

Sénégalaise des Eaux

Rapport Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)



2016



Sénégalaise des Eaux

Rapport Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)



2016

Sommaire

Mot du Président du Conseil d'Administration de la SDE	7
La RSE au cœur d'un modèle africain pour l'accès à l'eau	7
Mot du Directeur Général de la SDE	8
La RSE, un engagement de tous les instants	8
Visions et valeurs de la SDE	9
Des notions pour mieux cerner l'identité de l'entreprise	9
Chapitre 1 - Pérenniser nos performances avec une gouvernance forte	10
Décider avec des organes de gouvernance forts	10
Le conseil d'Administration	11
Les comités dépendants du Conseil d'Administration	11
Les comités dépendants de la Direction Générale	12
Pérenniser une gouvernance responsable	13
Placer l'éthique au cœur des décisions	14
Évaluer et certifier notre système de management	16
Certifier notre démarches QSE	16
S'engager dans une démarche RSE	18
Chapitre 2 - Faciliter l'accès à l'eau et optimiser la relation client	19
Améliorer les performances des installations	20
Quelques résultats marquants	20
Quelques projets de transformation	20
Étendre l'accès aux populations défavorisées	21
Développer des services innovants	23
Améliorer l'expérience client	23
Renforcer encore la performance des installations	25



Chapitre 3 - Préserver l'environnement	26
Réduire les pertes d'eau et rationaliser la consommation d'énergie	26
Évolution de la consommation d'eau brute des usines	26
Prôner et faciliter une consommation durable	29
Maîtriser les rejets	29
Réduire les nuisances sonores	30
Optimiser la gestion des déchets	30
Lutter contre le changement climatique	31
Chapitre 4 - Développer le capital humain	32
Encourager des emplois justes et durables	32
Respecter les lois nationales et internationales	32
Soutenir le recrutement local et l'emploi durable	33
Lutter contre les discriminations	33
Motiver la performance	33
Encourager le dialogue social	33
Assurer une protection sociale à nos collaborateurs	34
Garantir la santé et la sécurité au travail	35
Investir dans la formation	36
Chapitre 5 - Contribuer au développement local	37
Répondre aux enjeux de santé publique	37
Nourrir des liens de proximité	38
Participer au développement des communautés d'accueil	38
Entraîner nos partenaires dans la démarche RSE	40
ANNEXES	41
Enjeux méthodologiques du reporting: la procédure et les outils de reporting	41
Tableaux : indicateurs de performances 2015 et 2016	42

Mot du Président du Conseil d'Administration de la SDE



La RSE au cœur d'un modèle africain pour l'accès à l'eau

Avec l'édition de ce rapport RSE, la SDE apporte une contribution remarquable à la problématique de l'accès à l'eau en Afrique.

En effet, elle démontre que la solution qui a prouvé son efficacité en Afrique est hybride : ni entièrement publique, ni entièrement privée, elle repose sur une délégation de service public dans laquelle le partenaire privé consolide un modèle économique à moyen et long terme.

Ce binôme public/privé auquel la SDE participe au Sénégal depuis 1996 a apporté la démonstration de son efficacité avec une augmentation constante de la production et de la distribution d'eau. La SDE a pu augmenter le taux global d'accès au service en 20 ans de 80 % en 1996 à 98 % en 2016. Ces résultats ont été obtenus grâce à l'appui continu de notre actionnaire de référence, le groupe industriel panafricain ERANOVE.

Une RSE bien comprise est une optimisation et une valorisation de toute la chaîne de production, inscrite dans une vision de long terme. Ainsi, l'attention portée au bien-être des salariés diminue l'absentéisme et accroît la productivité ; des fournisseurs justement rémunérés garantissent un approvisionnement aux normes sans accroc ; la lutte contre le gaspillage des ressources permet de mieux cibler les dépenses ; la défense de l'environnement devient un enjeu fondamental, etc.

Ces succès bénéficient à la population, et notamment aux plus démunis avec une forte augmentation des branchements sociaux, à l'État du Sénégal et aux actionnaires. Cet engagement au service de la collectivité, articulé autour d'un partenariat public/privé donne à la RSE toute son efficacité au service de résultats tangibles.

Nous sommes convaincus que cet alignement des intérêts dessine les contours d'un modèle africain capable de répondre au défi de l'accès à l'eau sur le continent. Il faut défendre et promouvoir ce modèle africain dans lequel la SDE a joué un rôle de pionnier.

Les Sénégalais peuvent en être fiers !

Mansour Cama

Président du Conseil d'Administration de la SDE

Mot du Directeur Général de la SDE



La RSE, un engagement de tous les instants

Les chiffres parlent d'eux-mêmes ! Avec un taux d'accès au service passé de 80 % en 1996 à 98 % en 2016, un nombre de clients qui a plus que doublé sur la même période (241 167 contre 706 401) et un rendement de réseau en progression de plus de 10 points (80,46 %), la SDE apporte la démonstration qu'en matière d'accès à l'eau et de gestion de service public, il est des réussites africaines à dupliquer et à promouvoir si le continent veut relever le défi d'un accès à l'eau pour tous.

Pourquoi faudrait-il aller chercher des recettes venues d'ailleurs ? Au Sénégal, des solutions ont été validées en une vingtaine d'années par un ensemble d'acteurs public et privé tendus vers les mêmes objectifs : financer des investissements pérennes, produire une eau saine et accessible, gérer au mieux un réseau en croissance et satisfaire une population en augmentation au prix le plus juste possible...

Pour cela, la SDE a su allier expertise nationale et performances professionnelles, engagement auprès de ses clients et respect de ses collaborateurs, service de qualité et préservation de l'environnement... Cet ensemble d'objectifs qui peuvent paraître à première vue contradictoires constitue en fait un seul et même projet articulé autour de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE). La SDE comme toutes les autres entreprises ne peut réussir qu'avec les autres, dans l'écoute de ses parties prenantes et dans le respect de son environnement humain et naturel. À vrai dire, il n'y a pas d'alternative et de ce point de vue ce « Rapport RSE 2016 », apporte la preuve que cet engagement collectif initié depuis 1996 est gage d'efficacité.

La SDE est ainsi une entreprise citoyenne engagée au Sénégal et dont le savoir-faire constitue une référence africaine. Nous intervenons en effet en République démocratique du Congo, la ville de Dakar a été récemment distinguée par la Banque mondiale pour l'efficacité de la gestion de son réseau et puis, surtout, le Sénégal a atteint l'Objectif du Millénaire pour le Développement (OMD) pour l'accès à l'eau potable et peut servir de modèle africain pour les nouveaux Objectifs de Développement Durable (ODD) pour « garantir l'accès de tous à l'eau potable et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources ».

Il ne s'agit pas ici de nier les efforts encore à fournir. Mais il convient aussi d'analyser le chemin parcouru depuis 1996.

Nos valeurs sont fortes : le respect des engagements, l'équité dans nos actions, la quête de la performance, l'esprit d'équipe, la protection des hommes et de l'environnement. Ce ne sont pas des mots et encore moins un slogan. C'est une réalité et une vérité, celles de la SDE. Une entreprise qui repose sur un partenariat public-privé équilibré avec une répartition des rôles claire et des acteurs identifiés (SDE, Sones, État du Sénégal, bailleurs de fonds). Il faut défendre, promouvoir et développer ce modèle africain.

Abdoul Ball

Directeur Général de la SDE

Visions et valeurs de la SDE

Des notions pour mieux cerner l'identité de l'entreprise



Chapitre 1 - Pérenniser nos performances avec une gouvernance forte

Des organes de gouvernance forts

L'éthique placée au cœur de la décision

Un système de management QHSE certifié ISO 9001 OHSAS 18001 et ISO 14001

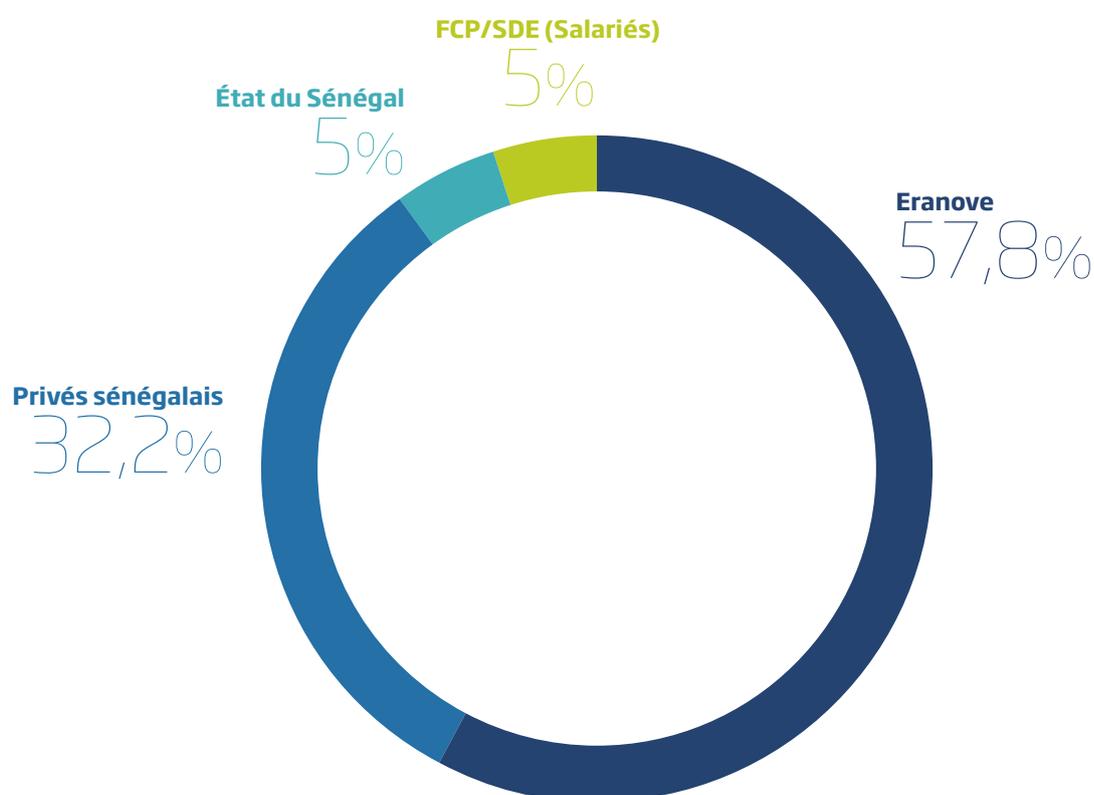
Une RSE « exemplaire » selon l'évaluation du référentiel ISO 26000

Décider avec des organes de gouvernance forts

Bénéficiant de l'expérience RSE du Groupe ERANOVE, la Sénégalaise des Eaux (SDE) 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.

Actionnariat de la SDE



Le conseil d'Administration

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
	Le Conseil d'Administration de la SDE est présidé par M. Mansour CAMA et compte 12 administrateurs dont M. Vincent LE GUENNOU (co-CEO d'Emerging Capital Partners, ECP), M. Marc ALBEROLA (Directeur Général ERANOVE), M. Mamadou DIA (Directeur Eau et Assainissement ERANOVE), M. Abdoulaye Bouna FALL, l'État du Sénégal, M. Basile EBAH (Directeur Général SODECI), ECP FII Finagestion Sarl représenté par M. Brice LODUGNON (Directeur Général Adjoint de ECP), M. Félix SANCHEZ, AXA Real Estate Investment Managers SGP (représenté par M. Philippe de MARTEL, Global Head Corporate Finance d'Axa), M. Birane WANE et M. Eric TAUZIAC (Directeur Général Adjoint ERANOVE).

Les comités dépendants du Conseil d'Administration

Comité stratégique	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 d'Administrateurs de la société. Il est composé de M. Mansour CAMA (Président du Conseil d'Administration de la SDE), M. Vincent LE GUENNOU (Président du Conseil d'Administration d'Eranove), M. Marc ALBEROLA (Directeur Général du groupe Eranove), M. Mamadou DIA (Vice-Président du Conseil d'Administration de la SDE), M. Brice LODUGNON (Managing Director ECP), M. Abdoul BALL (Directeur Général de la SDE).

Comité d'audit	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 deux membres. Son Président est désigné par le Conseil d'Administration. Il ne comprend aucun dirigeant mandataire social. Le comité d'audit est actuellement composé de M. Eric TAUZIAC (Directeur Général Adjoint ERANOVE), M. Birane WANE, M. Abdoul BALL (Directeur Général de la SDE), M. Jean-Claude SIMANA (Directeur Général Adjoint de la SDE), M. Alioune SAMB (Directeur Comptabilité et Finances de la SDE) et des Commissaires aux Comptes de la SDE.

Comités des rémunérations et des nominations	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 de nominations, son rôle est d'assister le Conseil d'Administration dans la composition des instances dirigeantes de la société. 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 trois membres. Ils ne comprennent aucun dirigeant mandataire social. Les comités sont actuellement constitués par M. Mansour CAMA, M. Vincent LE GUENNOU et M. Marc ALBEROLA.

Les comités dépendants de la Direction Générale

Comité de Direction CODIR	Rôle
	<p>Le COMOP est un lieu de décision, dans le cadre duquel les Directeurs Centraux de la société exposent les plans d'action pour améliorer leurs performances opérationnelles, sociales, environnementales et contractuelles.</p> <p>Le Comité de Direction examine notamment, sans que cette liste soit limitative: l'activité de la société, l'analyse de la performance, notamment des ratios de facturation et de recouvrement, la gestion des ressources humaines, la gestion des risques opérationnels, les politiques mises en œuvre pour la sécurité des biens et des personnes, les processus de certification, les rapports d'audits d'exploitation, etc.</p>
	Composition
	<p>Le Comité de Direction est présidé et animé par le Directeur Général de la SDE (M. Abdoul BALL) et composé des Directeurs Généraux Adjointes de la SDE (M. Cheikh SALL et M. Jean-Claude SIMANA), des Directeurs Centraux de la société (Claudine SYLLA Directrice du Budget et du Contrôle de Gestion, Alioune SAMB Directeur Comptabilité et Finances, Moumar BA, Directeur des Achats et de la Logistique, Diery BA Directeur de l'Exploitation, Magatte NIANG Directeur Clientèle et Marketing, Babacar DIOUF Directeur des Travaux, Mor DIOP Directeur Technique et du Développement, Abdoulaye CISSE, Directeur des Ressources Humaines, Emmanuel NDONG Directeur du système d'informations, Ndiaya DIOF, Directeur de la Communication et de la Coopération, et Abdourahmane BA, Directeur Qualité Sécurité et Environnement).</p>

Comité de Gestion COGES	Rôle
	<p>Le Comité de Gestion (COGES) est l'organe de pilotage des résultats économiques et financiers des entités du Groupe Eranove.</p> <p>Son rôle est de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • préparer la planification financière des filiales (business plans, plans à cinq 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
	<p>Le COGES est composé du Directeur Général (M. Abdoul BALL) et du Directeur Général Adjoint (M. Jean-Claude SIMANA) de la SDE, de la Directrice du Budget et du contrôle de Gestion (Mme Claudine SYLLA) et du Directeur Financier et Comptable (M. Alioune SAMBE).</p>

Pérenniser une gouvernance responsable

La gouvernance responsable de la SDE peut être synthétisée autour des trois points ci-après :

- ▶ **La simplicité et la lisibilité de l'organigramme**, articulée autour d'un Directeur Général, deux Directeurs Généraux Adjoints et onze directions centrales. Ensuite viennent les directions régionales, les sous directions et les services. Ce modèle organisationnel a comme principal avantage de renforcer l'efficacité du processus décisionnel.
- ▶ **Le fonctionnement matriciel** avec, comme logique de gouvernance, le management des processus : le modèle organisationnel des agences repose sur quatre piliers qui ont le même niveau hiérarchique mais ont des rattachements hiérarchiques différents. Le pilotage et la régulation des activités sont assurés :
 - par le client à travers la prise en compte permanente de ses besoins et attentes,
 - à travers les Directeurs régionaux dans le cadre du management des interfaces et les directeurs métiers (clientèle, exploitation, travaux, finance, stock, etc.) à travers le déploiement d'outils structurants, la déclinaison et le suivi des objectifs, le management des processus.
- ▶ **L'implication des parties prenantes**, en particulier le personnel, dans la boucle décisionnelle notamment dans le cadre des réunions ci-après : CODIR, revues d'activité, pactes de progrès, comités hygiène et sécurité, revues de processus, revues de direction, rencontres délégués du personnel, groupes projet, etc.



Placer l'éthique au cœur des décisions

Comme dans l'ensemble du Groupe Eranove, l'éthique est au cœur du dispositif de gouvernance de la SDE. La SDE a déployé un système de management de l'éthique et élaboré un code éthique qui a pour but de faire respecter les principes universels des droits de l'homme, de préserver l'environnement et de renforcer la lutte contre la corruption et la fraude. Ce code résume les règles et principes qui doivent guider les attitudes et comportements de chaque collaborateur. Un résumé de ce code est affiché dans tous les locaux de la SDE et la version complète du document a été distribuée à l'ensemble des collaborateurs. Un comité éthique a été mis en place et il est composé comme suit :

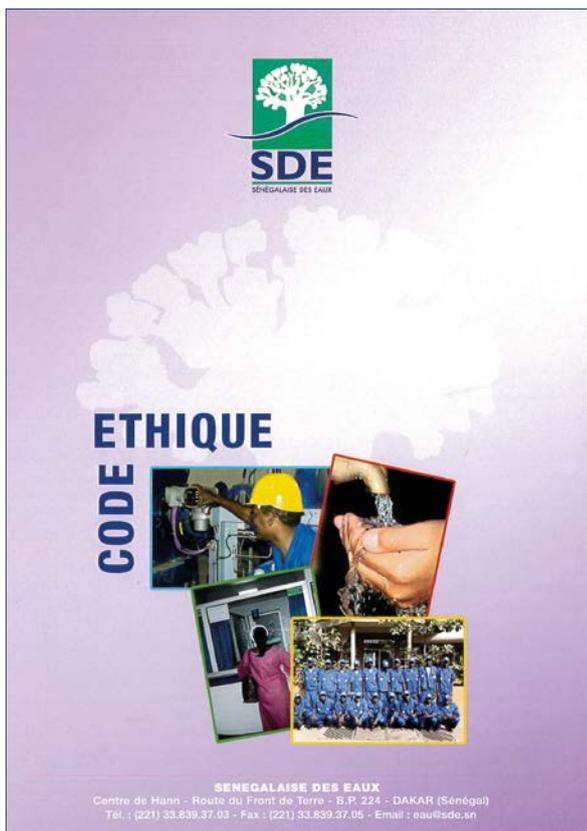
- ▶ Un Président: le chef du service juridique et assurance
- ▶ Quatre Directeurs centraux: Directeur des Ressources Humaines, Directeur des Travaux, Directeur Commercial et Marketing, Directeur des Achats et de la Logistique
- ▶ Un Directeur régional
- ▶ Le Chef du Service Marketing
- ▶ Un Acheteur
- ▶ Un Responsable technique
- ▶ Un plombier fermeur
- ▶ Deux représentants du personnel

La déclinaison du système éthique s'appuie sur :

- ▶ Un audit initial réalisé par un cabinet externe suivi d'un plan d'actions fixant les priorités
- ▶ Un plan de formation en cours de déploiement et qui va couvrir tous les collaborateurs
- ▶ Une sensibilisation avec des documents de vulgarisation du code éthique (affiches, chartes, calendriers, guide d'action éthique, parutions dans les flashes infos, etc.)
- ▶ Des dispositifs d'alerte éthique. Ces dispositifs sont en cours de renforcement pour les rendre plus robustes
- ▶ Un reporting sur l'éthique
- ▶ Un pilotage global de la démarche au niveau groupe avec des séminaires de haut niveau regroupant toutes les filiales dans le cadre d'un cercle métier dédié à l'Éthique
- ▶ Un cadre d'échanges des bonnes pratiques entre les entités du groupe

Fin 2016, la SDE s'est engagée dans le renforcement de son dispositif de prévention de la lutte contre la corruption. Pour ce faire, et conformément à la stratégie du groupe Eranove, elle a décidé de s'inspirer des exigences de la loi française dite « SAPIN 2 » qui porte sur la « transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique ».

Concrètement, le système de prévention préconisé par la Loi Sapin 2 repose sur les huit piliers suivants : cartographie des risques anticorruption, code de conduite, dispositif d'alerte, évaluation des partenaires commerciaux « Due Diligence », procédures de contrôles comptables, programmes de formation, sanctions disciplinaires et, enfin, un système de contrôle et d'évaluation de la mise en œuvre du système.



Les statistiques 2016 du Comité éthique de la SDE

À la SDE, en 2016, quatorze réunions du Comité éthique tenues, plus d'une soixantaine de plaintes ont été enregistrées et traitées par le Comité éthique.

Ces plaintes portaient pour l'essentiel sur les valeurs ou principes suivants : i) lutte contre la fraude, (ii) lutte contre la corruption, (iii) respect des lois et règlements, (iv) respect du client, (v) tenue de travail, (vi) conscience professionnelle.

Le système éthique évalué par un cabinet international

En 2016, dans une logique d'amélioration continue et de recherche d'excellence en matière d'éthique, le groupe Eranove a mandaté le cabinet ERM pour évaluer les systèmes de gestion de l'éthique de chacune des sociétés, y compris de la SDE.

Il s'est agi pour cette première phase de définir pour chaque entité un plan d'action à trois ans afin de rendre les systèmes conformes aux normes et lois internationales (notamment les standards de performance IFC et l'Anti Bribery Act), avec un focus particulier sur les fonctions à risque. Une seconde évaluation sera engagée à partir de 2018 pour confirmer la qualité de la mise en œuvre et analyser l'impact (efficacité) des systèmes et des organisations pour gérer l'éthique dans les sociétés.



Évaluer et certifier notre système de management

Certifier notre démarches QSE

État des lieux des certifications obtenues :

		AFNOR ISO 9001		AFNOR OHSAS 18001		AFNOR ISO 14001		AFNOR AFAQ26000
		Qualité	Première certification	Santé sécurité au travail	Première certification	Environnement	Première certification	Responsabilité sociétale
SDE tout le périmètre	Tout le périmètre				2010		2010 (Sauf usine de Kohr)	Exemplaire
	Périmètre de première certification	✓	2002	✓	2006 (Usine de Ngnith)	✓	2008 4 usines de production d'eau (NCS, Ngnith, R. Toll et Méthé), Laboratoire et maintenance centrale (sauf usine de Khor)	

La SDE a fait le choix d'un système de management en conformité avec les normes internationales de management. La mise en place du système de management selon les normes ISO s'est faite progressivement depuis 1999. Les étapes clés qui ont ponctué cette démarche sont articulées comme suit :

1999 : Démarrage du système de management selon la norme ISO 9001.

2002 : Certification de la SDE sur un périmètre et des champs complets selon la norme ISO 9001 V2000, plaçant ainsi la SDE parmi les premières entreprises du continent à obtenir ce précieux label délivré par Afnor Certification. À noter que cet audit de certification initiale est complété chaque année par un audit de suivi.

2005 : Renouvellement du certificat ISO 9001 Version 2000.

2006 : Certification de l'usine de Ngnith selon le référentiel OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series), qui constitue la référence mondiale en termes de management de la santé et de la sécurité au travail. À noter que cette certification était la sixième délivrée en Afrique par le groupe AFNOR.

2007 : Certification de l'usine de Keur Momar Sarr (KMS) selon le référentiel OHSAS 18001.

2008 : Renouvellement de la certification ISO 9001 et passage à la version 2008 de la norme.

Extension de la certification OHSAS 18001 au Laboratoire central, à la Sous-Direction Maintenance centrale, à l'Usine du Point B et à l'Usine de Richard Toll.

Certification initiale de l'usine de Ngnith à l'ISO 14001 (norme internationale sur l'environnement) par étapes avec un niveau 2. Cette certification a fait de Ngnith le premier site QSE de la SDE.

2010 : Extension de la certification QSE à l'ensemble du périmètre à l'exception de l'usine de Khor qui n'a pas obtenu la certification ISO 14001 et est restée sur la double certification Qualité Sécurité.

2012 : Renouvellement de la certification QSE.

2014 : Renouvellement de la certification QSE.

2016 : Migration du système vers les nouvelles versions (2015) des normes ISO 9001 et ISO 14001.

Certification de l'usine de Khor à l'ISO 14001 qui devient ainsi complètement QSE, à l'image de toute l'entreprise.

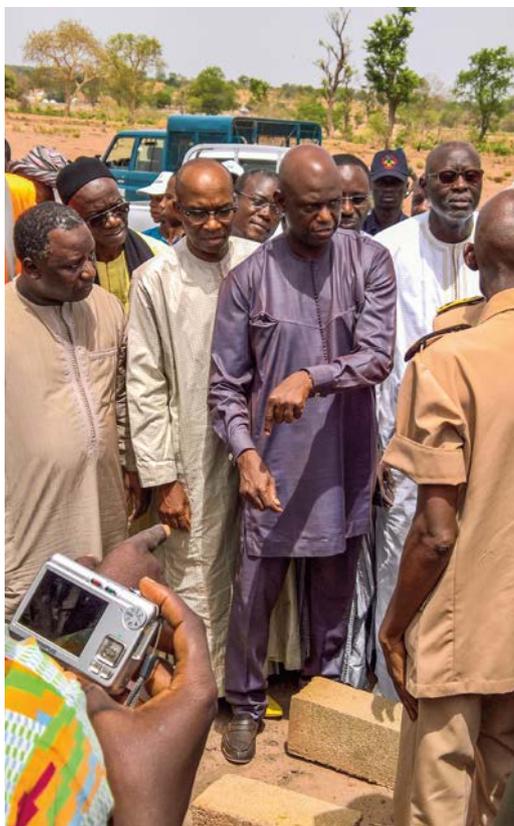
Intégration dans le champ de la certification de la composante conception du fait du développement des nouvelles activités confiées à la SDE par l'État du Sénégal dans le cadre des programmes d'urgence. Chaque société opérationnelle du groupe met en œuvre les normes Qualité ISO 9001 et Environnement 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.

Le système de management QSE ancré dans les pratiques

Pour animer le système de management QSE, la SDE compte 52 auditeurs internes et 29 correspondants QSE. Afin de mieux impliquer le top management dans la démarche, le comité de direction élargi (Directeurs centraux et régionaux) compte parmi ses membres 20 auditeurs, soit 38 %. Au niveau du CODIR, sur 11 Directeurs centraux, 6 sont des auditeurs soit 54 %.

En 2016, 26 collaborateurs constitués du CODIR et de l'ensemble des Directeurs régionaux, 52 auditeurs internes et 29 correspondants QSE ont été formés à la stratégie de migration du système de management de la SDE vers les versions 2015 des normes ISO 9001 et ISO 14001.



S'engager dans une démarche RSE

Étapes clés de la démarche

La démarche RSE s'est structurée progressivement avec la mise en place des modèles d'excellence développés par Afnor Certification.

Les étapes clés qui ont ponctué cette démarche sont articulées comme suit :

2006 : Évaluation des pratiques de la SDE selon le modèle d'excellence AFAQ 1000NR. Ce modèle, articulé autour des thématiques du développement durable, a permis, à l'issue de l'évaluation, d'identifier des pistes de progrès déterminants pour la suite de la démarche, à savoir : l'extension de l'OHSAS 18001 à l'ensemble du périmètre, la mise en place de l'ISO 14001, la structuration de la démarche RSE pour sortir de la logique du mécénat jusque-là adoptée.

2012 : Suite à la parution de la norme ISO 26000, l'AFNOR a fait évoluer son modèle d'évaluation AFAQ 100NR qui est devenu AFAQ 26000. La SDE a saisi l'occasion pour lancer une évaluation suivant ce modèle articulé autour de quatre niveaux : initial, progression, maturité et exemplaire, et a obtenu le niveau maturité.

2015 : Renouvellement de l'évaluation suivant le cycle de trois ans prédéfini et obtention du niveau exemplaire.

La prochaine évaluation de surveillance est prévue en décembre 2017.

La RSE animée au niveau du Groupe Eranove : un cercle métier dédié et un reporting annuel validé par Mazars

Depuis 2015, un cercle métier développement durable a été créé par le Groupe Eranove pour fédérer les expertises, multiplier les échanges d'expérience internes, formaliser une démarche de reporting développement durable, favoriser une culture d'entreprise en la matière et multiplier les initiatives relevant de l'application des principes de durabilité au sein du Groupe Eranove. Ce cercle métier est animé par la maison mère, il intègre les points focaux de chaque société du groupe.

Cette organisation par cercle métier permet de concilier la prise en compte des enjeux du groupe (échanges d'expérience, amélioration continue, lancement de chantiers transverses) et le respect des spécificités et de la culture de chaque entreprise.

Depuis 2015, sous l'impulsion de la maison mère, toutes les sociétés du groupe ont mis en place un suivi d'indicateurs RSE sur un périmètre d'indicateurs représentatifs de l'empreinte des sociétés et conformes à la Loi Grenelle II. Ce reporting RSE est inclus dans le cycle de management des sociétés à partir de l'exercice 2016.



Chapitre 2 - Faciliter l'accès à l'eau et optimiser la relation client

Quelques chiffres en 2016



Améliorer les performances des installations



Pour la SDE, rendre accessible 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.

Quelques résultats marquants

Au cours des cinq dernières années, la SDE a démontré une performance soutenue dans le secteur de l'eau potable.

La production est passée de **153 867 m³ à 180 444 m³ entre 2012 et 2016 (+17 %).**

Le nombre de clients a enregistré **une forte hausse passant ainsi de 586 999 à 706 401 (+ 20 %)**. Fin 2016, la SDE fournissait ainsi de l'eau à près de 6 500 000 de personnes¹.

Sur le plan des travaux, **les branchements ordinaires et les extensions** connaissent des évolutions significatives, en progression respectivement de **+ 122 % (6 231 à 13 840) et + 44 % (75 744 mètres à 109 017 mètres)**.

Quelques projets de transformation

Mise en place de la Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO):

Mise en place de la GMAO en 2016 pour moderniser le système de gestion de la maintenance électromécanique et du parc automobile. Cet important projet a complètement transformé les pratiques de gestion de la maintenance en permettant une meilleure planification des activités de maintenance, une maîtrise des coûts (main-d'œuvre, pièces détachées, traitement administratif, etc.), une amélioration de la fiabilité, une traçabilité des équipements et une structuration du retour d'expérience grâce notamment à l'historique des travaux de maintenance.

Informatique industrielle

Ce projet a pour objectif de :

- Mettre à niveau l'informatique technique des différents sites (réseaux, automates, logiciels, etc.) avec un réseau dédié;
- Centraliser à terme des informations afférentes au fonctionnement des ouvrages de production, au niveau du cockpit de supervision;
- Améliorer la supervision du réseau d'AEP de Dakar avec l'intégration de la télésurveillance des ouvrages;
- Interfacier le réseau dédié à l'informatique industrielle avec le réseau d'entreprise (informatique de gestion) et les autres applications (Saphir, SIG, etc.) pour divers besoins (consultations, reporting, mutualisation de données, amélioration de la gestion de la distribution et de l'information aux clients, etc.).

¹ Source : Ministère de l'Hydraulique et de l'Assainissement

Système d'informations géographiques (SIG)

La nouvelle plateforme ARCGIS mise en exploitation permet à tous les secteurs de se connecter à la base de données de l'entreprise et de réaliser les mises à jour à partir de leurs unités SIG. Cette grande avancée permet de gagner en précision et en efficacité dans les tâches d'exploitation. En effet, elle permet une meilleure précision des tracés des canalisations ainsi que les équipements de réseau, une amélioration de la fiabilité des mètres, une identification des clients impactés par les incidents de réseaux, une modélisation des flux de distribution dans une perspective d'équilibrage du réseau et de meilleure maîtrise des zones déficitaires, etc.

Étendre l'accès aux populations défavorisées

L'Afrique, en 2016, a une population de plus de 1,2 milliard d'habitants avec une projection de doublement à l'horizon 2050. Près de 319 millions¹ d'entre eux n'ont pas accès à l'eau potable.

La SDE s'est engagée aux côtés de l'État du Sénégal pour mettre en place une organisation optimale et participer ainsi à combler le déficit d'alimentation en eau pour les générations présentes et futures. Plusieurs solutions permettent de favoriser l'accès à l'eau pour le plus grand nombre :

- La structure tarifaire, avec une tranche sociale pour permettre aux populations les plus démunies de bénéficier de l'accès à l'eau dans des conditions supportables.
- 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.
- Le financement de projets Alimentation en Eau Potable (AEP) en dehors de notre périmètre affermé à l'endroit des populations les plus défavorisées.
- La réalisation de programmes d'urgence en se substituant ponctuellement à la Société Nationale Des Eaux du Sénégal (SONES) qui assure la gestion du patrimoine dans un cadre contractuel défini. Ces programmes peuvent concerner la réalisation de forages, de travaux d'amélioration de la distribution, etc.

Le nombre de branchements dédiés aux populations à faible revenu a été de 4 781 en 2015 et de 5 848 en 2016.

Les branchements sociaux eau à la SDE

Le coût d'un branchement ordinaire reste encore dissuasif pour de nombreuses familles. Il faut compter 133 200 FCFA pour un branchement abonnement normal, soit près de deux fois le salaire minimum mensuel au Sénégal.

Pour rendre plus accessibles les branchements individuels, l'État et ses partenaires financiers ont développé des programmes de branchements sociaux. Ils utilisent des mécanismes financiers et techniques qui améliorent la souplesse des procédures d'abonnement pour les populations à faible revenu, la SDE a alors le rôle de mettre en œuvre sur le terrain les branchements sociaux.

Au cours des cinq dernières années, 53 793 branchements sociaux et 276 691 ml d'extension ont été réalisés.

¹ Source : Progress on drinking water and sanitation, OMS/UNICEF, 2015

Les programmes d'urgence

Pour améliorer la desserte en eau au niveau de certains quartiers de Dakar à topographie élevée, l'État du Sénégal avait confié à la Sénégalaise des Eaux, par le biais de l'avenant n° 8 du contrat d'affermage, la possibilité de réaliser d'importants programmes d'urgence de sécurisation de l'approvisionnement en eau potable (AEP) de Dakar.

Le programme qui a couvert la période 2014-2015 avait pour objectif de mobiliser une capacité supplémentaire de 60 000 m³/jour au 31 décembre 2015.

Pour ce faire, la SDE devait préfinancer la réalisation et l'équipement de 21 nouveaux forages situés dans la zone de Pout, Littoral Nord et Dakar et les travaux de renforcement du réseau de distribution.

73 920 m³/j soit un taux de réalisation de 123 % par rapport à l'objectif de 60 000 m³/j attendu du projet soit plus de 6 343 380 000 F CFA.

Le Ministère de l'Hydraulique et de l'Assainissement, satisfait du déroulement des travaux du programme d'urgence 2014-2015, a confié à la SDE le préfinancement et la réalisation d'un deuxième programme d'urgence 2016-2017 d'un montant de 2 623 017 641 F CFA.

La convention programme, financée par la SONES, a été signée le 20 mai 2016 et comporte plusieurs volets :

- Renforcement de la production par la réalisation de quatre forages à Dakar, Toubab Dialaw et Bayakh. Le volume à mobiliser est de 6 688 m³/j ;
- Renforcement de la distribution ;
- Amélioration de la gestion des flux ;
- Renforcement de la sectorisation.

À la fin de l'année 2017, tout le volet production a été bouclé et seuls trois regards restaient encore en cours de réalisation avec une fin des travaux prévue début 2018.



Développer des services innovants



Depuis trois ans, la SDE est résolument engagée dans une démarche volontaire d'innovation, construite autour de la conviction que les nouvelles technologies permettent d'améliorer le service rendu à ses clients. Notre vision de l'innovation s'articule autour de deux idées fortes : améliorer l'expérience client et renforcer encore la performance des installations.

Améliorer l'expérience client

En offrant des services toujours plus innovants, la SDE ambitionne de réinventer les liens qu'elle entretient avec ses clients en les plaçant au cœur de ses préoccupations.

Le plan de transformation de la relation client repose sur les projets structurants comme Saphir V3, le Cockpit.2, le déploiement de l'application SDE Mobile, l'agence en ligne (E-agence), la nouvelle agence de Pikine, la poursuite de la diversification des modes de paiement par l'intégration de nouveaux opérateurs de paiement mobile, afin de donner aux clients la possibilité de payer leurs factures avec l'opérateur de leur choix.

Le logiciel de gestion clientèle Saphir

Nouveau logiciel de gestion clientèle développé en synergie avec la CIE et la SODECLI et permettant une gestion client plus fine et intégrant les nouveaux canaux et services.

Le cockpit.2.0

Le cockpit.2.0 est une plateforme intégrée de pilotage des interventions et de traitement des demandes et réclamations de la clientèle. Composé d'un centre d'appels et d'une supervision des interventions en 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™, l'application qui gère les services du Cockpit.2.0 permettent à l'utilisateur d'accéder à ces 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, etc.).

Le cockpit de supervision dispose désormais :

- D'informations précises sur tous les clients du grand Dakar (géolocalisation, contact téléphonique et e-mail, 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:
 - Les interventions terrain pour les travaux de maintenance, de branchements et celles relatives aux demandes clients pour les abonnements, les résiliations...;
 - La position de la flotte de véhicules pour optimiser le temps d'intervention ;
 - 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.

Accueil client

La modernisation des agences de la SDE prend une nouvelle dimension avec le projet de l'agence de Pikine qui doit symboliser le renouveau de l'accueil et le service client. Conduit par un architecte, ce projet doit permettre à la SDE d'atteindre les standards internationaux en termes d'accueil clients.

La remise à niveau des secteurs et centres (climatisation, renouvellement des chaises visiteurs et du système de gestion des files d'attente) va se poursuivre avec le déploiement des outils suivants :

- Le Wifi gratuit pour tous les clients qui se rendent à l'agence ;
- La borne digitale de paiement de factures ;
- Le système de gestion électronique des files d'attente ;
- La vidéosurveillance qui permet de réguler les flux des clients pendant l'affluence.



Projet SDE Mobile

Dans la poursuite de la modernisation de ses outils, la SDE et le groupement GS2E ont convenu de développer une application mobile accompagnée d'une application web permettant de fournir aux clients de la SDE :

- Un service de signalement des incidents du réseau de distribution d'eau.
- Une interface permettant d'informer les clients (flash infos ou communiqués), de géolocaliser les agences et de mettre à disposition les contacts utiles.
- Une plateforme d'assistance, de partage et de sensibilisation sur les bonnes pratiques comme l'économie de l'eau.

Depuis mars 2017, l'application SDE est disponible sur le Play Store de Google et l'App Store d'Apple, sans interruption de service, accessible depuis un smartphone Android et IOS. Cette application offre une plus grande proximité avec la clientèle et sert de canal de communication bidirectionnel avec la SDE. Ce projet est à présent relayé sur les réseaux sociaux qui bénéficient d'un plus fort engagement de la part de la SDE qui communique avec ses clients de façon croissante sur ce canal de prédilection des populations du Sénégal.

Projet E-agence SDE

La E-agence, agence en ligne ou agence virtuelle, est une application de gestion clientèle accessible sur le Net avec une interface directe ou indirecte avec l'application de gestion clientèle Saphir. Elle est l'équivalent d'une agence physique dans les prestations offertes par la SDE (Abonnement, Branchement, Paiement des factures, Mutation, Résiliation, Informations, etc.).

Les nouveaux modes de paiement

Après la signature en juin 2016 des principaux opérateurs de paiement décentralisé, la diversification se poursuit avec l'arrivée prochaine de Zuulu, Wizaal, ORBUS et la SGBS.

Au mois de décembre 2016, 21 % des clients dont les échéances étaient programmées sur la période, ont utilisé ces réseaux pour payer leurs factures.

Renforcer encore la performance des installations

Le télé relevé/Projet de Compteurs connectés

Le projet de télé relevé par le réseau à basse fréquence pour l'internet des objets connectés, finalement retenu pour opérer le changement nécessaire de modernisation, se déploie progressivement depuis l'autorisation donnée par l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP).

Un groupe de projet a été mis en place, en partenariat avec l'ARTP pour tester la solution de télé relevé de compteurs par l'internet des objets connectés.

L'objectif est de disposer dans le courant de l'année 2018 d'un système de relevé de compteurs connectés, interfacé avec notre logiciel de gestion de la clientèle Saphir et permettant d'informer les clients sur ses consommations d'eau. Deux solutions seront testées dans trois villes que sont Dakar, Mbour et Saint Louis.

Chapitre 3 - Préserver l'environnement

Réduire les pertes d'eau et rationaliser la consommation d'énergie

La SDE attache une importance particulière à la sauvegarde des ressources, en particulier l'eau, indispensable à l'exercice de ses activités, à la vie et sur laquelle la SDE a des leviers d'action forts et concrets.

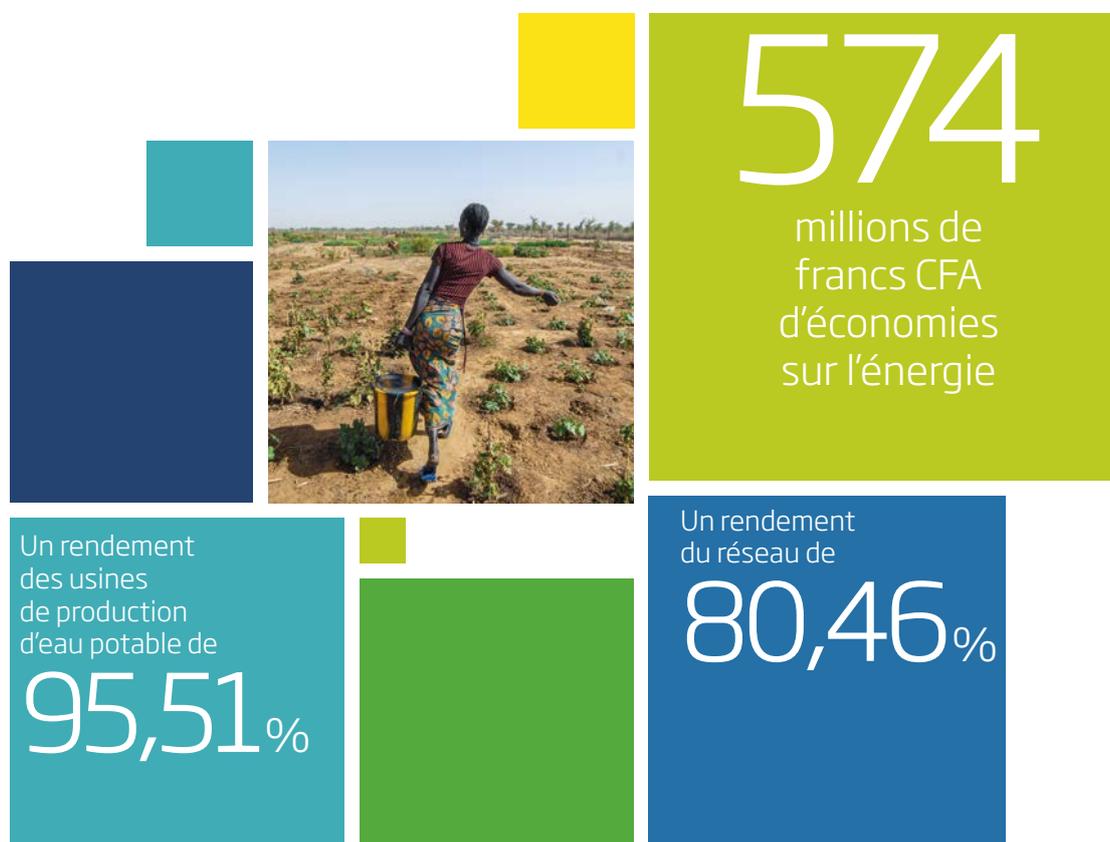
Évolution de la consommation d'eau brute des usines

Le rendement de réseau

La SDE attache une importance particulière à la **sauvegarde des ressources, en particulier l'eau**, puisqu'elle est indispensable à l'exercice de ses activités.

Petit rappel sur les performances réalisées

De 1996, année de la prise de service, à 2016, le rendement de réseau est passé de 68,2% à 80,46%. Cette remarquable performance a permis d'économiser plus de 280 millions de m³ d'eau soit l'équivalent de six fois la production annuelle de l'usine de Keur Momar Sarr.





Un plan d'action rendement de réseau est toujours mis en œuvre, aussi bien à Dakar que dans les différentes Directions Régionales pour optimiser en continu ce rendement.

Les axes forts de ce plan d'action sont les suivants :

- La finalisation des anciens programmes de renouvellement et de réhabilitation ;
- La recherche active de fuites ;
- La détection des fuites invisibles ;
- Le renouvellement des compteurs âgés ;
- Le renforcement des moyens d'intervention (compresseur, tronçonneuse, motopompe d'épuisement, équipes de plombiers à Dakar, etc.) ;
- La sectorisation du réseau pour un isolement des fuites au plus près ;
- La surveillance et la reconfiguration des zones inondées ;
- La gestion des pressions de distribution ;
- L'amélioration de la facturation.

Moduler la pression de l'eau pour réduire les pertes sur le réseau

La SDE a expérimenté en 2015, dans un quartier pilote (« le Sacré-Cœur ») de Dakar, un programme de sectorisation et de modulation de pression dans l'objectif de réduire les pertes. Avant l'expérimentation, le débit était de 350 m³/h entre minuit et 5 heures du matin et cette forte pression occasionnait d'importantes casses et fuites sur le réseau, privant certains quartiers d'eau. Grâce à une meilleure répartition des volumes d'eau distribués et un enregistrement continu chez les clients sensibles, le débit a pu être stabilisé à 50 m³/h. Résultat : ce sont près de 550 000 m³ d'eau qui ont pu être économisés en un an.

Fort de ces résultats, la SDE a déployé deux autres projets de modulation en 2016, l'un dans la zone basse de la distribution des Réservoirs des Mamelles, intitulé « Ngor Almadies » et l'autre, sur un piquage de la conduite principale d'alimentation de la ville de Dakar, dénommé « DÉPART RR2 Dakar ». Le principe est le même que pour la zone pilote : il s'agit de maîtriser la pression, surtout la nuit, dans ces zones basses tout en réduisant les pertes d'eau dues aux casses de conduite tout en mobilisant des volumes d'eau supplémentaires pour alimenter les zones déficitaires sans créer des manques d'eau.

Ce sont ainsi plus de 2 200 000 m³ qui seront économisés par an, soit l'équivalent de la production annuelle d'un forage de plus de 280 m³/h.

L'efficacité énergétique

La consommation énergétique constitue un sujet stratégique pour la SDE car elle représente 35 % des charges. Cet état de fait est dû principalement à l'éloignement des ressources d'alimentation en eau de Dakar ce qui entraîne des consommations d'énergie très élevées pour le pompage et le transport. C'est la raison pour laquelle, depuis plusieurs années, la SDE a mis en place une stratégie pour déployer des actions visant à identifier les opportunités de réduction de la facture énergétique et à mettre en œuvre les actions nécessaires.

En 2016, les principales actions mises en œuvre ont concerné :

- Révision puissances souscrites
- Révision tarifaire
- Surpresseur de Mékhé : Maintenance des motopompes
- Renouvellement équipement : Point B et Thiaroye
- Suivi facturation (KMS, F2 Sébi, Pout Nord, Thiaroye)

D'autre part, afin de structurer davantage les actions déployées et de les inscrire dans une dynamique d'amélioration continue, la SDE va lancer une démarche de certification selon la norme ISO 50001 Management de l'énergie.

À la SDE, des comités « éco-énergie » pour réduire la consommation d'électricité

À la SDE, premier client de la Société Nationale d'Électricité du Sénégal (SENELEC), l'enjeu de l'économie d'énergie se traduit par la mise en place de **comités régionaux « éco-énergie »**. Ces comités ont comme objectif d'optimiser les consommations énergétiques. Leurs actions couvrent l'optimisation des factures d'électricité et la réduction des consommations des installations.

Placés sous la supervision d'un ingénieur chargé de piloter les actions liées à l'efficacité énergétique, ces comités ont permis de réaliser en 2015 et 2016 plus de 1 200 MFCFA (1,8 M€) d'économies à travers la réalisation d'actions adaptées telles que l'optimisation de la maintenance des motopompes, le renouvellement de certains équipements moins consommateurs d'énergie, le suivi des facteurs de puissance, le suivi strict de la facturation, etc.

Par ailleurs, les réflexions sur les énergies renouvelables sont en cours. La SDE suit la **consommation des ressources secondaires**, afin de rationaliser leur utilisation. C'est le cas de matières premières entrant dans la production d'eau potable et d'eau déminéralisée de process (chlore gazeux, chaux, hypochlorite de calcium, sulfate d'alumine), dont le suivi fait partie intégrante du reporting RSE déployé au niveau du Groupe Eranove.



Prôner et faciliter une consommation durable

L'axe principal de communication concerne l'économie d'eau. La SDE promeut l'économie d'eau auprès des consommateurs pour réduire leur facture d'eau. Des campagnes de communication sur la réduction des gaspillages d'eau sont régulièrement organisées :

- Par voie de presse
- Par affichage
- Par rencontres directes à travers des journées portes ouvertes, des causeries avec les associations de quartier, etc.

C'est dans ce cadre que des actions de communication sont conduites auprès du grand public et en direction de certaines structures pour faire baisser les consommations.

Rappel sur le plan de réduction des consommations de l'administration

L'objectif poursuivi à travers ce programme était de faire baisser la facture de l'État de 3 milliards de FCFA.

Dans le cadre de sa politique RSE, la SDE a entrepris d'accompagner l'État du Sénégal afin de réduire les consommations d'eau des bâtiments administratifs par la préservation des ressources en eau, souvent gaspillées dans des fuites non réparées. L'eau gaspillée par les bâtiments administratifs était estimée à 15 000 m³/jour, ce qui représentait une bonne partie du déficit actuel en eau sur la région de Dakar.

Le projet, qui a coûté à la SDE 177,5 millions de FCFA, a permis d'inverser les tendances haussières des consommations de l'Administration Centrale. C'est ainsi que l'État a pu réduire les consommations des 100 plus gros bâtiments administratifs de 521 939 m³ soit 1,2 milliard de FCFA en 2012 et 622 328 m³ soit 1,5 milliard de FCFA en 2013, ce qui a permis de passer le poids des consommations de ces 100 bâtiments de 59,29 % en 2011 à 55,15 % en 2012 et 51,59 % en 2013.

Maîtriser les rejets

La maîtrise des impacts liés aux rejets constitue une priorité dans la politique environnementale de la SDE. 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 décanation, 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. Ces paramètres font l'objet d'un suivi rigoureux à travers des analyses qui permettent de prendre des dispositions en cas de dépassement des valeurs limites fixées par la réglementation. Certaines installations gérées dans le cadre du périmètre affermé ne disposent pas de lagunes et limitent de ce fait les moyens d'action. Dans ce cadre, la SDE exerce son pouvoir d'influence auprès des autorités pour la mise en conformité des installations et mène des actions spécifiques au niveau des sites concernés pour réduire les impacts environnementaux (réduction des volumes de rejets, maîtrise de certains rejets, mise en place d'analyses environnementales et de plans de gestion environnementale, etc.).

Réduire les nuisances sonores

Depuis plusieurs années, la SDE a mis en place des dispositions pour réduire les nuisances sonores liées à ses installations.

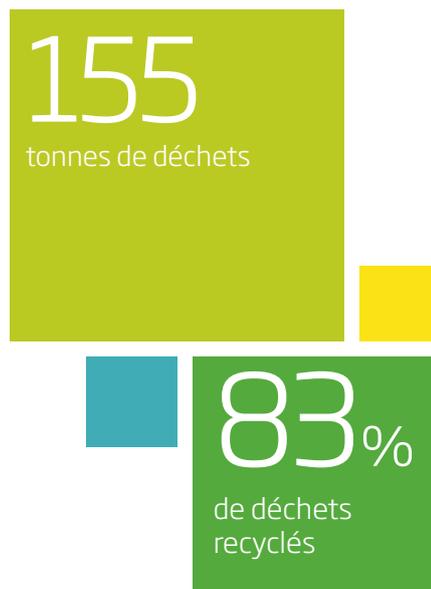
Cette politique s'est traduite par le remplacement systématique des anciens groupes électrogènes par des groupes plus silencieux et en conformité avec la réglementation.

En parallèle, la SDE met à la disposition de tous les collaborateurs travaillant dans les sites de production des casques antibruit ou des bouchons d'oreilles parmi les équipements de protection individuelle (EPI) fournis chaque année. Le port de ces équipements est obligatoire sur le site et le respect de cette règle est rappelé à tous lors des sensibilisations et sur des pictogrammes affichés sur le site.

Par ailleurs, la SDE dispose d'un sonomètre pour réaliser dans tous les sites des mesures de bruit et définir ainsi une cartographie permettant d'apporter une surveillance plus stricte du niveau sonore, en conformité avec la réglementation.

En vue de prévenir les maladies professionnelles liées aux nuisances sonores, la SDE réalise deux fois par an une surveillance médicale particulière des collaborateurs évoluant dans les sites à niveau sonore élevé. Cette surveillance est réalisée à travers des audiogrammes afin de s'assurer que leurs facultés auditives restent intactes.

La gestion de déchets en chiffres en 2016



Optimiser la gestion des déchets

Le traitement des déchets constitue un axe fort de notre politique environnementale dans la mesure où il s'inscrit en droite ligne des préoccupations au niveau national. 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.

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. La SDE a mis en place des instructions de travail de gestion des déchets, des registres de suivi des déchets, des bordereaux de suivi des déchets et une quantification des déchets produits.

Ces déchets concernent les huiles usagées, les batteries, les ampoules néons, les déchets d'équipement électriques et électroniques, les filtres à huile et à gasoil de l'usine de Ngnith, les déchets d'activité de soins des infirmeries, les cartouches d'imprimantes, les emballages souillés des produits de traitement, etc.

Tous ces déchets font l'objet d'un traitement à travers des filières spécialisées à l'exception des ampoules néons et des filtres de Ngnith pour lesquels il n'existe pas de filière au Sénégal. Ces déchets sans filière d'élimination sont stockés et traités sur site et des solutions d'élimination sont recherchées.

En ce qui concerne les emballages de chaux, un accord a été trouvé avec le fournisseur pour remplacer les sacs en plastique par des sacs en papier afin de réduire les impacts sur l'environnement car ces sacs étaient soit acheminés en décharge, soit brûlés sur place.

La gestion des chutes de PVC: un exemple d'économie circulaire

Dans le cadre de ses activités d'exploitation, la SDE utilise des tuyaux en PVC qui génèrent beaucoup de déchets constitués par les chutes des travaux. Ces tuyaux sont fabriqués par une entreprise spécialisée dont les locaux sont à proximité du siège social. Une convention a été signée avec cette entreprise pour acheminer les chutes de PVC issues de nos activités afin qu'elle les réutilise dans son process de production.

Lutter contre le changement climatique

Le rythme des saisons impacte directement l'activité de la SDE. Les périodes de grosse chaleur accroissent les consommations d'eau potable, et on observe un glissement de la saison des pluies vers le mois de septembre, ce qui impacte fortement l'activité. Ainsi, la variabilité climatique au sein d'une même année et les variations climatiques sur plusieurs années influent substantiellement sur les équilibres de production.

Par essence, la SDE attache donc une grande importance à la prise en compte de la lutte contre le changement climatique dans ses activités, d'autant que les pluies provoquent des inondations récurrentes dans certaines zones, poussant ainsi la SDE à réaliser des restructurations de ses réseaux.

Depuis 2015, dans le cadre du reporting RSE, la SDE mesure ses émissions liées à la production d'eau potable, aux consommations de carburant pour les véhicules et les groupes et à celles des agences, bureaux et usines. Utilisant les facteurs d'émissions du Bilan Carbone de l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie), selon une méthode vérifiée chaque année par un Organisme Tiers Indépendant, le suivi de ces émissions est la première étape vers l'amélioration de leur maîtrise et leur réduction.



Chapitre 4 - Développer le capital humain



Encourager des emplois justes et durables

Respecter les lois nationales et internationales

Dans le respect des dispositions légales applicables au Sénégal et des principes de l'Organisation Internationale du Travail relatifs au travail des enfants, les procédures de recrutement de la SDE intègrent un critère d'âge avec un minimum fixé à 18 ans. Le recours au travail forcé et à celui des enfants est naturellement proscrit.

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.

En parallèle, la SDE suit 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.

Taux d'absentéisme SDE
0,94%
en 2016

Soutenir le recrutement local et l'emploi durable

La SDE 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. En effet, la valorisation du capital humain sénégalais constitue un axe stratégique très fort et explique le faible taux de présence du personnel expatrié (un cadre expatrié en 2016).

En 2016, 97% des contrats étaient des CDI.

Lutter contre les discriminations

Le principe de non-discrimination est un des principes fondamentaux édictés dans le code éthique de la SDE et déclinés dans la politique de recrutement.

En ce qui concerne l'équilibre hommes/femmes, le faible taux de féminisation de l'effectif (18%), est acceptable pour le secteur d'activité et par rapport aux comparables sénégalais. Pour autant, des efforts doivent être accentués pour augmenter le taux de femmes dans les postes d'encadrement. Des indicateurs sont mis en place pour assurer le suivi de l'évolution de l'effectif féminin et des salaires moyens hommes/femmes, par catégorie socio professionnelle et la SDE a pris conscience de la nécessité de rééquilibrer les effectifs pour assurer la pérennité de la société.

La SDE a mis en place un suivi de l'embauche et de l'intégration de personnes en situation de handicap. Les collaborateurs en situation de handicap se voient également proposer des adaptations de leurs postes de travail et de leurs fonctions, afin de les maintenir dans l'effectif dans les meilleures conditions.

Motiver la performance

La SDE s'efforce d'offrir à ses collaborateurs une rémunération juste et compétitive qui la place parmi les entreprises de référence au Sénégal.

Le salaire moyen a augmenté de 18% entre 2012 et 2016.

Encourager le dialogue social

La SDE fait du dialogue social une exigence incontournable. En effet, les performances observées et maintenues dans le temps sont en grande partie dues à la paix sociale qui prévaut au sein de la SDE. En plus du respect de la réglementation en matière de droit social, la SDE est soucieuse du respect des principes de liberté d'association et de négociation collective prônés par l'Organisation Internationale du Travail, des principes d'égalité des chances, et s'engage à combattre toute discrimination.

Au sein de la 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 2016, un accord collectif a été signé avec les partenaires sociaux, portant sur les conditions salariales, d'avancement, et les primes de transport et de logement.

Assurer une protection sociale à nos collaborateurs

La politique sociale de la SDE s'articule autour de la santé, de l'habitat et de la retraite.

Santé

Tous les collaborateurs de la SDE bénéficient systématiquement dès leur embauche, d'un dispositif d'assurance santé à travers l'Institut de Prévoyance Maladie qui couvre leurs dépenses de soins en cas de maladie, et prend également en compte leur conjoint et leurs enfants. De plus, à la SDE, ce dispositif est complété par une assurance maladie ce qui permet une couverture totale des collaborateurs. La SDE a identifié parmi ses groupes vulnérables les collaborateurs atteints de pathologies graves et leur vient en aide dans le cadre de la prise en charge des médicaments. D'autre part, un comité SIDA très dynamique existe depuis plus d'une dizaine d'années à la SDE et compte parmi ses réalisations 324 dépistages pour l'année 2016. Des campagnes de dépistage de certaines pathologies comme le cancer du col de l'utérus sont organisées au profit des collaborateurs et des parties intéressées présentes autour de nos sites. En 2016, 105 dépistages du cancer du col de l'utérus ont été réalisés. Par ailleurs, à l'occasion des visites annuelles, des dépistages systématiques du cancer de la prostate, du sein et du col de l'utérus sont organisés pour tous les collaborateurs âgés de 40 ans et plus tous les deux ans.

Retraite complémentaire

En plus de la retraite nationale, tous les collaborateurs de la SDE bénéficient d'une retraite complémentaire souscrite auprès d'une société d'assurance. Cette retraite complémentaire permet de pallier la baisse substantielle des revenus consécutive à la retraite et constitue un facteur de fidélisation et de motivation des collaborateurs.

Fonds Commun de Placement (FCP)

Au titre des financements sociaux, la SDE a mis en place un fonds commun de placement dédié à la participation des collaborateurs au capital. 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 et une option de prélèvement facultatif est proposée pour ceux qui souhaitent augmenter leur épargne.

Entraide et solidarité

La SDE est dotée d'un fonds de solidarité intitulé fonds social qui offre une aide financière non remboursable aux collaborateurs lors des événements heureux ou malheureux de la vie.

La SDE, en relation avec ses partenaires sociaux, a mis en place des outils de promotion sociale gagés 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 2 000 000 FCFA.

Indicateurs 2016

Dépenses volontaires en avantages sociaux : 198 millions F CFA

Fonds alloués aux prêts internes : 80 millions F CFA

Garantir la santé et la sécurité au travail

Accidents de travail

(entre 2015 et 2016)

Fréquence en baisse de

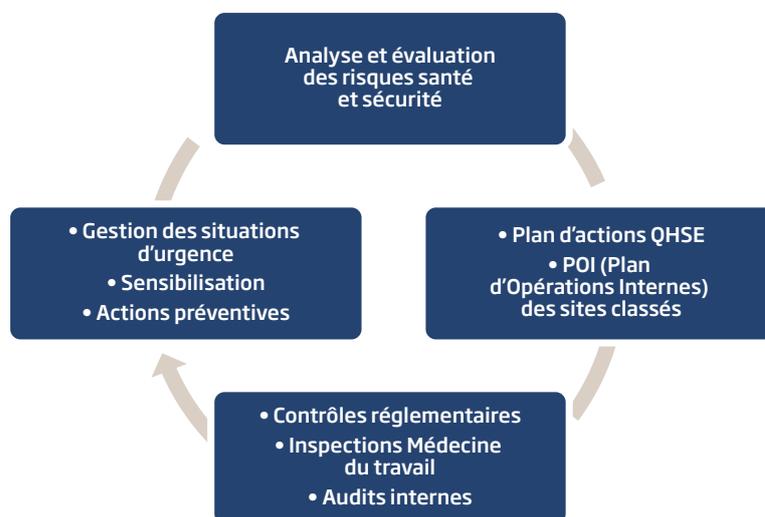
17%

Fréquence en gravité de

26%

La préservation de la santé et de la sécurité au travail est un axe majeur de la politique sociale de la SDE. 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 18001, les analyses de risques et les programmes de management QSE, les actions de prévention mises en œuvre par les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), les Visites de site et les réunions de sécurité.

À la DQSE, les correspondants 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 exigences du référentiel OHSAS 18001.



Exemple de formation des releveurs pour renforcer leur sécurité dans la conduite des motos

Plusieurs activités de la SDE impliquent la conduite de mobylettes. C'est le cas en particulier des releveurs. En 2016, la SDE a changé le parc des mobylettes par des motos. Dans ce cadre, pour garantir la sécurité des collaborateurs, notamment dans ce changement de moyen de transport, la SDE a commis les services d'une auto-école spécialisée pour réaliser des formations habilitantes. Ces formations sont conçues autour de modules très pratiques, basés sur les conclusions d'une analyse des compétences, afin de combler au mieux les lacunes identifiées. Depuis son lancement en 2016, 169 agents ont été formés.

Cette formation initiale est aujourd'hui imposée pour tout nouvel embauché susceptible de conduire une moto.

À noter que cette formation habilitante pour les conducteurs de véhicule est une pratique qui est en cours depuis plusieurs années.

Investir dans la formation

La SDE est résolument engagée 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.

Les modules de formation réalisés en 2016, ont mobilisé plus de personnel d'encadrement (CAD et AMA) du fait du démarrage des projets.

Ils ont permis aux différents participants de :

- Partager des expériences et des situations vécues ;
- Harmoniser les pratiques, et modes opératoires ;
- Améliorer la maîtrise opérationnelle ;
- Renforcer leurs expertises dans la conduite des activités.



Indicateurs 2016

86,7

millions de F CFA
dépensés pour
la formation

828

collaborateurs
formés

Lancement de l'e-learning en 2017

L'activité de formation est de plus en plus liée aux nouvelles technologies. C'est pourquoi sous l'impulsion du Groupe Eranove de mettre en place l'e-learning pour satisfaire davantage ses orientations stratégiques et ses objectifs opérationnels, la SDE met en place des stratégies innovantes pour actualiser, diversifier et enrichir l'offre de formation en termes de contenus et de méthodes d'apprentissage à travers une plateforme de formation e-learning dénommée « Learning Management System » (LMS) avec des modules variés et multi-supports.

Le LMS présente plusieurs avantages :

- Pour le collaborateur : interactivité de l'outil informatique, flexibilité des contenus de la formation adaptable à sa disponibilité, à son rythme avec une auto-évaluation en cours et en fin du cursus.
- Pour l'entreprise : économie des coûts indirects liés au mode présentiel, individualisation et ajustements permanents des parcours des collaborateurs et des objectifs pédagogiques, mise à disposition de supports de formation pérennes et actualisables à tout moment.

Pour la SDE, le e-learning est un outil puissant de renforcement du degré de compétence et de professionnalisme de ses collaborateurs.

Chapitre 5 - Contribuer au développement local



Répondre aux enjeux de santé publique

La SDE conduit ses activités en appliquant la réglementation en matière de sécurité et de santé publique. Une grande vigilance est attendue de la SDE dans le cadre de 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 et de ses sous-traitants, que celles des riverains et des consommateurs. Les installations que la SDE exploite 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 de la société affermante et des pouvoirs publics (ministère en charge de l'Environnement, protection civile, caisse de sécurité sociale, etc.). Sur le segment de l'eau, la SDE s'assure notamment que la production d'eau potable et les rejets des eaux traitées en milieu naturel respectent au minimum les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé.



Le contrôle de la qualité des eaux à la SDE

La SDE s'engage chaque année contractuellement avec la société de patrimoine (la SONES - Société Nationale des Eaux de Sénégal), sur un nombre d'analyses à réaliser et un taux de conformité. La SONES contrôle ces résultats dans les 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 physico-chimiques.

En 2016, la SONES a réalisé :

- 9599 analyses bactériologiques avec un taux de conformité de 97 % (dépassant les objectifs qui sont respectivement 9500 et 96 %),
- 2556 analyses physico-chimiques avec un taux de conformité, hors dérogations, de 99,67 % (dépassant les objectifs qui sont respectivement 2500 et 95 %).

Nourrir des liens de proximité

Participer au développement des communautés d'accueil

La SDE a très tôt intégré ses communautés d'accueil dans une vision commune d'un développement économique et social.

Cet ancrage se traduit par des actions menées en faveur de populations voisines des installations; elles peuvent prendre des formes variées, mais contribuent toutes à l'entretien de relations constructives avec ses voisins et à la promotion du développement local.

La promotion du développement local à Ngnith, village proche de l'usine de production d'eau potable de Ngnith

Depuis son implantation dans le village de Ngnith à travers son usine de production d'eau potable, la SDE s'est engagée à promouvoir des actions de développement local.

L'objectif du programme est de lutter contre la pauvreté en accompagnant les populations de cette localité dans la prise en main de son développement.

Plusieurs actions ont été menées dans cette localité parmi lesquelles on peut retenir les actions phare suivantes: la construction de salles de classe pour le collège de Ngnith, l'ouverture de l'infirmerie aux populations environnantes et l'électrification du village. Ces quelques actions, ont contribué à la transformation du village et développé son attractivité dans la localité grâce au triptyque: éducation, électrification et santé.

La SDE accompagne l'île de Gorée dans la mise en place d'une démarche ISO 14001



Depuis quelques années, la SDE accompagne la mairie de Gorée - île mémoire de la traite des esclaves - dans une démarche environnementale conforme aux exigences de l'ISO 14001.

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.

Ces actions d'accompagnement se poursuivent.

La SDE améliore les conditions de vie en prison

La SDE a choisi de concentrer son action sociale vers les personnes les plus isolées : la population carcérale et particulièrement les mineurs. Pour cela, elle a signé en août 2014 un protocole avec l'administration pénitentiaire qui l'engage à :

- Améliorer la fourniture d'eau potable et surveiller la qualité de l'eau des puits installés,
- Améliorer la situation sanitaire par la sensibilisation aux maladies, l'organisation de consultations médicales et la distribution de matériel,
- Contribuer à l'éducation (enseignement général, alphabétisation) des détenus mineurs,
- Participer à la formation professionnelle des détenus mineurs par l'animation d'un module « plomberie/sanitaires »,
- Accompagner les sortants dans leur réinsertion.

De son côté, l'administration s'engage à faciliter l'accès, préserver la sécurité des agents de la SDE et participer à la sélection des bénéficiaires des actions.

En 2016, le camp Fort B a ainsi pu bénéficier de dons de matériels (lits et congélateurs), de denrées alimentaires et de travaux sur le réseau d'eau (recherche de fuite et rénovation) afin de retrouver une alimentation permanente.

La SDE prévoit de déployer ce plan dans les régions. Chaque direction régionale aura à cœur d'arbitrer ses actions en fonction des vulnérabilités locales.

Les axes d'intervention sont en corrélation avec les enjeux et risques liés à nos territoires d'implantation.

La santé

Plusieurs campagnes de dons de sang dans les secteurs et régions, financement gratuit des dépistages de certaines affections (exemple cancer du col de l'utérus, SIDA, etc.), soins gratuits au sein de nos infirmeries, participation au financement de la construction d'une maternité à Ouakam.

L'éducation

Achat de livres et de fournitures scolaires, équipement complet d'une salle informatique (école Doudou Mbathie), construction et réfection de salles de classe (Ngnith), etc.

Le sport et la culture

La SDE se positionne également en tant qu'acteur dans le domaine du sport et de la culture avec des actions de soutien de certaines manifestations culturelles ou sportives (festivals, tournois de karaté, de football, etc.) et d'accompagnement des associations sportives et culturelles.

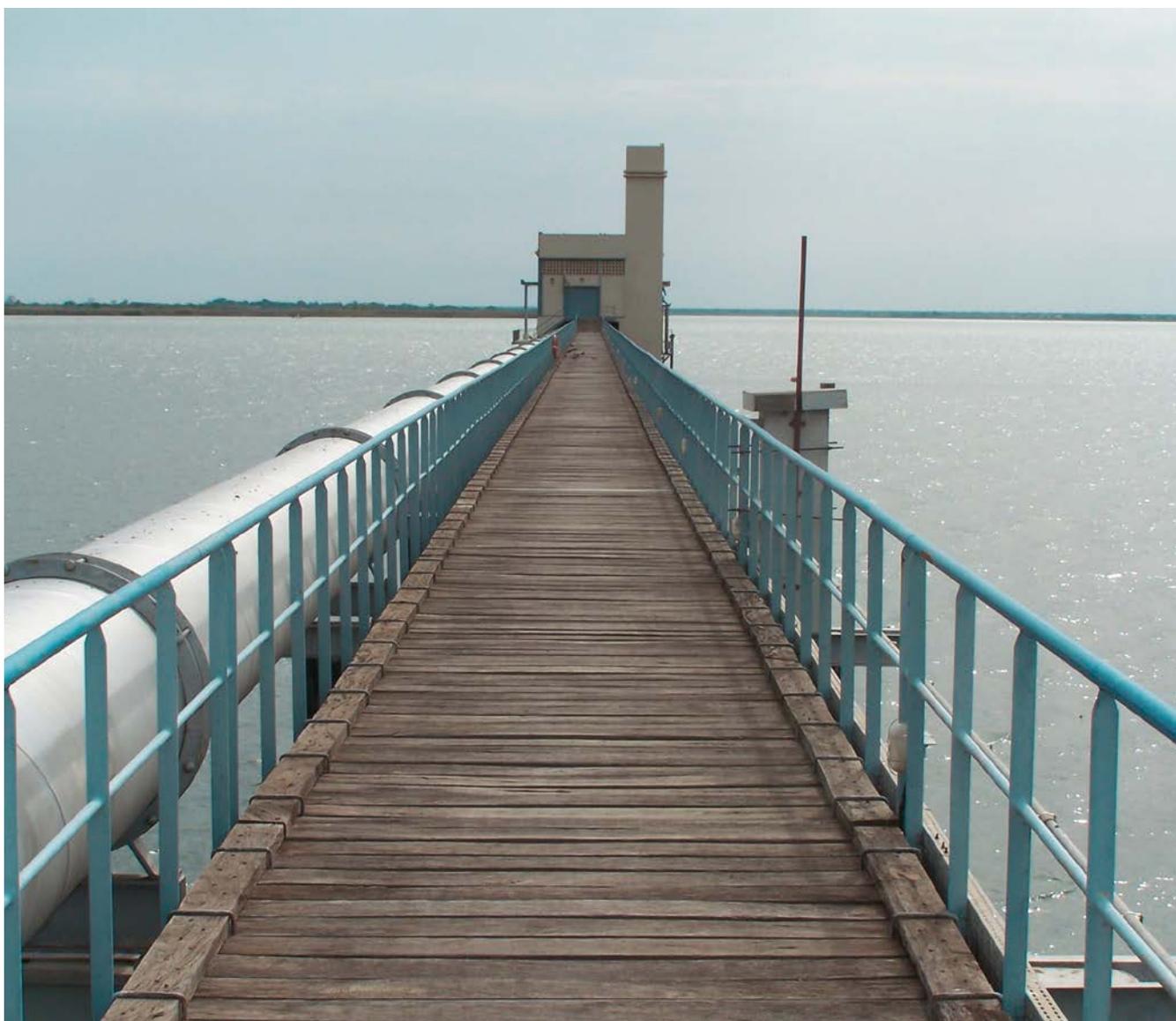


Entraîner nos partenaires dans la démarche RSE

Dans le cadre de la démarche RSE mise en place depuis quelques années, des dispositions sont mises en œuvre pour inciter les fournisseurs et sous-traitants à respecter les principes éthiques fondamentaux.

C'est dans ce cadre qu'un programme de sensibilisation et de déploiement du code éthique est en cours au niveau des fournisseurs et sous-traitants et que des critères éthiques sont intégrés dans les données d'achat, deux actions entreprises afin de mettre en œuvre une politique d'achats durables. Dans cette perspective, les responsables des processus achat sont impliqués dans cette démarche pour renforcer la prise en compte des critères de durabilité dans les achats.

C'est ainsi que plusieurs programmes ont été lancés: remplacement des climatiseurs utilisant du gaz R22 par du gaz R410, acquisition de véhicules fonctionnant à l'essence pour les véhicules sous contrat et de service, intégration des clauses RSE dans les contrats.



ANNEXES

Enjeux méthodologiques du reporting : la procédure et les outils de reporting

Dans un contexte d'importance croissante du développement durable au sein du groupe Eranove, afin d'élargir le niveau de reporting à l'ensemble des sujets développement durable et d'améliorer le suivi des activités développement durable des sociétés, en novembre 2014, la direction générale du groupe Eranove a initié le projet groupe de reporting extra-financier.

À 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 de développement durable ont été intégrés à ce logiciel paramétré qui inclut des données historiques de 2012 à 2016.

Conformément à la Loi Grenelle II, les indicateurs RSE sont vérifiés par un organisme tiers indépendant. La SDE a fait l'objet de visite de vérification des indicateurs RSE portant sur les exercices 2015 et 2016.

ANNEXE - Indicateurs de performances 2015 et 2016

Indicateurs	Définition	Unité	2015	2016
1 - EFFECTIF SOCIÉTÉ				
Effectif total société		# personnes	1184	1194
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	107	108
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	490	495
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	587	591
Effectifs total femmes		# personnes	204	212
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	25	26
Effectif total Agents de Maîtrise (AM) femmes	Nombre total cumulé 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	117	117
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	62	69
Effectif total expatriés		# personnes	1	1
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	1	1
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	-	-
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	-	-

Indicateurs	Définition	Unité	2015	2016
Effectif total par tranche d'âge		# personnes	1184	1194
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	26	23
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	299	301
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	343	358
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	419	395
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	97	117
Effectif total par type de contrat			1184	1194
Effectif total CDD	Nombre total de salariés en Contrat à Durée Déterminée (CDD) à la date de fin de reporting	# personnes	64	35
Effectif total CDI	Nombre total de salariés en Contrat à Durée Indéterminée (CDI) à la date de fin de reporting	# personnes	1120	1159
Effectif total par pays			1184	1194
Effectif total France	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité en France	# personnes	-	-
Effectif total Côte d'Ivoire	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité en Côte d'Ivoire	# personnes	2	-
Effectif total Sénégal	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité au Sénégal	# personnes	1177	1191
Effectif total Mali	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité au Mali	# personnes	-	-
Effectif total RD Congo	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité en RD CONGO	# personnes	4	2
Effectif total Arabie saoudite	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité en Arabie saoudite	# personnes	1	1

Indicateurs	Définition	Unité	2015	2016
2 - EFFECTIF HANDICAPÉS SOCIÉTÉ				
Effectif total souffrant de handicap			6	6
Effectif souffrant de handicap à l'embauche	Nombre total de salariés souffrant d'un handicap à l'embauche. Le handicap est défini comme une infirmité, une déficience congénitale ou acquise, des capacités physiques ou mentales en sorte que leur autonomie, leur aptitude à occuper un emploi s'en trouvent réduites ou compromises. Le handicap est évalué et certifié par le médecin du travail de l'entreprise.	# personnes	6	6
Eff. souff. de handicap avec invalidité totale après embauche	Nombre total de salariés souffrant d'une infirmité physique ou mentale acquise après embauche conduisant à une perte totale de la capacité de travail. NB: Le handicap est évalué et certifié par le médecin du travail de l'entreprise.	# personnes	-	-
Eff. souff. de handicap avec invalidité partielle après embauche	Nombre total de salariés souffrant d'une infirmité physique ou mentale acquise après embauche conduisant à une perte partielle de la capacité d'occuper les postes pour lesquels ils ont été recrutés. NB: Le salarié ici est généralement reconverti à un autre poste. Le handicap est évalué et certifié par le médecin du travail de l'entreprise.	# personnes	-	-
3 - FORMATION				
Effectif total formé		# personnes	740	828
Effectif Cadres formé	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	101	269
Effectif Agents de Maîtrise formé	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	312	413
Effectif Ouvriers - Employés formé	Nombre total de salariés Ouvriers - Employés ayant été présents aux sessions de formations qui ont été organisées. NB: Un même salarié Ouvrier - Employé formé sur « n » sessions est comptabilisé « n » fois. Les formations des salariés sortis de l'entreprise en cours d'exercice sont à comptabiliser.	# personnes	327	146
Dépenses de formations		FCFA	28 528 226	86 653 232
Nombre d'heures de formations		# heures	11 928	18 296
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	4 688	4 664
Nombre heures de formations externes	Somme totale des heures passées par l'ensemble des effectifs de salariés CDI et CDD en formations et en sensibilisations dans des cabinets et centres de formation externes durant la période concernée par le reporting.	# heures	7 240	13 632

Indicateurs	Définition	Unité	2015	2016
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.	FCFA	10 216 593 903	11 331 718 835
Montant des salaires annuels bruts		FCFA	8 466 521 617	11 030 584 061
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 cette moyenne.	FCFA	1 512 257 699	1 674 733 000
Salaire annuel brut Agents de Maîtrise	Total de l'ensemble des salaires de l'effectif Agents de Maîtrise de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	FCFA	3 067 217 542	5 366 677 428
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 cette moyenne.	FCFA	3 887 046 376	3 989 173 633
Montant des salaires annuels bruts femmes		FCFA	1 696 251 669	1 976 574 894
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 cette moyenne.	FCFA	274 354 015	383 549 209
Salaire annuel brut Femmes Agents de Maîtrise	Total de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif FEMMES Agents de Maîtrise de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	FCFA	1 081 902 022	1 202 680 105
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 cette moyenne.	FCFA	339 995 632	390 345 580
Montant du salaire annuel brut moyen		FCFA	8 628 458	9 238 498
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.	FCFA	14 133 249	15 506 784
Salaire annuel brut Agents de Maîtrise Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires de l'effectif Agents de Maîtrise de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	FCFA	9 830 827	10 841 769
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.	FCFA	6 621 886	6 749 870
Montant du salaire annuel brut femmes moyen		FCFA	7 537 602	9 323 464
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.	FCFA	10 974 161	14 751 889
Salaire annuel brut Femmes Agents de Maîtrise Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif Femmes Agents de Maîtrise de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	FCFA	9 247 026	10 279 318
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.	FCFA	5 483 800	5 657 183

Indicateurs	Définition	Unité	2015	2016
5 - ACCIDENTS DU TRAVAIL				
Accidents du travail	Événement imprévu survenu au salarié provoquant des dommages par le fait ou à l'occasion de son travail, quelle qu'en soit la cause.			
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	13	12
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	11	11
Accidents du travail occasionnant un décès	Accidents du travail impliquant un décès immédiat ou différé du salarié.	Nombre	-	-
Nombre de jours d'arrêt du travail	Somme des jours d'arrêt du travail obtenus sur prescription médicale et permettant aux salariés d'interrompre leurs activités avec le paiement d'une indemnité journalière compensatoire du salaire.	Jours	209	187
Taux de gravité (jours pour 1 000 heures)	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 pour 1 000 heures travaillées	0,08	0,08
Taux de fréquence (nombre avec arrêt pour 1Mh travaillées)	Le taux de fréquence est le nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus sur une période donnée par million d'heures de travail.	Nombre pour 1 M heures de travail	4,47	4,44
6 - TEMPS DE TRAVAIL				
Temps théorique de travail société		Heures	2 462 673	2 479 081
Temps théorique de travail Cadres	Temps de travail à effectuer par les Cadres selon la réglementation en vigueur.	Heures	222 556	225 970
Temps théorique de travail Agent de Maîtrise	Temps de travail à effectuer par les Agents de Maîtrise selon la réglementation en vigueur.	Heures	1 019 180	1 036 941
Temps théorique de travail Ouvriers Employés	Temps de travail à effectuer par les Ouvriers Employés selon la réglementation en vigueur.	Heures	1 220 937	1 216 170
Temps de travail supplémentaire société		Heures	137 149	156 614
Temps de travail supplémentaire Cadres	Temps de travail réalisé par les Cadres au-delà de la durée légale des heures de travail en vigueur.	Heures	-	-
Temps de travail supplémentaire Agent de Maîtrise	Temps de travail réalisé par les Agent de Maîtrise au-delà de la durée légale des heures de travail en vigueur.	Heures	56 151	70 209
Temps de travail supplémentaire Ouvriers Employés	Temps de travail réalisé par les Ouvriers Employés au-delà de la durée légale des heures de travail en vigueur.	Heures	80 998	86 405

Indicateurs	Définition	Unité	2015	2016
7 - ABSENTÉISME				
Temps total d'absence (TTA)		Heures	21 416	380174
Absences pour congés légaux (ACL)	Durée des congés annuels légaux pris par les salariés de l'entreprise.	Heures	-	350208
Absences pour congés de maternité (ACM)	Durée des congés de maternité pris par les femmes salariées.	Heures	-	4888
Absences pour congés sans solde (ACS)	Durée des congés pris sans rémunération pour convenance personnelle.	Heures	2600	1750
Absences pour mise à pied (AMP)	Durée des absences des salariés ayant écopé d'une suspension temporaire du contrat de travail par mesure disciplinaire.	Heures	544	120
Abs. perm. except. légales (APE)	Durée des absences autorisées 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	-	-
Absences pour arrêts maladie (AAM)	Durée des interruptions de travail des salariés recommandées par un médecin (médecine du travail ou autre) au cours de la période concernée par le reporting.	Heures	16600	20480
Absences pour accident du travail et trajet (ATT)	Durée des absences des salariés pour accident du travail et pour accident de trajet.	Heures	1672	2728
Absences non autorisées (ANA)	Durée des absences non légales et non justifiées des salariés.	Heures		-
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 valides à la date de fin du reporting.	%	0,76	0,94
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).	%	99,24	99,06
8 - RECRUTEMENTS				
Recrutements effectif société		# personnes	65	154
Nombre de recrutements CDD	Ensemble des personnes ayant signé un contrat de travail CDD sur la période concernée par le reporting.	# personnes	-	84
Nombre de recrutements CDI	Ensemble des personnes ayant signé un contrat de travail CDI sur la période concernée par le reporting.	# personnes	-	70
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	-	8

Indicateurs	Définition	Unité	2015	2016
9 - DÉPARTS				
Départ effectif société		# personnes		32
Licenciements		# personnes	5	2
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	-	-
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	-	2
Départs volontaires		# personnes	-	4
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	-	1
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	-	3
Départs liés aux fins de contrats		# personnes	-	26
Nombre de départs des salariés CDD pour motif de fin de contrat	Ensemble des salariés partis pour motif de contrat de travail arrivé au terme de l'échéance prévue.	# personnes	-	1
Nombre de départs des salariés CDI pour fin de contrat	Ensemble des salariés partis pour motif de contrat de travail arrivé au terme de l'échéance prévu.	# personnes	-	25
10 - MALADIES PROFESSIONNELLES				
Maladies professionnelles	Les maladies professionnelles sont codifiées dans un tableau fourni par l'organisme de Sécurité sociale, qui détermine également les conditions de contraction de ces maladies.	# personnes	-	-
11 - DÉPENSES EN MATIÈRE DE POLITIQUE SOCIALE				
Dépenses en matière de politique sociale		FCFA	285 590 823	278 580 486
Dépenses volontaires en avantages sociaux	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.)	FCFA	185 590 823	198 580 486
Fonds alloués aux prêts internes	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.	FCFA	100 000 000	80 000 000

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX				
Indicateurs	Définition	Unité	2015	2016
1 - PROVISIONS & GARANTIES RISQUES ENVIRONNEMENT				
Provision pour garantie et risques environnementaux	Montant planifié dans le budget pour assurer la gestion des risques en matière d'environnement.	FCFA	-	958 000 000
2 - CONSOMMATION D'EAU				
Consommation d'eau		m³	5 762 030	3 369 645
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.	m³	162 030	191 897
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	5 600 000	3 177 748
3 - PRODUCTION & DISTRIBUTION D'EAU				
Eau brute usines	Quantité d'eau brute utilisée pour la production d'eau potable.	m³	7 182 1660	70 749 816
Eau brute 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
Eau traitée usines	Quantité d'eau ayant subi un traitement destiné à la rendre bactériologiquement et chimiquement propre à la consommation.	m³	68 880 773	67 572 068
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.	%	95,91	95,51
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.	%	80,01	80,46
Rendement technique de distribution d'eau	Le rapport de la quantité d'eau facturée aux clients à la quantité d'eau distribuée.	%	81,90	81,90
Volume d'eau vendu	Quantité d'eau relevée par les compteurs et facturée aux clients.	m³	138 000 000	145 180 001
4 - CONSOMMATION D'ÉNERGIE				
Consommation d'énergie totale		GWh	240,83	248,27
Consommation d'énergie électrique des sièges agences bureau	Quantité totale d'énergie électrique utilisée par l'ensemble des agences commerciales, bureaux et autres centres administratifs au relevé de compteur.	GWh	2,55	1,97
Consommation d'énergie électrique des ouvrages de production d'eau et d'électricité	Quantité totale d'énergie électrique utilisée par l'ensemble des ouvrages de production d'eau et d'électricité au relevé de compteur.	GWh	195,65	203,12
Consommation des groupes électrogènes en Gasoil/Diesel Oil	Quantité totale de Gasoil/Fuel utilisée par les groupes électrogènes pour l'exploitation.	m³	4 324	4 381
Consommation totale de carburant véhicule		L	751 379	712 877
Consommation diesel des véhicules	Quantité totale de Diesel utilisée par les véhicules destinés à l'exploitation.	L	751 379	712 877
Consommation Essence/ Super des véhicules	Quantité totale d'Essence/Super utilisée par les véhicules destinés à l'exploitation.	L	-	-
5 - CONSOMMATION DE MATIÈRES PREMIÈRES & INTRANTS				
Chlore gazeux	Quantité de chlore gazeux utilisée dans l'exploitation.	T	712	738
Chaux	Quantité de chaux utilisée pour l'exploitation.	T	934	932
Hypo Chlorite de calcium	Quantité de HypoChlorite de Calcium utilisée pour l'exploitation.	T	221	233
Sulfate d'alumine	Quantité de Sulfate d'alumine (Al ₂ (SO ₄) ₃) utilisée pour l'exploitation.	T	2 691	2 821

6 - POLLUANTS ATMOSPHÉRIQUES : CO2, NOx, SOx				
Rejets de gaz à effets de serre (RGAES)		kgCO2	-	-
RGAES hors production électrique	Quantité des gaz à effet de serre rejetés dans l'atmosphère en dehors de ceux liés à la consommation de gaz pour la production de l'électricité.	kgCO2	142 290 300	146 556 161
7 - CONSOMMATION DE PAPIER & PRODUITS INFORMATIQUES				
Consommation Papier & produits informatiques				
Consommation de papier	Quantité de papier rame utilisée soit pour des impressions à l'imprimante, soit pour des prises de notes.	Kg		16 390
Consommation de toners (encres) d'imprimantes	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	-	287

INDICATEURS SOCIÉTAUX				
Indicateurs	Définition	Unité	2015	2016
1 - EFFECTIF CLIENTS				
Effectif clients		Nombre	671 465	706 401
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	671 465	706 401
Branchements sociaux		Nombre	4 781	5 848
Branchements sociaux Eau	Le branchement social ou branchement subventionné est destiné à l'alimentation en eau d'un habitat selon les conditions cumulatives suivantes : Le diamètre du branchement et du compteur à installer est de 15 millimètres. Le branchement sert uniquement à des fins non commerciales. Le nombre de points d'eau dépendants du branchement est de trois (3) au maximum à la SODECI et non limité à la SDE. Le branchement social fait l'objet de contrat entre la société et le client. NB: Le branchement ne peut desservir : Une habitation à usage locatif (condition valable à la SODECI uniquement). Une habitation réalisée dans le cadre d'une opération immobilière groupée (condition valable à la SODECI uniquement). Un chantier de même, un lot ne peut bénéficier que d'un seul branchement subventionné.	Nombre	4 781	5 848
2 - ACTIONS DE SOUTIEN, MÉCÉNAT, PARTENARIAT				
Dépenses d'action 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).	FCFA	-	24 012 529
3 - LUTTE CONTRE LA CORRUPTION				
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.	FCFA	-	300 000
Personnes formées/sensibilisées à la lutte contre la corruption	Nombre de personnes formées/sensibilisées à la lutte contre la corruption.	Nombre	-	23

Contact

SDE - Sénégalaise des Eaux

Centre de Hann
Route du Front de Terre
BP 224 Dakar - Sénégal
Tél +221 33 839 37 37
Fax +221 33 839 37 05
E-mail : eau@sde.sn
Site web : www.sde.sn

