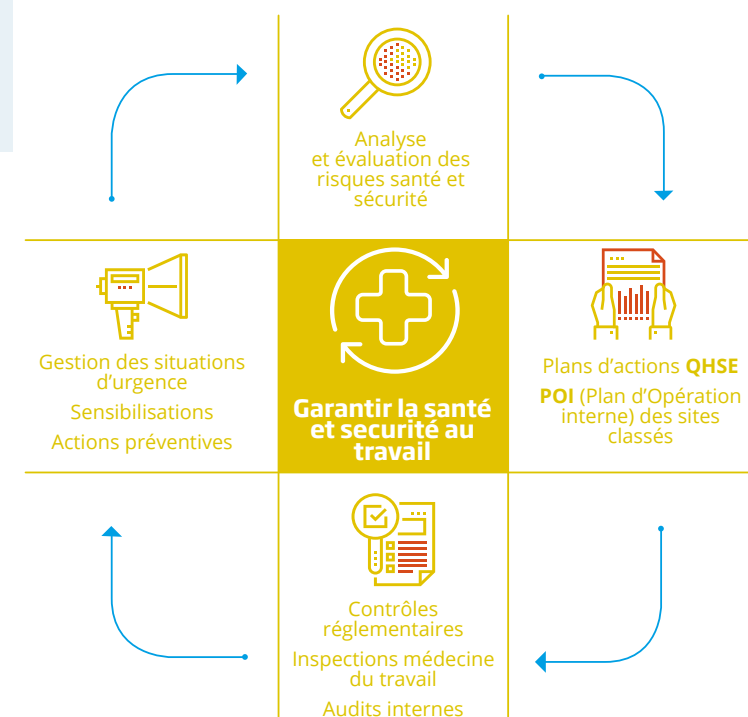
Budget familial

Au sein de CIE et SODECI, le projet « Gestion du budget familial » est mis en œuvre depuis 2012. Par ce programme, l'objectif de l'employeur est d'assurer l'épanouissement de ses collaborateurs tout au long de leur carrière, les aider à franchir le cap de la retraite en toute sérénité et bien assurer leur avenir, mais aussi de faire du ménage un acteur de développement et de recul de la pauvreté.

C. GARANTIR LA SANTE ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

“ L'optimisation des conditions de santé et de sécurité au travail est un axe majeur de la politique sociale du Groupe. ”

Les dispositifs mis en œuvre pour renforcer la sécurité des collaborateurs dans l'exercice de leurs activités professionnelles s'appuient principalement sur le déploiement des démarches de santé/sécurité selon la norme OHSAS 18001²², ainsi que sur les actions de prévention mises en œuvre par les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), les Visites hiérarchiques sécurité, environnement (VHSE) et les quarts heures sécurité. Le coordonnateur des activités QSE et les membres des CHSCT veillent et s'assurent que les conditions de travail et l'application des mesures de sécurité sont conformes aux réglementations applicables et aux ambitions sociales du groupe. Leurs recommandations font progressivement l'objet de déclinaisons au sein des différentes directions.



20- Contribution financière de l'entreprise dans les fonds dédiés à la solidarité, à la santé, et à la retraite des salariés (Fonds de Solidarité, Fonds de Solidarité Santé, Assurance Maladie pour Retraités: ASMAR, etc...)
21- Fonds mis à la disposition des collaborateurs pour les aider à mettre en œuvre des projets personnels d'acquisition de biens ou d'investissements pour améliorer leurs revenus.
22- Occupational Health and Safety Assessment Series

**139 accidents**

du travail avec arrêt
hors trajets (contre **180**
en 2015)

**taux de gravité**

0,16 jour d'arrêt
pour 1000 heures
travaillées, en
baisse de 29 %
par rapport à 2015

**taux de fréquence**

(7 jours arrêts
pour 1 M d'heures
travaillées), en
baisse de 32 % par
rapport à 2015

**Focus****A LA CIE, LA CULTURE DE LA SÉCURITÉ S'ÉTEND AUSSI AUX SOUS-TRAITANTS ET AUX TIERS**

Dans le métier d'électricien, le professionnalisme rime avec l'éradication des accidents d'origine électrique. Pour atteindre cet objectif, la CIE a établi un plan d'action pluriannuel depuis 2011 visant les collaborateurs, mais aussi les entreprises sous-traitantes et les riverains des lignes électriques.

Concernant les collaborateurs, le plan d'action s'est articulé autour de trois axes majeurs :

- + La formation des collaborateurs au risque électrique (avec la remise d'un carnet de prescriptions au personnel (CPP) à tous les électriciens), à la consignation (travail hors tension), et, dans le cadre du récent agrément SERECT²³ du CME – Centre des Métiers de l'Electricité -, aux travaux sous tension en haute et basse tension. Des habilitations électriques sont également délivrées et évaluées pour éviter la confusion des rôles.
- + la protection des collaborateurs en les dotant d'Equipements de Protection Individuelle (EPI) adaptés (casques à écran facial, gant composite, ...) et de caisses à outils spéciales, régulièrement mis à niveaux.
- + L'implication de la hiérarchie traduite par l'organisation de Visites Hiérarchiques de Sécurité figurant dans les objectifs des managers (1 755 VHS réalisées en 2017 contre une moyenne de 1 000 depuis 2015), l'analyse systématique des accidents et une animation au quotidien par les Ingénieurs Prévention Sécurité (IPS).

Avec les sous-traitants, l'objectif est, au moyen d'un système d'agrément renforcé, d'amener les entreprises vers les mêmes standards exigés pour les collaborateurs CIE en matière de sécurité. L'accent est mis sur la formation des entreprises sur les règles d'accès au réseau de distribution et la dotation en EPI adapté.

Enfin, vis-à-vis des tiers, l'action de la CIE consiste à sensibiliser les collaborateurs sur la nécessité d'éliminer avec célérité les situations à risques pour les riverains, distribuer aux clients des supports d'information sur le risque électrique et à organiser des séances de sensibilisation grand public : élèves, étudiants, presse, autorités, chefs traditionnels, pharmaciens,

Ces actions se reflètent dans les chiffres de 2017 :

- + Parmi les collaborateurs : aucun accident d'origine électrique d'agent statutaires, (contre une moyenne de 6 sur les 5 dernières années),
- + 3 accidents sans décès pour les entreprises sous-traitantes (contre 3 accidents dont 2 décès en 2016),
- + Une réduction des accidents des tiers : 25 accidents (dont 19 décès) contre 35 (dont 26 décès) en 2016 sur l'ensemble du territoire national.

L'objectif fixé par la CIE est d'éradiquer les accidents d'origine électrique aussi bien pour les collaborateurs, les entreprises sous-traitantes que pour les tiers à l'horizon 2020.

**D. INVESTIR DANS LA FORMATION**

Le groupe Eranove se veut un catalyseur de la mosaïque d'expertises panafricaines, dans le respect des cultures de ses sociétés, de ses collaborateurs et des pays où ils opèrent.

“ Pour cela, il est résolument engagé dans une stratégie de renforcement et de développement des compétences de ses collaborateurs pour répondre à ses engagements et à son potentiel de croissance.”

Ces actions sont centrées sur les compétences métiers et réalisées dans un objectif d'adéquation homme-poste sur l'ensemble des emplois clés.

Pour continuer à renforcer son capital humain, le groupe a lancé deux projets ambitieux :

- + La « démarche compétences » visant à obtenir une parfaite adéquation entre les compétences requises pour un poste et les compétences des collaborateurs occupant le poste.
- + Les projets « Eranove Academy » de passage à l'excellence des Centres de formation.

Pôle d'excellence de formation aux métiers de l'eau et de l'électricité

Le projet « ERANOVE ACADEMY » a pour objectif de développer des Centres d'Excellence de formation aux métiers de l'électricité et de l'eau. Grâce à un lien étroit avec l'exploitation, cette politique de formation ambitieuse permet d'atteindre la performance et une parfaite adéquation hommes-postes dans les entreprises du groupe Eranove. En complément, les Academy revêtent une dimension externe pour répondre aux besoins nationaux et régionaux.

Les Academy couvriront tous les métiers de l'eau et de l'électricité, de l'accueil client aux fonctions les plus techniques en intégrant le numérique et tous les niveaux de management d'une entreprise tournée vers le futur. Les offres combineront les formations diplômantes de type Bac +2, de la formation continue théorique et pratique, en présentiel et en e-learning.

Le pôle électricité (CME, Centre des Métiers de l'Electricité), dans la lignée de sa refonte structurante engagée l'année dernière, poursuit le renforcement de son offre pédagogique et sa conquête des clients internationaux. Seul organisme agréé SERECT²⁴

en Afrique sub-saharienne pour les travaux Sous Tension Basse Tension, labellisé pôle d'excellence de l'ASEA – Réseau Africain des Centres d'Excellence en Electricité, le CME ouvrira à des titulaires de BAC+2 5 nouvelles licences en septembre 2018 dont une licence professionnelle « Développement Durable, option Efficacité Energétique, Energie de Sources Renouvelables et Domotique (3ESRD) ». Conçue en partenariat avec le CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers), cette formation en 1 an réalisée par des professeurs ivoiriens délivrera un diplôme français obtenu en Côte d'Ivoire.



Focus

LES BTS ÉLECTROTECHNIQUE ET MAINTENANCE DES SYSTÈMES DE PRODUCTION DU CME : EMBAUCHE GARANTIE À 100 %

Dans le cadre de l'amélioration continue de ses offres de formation, le CME – Centre des Métiers de l'Electricité - a initié une démarche de consultation des industriels et des entreprises des secteurs de l'électricité de Côte d'Ivoire qui a abouti à la refonte du BTS Electrotechnique, ce avec le soutien du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS). Cette démarche vise à apporter une réponse pérenne à la pénurie de techniciens dans ce secteur en forte demande de main d'œuvre avec une promesse forte d'insertion au sortir de la formation : « 100% de nos BTS sont sûrs d'être recrutés ».

Pour ce faire, le CME a tout d'abord mis en place un contenu de formation adapté aux besoins des employeurs, puis a réussi à mobiliser des professeurs qualifiés, et enfin à nouer des partenariats avec des entreprises.

Deux ans après, le BTS dont la première promotion comportait 61 étudiants, affiche un taux de réussite de 95 % et 100 % des étudiants admis au BTS Electrotechnique sont en stage dans des entreprises partenaires du CME.

Fort de cette première expérience réussie et en s'appuyant sur la demande des entreprises, un deuxième BTS « maintenance des systèmes de production » a été ouvert en septembre 2017.

C'est au total 149 nouveaux étudiants qui ont été recrutés dans ces deux filières à travers un concours organisé en partenariat avec l'Institut Polytechnique Félix Houphouët Boigny (INPHB) de Yamoussoukro portant les effectifs totaux en cycle BTS à 230 étudiants dont 47 filles, soit 20,5%.

Ce résultat est le fruit de la recherche permanente de l'adéquation emploi-formation qui avait été identifié comme une attente forte du secteur de l'électricité. Il positionne le CME comme un centre d'excellence qui dispense des formations qui permettent d'avoir non seulement un diplôme, mais aussi et surtout un emploi.



Cours tenu au centre de formation du CME

© (CIE)



5 788
collaborateurs
formés²⁵



2,8 M€
dépensés

pour la formation, soit
2,72 % de la masse
salariale (à comparer
au minimum légal en
France de 1,5 %)

24- Section d'Etudes, de Réalisation et d'Expérimentations pour le Comité Technique

25- Nombre total de salariés ayant été présents aux sessions de formations qui ont été organisées. NB : un même salarié formé sur « n » sessions est comptabilisé « n » fois.

CHAPITRE 5

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT LOCAL



+ 50 ans
de partenariats

Public-Privé pour un meilleur accès
à l'eau et l'électricité

Un engagement
de proximité
envers les
communautés
d'accueil

Une qualité de
service dans
le respect des
enjeux de santé
publique

Des études
d'impact
environnemental
et social menées
selon les standards
internationaux les
plus exigeants

L'expérience
client renforcée
grâce à
l'innovation
technologique

L'implication de
parties prenantes
depuis la phase
projet jusqu'à
l'exploitation

A. DÉVELOPPER DES PARTENARIATS PUBLIC - PRIVÉ ÉQUILIBRÉS

Gestionnaire de service public, producteur d'eau et d'électricité panafricain, fournisseur de capacités de transmission de données à très haut débit et développeur de solutions de formation dans ses cœurs de métiers, le groupe Eranove est présent à travers ses filiales en Afrique depuis plus de 50 ans.

“ Son histoire et son développement témoignent de partenariats réussis avec les États, cherchant à concilier la qualité de service, les objectifs de développement durable et l'accompagnement des États dans leurs objectifs stratégiques relatifs aux secteurs concédés. ”

Cette démarche partenariale ne se limite pas aux seules puissances publiques. Elle intègre, à divers titres, toutes les parties prenantes du groupe : collaborateurs, partenaires techniques et financiers, consommateurs, fournisseurs, ONG et communautés locales. Elle construit, progressivement, une vision partagée des objectifs de développement durable auxquels le Groupe et ses parties prenantes peuvent contribuer, chacun à sa mesure.

B. RÉPONDRE AUX ENJEUX DE SANTÉ PUBLIQUE

Le groupe Eranove conduit ses activités en appliquant des règles de sécurité pour l'exploitation des infrastructures ou la réalisation des prestations de service.

“ Une grande vigilance est attendue de chaque société dans la conception, la réalisation, l'exploitation et l'entretien des ouvrages, pour prévenir tout accident pouvant engager aussi bien la santé et la sécurité de ses collaborateurs, de ses sous-traitants, que celles des riverains et des consommateurs. ”

Les installations que le groupe Eranove possède ou opère dans les secteurs de l'eau et de l'électricité pour

le compte de l'État peuvent présenter des risques de santé et de sécurité pour les consommateurs et les riverains. Ces risques sont encadrés par des réglementations nationales et internationales strictes, dont l'application fait l'objet de contrôles réguliers de la part des équipes du groupe Eranove et des pouvoirs publics. De plus les contrats qui lient les sociétés du Groupe et les autorités concédantes prévoient des dispositions pour garantir la sécurité et à la santé publique que ce soit en période d'opération ou de travaux, et y compris en période de crise.



Contrôle technique en laboratoire

© (SDE)

Focus

LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES EAUX DISTRIBUÉES DÉPASSE LES OBJECTIFS À LA SDE

La SDE s'engage chaque année contractuellement avec la société de patrimoine (la SONES - Société des Eaux de Sénégal), sur un nombre d'analyses à réaliser et un taux de conformité. La SONES contrôle ces résultats dans des laboratoires de l'Institut Pasteur et le laboratoire Bio Ndar pour les analyses bactériologiques et celui du Département Hydrologie de l'Université Cheikh Anta Diop pour les analyses physicochimiques.

En 2017 la SONES a réalisé :

- + 9 473 analyses bactériologiques avec un taux de conformité de 98,5 % (dépassant les objectifs de respectivement 9 500 et 96%),
- + 2 509 analyses physicochimiques avec un taux de conformité, hors dérogations, de 99,34% (dépassant les objectifs de respectivement 2 500 et 95%).

C. NOURRIR DES LIENS DE PROXIMITÉ

1. Participer au développement des communautés d'accueil

“ Le Groupe a très tôt intégré les communautés d'accueil dans une vision commune d'un développement économique et social. ”

Dans la tradition africaine, l'ancrage du Groupe s'est de tout temps traduit par des actions menées en faveur de populations voisines de ses sites d'activités. Décidées par les Directions Générales, ces actions touchent les populations vulnérables dans les secteurs variés : santé, sport et culture, éducation, accès à l'eau et à l'électricité... contribuant toutes à un développement partagé et à l'entretien de relations constructives.

Autour des ouvrages de production d'eau ou d'électricité, la démarche s'est d'abord homogénéisée en étendant une partie du modèle managérial du Groupe aux communautés locales : formation à la mise en œuvre d'une gestion participative du village et accompagnement dans l'organisation sociale, mise à disposition d'outils pour identifier les sources de richesse, promotion d'une culture d'épargne familiale et gestion durable des ressources villageoises.

Depuis 2014, le groupe Eranove structure ses actions sociétales autour des lignes directrices de l'iso 26000: les parties prenantes ont maintenant un cadre pour s'exprimer et orienter les actions sociétales dont elles peuvent bénéficier.

Cette démarche a permis de recenser et de classer (selon leur pouvoir d'influence) les individus ou groupes d'individus qui peuvent impacter ou être impactés par les activités des filiales du Groupe. A titre d'illustration, 408 groupes de parties prenantes ont été identifiés à cette étape au niveau de la Direction de la Production d'Electricité (DPE) de la CIE. Les parties prenantes identifiées sont par la suite conviées à des cadres d'échanges et de dialogue au cours desquels leurs attentes sont recensées. Ces cadres d'échanges qui prennent des allures de consultation populaire dans certains cas sont réunis à différents intervalles (hebdomadaire, mensuel, trimestriel, annuel) selon la spécificité des parties prenantes. La SDE organise ainsi des réunions mensuelles avec ses partenaires sociaux et une rencontre biannuelle avec les associations de consommateurs. Au final, les attentes exprimées lors du cadre d'échanges et de dialogue sont traduites en enjeux et déclinées par la suite en plan d'actions. C'est ainsi que chez CIPREL par exemple, les actions sociétales se sont concentrées sur le soutien aux élèves des écoles maternelles et primaires voisines du site (Vridi 3 et Vridi Canal), avec la distribution de plus 2 700 kits scolaires.

La réalisation de ces plans d'actions sociétaux traduit la détermination du groupe à développer une démarche structurée RSE autour des ouvrages d'exploitation et d'entretenir des liens de proximité durables avec ses parties prenantes.

A fin 2017, trois filiales ont été évaluées selon le référentiel Iso 26000: la CIE (Direction de la Production de l'Energie) et SDE (tout périmètre sauf usine de Khor) à un niveau « exemplaire », et CIPREL (tout périmètre), à un niveau « confirmé ». La SODECI se prépare à l'évaluation de la Direction de la Production d'Abidjan en 2018.



835 756 €

engagés dans les actions sociétales²⁶

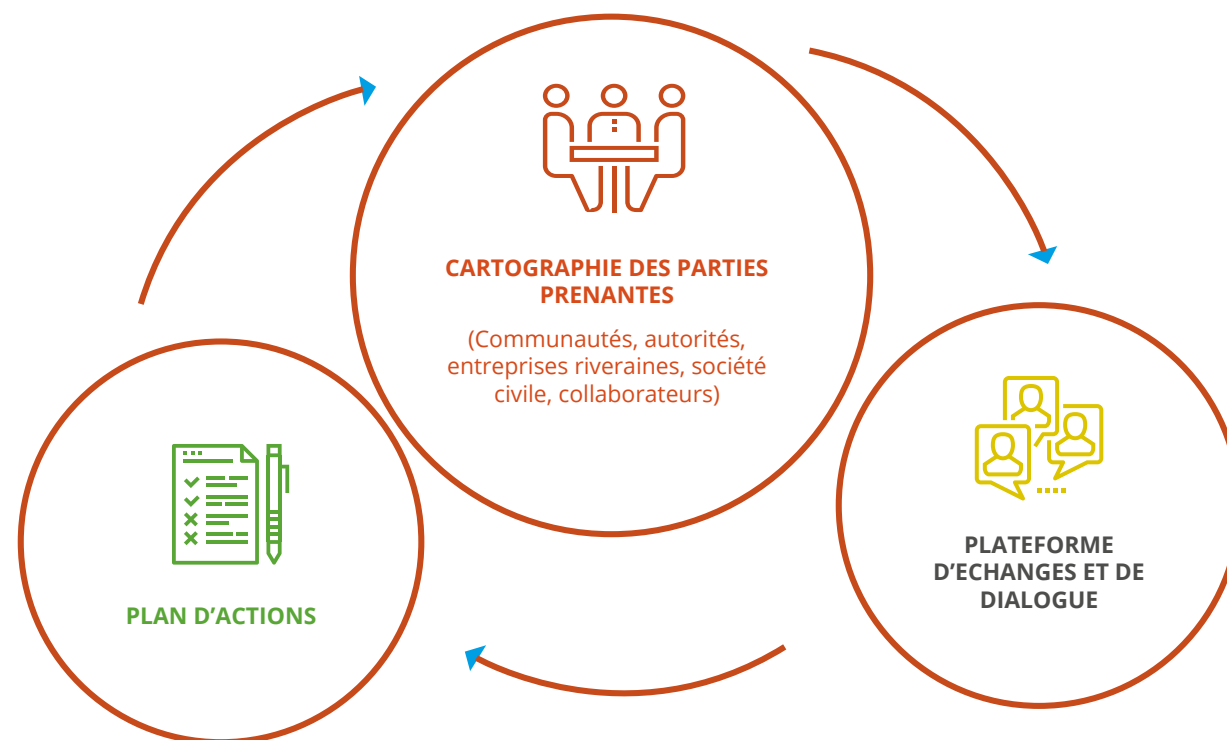
26- Sommes dégagées et investies dans des actions de soutien, de mécénat et de partenariat dans le cadre du sport, de la culture, de la santé et de l'éducation (y compris les dons exceptionnels au personnel)



Focus

L'IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES AUTOUR DES OUVRAGES DE PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ DE LA CIE

L'implication des parties prenantes est articulée autour d'une démarche commune structurante, mise en place autour de tous les sites de productions thermiques et hydroélectriques de la CIE :





Exemple de plan d'actions mis en place autour des centrales hydroélectriques de la CIE :

 GOVERNANCE PARTICIPATIVE ET COMMUNICATION	+ Mise en place à Taabo et Kossou (villages jouxtant les ouvrages hydroélectriques du même nom) d'une instance de gouvernance permettant la gestion participative des activités sur le Lac et la Digue + Formation des autorités et élus locaux au POI et au PPI et participations aux simulations + Utilisation des radios locales pour les appels à l'embauche et les travaux fortuits, ...
 PARTAGER LES BIENFAITS DE L'ELECTRICITE	+ Assainir les réseaux électriques des cités et villages voisins + Renforcer l'éclairage public, ...
 PROMOUVOIR L'EXCELLENCE PROFESSIONNELLE ET LA QUALITE DE VIE	+ Communiquer sur le mécanisme d'alerte des manquements Ethiques & Fraudes + Réhabiliter le dispositif d'éclairage des écoles publiques + Rénover les logements des collaborateurs + Réhabiliter les espaces de restauration (certificats de salubrité), ...
 PRESERVER L'ENVIRONNEMENT	+ Réaliser des projets d'élevage, de pêche et d'aquaculture pour réduire la surexploitation des ressources des forêts et des lacs + Aider les centres hospitaliers de nos sites dans l'élimination de leurs déchets ...
 RENFORCER LA RESILIENCE ECONOMIQUE, SANITAIRE ET SECURITAIRE DES POPULATIONS RIVERAINES	+ Réduire le délai de traitement des factures des prestations des entreprises locales et des journaliers + Soutenir les centres hospitaliers par des dons de médicaments et équipements sanitaires + Sensibiliser les populations sur les règles de sécurité électriques (domestiques)...



Focus

AU SÉNÉGAL, LA SDE ACCOMPAGNE L'ÎLE DE GORÉE DANS LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Sur l'île de Gorée, depuis quelques années, la SDE expérimente sa volonté d'accompagner les collectivités et mairies dans la mise en œuvre d'une démarche environnementale.

Le choix de Gorée a été motivé par des raisons symboliques (île mémoire de la traite des esclaves, site classé par l'UNESCO depuis 1978) mais aussi techniques (isolement, taille réduite, et mobilisation de la municipalité et des habitants en faveur de l'environnement).

Plusieurs actions ont été conduites :

- + Diagnostic environnemental de l'île pour déterminer le niveau de conformité par rapport à la norme ISO 14001 ;
- + Analyse environnementale complète de l'île pour identifier les aspects environnementaux significatifs et les priorités ;
- + Élaboration de projets prioritaires en rapport avec les aspects environnementaux significatifs identifiés (gestion des déchets, gestion de l'assainissement, etc.) ;
- + Accompagnement à la mise en place du système par un ingénieur environnement ;
- + Financement des déchets : acquisition de poubelles et d'une pirogue pour acheminer les déchets de l'île vers le continent.

L'expérience acquise dans le cadre de ce projet peut servir de catalyseur pour initier des démarches de ce type dans d'autres collectivités ou départements ministériels et permettre ainsi de contribuer à l'amélioration de la gouvernance dans ces types d'organisation. L'objectif est de capitaliser l'expérience.

2. Placer le client au centre des organisations

“ La relation client dans les services publics évolue constamment vers plus de service, d'information et de transparence. ”

La plupart des actions client 2017 se sont organisées autour de 4 thèmes :

- + Répondre au besoin croissant en information
- + Améliorer l'accessibilité des services
- + Faciliter la prise en charge des factures
- + Fluidifier le dépannage

1 - Répondre au besoin croissant en information de nos clients

Les études de satisfaction clients montrent que les médias traditionnels (journaux quotidiens, affiches, radios, réseaux de la chefferie) ne suffisent plus pour répondre à leurs attentes.

Autrefois appelés usagers, les consommateurs d'eau et d'électricité sont devenus de véritables *consom'acteurs* qui surveillent l'activité des entreprises, se préoccupent de la qualité des services et des produits, exigent la transparence et la réactivité et s'expriment publiquement, en particulier via les réseaux sociaux.

Le groupe Eranove, conscient de ces nouvelles attentes des consommateurs et souhaitant devancer les attentes de demain, s'emploie à mettre en œuvre les services et produits adéquats.

Ainsi, les sociétés de service public du groupe (SDE, SODECI et CIE) ont entrepris de diffuser leurs informations par de nouveaux canaux à la fois pour informer les clients en quasi temps réel sur les réseaux (perturbations programmées, fuites, coupures courant, reprise de service, etc.), et pour diffuser des informations qui les intéressent : comment économiser l'eau et l'électricité, les grands travaux, les méthodes de détection des fuites, les horaires d'ouverture des agences, les contacts, etc.

• Applications-mobile

Lancées en 2017 par la CIE en Côte d'Ivoire et la SDE au Sénégal en IOS et Android, les applications-mobile du groupe Eranove informent en temps réel sur les principales « infos réseaux », facilitent la mise en relation avec les centres de relation client, permettent de reporter des incidents (fuite, défaut

électrique, ...) par la rubrique « alertes photo » via une photo prise par l'utilisateur qui sera géolocalisée et envoyée directement.

De nouvelles versions des applications plus complètes sont programmées pour 2018.

• Réseaux sociaux

Les sociétés ont multiplié leurs actions de communication sur les réseaux sociaux et en particulier Facebook – réseau très populaire tant en Côte d'Ivoire qu'au Sénégal.

Cette présence sur ce média plébiscité par les populations s'incarne par des community managers mobilisés à chaque instant sur les groupes de consommateurs et par une animation croissante des pages facebook institutionnelles des sociétés.

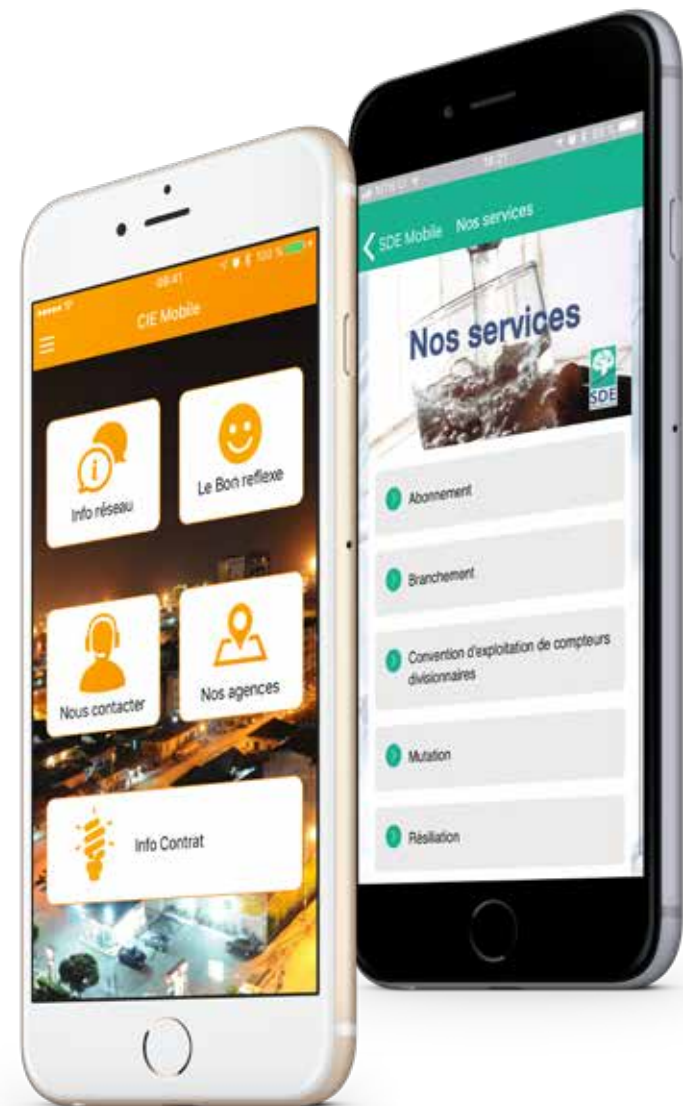
Quelques exemples de réalisations :

- + Lancée en juillet 2017, la page Facebook de la SDE compte 27 000 abonnés fin 2017. Chaque semaine, la page propose des conseils pratiques pour améliorer la qualité de l'eau, détecter les fuites, les informations sur les agences, sur les actions RSE, etc.
- + La CIE a répondu en 2017 à 1 448 réclamations clients, et la SODECI à 1 093 sur Facebook sur les groupes consommateurs actifs et sa propre page

• Multiplication des partenariats d'information

Pour que l'information soit accessible à tous au plus vite, les sociétés ont réalisé des partenariats de communication avec des pages Facebook et des sites internet utilisés largement par les consommateurs.

Ces médias relaient ainsi sur demande les informations principales des sociétés de service public, en temps réel à un public large : à noter par exemple le partenariat entre la CIE et Abidjan.net par lequel Abidjan.net diffuse des bandeaux en temps réel sur son site Internet en cas d'incident réseau majeur sur le réseau électrique ivoirien.



2 - Améliorer l'accessibilité des services

Dans un contexte de croissance des espaces urbains, du trafic routier et du prix du transport, les sociétés du groupe Eranove ont à cœur de faciliter l'accès à leurs services en limitant les trajets de leurs clients.

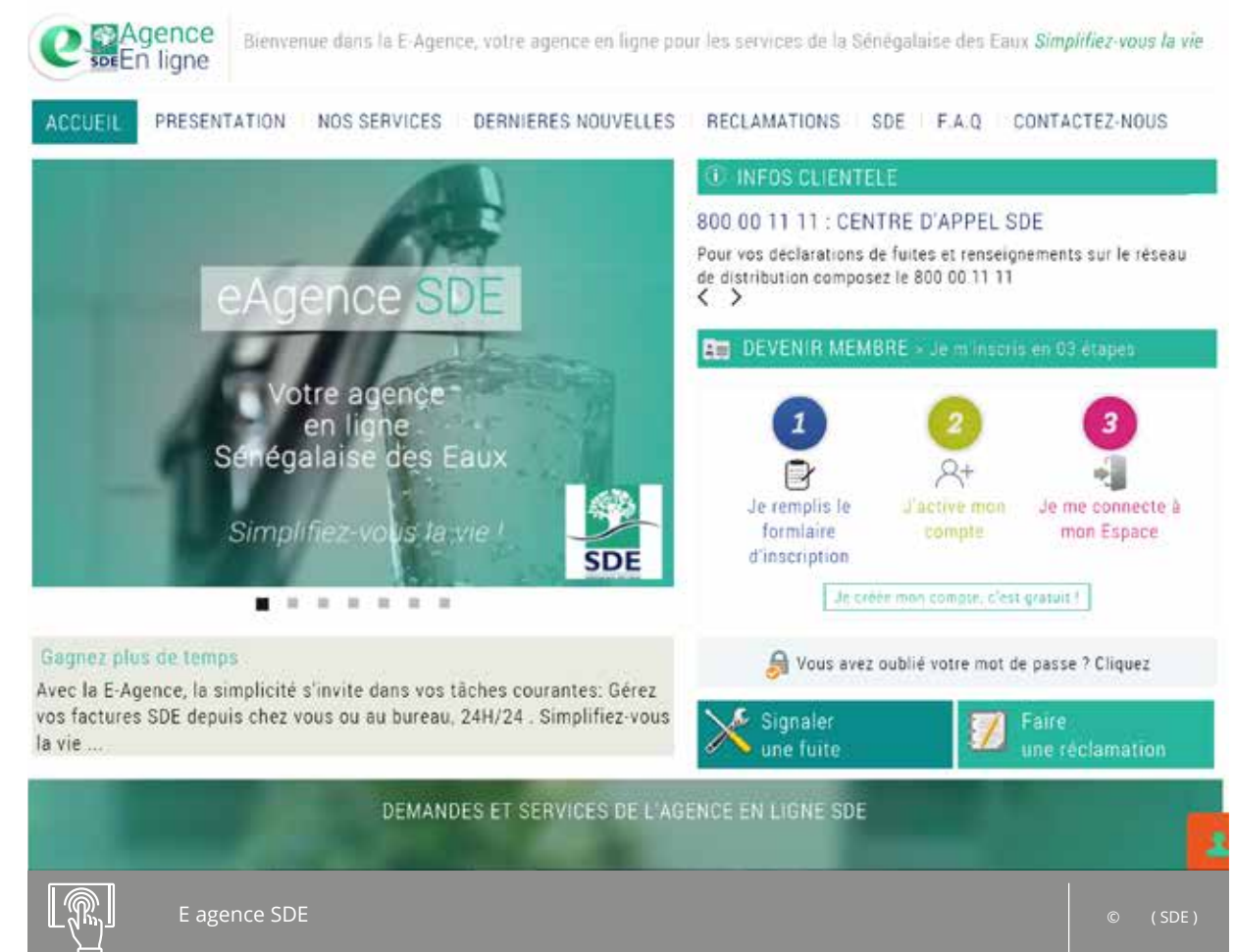
Ce mouvement a été initié il y a plusieurs années avec le paiement des factures par téléphone mobile ou par des réseaux partenaires (banques en particulier). En 2017, l'agence en ligne appelée e-agence et les actions de proximité se sont multipliées à cet effet.

• e-agence

Des agences sur internet sont en développement et donnent accès à presque tous les produits et services aux clients sans se déplacer.

La première e-agence a été mise en ligne par la SDE au 4e trimestre 2017.

Elle permet de réaliser en ligne les principales actions: paiement des factures, branchement, abonnement, résiliation, etc.



• Opérations de proximité

Pour que même les clients qui ne viennent pas à nous puissent être écoutés et trouver leurs réponses, les opérations en dehors de nos murs se multiplient.

Ainsi, la CIE a décidé en 2017 de sortir à la rencontre de ses clients. Après un test fin décembre 2016, elle a organisé une quinzaine commerciale dénommée « Entre vous et nous », en février, une seconde quinzaine a eu lieu en juin puis une troisième en

décembre 2017. Le concept «Entre vous et nous» consacre une dizaine de stands dans le grand Abidjan, dans les espaces publics tels la mairie et le terrain de sport ou dans les centres commerciaux.

Les clients ont profité de ces occasions pour s'exprimer à cœur ouvert. Lors du test et des deux quinzaines qui ont suivi, les équipes ont enregistré plus de 23 300 visiteurs et recueilli près de 2900 réclamations.



3 - Faciliter la prise en charge des factures

Quels que soient les efforts des Etats du Sénégal et de Côte d'Ivoire pour contenir les tarifs de l'eau et de l'électricité, la charge des factures reste importante pour bon nombre de foyers ivoiriens et sénégalais.

Les sociétés du groupe Eranove agissent donc sur les leviers qu'elles peuvent activer pour diminuer le poids sur leurs clients par des actions de terrain.

- + Les 3 sociétés multiplient les conseils et communications à leurs clients pour les aider à optimiser leurs consommations par des films tutoriels diffusés sur les réseaux sociaux et en agence, par des fascicules mis à disposition, des mini-films télévisés, dans leurs applis mobiles etc.
- + La SDE a développé et mis en ligne sur son e-agence un outil de simulation des factures, ce qui permet de mieux anticiper le paiement des factures.

- + La CIE a envoyé à ses clients le planning des facturations afin de permettre aux clients de mieux prévoir et anticiper le paiement des factures.
- + La CIE multiplie également les offres de prépaiement qui permettent aux foyers de mieux maîtriser leurs consommations et la gestion de leur budget familial.

4 - Fluidifier le dépannage

Les centres d'appel et les équipes d'intervention sont entièrement internalisés pour maîtriser au mieux le service rendu et sont disponibles 24/24 et 7/7.

La capacité d'intervention souffre parfois de la vétusté des réseaux d'eau et d'électricité qui entraînent des pannes et des embouteillages urbains. Dans ce contexte, les sociétés du groupe Eranove multiplient les innovations et les astuces pour réduire les délais et améliorer la qualité des prises en charge.



Focus

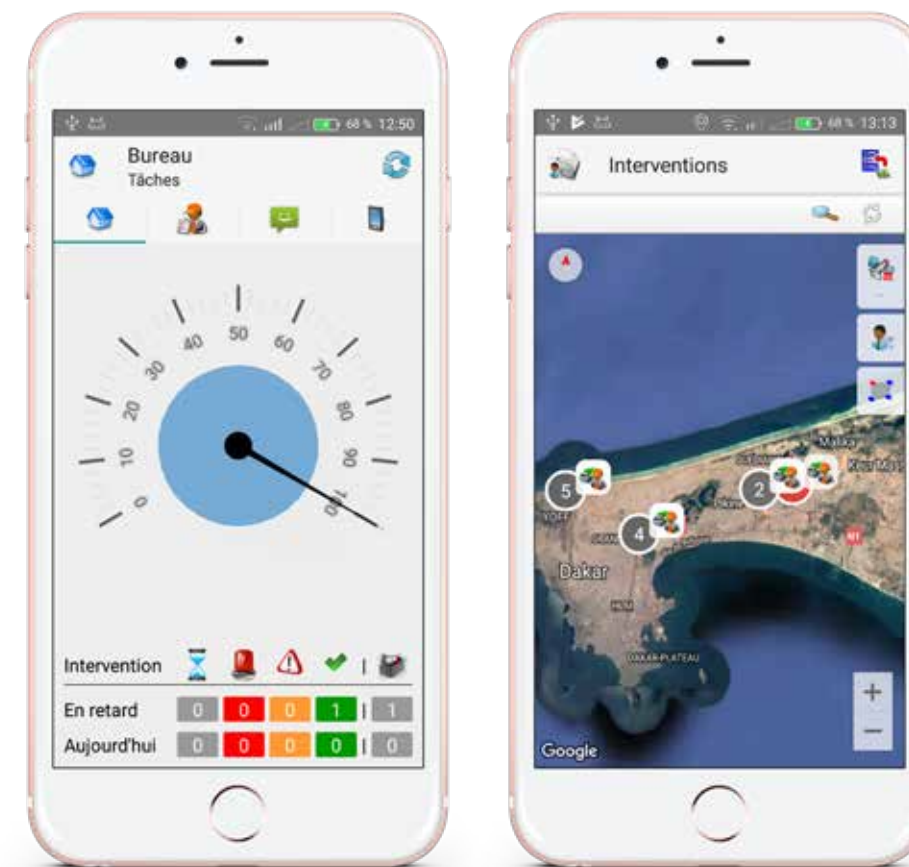
COCKPIT DE LA SDE : UNE PLATEFORME 2.0 POUR SUIVRE LES INTERVENTIONS ET LES RÉCLAMATIONS

Le cockpit.2.0 est une plateforme intégrée de pilotage des interventions et de traitement des demandes et réclamations de la clientèle. Composée d'un centre d'appels et d'une supervision des interventions à temps réel, le Cockpit de la SDE après sa mise en place en 2004, a réalisé sa révolution digitale en 2017.

Les technologies mises en œuvre par la plate-forme mWater™ et l'application qui gère les services du Cockpit.2.0 permettent d'accéder à ses services depuis un terminal mobile (téléphone, smartphone) ou un terminal fixe (PC) à travers tous les types de canaux de communication disponibles (SMS, GSM, 2G, 2,5G, 3G, 4G, Wifi, Web, ...).

Le cockpit de supervision dispose désormais :

- + D'informations précises sur tous les clients du grand Dakar (géolocalisation, contact téléphonique et email, etc.).
- + D'un centre d'appels qui deviendra l'unique point d'entrée de la relation client.
- + D'un service de supervision technique doté d'outils numériques pour organiser et suivre en temps réel :
 - o Les interventions terrain pour les travaux de maintenance, de branchements et celles relatives aux demandes clients pour les abonnements, les résiliations... ;
 - o La position de la flotte de véhicules pour optimiser le temps d'intervention ;
 - o Le procès-verbal d'intervention qui est dématérialisé : des photos sont stockées dans la base de données pour garder la traçabilité des interventions, ainsi qu'un compte rendu vocal.



D. ENTRAÎNER NOS PARTENAIRES DANS LA DÉMARCHE RSE

Suite aux enjeux identifiés dans le cadre de la démarche ISO 26 000 et de la démarche éthique,

“ les sociétés du Groupe ont pris conscience du rôle de prescripteur qu’elles pourraient tenir, envers leurs sous-traitants, fournisseurs et partenaires pour les inciter à respecter les principes fondamentaux en termes de responsabilité. ”

Cette conscience se traduit aujourd’hui

- + Par des actions sociétales conçues pour être durables, à l’image, à la SDE, des formations dans l’univers carcéral et l’accompagnement à la mise en place de Système de management avec les administrations locales,
- + Par la diffusion vers le grand public de bonnes pratiques (via la télévision, le cinéma, la presse, les réseaux sociaux....) pour un meilleur usage de l’eau et l’économie d’énergie,
- + Par l’intégration des principaux fournisseurs dans le déploiement des chartes éthiques,
- + Par l’incorporation dans le processus d’achats de critères éthiques, sociaux et environnementaux de plus en plus contraignants.
- + Autour des ouvrages de production d’eau et d’électricité, où les cadres de concertations avec les parties prenantes ont un véritable effet d’entraînement,



Campagne de sensibilisation des parties prenantes aux risques électriques

© (CIE)



Focus

CIPREL IV : LES ENTREPRISES DE TRAVAUX ENGAGÉES AUTOUR D’UN PLAN DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE

A CIPREL, la construction du cycle combiné pour recycler les gaz d’échappement chauds émis par deux turbines à gaz pour alimenter une turbine à vapeur (projet nommé « CIPREL IV ») a été accompagnée d’un Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) faisant partie intégrante de l’Etude d’Impact Environnementale et Sociale (l’EIES).

Associant l’ensemble des acteurs responsables, ce plan couvre toutes la vie de l’ouvrage : sa construction, son exploitation et jusque, par anticipation, sa démolition. Véritable outil de planification, le PGES détaille, en identifiant les responsables désignés et les indicateurs de suivi, les actions de mise en œuvre et le suivi des mesures décidées pour supprimer, réduire ou compenser les impacts sociaux et environnementaux du projet.

C’est donc naturellement que le PGES a été retranscrit aux côtés de critères déontologiques, dans le cahier des charges des appels d’offres pour associer les entreprises de travaux. Pendant toute la phase de construction, une attention particulière a ainsi été portée sur :

- + La gestion des déchets de chantier (type de déchets prévus, mode de récolte, mode et lieu de stockage, mode et lieu d’élimination),
- + La gestion de l’eau (approvisionnement, lieu, quantité), le système d’épuration prévu pour les eaux sanitaires des chantiers, les lieux de rejets,
- + La gestion de l’air dont la maîtrise des vents de poussières, des dégagements gazeux et des émissions sonores (bruit des engins),
- + La gestion des ressources humaines (respect des réglementations locales en matière de droit du travail, incitation à prioriser l’embauche locale, logement des travailleurs immigrés satisfaisants),
- + La communication et l’information dirigées vers les populations ainsi que vers les autorités locales et nationales (avec la visite du chantier des représentants des communautés avoisinantes).

Le suivi de la mise en œuvre du PGES est assuré par l’équipe HSE de CIPREL, avec le contrôle des administrations locales et de cabinets mandatés par les prêteurs, avec l’engagement d’avertir les institutions locales concernées lorsque des problèmes particuliers sont soulevés.

ANNEXES

ANNEXE I	
Tableau de concordance Grenelle II	77
ANNEXE II	
Tableau de concordance GRI	79
ANNEXE III	
Note méthodologique	82
ANNEXE IV	
Indicateurs de performances 2015 à 2017	88
ANNEXE V	
Rapport de l'organisme tiers indépendant	97

ANNEXE I - Tableau de concordance Grenelle II

INFORMATIONS GRENELLE 2	LOCALISATION DANS LE RAPPORT 2017
DONNÉES SOCIALES	
Emploi	
Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	4.A.2/ 4.A.3/ 4.A.5
Embauches et licenciements	4.A.2
Rémunérations et leur évolution	4.A.4
Organisation du travail	
Organisation du temps de travail	4.A.1
Absentéisme	4.A.1
Relations sociales	
Organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	4.A.6
Bilan des accords collectifs	4.A.6
Santé et sécurité	
Conditions de santé et de sécurité au travail	4B / 4.C
Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	4B / 4.C
Accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	4.C
Formation	
Politiques mises en œuvre en matière de formation	4.D
Nombre total d'heures de formation	4.D
Égalité de traitement	
Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	4.A.3
Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	4.A.3
Politique de lutte contre les discriminations	4.A.3
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives :	
au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	4.A.6
à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	4.A.3
à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	4.A.1
à l'abolition effective du travail des enfants	4.A.1
DONNÉES ENVIRONNEMENTALES	
Politique générale en matière environnementale	
Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	1.D.1/1.D.2 / 3.A / 3.C/3.D
Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	1.D.1/ 3.A / 3.C
Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	1.D.1/ 3.C



Pollution et gestion des déchets		
Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement		3.A / 3.B/ 3.C / 3.D
Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité		3.C
Économie circulaire		
Prévention et gestion des déchets	Mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	3.C
	Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	3.A
Utilisation durable des ressources	Consommation d'eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	2.A / 3.A / 3.C
	Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	3.A / 3.B 3.C/ / 3.D
	Consommation d'énergie, mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	2.A / 2.B/ 3.A / 3.B / 3.D
	Utilisation des sols	3.C
Changement climatique		
Les postes significatifs d'émission de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit		3.C / 3.D
Protection de la biodiversité		
Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité		2.B
INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE		
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société		
En matière d'emploi et de développement régional		4.A.2 / 5.C
Sur les populations riveraines ou locales		2.C / 5.C
Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines		
Conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations		4.A.5/5.A
Actions de partenariat ou de mécénat		5.C
Sous-traitance et fournisseurs		
Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux		5.D
Importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale		5.D
Loyauté des pratiques		
Actions engagées pour prévenir la corruption		1.C
Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs		5.B
Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme		
Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme		1.C

ANNEXE II - Tableau de concordance GRI

ELEMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION		LOCALISATION DANS LE RAPPORT 2017
STRATÉGIES ET ANALYSE		
G4-1	Déclaration du décideur le plus haut de l'organisation	Editorial
G4-2	Description des principaux impacts, risques et opportunités	Editorial /1/2/3/4/5
PROFIL DE L'ORGANISATION		
G4-3	Nom de l'organisation	Editorial
G4-4	Principales marques, produits et services	Editorial
G4-5	Siège de l'organisation	Editorial
G4-6	Implantation de l'organisation	Editorial
G4-7	Propriété et forme juridique de l'organisation	Annexe 5
G4-8	Répartition géographique du marché de l'organisation	Editorial
G4-9	Taille de l'organisation	Editorial/ 4.A
G4-10	Nombre total de salariés par type de contrat de travail et par sexe	4.A
G4-11	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective	4.A
G4-13	Changements dans l'organisation au cours de la période du reporting	2.B / 3.B / 4.A
G4-14	Méthodologie, démarche et principe de précaution dans l'organisation	3 / 4.C / 5.B
G4-15	Chartes, principes et autres initiatives auxquels l'organisation a souscrit	1.C / 1.D/ 3.C
ASPECTS ET PÉRIMÈTRE PERTINENTS IDENTIFIÉS		
G4-18	Principe et mécanisme de reporting, processus de contenu et Périmètre des aspects	Annexe 3
G4-19	Aspects pertinents identifiés dans le processus de contenu	1/ 2 / 3/ 4/ 5/ Annexe 3
G4-20	Périmètre d'aspects pertinents au sein de l'organisation	1/ 2 / 3/ 4/ 5/ Annexe 3
G4-21	Périmètre d'aspects pertinents en dehors de l'organisation	5
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES		
G4-24	Liste des parties prenantes dialoguant avec l'organisation	Editorial / 5.A/5.C/5.D
G4-25	Critères d'identification et de sélection des parties prenantes	Editorial/ 5.C
G4-26	Méthode d'implication des parties prenantes et fréquences du dialogue	4.A /5.C
G4-27	Thèmes et préoccupations clés des parties prenantes dans le cadre du dialogue	Editorial/ 4.A/ 5.C
PROFIL DU RAPPORT		
G4-28	Période de reporting	Editorial / Annexe 3
G4-29	Date de publication du dernier rapport	Annexe 3
G4-30	Cycle de reporting	Editorial / 1.D
G4-31	Point focal du reporting	Ours de publication
G4-33	Vérifications externe	Annexe 5
GOUVERNANCE		
STRUCTURE ET COMPOSITION		
G4-34	Structure de gouvernance de l'organisation	1.A
G4-35	Processus de délégation des pouvoirs	1.A
G4-36	Nomination des responsables, économiques, environnementaux, sociaux et leur hiérarchie directe	1.C / 1.D
G4-38	Indiquer la composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités selon la répartition suivante	1.A / 1.C
G4-42	Indiquer les rôles de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants dans le développement, l'approbation et l'actualisation de la mission, des valeurs ou énoncés de mission, stratégies, politiques et objectifs de l'organisation concernant les impacts économiques, environnementaux et sociaux.	1.A





RÔLE DE L'INSTANCE SUPÉRIEURE DE GOUVERNANCE DANS LA GESTION DES RISQUES		
G4-45	Indiquer le rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'identification et la gestion des impacts, risques et opportunités, économiques, environnementaux et sociaux.	1.A
G4-46	Indiquer le rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'examen de l'efficacité des processus de gestion des risques de l'organisation concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux	1.A
G4-47	Indiquer la fréquence de l'examen des impacts, risques et opportunités économiques, environnementaux et sociaux par l'instance supérieure de gouvernance.	1.A
RÔLE DE L'INSTANCE SUPÉRIEURE DE GOUVERNANCE DANS LE REPORTING DÉVELOPPEMENT DURABLE		
G4-48	Plus haut responsable qui examine et approuve officiellement le rapport de développement durable	1.A
RÉMUNÉRATION ET INCITATIONS		
G4-52	Processus de détermination de la rémunération	1.A / 4.A
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ		
G4-56	Description des valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement	1.C
G4-57	Mécanismes d'obtention de conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi	1.C
ELEMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION		
Conseil sur la Description de l'approche managériale		
G4DMA	Pertinence de l'aspect et les impacts qui la justifient	Editorial/1/ 2 / 3/ 4/ 5/ Annexe 3
G4DMA	Méthodologie de gestion de l'aspect et ses impacts	Editorial/1/ 2 / 3/ 4/ 5/ Annexe 3
CATÉGORIE: ÉCONOMIE		
ASPECT: PERFORMANCE ECONOMIQUE		
G4-EC1	Valeur économique directe créée et distribuée	2.A / 2.B / 2.C / 2.D / 4.A / 4.B / 5.C
G4-EC2	Risques et opportunités liés au changement climatique susceptibles d'engendrer d'importantes modifications dans les activités, recettes ou dépenses:	3.D
G4-EC3	Étendue de la couverture des régimes de retraite à prestations définies	4.B
ASPECT: PRÉSENCE SUR LE MARCHE		
G4-EC5	Ratios du salaire d'entrée de base par sexe par rapport au salaire minimum local	4.A
ASPECT: IMPACTS ÉCONOMIQUE INDIRECTS		
G4-EC7	Développement et impact des investissements en matière de d'infrastructures et d'appui aux services	2.A/2.B/2.C/2.D
G4-EC8	Impacts économiques indirects substantiels, y compris leur importance de ces impacts	2.A/2.B/2.C/2.D
CATEGORIE: ENVIRONNEMENT		
ASPECT: MATIERES		
G4-EN1	Consommation de matières en poids ou volume	3.A/3.B/3.C/3.D
ASPECT: ENERGIE		
G4-EN6	Réduction de la consommation énergétique	3.A/3.B/3.C/3.D
G4-EN7	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	3.A/3.B/3.C/3.D
ASPECT: EAU		
G4-EN8	Volume total d'eau prélevé par source	3.A/3.C/3.D
ASPECT: EMISSIONS		
G4-EN19	Réduction des émissions de GES	3.D
ASPECT: EFFLUENTS ET DECHETS		
G4-EN22	Total des rejets d'eau, par type et par destination	3.C / 3.D
G4-EN23	Poids total de déchets par type et par mode de traitement	3.C / 3.D

CATEGORIE : SOCIAL		
SOUS-CATEGORIE: PRATIQUES EN MATIERE D'EMPLOI ET TRAVAIL DECENT		
ASPECT: EMPLOI		
G4-LA1	Nombre total de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique*	4.A
G4-LA2	Avantages sociaux offerts aux salariés par principaux sites opérationnels	4.B
ASPECT: RELATIONS EMPLOYEUR/EMPLOYES		
G4-LA4	Délai minimal de préavis en cas de changement opérationnel contenu dans une convention	4.A
ASPECT: SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL		
G4-LA5	Pourcentage de l'effectif total représenté dans les comités mixtes d'hygiène et de sécurité au travail	4.C
G4-LA6	Taux et types d'accidents de travail, maladie professionnelles, d'absentéisme, de jours de travail perdus par zone géographique et par sexe	4.C
G4-LA7	Présence dans l'organisation des salariés exposés directement et fréquemment à des maladies spécifiques liées à leur activités	4.C
ASPECT: FORMATION ET EDUCATION		
G4-LA9	Nombre moyen d'heures de formation pour les salariés au cours de la période de reporting	4.D
G4-LA10	Programmes de développement des compétences et formation des employés	4.D
ASPECT: DIVERSITE ET EGALITE DES CHANCES		
G4-LA12	Répartition des salariés par groupe professionnel par âge et sexe	4.A
ASPECT: EGALITE DE REMUNERATION ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES		
G4-LA13	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes par catégorie	4.A
SOUS-CATEGORIE: DROIT DE L'HOMME		
ASPECT: NON-DISCRIMINATION		
G4-HR3	Nombre total d'incidents de discrimination et action correctives mises en place	4.A
ASPECT: EVALUATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME CHEZ LES FOURNISSEURS		
G4-R10	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme	5.D
G4-R11	Impacts négatifs sur les droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	5.D
SOUS-CATEGORIE: SOCIETE		
ASPECT: COMMUNAUTES LOCALES		
G4-SO1	Pourcentage de sites ayant mis en place une participation des communautés locales, des évaluations d'impacts et des programmes de développement	5.C
ASPECT: LUTTE CONTRE LA CORRUPTION		
G4-SO3	Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption	1.C
SOUS-CATEGORIE : RESPONSABILITE LIEE AUX PRODUITS		
ASPECT: SANTE ET SECURITE DES CONSOMMATEURS		
G4-PR1	Pourcentage des catégories de produits et services pour lesquels les impacts sur la santé sont évalués aux fins de l'amélioration	5.B
ASPECT : ETIQUETAGE DES PRODUITS ET SERVICES		
G4-PR3	Informations sur les produits et services requis par les procédures de l'organisation	5.B



ANNEXE III - Note méthodologique

GÉNÉRALITÉS

La Loi n°2010 788 promulguée le 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, dite «Grenelle 2», renforce les obligations de transparence et de reporting extra-financier, découlant jusqu'alors de la loi NRE de 2001.

La loi a été complétée par deux textes d'application : le décret du 24 avril 2012, qui définit les seuils d'application de la loi et liste les informations à produire, et l'arrêté du 13 mai 2013 qui précise les modalités selon lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission de vérification.

Le groupe Eranove s'est de façon volontaire soumis à ces textes depuis l'exercice 2015, et aujourd'hui pour le troisième exercice consécutif.

Les indicateurs retenus par Eranove ont été sélectionnés à la fois pour répondre aux exigences de l'article R.225-105-1 de la loi dite de Grenelle II du Code de Commerce et pour refléter l'activité du Groupe.

En complément des indicateurs quantifiant l'impact d'Eranove sur son environnement, ce rapport présente la stratégie, les engagements, les réalisations et les projets du groupe Eranove en matière de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) pour l'exercice 2017 sur l'ensemble du périmètre consolidé du Groupe.

En outre, Eranove recherche dans son rapport à appliquer les principes du Global Reporting Initiative (GRI) relatifs à la réalisation des rapports de développement durable, à savoir : exhaustivité, clarté, ponctualité, équilibre et précision.

Eranove s'inscrit dans une démarche de progrès continu et d'amélioration sur plusieurs années afin de renforcer le processus de reporting en interne, de fiabiliser les données et d'étendre le nombre d'actions et d'indicateurs suivis afin de donner la vision la plus précise de son empreinte.

ENJEUX MÉTHODOLOGIQUES DU REPORTING : LA PROCÉDURE ET LES OUTILS DE REPORTING

Le projet de reporting RSE a été initié par la Direction Générale du Groupe en novembre 2014 afin de refléter de façon la plus exhaustive et la plus précise possible l'importance croissante que revêt la RSE au sein de toutes les entités du Groupe.

A ce titre, un système informatisé de collecte et de consolidation des données sociales, environnementales et sociétales a été mis en place au moyen d'un logiciel du nom d'**OPERA**, qui a été sélectionné et déployé. Les indicateurs RSE ont été intégrés à ce logiciel paramétré qui inclut les données historiques de 2012 à 2016.

La liste des indicateurs (liasses de saisies du système d'information) constitue le référentiel utilisé par le Groupe étant donné qu'il indique pour chaque indicateur : un numéro identifiant unique, un nom, une définition, une méthodologie de calcul (ou formule de calcul), une unité, la période de reporting, le périmètre couvert, les sources et responsables, les commentaires et des colonnes annuelles dédiées au reporting de la donnée.

LE CHOIX DES INDICATEURS

Les indicateurs retenus ont été sélectionnés dans un premier temps pour répondre aux exigences de l'article R.225-105-1 de la loi dite de Grenelle II du Code de Commerce.

Puis, la liste a été alimentée par les contributeurs internes pour mieux refléter les principaux impacts des sociétés opérationnelles et mieux prendre en compte les spécificités de chaque société.

• LA DEFINITION AU NIVEAU GROUPE DES INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

Une première série de définition d'indicateurs a été proposée par Eranove SA suite à un benchmark externe. Ces définitions ont été revues avec chaque filiale pour confirmer la faisabilité et la pertinence de la définition initiale.

De multiples séances de travail communes aux filiales et entre chaque filiale et Eranove SA, notamment au sein du cercle Développement Durable, ont permis de s'assurer de la cohérence des indicateurs entre filiales et de leur juste reflet de la réalité métier. Les définitions ont ensuite été ajustées et les périmètres affinés.

Pour des raisons de stabilité, lorsque l'évolution de la définition de l'indicateur apportée en 2017 modifie la valeur de l'indicateur de 2016, il a été décidé de ne pas reprendre le calcul de l'indicateur de 2016, sauf précision contraire apportée en commentaire.

• EVOLUTION DES INDICATEURS DE 2016 A 2017

Cette section indique les évolutions d'indicateurs entre le reporting RSE 2016 et 2017 suite retour d'expériences des membres du Cercle Développement Durable et/ou à la demande de l'organisme Tiers Indépendant en charge de la vérification. Ces évolutions incluent : les nouveaux indicateurs, la reformulation d'intitulés, de définitions ou de modes de calcul, et la suppression d'indicateurs.

Au titre de la liasse des indicateurs sociaux (Ressources humaines)

* Ajustement des définitions et/ou des formules de calcul des indicateurs suivants, dans l'objectif de lever des ambiguïtés et s'assurer d'une bonne reproductibilité :

- + Effectifs société
- + Dépenses de formation
- + Nombre d'heures de formations
- + Salaires
- + Accidents de travail
- + Absentéisme
- + Départs liés aux fins de contrat
- + Maladies professionnelles
- + Dépenses en matière de politique sociale

* Suppression des 3 indicateurs liés à l'EFFECTIF HANDICAPÉ SOCIÉTÉ qui ont fait l'objet du reporting précédent et leur remplacement par 2 nouveaux indicateurs dont la compréhension et le suivi sont plus simples :

- + Nombre de personnes en situation de handicap recrutées
- + Nombre de personnes en situation de handicap dans l'effectif

Les données historiques de deux indicateurs supprimés ("Effectif souffrant de handicap avec invalidité total après embauche" et "Effectif souffrant de handicap avec invalidité partielle après embauche") ont été repris dans le nouvel indicateur plus explicite du "Nombre de personnes en situation de handicap dans l'effectif". En conséquence, un ajustement des données historiques de "l'effectif total souffrant de handicap" a été nécessaire :

- + 2015: 50 personnes handicapées dans l'effectif (au lieu de 57)
- + 2016: 114 personnes handicapées dans l'effectif (au lieu de 127)



- * Création d'un indicateur sur les accidents de trajet qui n'avait pas été pris en compte en 2016 :
 - + Accidents de trajet
- * Correction de l'intitulé « Absences pour permissions exceptionnelles légales (APE) »
 - + Absences pour permission exceptionnelle (APE)
- * Ajout d'un indicateur sur le nombre de stagiaires recrutés pendant l'exercice par l'entreprise :
 - + Nombre de recrutements de stagiaires
- * Création d'une liasse spécifique pour les indicateurs sur les salaires qui n'est accessible qu'à un nombre restreint de personnes identifiées et responsabilisées afin de garantir la confidentialité des données.

Au titre de la liasse des indicateurs environnementaux

* Ajustement, modification des intitulés, des définitions, des unités et/ou des formules de calcul des indicateurs suivants :

- + Consommation d'eau
- + Energie disponible THERMIQUE
- + Energie disponible HYDROELECTRIQUE
- + Consommation de papier
- + Consommation d'eau des sièges, agences, bureaux
- + Consommation d'électricité des ouvrages de production d'eau et d'électricité
- + Consommation de Gaz
- + Taux de disponibilité des groupes de production électrique hors arrêt programmé (ajout de « Taux de »)
- + Transformateurs contenant du PCB (Remplacement du mot « appareils » par « transformateurs »)
- + Rejets de Gaz à effet de serre (en lieu et place de l'abréviation RGAES)

* Création de nouveaux indicateurs sur la base du retour d'expérience des sociétés :

- + Total eau potable produite
- + Carbonate de Calcium
- + Sensibilisation à la réduction des Rejets de Gaz à Effet de Serre
- + Rejets de gaz à effet de serre à éviter grâce aux audits énergétiques
- + Rejets de polluants atmosphériques (sous-titre)
- + Consommation de papier pour l'édition des factures
- + Nombre total de transformateurs utilisés
- + Taux de transformateurs contenant du PCB
- + Nombre de transformateurs contenant du PCB expédiés pour élimination

Au titre de la liasse des indicateurs sociétaux

* Modification de l'intitulé, de l'unité et/ou de la formule de calcul des indicateurs suivants :

- + Branchements sociaux subventionnés d'électricité : modification d'intitulé pour les distinguer des branchements liés au Programme « Electricité pour Tous »
- + Branchements sociaux Eau : ajustement de la définition et de la formule
- + Ethique : reformulation de « Lutte contre la corruption » au profit de « Promotion de l'éthique »

* Création de 4 nouveaux indicateurs qui sont :

- + Effectif clients Performance Energétique (nouvelle activité de SMART ENERGY)
- + Branchements sociaux PEPT Electricité
- + Nombre total d'accords collectifs signés
- + Nombre d'accords collectifs concernant les aspects santé et sécurité signés

LE REPORTING

• L'OUTIL DE REPORTING

L'outil de reporting, dénommé OPERA RSE, a été mis à jour par la société AMELKIS (France) sur la base, d'une part, des modifications et des ajouts d'indicateurs retenus et validés pour l'exercice 2017, et, d'autre part, des besoins d'optimisation du délai et de la qualité des résultats du reporting. Ainsi, il présente dorénavant les fonctionnalités suivantes :

- Mode de connexion : SaaS (Software as a Service) : accès direct par internet avec un code dédié payant pour chaque utilisateur
- Affichage d'un tableau de bord de suivi des saisies et des alertes indiquant :
 - + le nombre d'indicateurs dont les données ont été saisies (seuil d'alerte de saisie)
 - + le nombre d'indicateurs à corriger ou à justifier (seuil d'alerte de variation)
 - + le nombre d'indicateurs à données incohérentes (seuil d'alerte de cohérence)
 - + le taux d'avancement de la saisie
 - + le renseignement des commentaires
- Création d'une liasse pour la saisie et la consultation des données sur les salaires (espace confidentiel), avec accès réduits pour garantir la confidentialité des informations
- Automatisation du calcul de l'indicateur Rejets des Gaz à Effet de Serre afin faciliter la prise en compte des facteurs d'émission spécifiques à chaque pays
- Restitution automatique des données de manière dans une mise en forme directement utilisable en annexe des rapports Développement Durable, dit « restitution Grenelle »

Le manuel utilisateur, mis à jour par le développeur AMELKIS (France) en fonction des évolutions apportées au logiciel (V2), a été transmis lors du déploiement de cette nouvelle version à chacun des utilisateurs des entités afin de garantir une bonne maîtrise de l'outil.





LA PROCEDURE DE REPORTING

La procédure de reporting (ESA-RSE-REP-2017-12), en cours de validation, décrit les huit grandes étapes caractérisées par des tâches et des responsabilités bien définies :

N°	ETAPES DU PROCESSUS	TACHES	RESPONSABLE
1	Demande de reporting	- Définir le cadre et les orientations du reporting. - Elaborer le planning général du reporting. - Communiquer aux sociétés les orientations et le planning du reporting	DG ERANOVE DCM ERANOVE RDD ERANOVE CERCLE DD OTI
2	Configuration de l'outil Opéra pour le reporting	- Identifier les suppressions et les ajouts d'indicateurs - Solliciter la mise à jour du logiciel auprès du prestataire - Effectuer les opérations techniques de prise en compte des mises à jour réalisées - Créer dans le logiciel l'exercice (ou les exercices) concerné(s) par le reporting	DSMES-GS2E RDD ERANOVE RI ERANOVE PRESTATAIRE SI CERCLE DD OTI
3	Collecte et saisie des données de reporting par les sociétés	- Décliner au sein de la société les orientations et le planning de reporting - Préparer les données des indicateurs de reporting - Vérifier la fiabilité des données produites par les collaborateurs - Collecter les données auprès des responsables de production des données - Saisir et enregistrer les données dans le logiciel Opéra - Elaborer les restitutions des données de la société - Contrôler la saisie et valider les données dans le logiciel Opéra	Resp RSE société Resp de Données Dir concerné DSMES GS2E RDD Eranove
4	Elaboration des états de restitutions Groupe	- Vérifier pour chaque société l'effectivité et l'exhaustivité de la saisie des données dans le logiciel - Elaborer les états de restitutions des données Groupe	Resp RSE société Dir concerné DSMES GS2E RDD ERANOVE
5	Elaboration du rapport Développement Durable (Groupe)	- Etablissement du sommaire détaillé avec les contributions des filiales - Rédiger le rapport Développement Durable du Groupe	Resp RSE Filiales RDD ERANOVE
6	Vérification du reporting RSE extra-financier du Groupe	- Réaliser l'audit interne d'exhaustivité, de fiabilité et de cohérence des données du reporting (indicateur et rapport DD Groupe) - Vérifier et certifier la fiabilité et la conformité des données du reporting RSE aux normes en vigueur	RDD ERANOVE Resp RSE sociétés DG Sociétés DG Eranove OTI
7	Validation du reporting extra financier en CA	- Valider les indicateurs RSE de la société par les DG puis en CA Société - Valider le reporting RSE du groupe (indicateurs et rapport DD) par le DG en CA Eranove - Editer le rapport de vérification du reporting RSE Groupe par l'OTI	DG société CA sociétés DG ERANOVE CA ERANOVE OTI
8	Publication des rapports DD sociétés et groupe	- Rédaction rapport DD société - Édition, publication et diffusion des rapports DD société et groupe	Resp RSE Société RDD Eranove Prestataire design et impression

LE PÉRIMÈTRE DU REPORTING

En 2017, les informations, qu'elles soient du domaine, social, sociétal ou environnemental, publiées dans ce rapport, couvrent l'ensemble des sociétés ayant une activité d'exploitation du groupe Eranove, à savoir : CIE, SODECI, CIPREL, SDE, ERANOVE CI, ERANOVE SA, AWALE CORPORATION, GS2E, et SMART ENERGY.

Les contrats de gestion de service de type « Management Service » ou « Service Contracts » sont exclus du périmètre du reporting.

Pour l'ensemble des informations, les comparaisons entre exercices sont faites à périmètre constant.

Pour chacun des indicateurs, les sociétés concernées sont précisées.

PRÉCISIONS, LIMITES MÉTHODOLOGIQUES

- Les taux de gravité et de fréquence d'arrêt du travail sont calculés sur la base des heures théoriques travaillées, calculées au dénominateur à partir de l'effectif à fin de mois, multiplié par l'horaire mensuel pour une semaine de 40 heures de travail (en Côte d'Ivoire et au Sénégal) ou 35 heures (en France), et multiplié par 12 mois. Soit (35 h/sem. * 52 sem./an / 12 mois.an) 151,67 heures/mois en France et (40 h/sem. * 52 sem./an / 12 mois/an) 173,33 heures/mois en Côte d'Ivoire et au Sénégal. De cette façon, le temps de travail théorique prend en compte les variations d'effectif en cours d'année.
- Pour le calcul du taux d'absentéisme sont pris en compte : les absences pour accidents du travail, les absences non-autorisées, les absences pour arrêt maladie, et les mises à pied.
- Le calcul des accidents du travail inclut les élèves stagiaires du CME et du CMEAU.
- Concernant la production et la distribution d'eau, le rendement du réseau prend en compte le rapport de l'eau facturé au client, sur l'eau potable fournie au réseau (c'est-à-dire l'eau traitée des usines et, pour la SDE, l'eau des forages raccordés au réseau après chloration). Le rendement technique de distribution, est celui de Dakar et d'Abidjan, pour lesquels le débit d'eau en entrée des capitales est mesuré.
- L'indicateur de consommation d'énergie totale fait la somme des énergies électriques consommées, et celles liées à la consommation de gaz naturel, de DDO/HVO et de Gasoil/Diesel oil

$$\text{ENV 410} = \text{ENV420} + \text{ENV430} + \text{ENV440} * 0,00901067 + (\text{ENV450} + \text{ENV460}) * 0,01 + \text{ENV470} * 0,00985833$$

Les facteurs de conversion sont basés sur les données de PCI et de masse volumique issues du site de bilan GES de l'ADEME (<http://www.bilans-ges.ademe.fr/>) :

- + Gaz naturel : 49,6 GJ/t. – 654 kg/m³
- + HVO/DDO : 10 GJ/t – 900 kg/m³
- + Gasoil / Diesel oil : 42 GJ/t – 845 kg/m³

- Le calcul des rejets de gaz à effets de serre a été réalisé de manière automatique dans le SI sur la base des données de la base carbone ADEME (<http://www.bilansges.ademe.fr/>).

pour les consommations d'électricité des sièges, agences, bureaux et ouvrages :

- + Côte d'Ivoire Fe électricité = 0.445 kgCO_{2e}/kWh
- + Sénégal Fe électricité = 0.637 kgCO_{2e}/kWh
- + France Fe électricité = 0,0647 kgCO_{2e}/kWh

pour le carburant :

- + Fe Essence = 2,8 kgCO_{2e}/l
- + Fe Diesel routier = 3,16 kgCO_{2e}/l. ;

pour le DDO et HVO :

- + Fe Fioul Lourd = 3,25 kgCO_{2e}/l.;

Pour le gaz naturel :

- + Fe gaz naturel = 2,53 kg CO_{2e}/m³

Pour le gazoil/diesel utilisé dans les groupes électrogènes :

- + Fe Diesel = 3,16 kgCO_{2e}/l.





ANNEXE IV

Indicateurs de performances 2015 à 2017

INDICATEURS SOCIAUX

INDICATEURS	DÉFINITION	UNITÉ	2015	2016	2017
1 - EFFECTIF SOCIETE					
Effectif total société		# personnes	8 351	8 579	9 078
Effectif total Cadres (CA)	Nombre total des Cadres (CA) de la société composé de ceux ayant un contrat à durée indéterminée (CDI) valide et de ceux ayant un contrat à durée déterminée (CDD) valide. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	831	857	943
Effectif total Agents de Maîtrise (AM)	Nombre total des Agents de maîtrise (AM) de la société composé de ceux ayant un contrat à durée indéterminée (CDI) valide et de ceux ayant un contrat à durée déterminée (CDD) valide. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	3 750	3 807	4 066
Effectif total Ouvriers Employés (OE)	Nombre total des Ouvriers Employés (OE) de la société composé de ceux ayant un contrat à durée indéterminée (CDI) valide et de ceux ayant un contrat à durée déterminée (CDD) valide. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	3 770	3 915	4 069
Effectifs total femmes		# personnes	2 023	2 050	2 168
Effectif total Cadres (CA) femmes	Nombre total des femmes Cadres (CA) de la société composé de celles ayant un contrat à durée indéterminée (CDI) valide et de celles ayant un contrat à durée déterminée (CDD) valide. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	230	241	268
Effectif total Agents de maîtrise (AM) femmes	Nombre total cumul d'Agent de Maîtrise (AM) femmes de la société composé de celles ayant un contrat à durée indéterminée (CDI) valide et de celles ayant un contrat à durée déterminée (CDD) valide. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	1 139	1 152	1 214
Effectif total Ouvriers-Employés (OE) femmes	Nombre total d'Employés -Ouvriers (EO) femmes de la société composé de celles ayant un contrat à durée indéterminée (CDI) valide et de celles ayant un contrat à durée déterminée (CDD) valide. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	654	657	686
Effectif total Expatriés		# personnes	7	7	7
Effectif total Cadres expatriés	Nombre total de Cadres (CA) salariés de la société sous contrat expatriés en CDI et CDD valide. La notion d'expatrié n'a rien à voir avec la nationalité. Il faut tenir compte de la nature du contrat signé. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	7	7	7
Effectif total Agents de maîtrise expatriés	Nombre total d'Agents de maîtrise (AM) salariés de la société sous contrat expatriés en CDI et CDD valide. La notion d'expatrié n'a rien à voir avec la nationalité. Il faut tenir compte de la nature du contrat signé. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	0	0	0
Effectif total Ouvriers - Employés expatriés	Nombre total d'ouvriers-employés (OE) salariés de la société sous contrat expatriés en CDI et CDD valide. La notion d'expatrié n'a rien à voir avec la nationalité. Il faut tenir compte de la nature du contrat signé. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	0	0	0
Effectif total par Tranche d'age		# personnes	8 351	8 579	9 078
Effectif total 18-25 ans	Nombre total de salariés ayant à la date de fin de la période du reporting un âge supérieur ou égal à 18 ans et strictement inférieur à 26 ans. NB: jusqu'à la date anniversaire des 26 ans, le collaborateur a toujours 25 ans.	# personnes	214	163	251
Effectif total 26-35 ans	Nombre total de salariés ayant à la date de fin de la période du reporting un âge supérieur ou égal à 26 ans et strictement inférieur à 36 ans. NB: jusqu'à la date anniversaire des 36 ans, le collaborateur a toujours 35 ans.	# personnes	3 217	3 242	3 509
Effectif total 36-45 ans	Nombre total de salariés ayant à la date de fin de la période du reporting un âge supérieur ou égal à 36 ans et strictement inférieur à 46 ans. NB: jusqu'à la date anniversaire des 46 ans, le collaborateur a toujours 45 ans.	# personnes	2 521	2 665	2 813

INDICATEURS	DÉFINITION	UNITÉ	2015	2016	2017
1 - EFFECTIF SOCIETE					
Effectif total 46-55 ans	Nombre total de salariés ayant à la date de fin de la période du reporting un âge supérieur ou égal à 46 ans et strictement inférieur à 56 ans. NB: jusqu'à la date anniversaire des 56 ans, le collaborateur a toujours 55 ans.	# personnes	1 836	1 795	1 753
Effectif total +56 ans	Nombre total de salariés ayant à la date de fin de la période du reporting un âge supérieur ou égal à 56 ans.	# personnes	563	714	752
Effectif total par Type contrat		# personnes	8 351	8 579	9 078
Effectif total CDD	Nombre total de salariés en Contrat à Durée Déterminée (CDD) à la date de fin de reporting	# personnes	662	539	567
Effectif total CDI	Nombre total de salariés en Contrat à Durée Indéterminée (CDI) à la date de fin de reporting	# personnes	7 689	8 040	8 511
Effectif total par Pays		# personnes	8 351	8 579	9 078
Effectif total France	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité en France	# personnes	20	22	22
Effectif total Côte d'Ivoire	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité en Cote d'Ivoire	# personnes	7 149	7 363	7 847
Effectif total Sénégal	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité au Sénégal	# personnes	1 177	1 191	1 202
Effectif total Mali	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité au Mali	# personnes	0	0	0
Effectif total RD Congo	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité en RD CONGO	# personnes	4	2	7
Effectif total Arabie-Saoudite	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité en Arabie-Saoudite	# personnes	1	1	0
2 - EFFECTIF HANDICAPES SOCIETE					
Effectif total souffrant de handicap		# personnes	50	114	108
Nombre de personnes en situation de handicap recrutées	Nombre total de personnes en situation de handicap ayant été intégrées en CDD ou CDI dans l'effectif de l'entreprise pendant la période de reporting. NB Le handicap est évalué et certifié par le médecin du travail de l'entreprise. Le recrutement de personnes en situation de handicap peut sous certaines conditions faire l'objet de crédit d'impôts.	# personnes	-	-	0
Nombre de personnes en situation de handicap dans l'effectif	Nombre total de salariés en CDD ou CDI souffrant d'une infirmité physique, que celle-ci ait été acquise ou non après l'embauche NB: Le handicap est évalué et certifié par le médecin du travail de l'entreprise.	# personnes	50	114	108
3 - FORMATION					
Nombre total de formations		# personnes	7 918	8 636	5 788²⁷
Nombre de formations suivies par les cadres	Nombre total de salariés Cadres ayant été présents aux sessions de formations qui ont été organisées, NB : Un même salarié Cadre formé sur n sessions est comptabilisé n fois, Les formations des salariés sortis de l'entreprise en cours d'exercice sont à comptabiliser,	# personnes	1 088	1 083	668
Nombre de formations suivies par les agents de maîtrise	Nombre total de salariés Agents de maîtrise ayant été présents aux sessions de formations qui ont été organisées, NB : Un même salarié Agents de maîtrise formé sur n sessions est comptabilisé n fois, Les formations des salariés sortis de l'entreprise en cours d'exercice sont à comptabiliser,	# personnes	3 732	4 151	2 880
Nombre de formations suivies par les employés	Nombre total de salariés Employés - Ouvriers ayant été présents aux sessions de formations qui ont été organisées, NB : Un même salarié Employé - Ouvrier formé sur n sessions est comptabilisé n fois, Les formations des salariés sortis de l'entreprise en cours d'exercice sont à comptabiliser,	# personnes	3 098	3 402	2 212
Dépenses de formations		€	1 626 168	1 491 889²⁸	2 795 282²⁹
Nombre d'heures de formations		# heures	328 492	290 988 ³⁰	183 160 ³¹
Nombre heures de formations internes	Somme totale des heures passées par l'ensemble des effectifs de salariés CDI et CDD en formations au sein des centres de formation du Groupe Eranove durant la période concernée par le reporting.	# heures	214 664	225 504	151 888
Nombre heures de formations externes	Somme totale des heures passées par l'ensemble des effectifs de salariés CDI et CDD en formations dans des cabinets et centres de formation externes (en dehors des centres de formation du Groupe) durant la période concernée par le reporting.	# heures	113 828	65 484 ³²	31 272

27 L'indicateur nombre total de formations a connu une baisse de 33% par rapport à 2016 liée principalement au retraitement des données de GS2E (prise en compte uniquement des agents GS2E contrairement à 2016), à des projets lancés en 2016 à la SDE avec de lourds besoins initiaux en formation.

28 Donnée de 2016 modifiée par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD, suite au retraitement des dépenses de formation 2016 d'Eranove SA (de 28 389 à 29090 €).

29 L'indicateur dépenses de formations a connu une hausse de 87% par rapport à 2016, liée à une amélioration de la fiabilité des données en 2017 à Eranove SA, à un ajustement du périmètre pour GS2E (uniquement les agents GS2E), et à un plan de formation ambitieux du top management de la CIE.

30 Donnée de 2016 modifiée par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD, suite à la correction des heures de formation externe 2016 d'Eranove SA.

31 L'indicateur nombre d'heures de formations a connu une baisse de 37% par rapport à 2016 liée à une fiabilisation du périmètre pour GS2E (formations internes non comptabilisées en 2016 et formations externes comptabilisées pour uniquement le personnel GS2E), de la SODECI (non comptabilisation des formations internes délivrées au personnel en cours de recrutement)

32 Donnée de 2016 modifiée par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD, suite au retraitement des heures de formations externes 2016 d'Eranove SA (de 717 à 324 heures).





INDICATEURS	DÉFINITION	UNITÉ	2015	2016	2017
4 - SALAIRES					
Masse salariale totale entreprise	Somme des rémunérations brutes versées à l'ensemble des salariés de l'entreprise, hors avantages en nature et cotisations patronales.	€	84 165 045	94 290 144	106 239 089
Montant des salaires annuels bruts		€	81 318 663	98 944 579	106 762 047
Salaire annuel brut Cadres	Total de l'ensemble des salaires de l'effectif Cadres de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans ce montant.	€	22 740 311	29 591 948	35 004 328
Salaire annuel brut Agents de Maitrise	Total de l'ensemble des salaires de l'effectif Agents de Maitrise de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans ce montant.	€	36 209 014	41 809 381	44 617 169
Salaire annuel brut Ouvriers-Employés	Total de l'ensemble des salaires de l'effectif Ouvriers-Employés de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans ce montant.	€	22 369 338	27 543 250	27 140 550
Montant des salaires annuels bruts femmes		€	21 000 400	23 027 757	24 742 875
Salaire annuel brut Femmes Cadres	Total de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif FEMMES Cadres de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans ce montant.	€	5 642 094	6 649 372	8 031 201
Salaire annuel brut Femmes Agents de Maitrise	Total de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif FEMMES Agents de Maitrise de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans ce montant.	€	11 472 293	12 014 595	12 548 459
Salaire annuel brut Femmes Ouvriers-Employés	Total de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif FEMMES Employés Ouvriers de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans ce montant.	€	3 886 013	4 363 790	4 163 215
Montant du salaire annuel brut moyen		€	9 738	11 533	11 761
Salaire annuel brut Cadres Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires de l'effectif Cadres de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	€	27 365	34 530	37 120
Salaire annuel brut Agents de Maitrise Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires de l'effectif Agents de Maitrise de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	€	9 656	10 982	10 973
Salaire annuel brut Ouvriers-Employés Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires de l'effectif Ouvriers-Employés de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	€	5 934	7 035	6 670
Montant du salaire annuel brut femmes moyen		€	10381	11 233	11 413
Salaire annuel brut Femmes Cadres Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif Femmes Cadres de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	€	24 531	27 591	29 967
Salaire annuel brut Femmes Agents de Maitrise Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif Femmes Agents de Maitrise de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	€	10 072	10 429	10 336
Salaire annuel brut Femmes Ouvriers-Employés Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif Femmes Ouvriers-Employés de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	€	5 942	6 642	6 069
5 - ACCIDENTS DU TRAVAIL					
Accidents du travail					
Accidents du travail avec et sans arrêt hors trajets	Accidents survenus aux salariés avec et sans arrêt de travail, exclusion faite des accidents du travail liés aux trajets entre la résidence et le lieu de travail, et entre le lieu de travail et le lieu de la pause repas. NB: l'accident de trajet est un accident qui survient: -Entre la résidence et le lieu de travail, -Entre le lieu de travail et le lieu de restauration où le salarié se rend pendant la pause repas.	Nombre	198	143	147
Accidents du travail avec arrêt hors trajets	Accidents survenus aux salariés avec arrêt de travail sur prescription médicale donnant droit à indemnité (allocation payée par l'organisme de sécurité sociale en compensation du salaire suspendu par l'employeur) , exclusion faite des accidents du travail liés aux trajets entre la résidence et le lieu de travail, et entre le lieu de travail et le lieu de la pause repas, ainsi que des accidents du travail avec décès.	Nombre	180	132	139
Accidents de trajet	Accidents survenus aux salariés avec arrêt de travail sur prescription médicale donnant droit à indemnité (allocation payée par l'organisme de sécurité sociale en compensation du salaire suspendu par l'employeur) survenus lors de trajets entre la résidence et le lieu de travail, et entre le lieu de travail et le lieu de la pause repas, exclusion faite des accidents du travail avec décès.	Nombre	-	-	77
Accidents du travail occasionnant un décès	Accidents du travail pour accidents hors trajets impliquant un décès immédiat ou différé du salarié.	Nombre	2	1	0

INDICATEURS	DÉFINITION	UNITÉ	2015	2016	2017
5 - ACCIDENTS DU TRAVAIL					
Nombre de jours d'arrêt du travail	Somme des jours d'arrêt du travail obtenus sur prescription médicale pour accidents hors trajets et permettant aux salariés d'interrompre leurs activités avec le paiement d'une indemnité journalière compensatoire du salaire	Jours	3 977,0	3 119,0	3 236,0
Taux de gravité	Le taux de gravité représente le nombre de journées d'arrêt du travail indemnisées pour 1 000 heures travaillées, c'est à dire le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1 000 heures travaillées.	Jours	0,23	0,18	0,16
Taux de fréquence	Le taux de fréquence est le nombre d'accidents survenus hors trajets avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus sur une période donnée par million d'heures de travail.	Nombre	10,37	7,64	7,00
6 - TEMPS DE TRAVAIL					
Temps théorique de travail société		Heures	17 350 167	17 279 301	19 846 143
Temps théorique de travail Cadres	Temps de travail à effectuer par les Cadres selon la réglementation en vigueur.	Heures	1 715 192	1 748 964	1 947 696
Temps théorique de travail Agent de maitrise	Temps de travail à effectuer par les Agent de maitrise selon la réglementation en vigueur.	Heures	7 795 345	7 750 477	9 125 480
Temps théorique de travail Ouvriers Employés	Temps de travail à effectuer par les Ouvriers Employés selon la réglementation en vigueur.	Heures	7 839 630	7 779 860	8 772 967
Temps de travail supplémentaire société		Heures	647 188	655 217	649 072
Temps de travail supplémentaire Cadres	Temps de travail autorisé par accord écrit du management réalisé par les Cadres au-delà de la durée légale des heures de travail en vigueur.	Heures	0	0	0
Temps de travail supplémentaire Agent de Maitrise	Temps de travail autorisé par accord écrit du management réalisé par les Agent de Maitrise au-delà de la durée légale des heures de travail en vigueur.	Heures	324 753	322 034	280 551
Temps de travail supplémentaire Ouvriers Employés	Temps de travail autorisé par accord écrit du management réalisé par les Ouvriers Employés au-delà de la durée légale des heures de travail en vigueur.	Heures	322 435	333 183	368 521
7 - ABSENTEISME					
Temps total d'absence (TTA)		Heures	1 836 449	2 118 306³³	3 525 617³⁴
Absences pour congés légaux (ACL)	Durée des congés annuels légaux pris avec rémunération par les salariés en CDD ou CDI de l'entreprise	Heures	1 618 218	1 837 747 ³⁵	3 189 787
Absences pour congés de maternité (ACM)	Durée des congés de maternité ou paternité pris par les salariés en CDD ou CDI.	Heures	32 106	37 712	125 620
Absences pour congés sans solde (ACS)	Durée des congés annuels légaux pris sans rémunération pour convenance personnelle par les salariés en CDD ou CDI	Heures	14 656	24 264	2 176
Absences pour mise à pieds (AMP)	Durée des absences des salariés en CDD ou CDI ayant écopés d'une suspension temporaire du contrat de travail par mesure disciplinaire.	Heures	4 320	15 128	11 000
Absences pour permission exceptionnelle (APE)	Durée des absences autorisées au salarié en CDD ou CDI par l'employeur sur la base d'événements familiaux dûment justifiés par l'employé et non déductibles du congé réglementaire. Ces absences sont définies par le code du travail, les conventions collectives ou le règlement interne: mariage, décès, naissance , etc.	Heures	-	1 757	15 144
Absences pour arrêts maladie (AAM)	Durée des interruptions de travail des salariés en CDD ou CDI recommandées par un médecin (médecine du travail ou autre) au cours de la période concernée par le reporting.	Heures	125 630	148 540	135 098
Absences pour accident du travail et trajet (ATT)	Durée des absences des salariés en CDD ou CDI pour accident du travail et pour accident de trajet.	Heures	32 787	41 194	40 208

33 Donnée de 2016 modifiée par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD, suite à la correction des heures d'absences pour congés légaux 2016 d'Eranove SA, d'AWALE Corporation et de la SDE.

34 L'indicateur temps total d'absence a connu une hausse de 66% par rapport à 2016 liée à l'augmentation des congés légaux (incitation à la prise de congés)

35 Donnée de 2016 modifiée par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD, suite au retraitement des heures d'absences pour congés légaux 2016 d'Eranove SA (de 0 à 2912 heures), d'AWALE Corporation (de 0 à 552 heures) et de la SDE (de 350 208 à 268 352 heures).





INDICATEURS	DÉFINITION	UNITÉ	2015	2016	2017
7 - ABSENTEISME					
Absences non autorisées (ANA)	Durée des absences non légales et non justifiées des salariés en CDD ou CDI	Heures	8 732	11 964	6 584
Taux absentéisme	Le quotient du nombre d'heures d'absence (hors ACL, ACM, ACS, APE) par rapport au nombre d'heures théoriques de travail des salariés sous contrats CDI et CDD et la durée totale des absences (hors ACL, ACM, ACS, APE) .	%	0,96%	1,17%	0,92%
Taux d'assiduité	Le ratio correspondant à l'écart entre le temps de travail théorique des salariés sous contrats CDI et CDD et la durée totale des absences (hors ACL, ACM, ACS, APE) .	%	99,04%	98,83%	99,08%
8 - RECRUTEMENTS³⁶					
Recrutements effectif société		# personnes	-	1 223	1 303
Nombre de recrutements CDD	Ensemble des personnes ayant signé un contrat de travail CDD sur la période concernée par le reporting.	# personnes	-	718	562
Nombre de recrutements CDI	Ensemble des personnes ayant signé un contrat de travail CDI sur la période concernée par le reporting.	# personnes	-	505	741
Nombre de recrutements de jeunes entre 18 et 25 ans	Ensemble des personnes ayant signé un contrat de travail CDI ou CDD sur la période concernée par le reporting et ayant à la date de signature du contrat un âge supérieur ou égal à 18 ans et strictement inférieur à 26 ans NB: jusqu'à la date anniversaire des 26 ans, le collaborateur a toujours 25 ans.	# personnes	-	127	196
Nombre de recrutement de stagiaires	Ensemble des personnes ayant signé un contrat de stage pendant la date de reporting	# personnes	-	-	1 913
9 - DEPARTS					
Départ effectif société		# personnes	-	195	284³⁷
Licenciements		# personnes	-	42	44
Nombre de licenciements CDD	Nombre de salariés CDD licenciés. NB: Les départs pendant la période d'essai du salarié sont également pris en compte.	# personnes	-	6	0
Nombre de licenciements CDI	Nombre de salariés CDI licenciés. NB: Les départs pendant la période d'essai du salarié sont également pris en compte.	# personnes	-	36	44
Départs volontaires		# personnes	-	83	109³⁸
Nombre de départs volontaires de salariés CDD	Nombre de salariés CDD ayant quitté de leur propre gré la société qui les emploie sur la période concernée par le reporting NB: Les départs pendant la période d'essai du salarié sont également pris en compte.	# personnes	-	4	4
Nombre de départs volontaires de salariés CDI	Nombre de salariés CDI ayant quitté de leur propre gré la société qui les emploie sur la période concernée par le reporting NB: Les départs pendant la période d'essai du salarié sont également pris en compte.	# personnes	-	79	105
Départs liés aux fins de contrats		# personnes	-	70	131³⁹
Nombre de départs des salariés CDD pour motif de fin de contrat	Ensemble des salariés sortis de l'effectif pour motif de contrat de travail CDD arrivé au terme de l'échéance prévue.	# personnes	-	41	60
Nombre de départs des salariés CDI pour fin de contrat	Ensemble des salariés sortis de l'effectif pour motif de contrat de travail CDI arrivé au terme de l'échéance prévue.	# personnes	-	29	71
10 - MALADIES PROFESSIONNELLES					
Maladies professionnelles	Cumul du nombre des salariés CDD et CDI déclarés par le médecin du travail comme étant atteints de maladies professionnelles sur la période concernée par le reporting.	# personnes	-	0	0
11 - DEPENSES EN MATIERE DE POLITIQUE SOCIALE					
Dépenses en matière de politique sociale		€	-	10 773 552	11 664 344
Dépenses volontaires de l'entreprise en avantages sociaux	Contribution financière volontaire de l'entreprise dans les fonds dédiés à la solidarité, à la santé, et à la retraite des salariés (Fonds de Solidarité, Fonds de Solidarité Santé, Assurance Maladie pour Retraités: ASMAR, FCP etc....)	€	-	4 979 293	6 126 863
Fonds alloués aux prêts internes	Montant total des prêts accordés aux salariés notamment par l'intermédiaire des mutuelles, pour les aider à mettre en œuvre des projets personnels d'acquisition de biens ou d'investissements pour améliorer leurs revenus.	€	-	5 794 259	5 537 482

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

INDICATEURS	DEFINITION	UNITE	2015	2016	2017
1 - PROVISIONS & GARANTIES RISQUES ENVIRONNEMENT					
Provisions et garanties pour risques environnementaux	Montant planifié dans le budget pour assurer la gestion des risques en matière d'environnement	€	38 112	1 460 461	1 829 388
2 - CONSOMMATION D'EAU					
Consommation d'eau		m³	8 991 401	7 706 036⁴⁰	7 062 598
Consommation d'eau des sièges, agences, bureaux	La quantité d'eau potable consommée au sein des locaux administratifs et commerciaux, à savoir les sièges sociaux, les agences commerciales et les bureaux, relevée aux compteurs ou sur facture.	m³	578 136	510 367	481 495
Conso. d'eau des usines de production thermique d'électricité	La quantité d'eau potable utilisée par les usines pour la production thermique d'électricité.	m³	13 265	170 902	200 411
Consommation d'eau des usines de production d'eau	La quantité d'eau potable utilisée par les usines de production d'eau pour les besoins d'exploitation (lavages des décanteurs, des filtres, etc.) .	m³	8 400 000	7 024 768 ⁴¹	6 380 692
3 - PRODUCTION & DISTRIBUTION D'EAU					
Production et distribution d'eau		m³			
Eau brute usines	Quantité d'eau brute utilisée pour la production d'eau potable	m³	305 749 460	316 989 816 ⁴²	326 695 713
Eau forages	Quantité d'eau brute en entrée des forages exploités par la société (hors forages alimentant les usines de production d'eau)	m³	103 597 507	112 872 012	116 411 603
Total eau brute		m³	409 346 967	429 861 828	443 107 316
Eau traitée usines	Quantité d'eau ayant subi un traitement destiné à la rendre bactériologiquement et chimiquement propre à la consommation.	m³	295 880 773	309 965 048	320 315 021
Total eau produite		m³	399 478 280	422 837 060	436 726 624
Rendement interne des usines de production d'eau	Le rapport de la quantité d'eau traitée produite par les usines à la quantité d'eau brute utilisée par ces usines.	%	96,77%	97,78%	98,05%
Rendement de réseau	Le rapport de la quantité d'eau facturée aux clients à la quantité d'eau mise à disposition dans le réseau d'eau par les usines de production et les forages en exploitation.	%	77,35%	77,04%	76,62%
Volume d'eau vendu	Quantité d'eau relevée par les compteurs et facturée aux clients.	m³	309 000 000	325 763 074	334 617 343
4 - CONSOMMATION D'ENERGIE					
Consommation d'énergie totale		GWh	6 583 402	8 871 973	8 247 171
Consommation d'énergie électrique des sièges, agences, bureaux	Quantité totale d'électricité consommée par l'ensemble des agences commerciales, bureaux et autres centres administratifs au relevé de compteur.	GWh	55,60	67,30	59,65
Conso. d'énergie élec. des ouvrages de prod. d'eau et d'élec.	Quantité totale d'électricité consommée par l'ensemble des ouvrages de production d'eau et d'électricité au relevé de compteur.	GWh	370	439	464
Consommation de gaz	Quantité totale de gaz naturel utilisée par des turbines à gaz au relevé machine.	m³	730 385 809	984 515 590	915 199 977
Consommation de HVO	Quantité totale d'Heavy Vacuum Oil (HVO) utilisée par les turbines à gaz au relevé machine.	m³	160 798	22 918	134
Consommation de DDO	Quantité totale de Distalate Diesel Oil (DDO) utilisée par les turbines à gaz au relevé machine.	m³	1 798	1 345 ⁴³	860
Consommation des groupes électrogènes en Gazoil / Diesel Oil	Quantité totale de Gazoil /Fuel utilisée par les groupes électrogènes pour l'exploitation.	m³	8 611	7 955	7 301
Consommation totale de carburant véhicules		L	4 829 420	5 502 237	6 644 163

³⁶ Données consolidées disponibles à partir de 2016³⁷ L'indicateur départ effectif société a connu une hausse de 45% par rapport à 2016 liée à l'augmentation des fins de contrats (cf ci dessous)³⁸ L'indicateur départ volontaire a connu une hausse de 31% par rapport à 2016 liée principalement à l'ouverture du secteur de l'électricité en Côte d'Ivoire et l'augmentation des retraites anticipées à la CIE³⁹ L'indicateur départs liés aux fins de contrats a connu une hausse de 87% par rapport à 2016, liée principalement aux CDD non reconduits à la SODECI et aux départs à la retraite à la CIE⁴⁰ Donnée de 2016 modifiée par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD, suite à la correction de la consommation d'eau des usines de production d'eau 2016 de la SODECI (hausse de 347 020 m³)⁴¹ Donnée de 2016 modifiée par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD, suite au retraitement de la consommation d'eau des usines de production d'eau 2016 de la SODECI (de 3 500 000 à 3 847 020 m³).⁴² Donnée de 2016 modifiée par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD, suite au retraitement du volume d'eau brute usine 2016 de la SODECI (de 249 913 000 à 246 240 000 m³).⁴³ Données de 2016 modifiées (correction d'une erreur sur la consommation de DDO de la CIE)



INDICATEURS	DÉFINITION	UNITÉ	2015	2016	2017
4 - CONSOMMATION D'ÉNERGIE					
Consommation Diesel des véhicules	Quantité totale de Diesel utilisée par les véhicules destinés à l'exploitation.	L	4 313 442	4 801 005	5 714 998
Consommation Essence/ Super des Véhicules	Quantité totale d'Essence/Super utilisée par les véhicules destinés à l'exploitation.	L	515 978	701 231	929 166
5 - PRODUCTION & DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ					
Capacité total opérée Interconnectée		MW	1 247	1 247	1 247
Capacité installée interconnectée THERMIQUE	Capacité totale du parc de production thermique interconnecté opéré sur la base de la capacité réelle. C'est la somme totale des puissances maximales (ou théoriques) de tous les groupes de production installés sur le réseau.	MW	643	643	643
Capacité installée interconnectée HYDROELECTRIQUE	Capacité totale du parc de production hydroélectrique interconnecté opéré sur la base de la capacité réelle.	MW	604	604	604
Production électrique totale interconnectée		GWh	4 080 ⁴⁴	5 255 ⁴⁴	4 787
Production totale des usines de production électrique THERMIQUE	Production totale d'électricité nette livrée du parc thermique interconnecté.	GWh	2 740 ⁴⁴	3 738 ⁴⁴	3 383
Production totale des usines de production HYDROELECTRIQUE	Production totale d'électricité nette livrée du parc hydroélectrique interconnecté.	GWh	1 352	1 529	1 417
Rendement production électricité	Rapport de l'énergie évacuée sur le réseau de transport (production nette) par l'énergie en sortie de l'alternateur (production brute) d'un groupe. La différence entre les deux énergies est consommée par les auxiliaires du groupe (divers équipements annexes nécessaires au fonctionnement du groupe de production).	%	98,71%	98,81%	99,22%
Rendement production électricité Abidjan	Rapport de l'énergie produite à Abidjan et évacuée sur le réseau de transport (production nette) par l'énergie en sortie de l'alternateur (production brute) d'un groupe. La différence entre les deux énergies est consommée par les auxiliaires du groupe (divers équipements annexes nécessaires au fonctionnement du groupe de production).	%	98,90%	99,40%	99,47%
Taux disponibilité gpes de prod. électrique hors arrêt programmé	Mesure de performance des groupes de production électrique définie par le rapport entre la durée pendant laquelle les groupes sont opérationnelles et la durée pendant laquelle ces groupes auraient dû idéalement fonctionner, c'est-à-dire 100% du temps, si l'on excepte les énergies intermittentes. NB : il s'agit ici de la disponibilité en dehors des arrêts programmés.	%	95,50%	95,05%	94,9%
Energie disponible		GWh	6549	7223⁴⁵	7033
Energie disponible THERMIQUE	Energie productible du parc de production thermique en fonction des conditions opérationnelles et techniques de l'installation.	GWh	3 589	4 456 ⁴⁶	4 624
Energie disponible HYDROELECTRIQUE	Energie productible du parc de production hydroélectrique en fonction des conditions opérationnelles et techniques de l'installation.	GWh	2 959	2 767 ⁴⁷	2 409
Rendement global électricité	C'est le rapport de la production brute (énergie en sortie de l'alternateur) par l'énergie effectivement consommée par le client final. Ce rendement tient compte donc des pertes production, transport et distribution. Remarque : les clients alimentés directement par le réseau de transport subissent seulement les pertes production et transport.	%	78,80%	80,30%	78,95%
6 - CONSOMMATION DES MATIERES PREMIERES & INTRANTS					
Consommation des matières premières et intrants					
Huiles	Quantité des huiles utilisées dans l'exploitation des ouvrages.	L	127 084	193 269	114 573
Chlore Gazeux	Quantité de chlore gazeux (utilisée dans l'exploitation.	T	712	738	731
Chaux	Quantité de chaux utilisée pour l'exploitation.	T	13 170	12 834	15 039
Hypo Chlorite de Calcium	Quantité de HypoChlorite de Calcium utilisée pour l'exploitation.	T	1 363	1 431	1 656
Sulfate d'alumine	Quantité de Sulfate d'alumine(Al2(SO4)3) utilisée pour l'exploitation.	T	5 763	6 057	6 781
Gaz SF6	Quantité de Gaz SF6 utilisée pour l'exploitation et la maintenance des ouvrages.	kg	481	691	1 053
Carbonate de Calcium	Quantité de carbonate de calcium utilisée pour l'exploitation.	T	0	0	1 404

⁴⁴ Données historiques 2015 et 2016 de productions corrigées pour CIE (les productions étaient brutes et non nettes)⁴⁵ Données de 2016 et 2015 modifiées par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD, suite à la correction de la formule de calcul de l'énergie disponible de la CIE.⁴⁶ Données de 2016 et 2015 modifiées par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD, suite à la correction de la formule de calcul de l'énergie disponible de la CIE⁴⁷ Données de 2016 et 2015 modifiées par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD, suite à la correction de la formule de calcul de l'énergie disponible de la CIE

INDICATEURS	DÉFINITION	UNITÉ	2015	2016	2017
7 - POLLUANTS ATMOSPHERIQUES : CO₂, NOx, SOx					
Rejets de gaz à effets de serre (RGAES)		kg CO_{2e}	2 644 766 957	2 874 767 974	2 633 653 734
RGAES hors production électrique	Quantité de gaz à effet de serre rejetés dans l'atmosphère liée à la consommation d'électricité des bureaux et des usines de production, et à la consommation de carburant des véhicules et des groupes électrogènes.	kg CO _{2e}	268 451 130	304 825 808	314 966 821
Rejet Gaz Effet de Serre liés à prod. électrique interconnectée	Quantité de gaz à effet de serre rejetés dans l'atmosphère liée uniquement à la production de l'électricité interconnectée (en dehors des groupes électrogènes et de l'électricité consommée par les usines de production d'électricité).	kg CO _{2e}	2 376 315 827	2 569 942 167	2 318 686 913
Rejet Gaz Effet de Serre / MWh d'électricité produite	Quantité de CO ₂ rejetée pour la production d'un MWh	kg CO _{2e} /MWh	582 ⁴⁸	489 ⁴⁸	484
Rejets de gaz à effet de serre pendant production électrique	Quantité des gaz à effet de serre rejetés dans l'atmosphère au cours de la production de l'électricité.	% gaz sec	5,54%	3,41%	4,45%
Rejets de NOx production électrique	Rejets d'oxydes d'azote (Nox) au cours de la production électrique (résultat d'analyses le plus élevé).	m ³	244	248	232
Rejets de SOx production électrique	Rejets d'oxydes de soufre (SOx) dans la production électrique (résultat d'analyses le plus élevé).	mg/Nm ³	0	0	0
Sensibilisation à la réduction des Rejets de GES		kg CO_{2e}			
Rejets de GES à éviter grâce audits énergétiques	Quantité de gaz à effet de serre qui seront évités grâce aux actions visant l'efficacité énergétique ou la transition vers les énergies renouvelables.	kg CO _{2e}	0	0	-748 000
8 - APPAREILS CONTENANT DES PCB					
Nombre total d'appareils contenant du PCB		Nombre			
Nombre de transformateurs contaminés aux PCB à décontaminer	Nombre total de transformateurs identifiés en fin de période dont le fluide (huile), utilisé comme fluide diélectrique ou lubrifiant, contient une teneur en PCB comprise entre 50 et 500 ppm qui peut être traitée et réduite par une structure spécialisée aux fins d'une remise en service de ces appareils, en fin de période	Nombre	299	299	295
Nombre de transformateurs contaminés aux PCB à éliminer	Nombre total de transformateurs identifiés en fin de période dont le fluide (huile), utilisé comme fluide diélectrique ou lubrifiant, contient une teneur en PCB supérieure à 500 ppm de sorte que ces appareils doivent obligatoirement être retirés et isolés de l'exploitation, puis mis à la disposition d'une structure spécialisée en élimination de PCB, en fin de période	Nombre	73	73	31
Nombre total de transformateurs utilisés	Nombre total de transformateurs utilisés en fin de période de reporting	Nombre	10 968	0	10 616
Taux de transformateurs contenant du PCB	Rapport du nombre de transformateurs contaminés au PCB à décontaminer et à éliminer, sur le nombre total de transformateurs utilisés	%	3%	-	3%
Nombre transformateurs avec PCB expédiés pour élimination	Nombre de transformateurs souillés au PCB expédiés dans des centres autorisés pendant la période de reporting.	Nombre	0	0	36
9 - CONSOMMATION DE PAPIER & PRODUITS INFORMATIQUES					
Consommation de papier & produits informatiques					
Consommation de papier pour la bureautique ⁴⁹	Quantité de papier rame utilisée soit pour des impressions à l'imprimante, soit pour des prises de notes.	Kg	-	150 728	144 090
Consommation de papier pour l'édition des factures ⁵⁰	Quantité de papier utilisée pour l'édition des factures clients (service externalisé)	Kg	-	-	396 258
Consommation de toners (encres) d'imprimante	Quantité de cartouches d'encre (toner) utilisée pour des impressions par l'ensemble des imprimantes de l'entreprise, qu'elles soient de location et à usage collectif ou affectées spécifiquement à des personnes.	Kg	-	4 667	4 604

⁴⁸ Données 2015 et 2016 modifiées suite aux ajustements de la production électrique de la CIE⁴⁹ Indicateur créé en 2016⁵⁰ Indicateur créé en 2016



INDICATEURS SOCIÉTAUX

INDICATEURS	DÉFINITION	UNITÉ	2015	2016	2017	
1 - EFFECTIF CLIENTS						
Effectif Clients			3 360 512	3 709 272	4 143 983	
Effectif Clients Electricité	Personnes physiques ou morales ayant souscrit un contrat d'abonnement de consommation d'électricité, contrat valide à la date ou période du reporting	Nombre	1 432 779	1 631 443	1 897 826	
Effectif Clients Eau	Personnes physiques ou morales ayant souscrit un contrat d'abonnement de consommation d'eau potable, contrat valide à la date ou période du reporting.	Nombre	1 524 127	1 643 584	1 772 789	
Effectif Clients Assainissement	Personnes physiques ou morales ayant souscrit un contrat d'abonnement de consommation d'eau potable et payant une redevance pour l'assainissement.	Nombre	403 605	434 242	473 347	
Effectif Clients Réseau Télécom	Nombre de sociétés ayant souscrit avec AWALE un contrat de prestations de construction de fibre optique aérienne, de location d'accès FTTH et d'accès CPL haut débit pour internet et autres services.	Nombre	1	3	7	
Effectif clients Performance Énergétique	Personnes physiques ou morales ayant déjà souscrit avec Smart Energy un contrat de diagnostic ou d'optimisation énergétique	Nombre	0	0	14	
Branchements sociaux			Nombre	81 999 ⁵¹	189 774 ⁵¹	252 368
Branchements sociaux subventionnés Electricité	Nombre d'opérations de branchements subventionnés (branchements sociaux existant avant le PEPT) réalisés pendant la période de reporting	Nombre	4 764 ⁵¹	0	0	
Branchements sociaux Eau	Nombre de branchements sociaux eau potable réalisés pendant la période de reporting.	Nombre	45 623	46 021	68 421	
Branchements sociaux PEPT Electricité	Nombre d'opérations de branchements réalisés pendant la période de reporting dans le cadre du Programme Electricité pour Tous (PEPT) réalisés pendant la période de reporting	Nombre	31 612 ⁵¹	143 753	183 947	
2 - ACTIONS DE SOUTIEN, MECENAT, PARTENARIAT						
Actions de soutien, mécénat, partenariat						
Dépenses d'actions de soutien, de mécénat et de partenariat	Sommes dégagées et investies dans des actions de soutien, de mécénat et de partenariat dans le cadre du sport, de la culture, de la santé et de l'éducation (y compris les dons exceptionnels au personnel).	€	-	990 030	835 756	
3 - ETHIQUE						
Promotion de l'éthique						
Dépenses effectuées dans la lutte contre la corruption	Sommes dépensées pour la mise en place de stratégie, de projets ou de démarches visant à lutter contre la corruption.	€	-	102 733	74 565	
Personnes formées/ sensibilisées à la lutte contre la corruption	Nombre de personnes formées / sensibilisées à la lutte contre la corruption	Nombre	-	330	1 141	
4 - ACCORDS COLLECTIFS						
Nombre total d'accords collectifs signés	Nombre total d'accord collectifs signés dans la période de reporting avec les organisations syndicales	Nombre	-	-	9	
Nombre d'accords collectifs sur aspects santé et sécurité signés	Nombre d'accords collectifs touchant à la santé et la sécurité signés dans la période de reporting avec les organisations syndicales	Nombre	-	-	2	

51 Distinction des branchements sociaux des branchements PEPT et correction des données 2015 et 2016 des PEPT pour ne prendre en compte que ce qui est validé dans les Systèmes d'Information.

ANNEXE V - Rapport de l'organisme tiers indépendant

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

ERANOVE
Exercice clos le
31 décembre 2017

ERANOVE

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2017

MAZARS

REE_00_M005_OHCC_Rapport OTI_P2017_V1.docx





ERANOVE
Exercice clos le
31 décembre 2017

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentes, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant en particulier celle prévue par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 4 personnes entre février 2018 et mai 2018 pour une durée d'environ 5 semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000¹.

I - Attestation de présence des Informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

¹ ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

RSE_SQ_MOD_CNC_Rapport OTI FY2017_V1.docx

2

ERANOVE
Exercice clos le
31 décembre 2017

Pour les Informations RSE que nous avons considérées les plus importantes² :

- au niveau de l'entité consolidante et des filiales nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées³ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 85 % des effectifs, considéré comme grandeur caractéristique du volet social et entre 59 % et 99,9 % des données environnementales considérées comme grandeurs caractéristiques⁴ du volet environnemental.

Pour les autres Informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée : une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

² Informations sociales : Effectif total, répartition par sexe, par âge ; Nombre total d'heures de formation internes et externes sur l'année ; Nombre total d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur l'année ; Nombre de jours d'arrêt du travail sur l'année pour accidents du travail et maladies professionnelles ; Informations environnementales : Démarches de certification en matière d'environnement ; Consommations d'eau (de source, du réseau public, de refroidissement) ; Consommations d'énergie totale et consommation totale de carburant véhicule ; Rendement d'électricité et d'eau potable / Pertes d'électricité et d'eau potable ; Rejets de gaz à effet de serre.
³ SODECI : informations sociales, environnementales et sociétales ;
⁴ CIEL : informations sociales, environnementales et sociétales ;
⁵ Consommations d'eau, consommations d'énergie et rejets de gaz à effet de serre

RSE_SQ_MOD_CNC_Rapport OTI FY2017_V1.docx

4

ERANOVE
Exercice clos le
31 décembre 2017

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée en « Annexe III – Note Méthodologique » du rapport de gestion.

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

II - Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE, auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leurs pertinence, leurs exhaustivité, leurs fiabilité, leurs neutralité, leurs caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

RSE_SQ_MOD_CNC_Rapport OTI FY2017_V1.docx

3

ERANOVE
Exercice clos le
31 décembre 2017

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

Fait à Paris La Défense, le 12 juin 2018

L'organisme tiers indépendant

M A Z A R S S A S

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

RSE_SQ_MOD_CNC_Rapport OTI FY2017_V1.docx

5





CIPREL



eranove

Awale

Smart Energy
Garantir votre performance énergétique

