RAPPORT DEVELOPPEMENT DURABLE 2014

Compagnie Ivoirienne d'Electricité

une société du groupe eranove

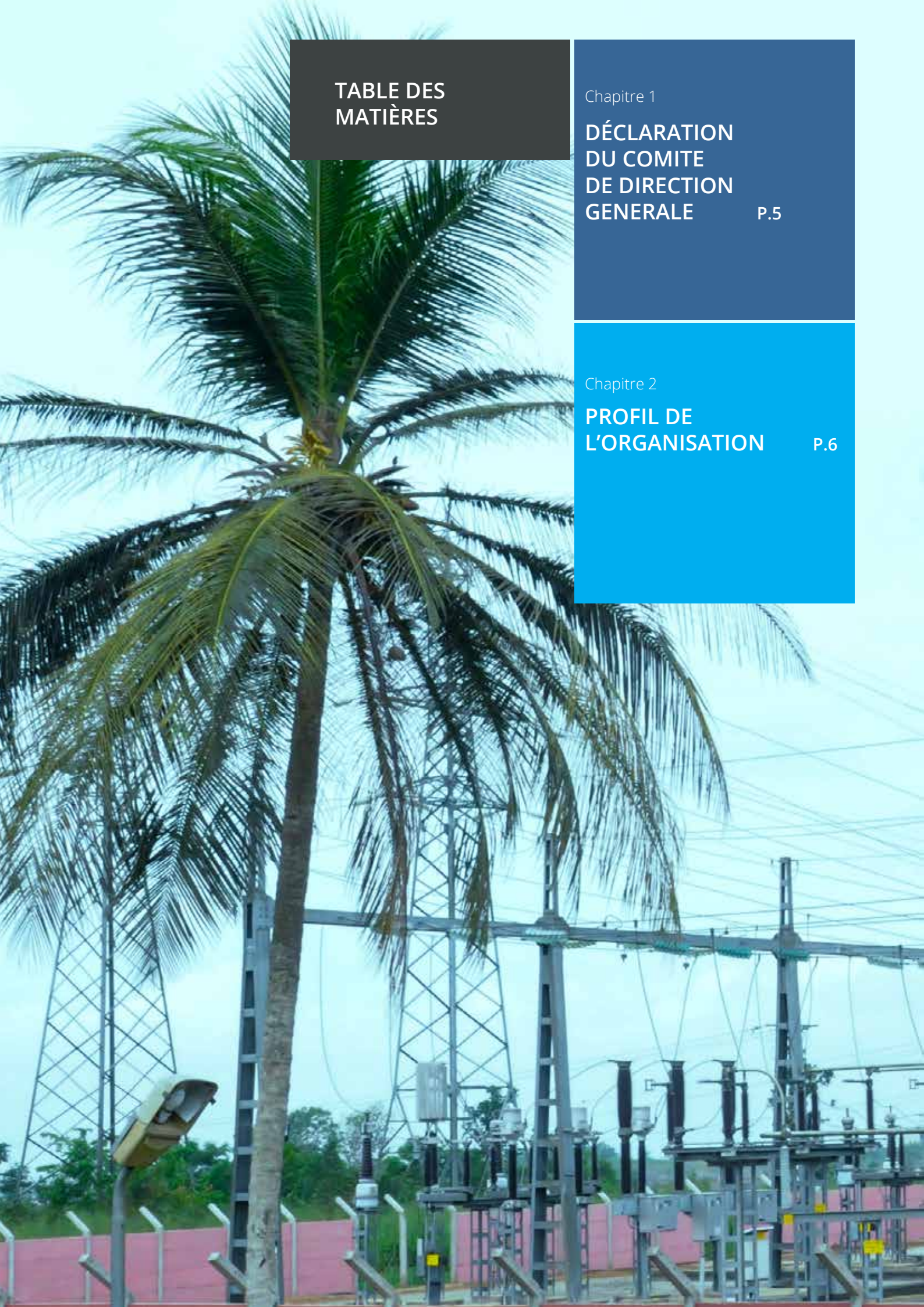
TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1

DÉCLARATION DU COMITE DE DIRECTION GENERALE P.5

Chapitre 2

PROFIL DE L'ORGANISATION P.6



Chapitre 3
CHAINE DE VALEUR MÉTIERS P.10

Chapitre 4
GOUVERNANCE DU SECTEUR DE L'ÉLECTRICITÉ P.18

Chapitre 5
GOUVERNANCE ET ETHIQUE P.24

Chapitre 6
MODÈLE MANAGERIAL DEMARCHE QSE ET RSO P.30

Chapitre 7
PERFORMANCES ÉCONOMIQUES P.36

Chapitre 8
PERFORMANCES SOCIALES P.42

Chapitre 9
PERFORMANCES SOCIETALES P.52

Chapitre 10
PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES P.58

CONCLUSION ET PERSPECTIVES P.64

Directeur de Publication : Dominique KACOU
Directeur de Rédaction : Stephan DAURIAC

Coordination RSE : Annick SEHR & BeDevelopment

Conception Graphique et Mise en Page : BeDevelopment
Photothèque : Direction de la Communication CIE

Comité de rédaction : Annick SEHR, Cédric A. LOMBARDO, AKA Eric, AKA Regis Marshall, AMANY Achille, BAMBA Alain, COULIBALY Corinne, DE MESSE Olivier, GNASSOUNOU Linda, GORE Randolphe, KALIF Dominique, KOFFI KOUADIO Edouard, KONAN AHI Fatou, KOUAME Assounou Alphonse, KRA Alain, MIMBOUR Yann Antoine, N'DOUME Charline, N'GONIAN Kouakou, N'GUETTA Ciecieman, OUATTARA Mamadou, SANGAH Danielle

“DES ENGAGEMENTS ET ACTIONS AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE”

Le monde est engagé dans une transition énergétique utilisant de plus en plus des sources de production renouvelables, des systèmes intelligents de transport et de distribution, pour satisfaire une croissance et une consommation durables.

La Compagnie Ivoirienne d'Electricité (CIE) l'est aussi. L'électricité qu'elle produit est à 84,5% renouvelable car de source hydraulique. Des réseaux intelligents sont introduits dans notre système d'exploitation, avec la télégestion de l'éclairage public et des compteurs connectés. Aux côtés de l'Etat, nous conduisons des actions de branchements sociaux au profit des populations à faibles revenus, comme nous soutenons des actions de sensibilisation pour une consommation durable. Nos collaborateurs sont plus performants dans leurs missions;

nous nous efforçons d'améliorer leurs outils et leurs compétences, d'assurer leur sécurité et celle de leurs familles, tant sur les plans économiques, sociaux, sociétaux qu'environnementaux.

Depuis sa création en 1990, la CIE accompagne le développement de la Côte d'Ivoire. Engagée dans une démarche de développement durable, elle s'efforce de produire et de distribuer de l'électricité dans des conditions qui soutiennent une croissance économique forte, respectueuse des hommes et de l'environnement.

Sa démarche de responsabilité sociétale, initiée depuis 2012, a permis d'identifier et de capitaliser ses actions pouvant contribuer au développement durable. En outre, son périmètre de production interconnecté d'énergie fut évalué « Confirmé » par Afnor Certification en Juillet 2014, selon le référentiel AFAQ 26000.

Le présent rapport de développement durable témoigne de notre volonté d'atteindre une performance globale, tant sur le plan économique, que social, sociétal et environnemental.

Il montre aussi les efforts à accomplir pour contribuer à une croissance verte et inclusive en Côte d'Ivoire.

C'est pourquoi nous continuerons à donner le meilleur de nous-mêmes, pour améliorer nos comportements et nos performances, afin de progresser ensemble sur la voie du développement durable.

Dominique KAKOU
Directeur Général

1 DÉCLARATION DU COMITE DE DIRECTION GENERALE

Les enjeux d'une croissance fondée sur le développement durable interpellent toutes les sociétés du secteur énergétique. Particulièrement en Afrique où l'accès à l'électricité reste une condition essentielle pour l'amélioration du bien-être des populations.

La Côte d'Ivoire connait une forte croissance économique et démographique qui augmente les besoins en électricité. Les modes de vie et de consommation des clients évoluent, ils reflètent des attentes plus fortes et plus variées. Les enjeux du changement climatique appellent à produire plus d'électricité, avec moins de ressources, tout en préservant l'environnement. Le développement durable s'affirme désormais comme une exigence incontournable du secteur de l'électricité.

Ces enjeux sont déjà au cœur des missions de la Compagnie Ivoirienne d'Electricité (CIE), concessionnaire du service public de l'électricité en Côte d'Ivoire et premier producteur d'électricité d'origine renouvelable de l'UEMOA avec l'hydroélectricité. Dans cette optique, elle a progressivement organisé ses actions pour :

+ améliorer l'accès à l'électricité et le bien-être des populations ;
+ garantir la continuité de service et la qualité de ses prestations ;
+ développer le capital humain de l'entreprise ;
+ soutenir le développement des communautés locales ;
+ préserver l'environnement et les ressources naturelles ;
+ renforcer ses règles d'éthique et de gouvernance ;
+ adopter des systèmes intelligents favorisant une production et une consommation durable.

Cette démarche est maintenant renforcée par la prise en compte des principes de responsabilités sociétales des organisations (RSO), en suivant les recommandations de la norme ISO 26000.

Le développement durable est ainsi une opportunité de mettre à profit la mission de service public qui nous est confiée, afin de participer pleinement au développement humain de la Côte d'Ivoire et à la satisfaction de toutes nos parties prenantes.

Le présent rapport décrit la démarche développement durable de la CIE et les activités réalisées en 2014. Il fait suite au premier rapport développement durable publié en 2014. Il est établi en tenant compte des lignes directrices du Global Reporting Initiative V4.

D.G. délégué à la Distribution
André Marie KACZMAREK

Directeur Général
Dominique KAKOU

Secrétaire Général
Emmanuel KOUADIO

D.G.A. Production Transport et Mouvement d'Energie
Siaka BAKAYOKO

D.G.A. Distribution
Mathias KOUASSI

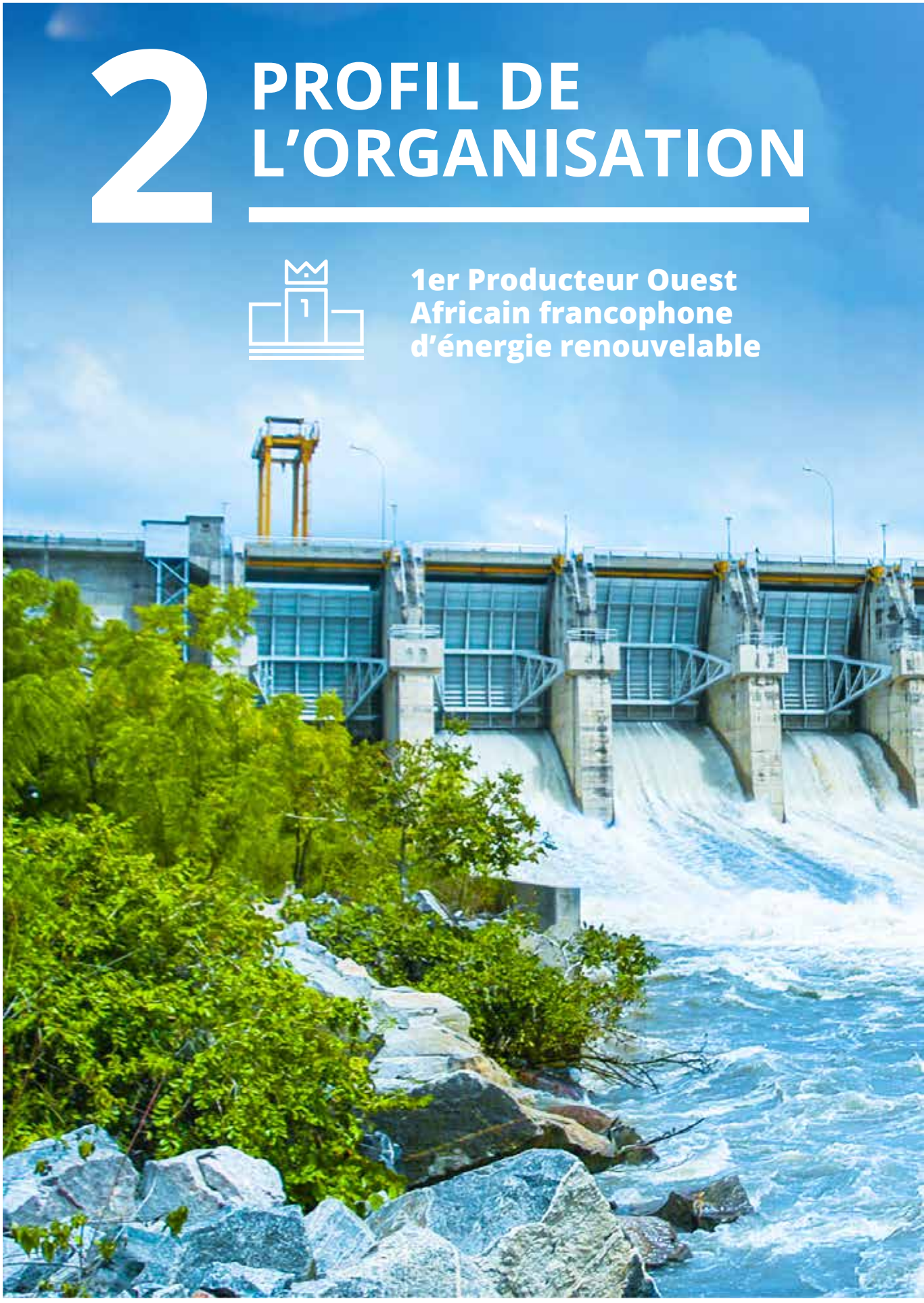
D.G.A. Relations Sociales et Communication
Eugène ZADI

D.G.A. Gestion Finance Logistique
Stéphan DAURIAC

Directeur Central chargé des Relations Extérieures
Justin KONAN

2 PROFIL DE L'ORGANISATION

1er Producteur Ouest Africain francophone d'énergie renouvelable



* Production CIE : réseau interconnecté et centrales isolées

2.1 | PRÉSENTATION DE LA CIE

Création de la Compagnie Ivoirienne d'Electricité

1990

La Compagnie Ivoirienne d'Electricité (CIE) est une société anonyme privée de droit ivoirien créée en 1990, ayant son siège social à l'avenue Christiani, commune de Treichville, Abidjan, Côte d' Ivoire. Elle a pour objet social, la gestion des ouvrages de production, de transport et de distribution, la gestion des mouvements d'énergie, la commercialisation, l'importation et l'exportation de l'électricité sur l'ensemble du territoire national.

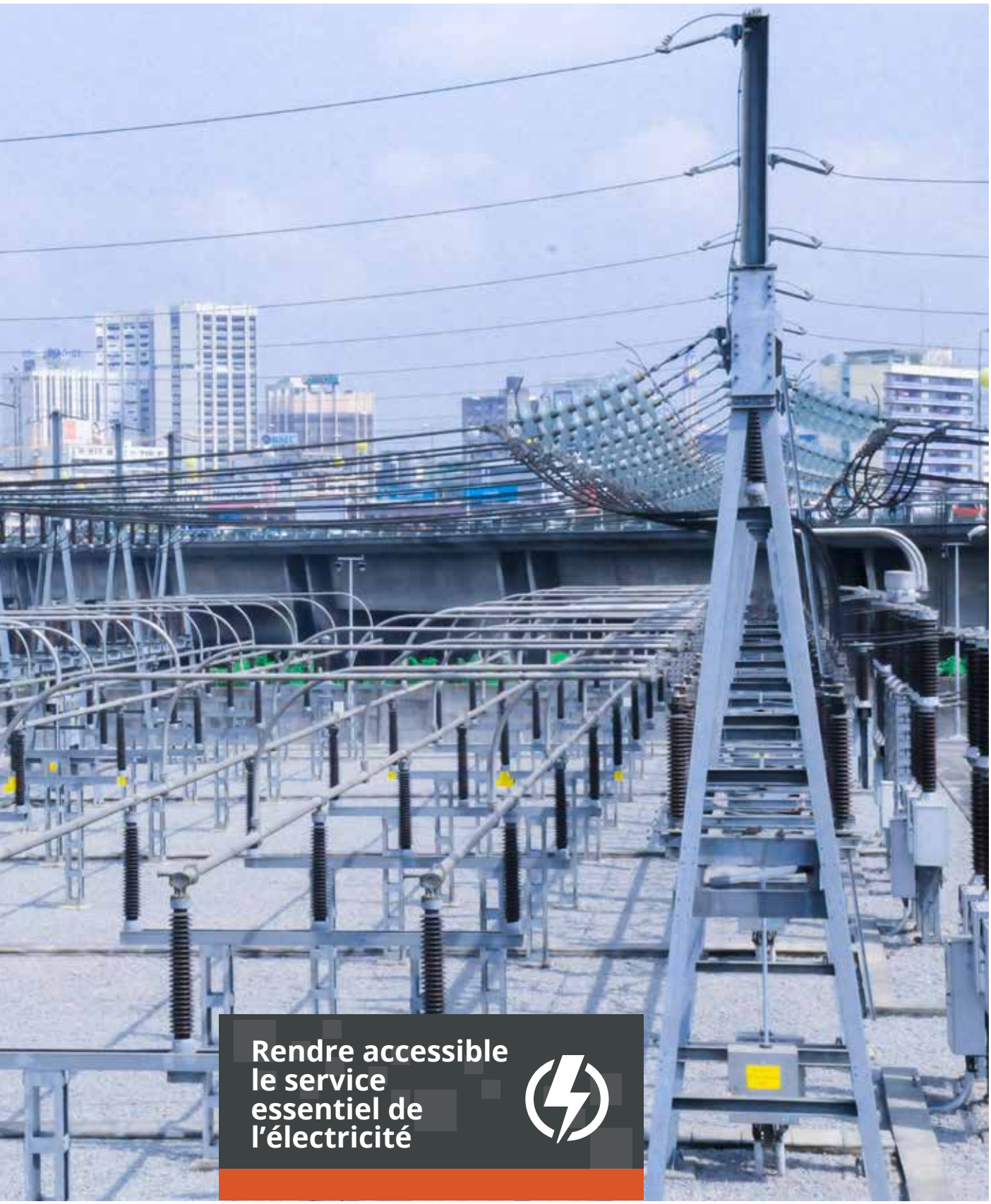
Introduite à la bourse régionale des valeurs mobilières (BRVM-UEMOA) en 1992, son capital social est composé de 2 800 000 actions (Code CIEC), détenues majoritairement par la société Eranove (54 %) et l'Etat de Côte d'Ivoire (15%). Les collaborateurs de la CIE sont présents au capital de leur entreprise à hauteur de 5 %, au travers d'un fonds commun de placement (FCP).

Au 31 décembre 2014, elle comptait 4 260 collaborateurs permanents, dont 1079 femmes. Ils se répartissent entre le siège social, 13 directions régionales, 7 sites de production et 95 centres d'accueil clientèle sur le territoire ivoirien. Cette même année, leur collaboration a permis de produire 2 249 GWh nets d'électricité, de transporter et distribuer 8 152 GWh nets d'électricité en Côte d'Ivoire et vers les pays voisins.

2.2 | CŒUR DE MÉTIER DE LA CIE

Le 29 juillet 1985, l'Etat a décidé, par la Loi n°85-583, de concéder l'exploitation de son patrimoine national dans le secteur de l'électricité. En octobre 1990, un partenariat public-privé est conclu entre l'Etat de Côte d'Ivoire et la CIE, qui s'est vue concéder la gestion du service public de l'électricité. En octobre 2005, cette convention fut prorogée de 15 ans.

La CIE exploite les ouvrages de production de l'Etat aux côtés des producteurs indépendants d'électricité. Sur les segments du transport et de la distribution, elle est l'opérateur exclusif qui assure les missions concédées par l'Etat.



Rendre accessible le service essentiel de l'électricité

3. CHAINE DE VALEUR MÉTIERS

PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ :

Métiers : Produire l'électricité à partir de sources hydrauliques et thermiques (Gaz naturel, HVO, DDO).

Enjeux : Disponibilité de la ressource en eau et en combustibles - Changement climatique - Sécurité des installations et des collaborateurs - Développement des compétences - Développement des communautés locales.

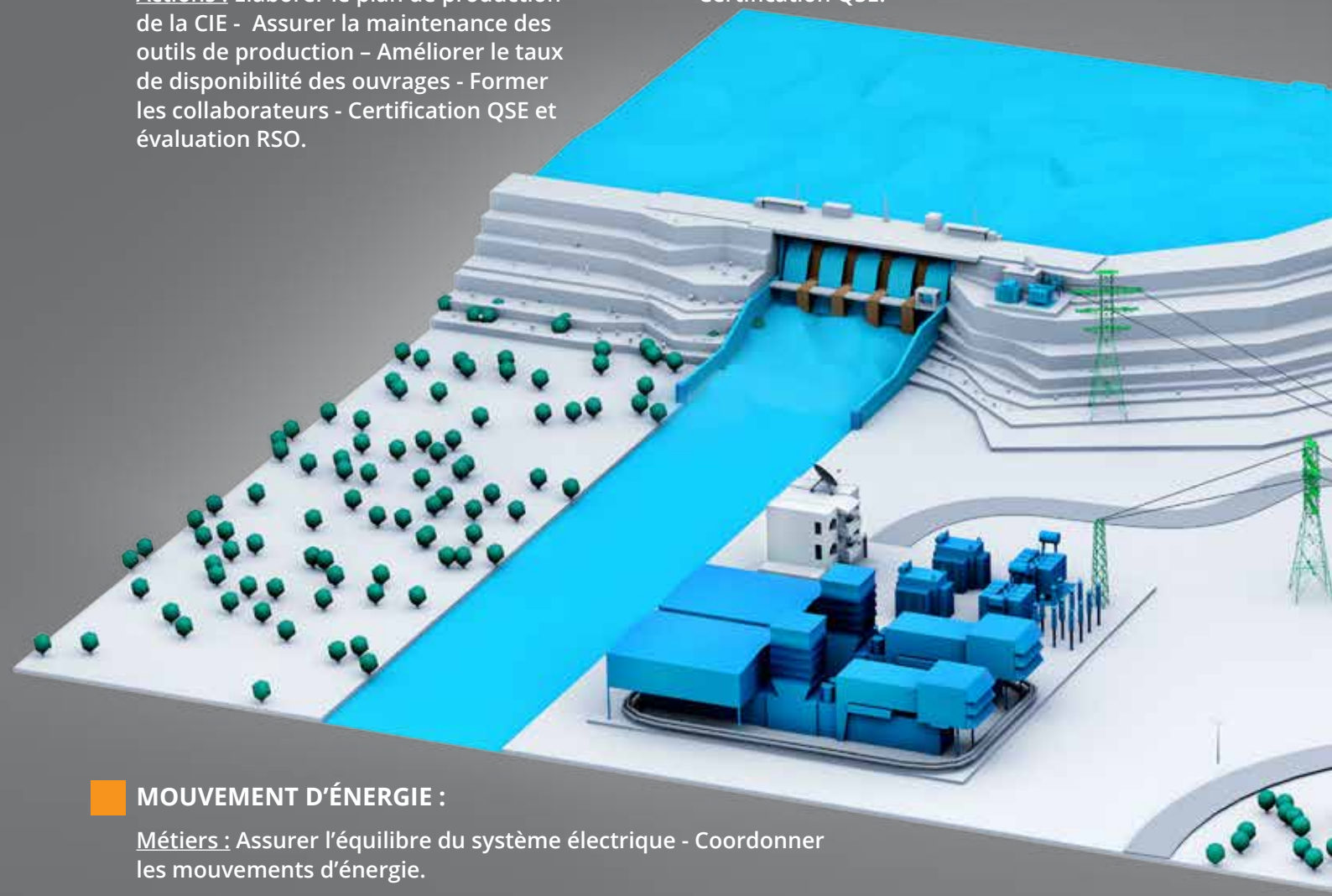
Actions : Elaborer le plan de production de la CIE - Assurer la maintenance des outils de production – Améliorer le taux de disponibilité des ouvrages - Former les collaborateurs - Certification QSE et évaluation RSO.

TRANSPORT D'ÉLECTRICITÉ :

Métiers : Transporter l'électricité des sites de production jusqu'au réseau de distribution.

Enjeux : Améliorer le rendement du réseau - Sécuriser les installations et les collaborateurs – Améliorer les compétences des collaborateurs - Gérer les déchets - Préserver la biodiversité le long du réseau.

Actions : Exploiter le réseau – Assurer la maintenance du réseau – Former les collaborateurs - Certification QSE.



MOUVEMENT D'ÉNERGIE :

Métiers : Assurer l'équilibre du système électrique - Coordonner les mouvements d'énergie.

Enjeux : Assurer le bon fonctionnement du système électrique - Assurer l'accès équitable des producteurs indépendants au réseau.

Actions : Anticiper la demande et la production nationale - Coordonner la production d'électricité et la disponibilité des sources d'énergies - Contrôler l'équilibre du système.

La CIE est délégataire du service public de l'électricité. Sa contribution à la durabilité du secteur de l'électricité ivoirien implique de maîtriser une chaine de métiers allant de la production durable à la consommation durable d'électricité.

Dans une démarche de responsabilité sociétale, elle a réalisé une première cartographie des enjeux de développement durable pouvant se manifester le long de cette chaîne composée de 5 activités.

DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

Métiers : Distribuer l'électricité des postes de distribution aux compteurs clients.

Enjeux : Contribuer à l'accès à l'électricité pour tous - Sécuriser les installations et les collaborateurs – Améliorer les compétences des collaborateurs - Gérer les déchets - Améliorer le taux de distribution.

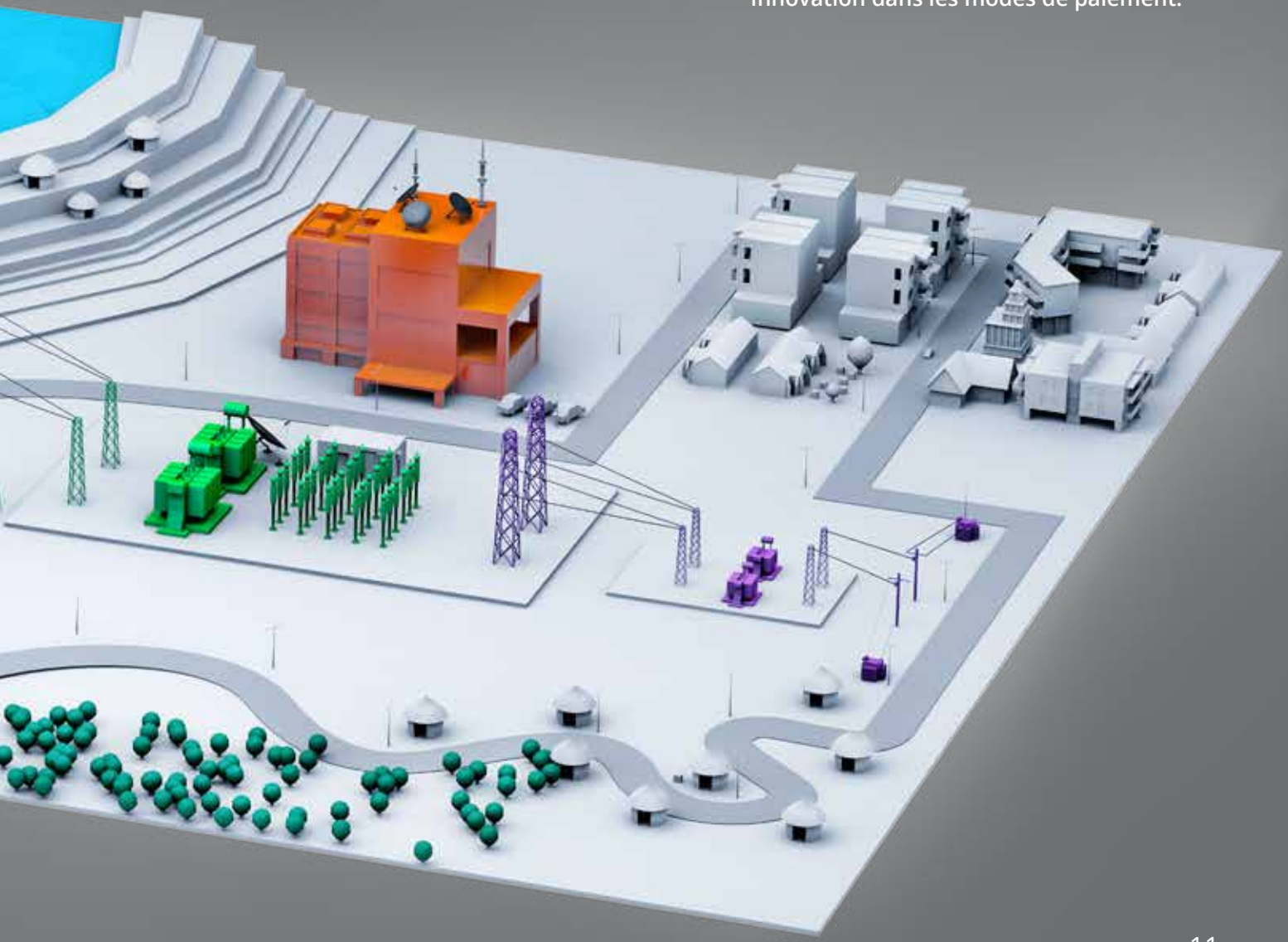
Actions : Raccorder les populations au réseau - Entretien et maintenance du réseau de distribution - lutte contre la fraude - Innovations techniques (télé-relevé des compteurs) - Réduire et valoriser les déchets.

INTERFACE CLIENT

Métiers : Répondre aux attentes des consommateurs - Assurer la facturation et le recouvrement.

Enjeux : Accès au service de l'électricité - Consommation durable - Gestion des données personnelles - Taux de facturation et de recouvrement - Equilibre financier.

Actions : Abonnement / réabonnement - Facturation et recouvrement - Déploiement d'un réseau d'agence clientèle - Traitement en temps réel des demandes - Information et sensibilisation des consommateurs - Innovation dans les modes de paiement.



3.1 | PRODUIRE L'ÉLECTRICITÉ

Au sein de la CIE, l'exploitation et la maintenance des ouvrages de production de l'Etat sont exécutées par le pôle Production, Transport et Mouvements d'Energies de la CIE (PTME) divisé en 4 directions.

La Direction de la production d'électricité (DPE) y est chargée d'exploiter le parc de production composé de 6 centrales hydroélectriques et de 1 centrale thermique :

+ AYAME I, le premier barrage hydroélectrique, mis en service en 1959 sur le fleuve Bia, à l'Est d'Abidjan, (2 x 10 MW installés) ;
+ Le barrage AYAME II, mis en service sur le fleuve Bia en 1965, (2 x 15 MW installés) ;
+ Le barrage de KOSSOU, mis en service sur le fleuve Bandama, en 1972 au centre de la Côte d'Ivoire (3 x 58 MW installés) ;
+ Le barrage de TAABO, mis en service en 1979 en aval de Kossou, (3 x 70 MW installés) ;
+ Le barrage de BUYO, mis en service en 1980 sur le fleuve Sassandra au Sud-Ouest de la Côte d'Ivoire, (3 x 55 MW installés) ;
+ Le barrage de FAYE (ou Grah) mis en service sur les Rapides de Grah en 1983 (2 x 2.5 MW installés) ;
+ La centrale thermique de Vridi, mise en service en 1984 (4 x 25 MW installés "ISO").

L'électricité produite par la DPE en 2014 représentait 27,5% de la production nationale de Côte d'Ivoire. En juillet 2014, la DPE a fait réaliser une évaluation de sa démarche de RSO selon le référentiel AFAQ 26.000, sur l'ensemble de son périmètre de production. L'évaluation conduite par AFNOR France l'a estimé «Confirmée» avec une note de 577/1000.

Production hydroélectrique

La ressource en eau est la première source d'énergie exploitée par la CIE pour produire l'électricité, qui représente 100 % de la production hydroélectrique de Côte d'Ivoire. Avec 604 MW de puissance installée, la CIE est le premier fournisseur d'énergie hydraulique de l'Union économique et monétaire ouest africaine (UEMOA) avec 1901 GWh nets d'électricité produite.

1 901 GWh
production nette d'électricité d'origine hydraulique en 2014

L'hydroélectricité est produite dans des centrales hydrauliques. L'eau est turbinée puis rejetée dans le fleuve par un canal de fuite. L'électricité produite est envoyée sur le réseau de transport. La production d'électricité de la CIE étant principalement d'origine hydraulique, elle est marquée par le rythme des saisons sèches et des saisons de pluies, qui influent sur la composition annuelle du mix électrique de la Côte d'Ivoire.

Production thermique

335 GWh
production nette d'électricité d'origine thermique en 2014

Le parc de production thermique opéré par la CIE se compose de la centrale de Vridi et de 60 centrales thermiques isolées. Composée de 4 turbines à combustion de 25 MW (ISO) chacune, pour une puissance installée de 100 MW, la centrale de Vridi a produit 335 GWh nets d'électricité en 2014, soit 14,9 % de la puissance totale produite par la CIE la même année. Les 60 centrales isolées ont produit 13 GWh ou 0,57% de l'énergie produite en 2014.

Les turbines à gaz convertissent l'énergie chimique du combustible, gaz naturel ou fioul distillé (combustible de secours) en énergie électrique. Les principaux intrants dans le processus de production sont le combustible et le comburant - corps permettant avec le combustible de produire la combustion. Leur combustion permettra à la turbine de produire de l'électricité qui sera envoyée sur le réseau de transport. Les gaz de combustion sont rejetés dans l'air par les cheminées des turbines.

Enjeux de développement durable identifiés

Des enjeux transversaux à tous les métiers de la CIE apparaissent dès la phase de production. Au plan sociétal, la maîtrise des activités de production conditionne la fourniture du service essentiel de l'électricité et la continuité du service.

Au plan social, il s'agira de préserver la santé et la sécurité des collaborateurs de la CIE. Les turbines à gaz exigent une exploitation efficiente qui réponde aux engagements de production tout en assurant la sécurité des riverains et la conformité des installations aux exigences environnementales.

Au plan environnemental, la dualité de la production thermique et hydroélectrique met en exergue les enjeux d'atténuation et d'adaptation au changement climatique. Les turbines à gaz sont sources d'émission de gaz à effet de serre contribuant au réchauffement climatique, lequel altère la régularité des pluies alimentant les barrages exploités par la CIE.

Cette variabilité pluviométrique implique de gérer au mieux la ressource en eau et le stock hydroélectrique qu'elle constitue, tout en prenant en compte les besoins nationaux de production hydroélectrique, les besoins des communautés locales vivant aux abords et en aval des fleuves et la préservation de la biodiversité.

3.2 TRANSPORTER L'ÉLECTRICITÉ

Transport de l'électricité

Le réseau de transport achemine l'électricité du lieu de production jusqu'au réseau de distribution. Il assure aussi l'interconnexion avec les pays de la sous-région ouest africaine. Son exploitation et sa maintenance sont réalisées par la Direction du transport d'énergie et des télécommunications (DTET), du pôle PTME.

Pour transporter l'électricité produite, la DTET opère deux niveaux de tension, 225 000 volts (225 kV) et 90 000 volts (90 kV), acheminés par 70 lignes de transport qui traversent le territoire national sur 4 729 km posés sur 12 050 pylônes et aboutissant sur 46 postes électriques et 107 transformateurs.

Enjeux de développement durable identifiés

Une bonne performance du réseau de transport est indispensable pour assurer la continuité du service, réduire les résistances et les pertes techniques en ligne, garantir la sécurité des communautés aux abords des lignes, maîtriser l'empreinte environnementale des lignes de transport aérien et des installations aux sols.

Véritable maillage du territoire national, le réseau traverse plusieurs zones de biodiversité en Côte d'Ivoire ; il s'agit alors de contenir l'impact environnemental du réseau. Les communautés locales vivant aux abords des installations de transport sont des parties prenantes de la CIE. La maintenance de pylônes et des lignes sont des travaux réservés à des équipes formées, habilitées et pourvues d'équipements de protection individuelle (EPI).

Les postes électriques sont des lieux de vie situés en milieu urbain ou périurbain. La proximité des hommes et des systèmes électriques appelle une attention permanente aux conditions de sécurité. Ces activités humaines sont sources de production de déchets qui doivent faire l'objet d'une gestion appropriée.

3.3 | COORDONNER LES MOUVEMENTS D'ÉNERGIE

Mouvements d'Energie

Les possibilités de stockage d'électricité étant limitées, il faut produire à tout instant une quantité d'énergie qui correspond exactement à la consommation. Cet impératif exige une coordination rigoureuse des moyens de production (centrales) et du réseau de transport de l'électricité (lignes et postes).

L'équilibre permanent du système électrique de Côte d'Ivoire entre production et consommation est assuré par la Direction des mouvements d'énergie (DME) du pôle PTME (Production transport mouvement d'énergie. Elle est chargée de la prévision de la production, de la coordination du flux d'énergie électrique arrivant sur le système depuis les sites de production, et de la répartition entre les postes sources de distribution et les postes d'interconnexion aux pays voisins.

Depuis le Centre de contrôle du réseau, ou dispatching, la DME assure la gestion prévisionnelle et économique du réseau. Elle dispose d'une vue d'ensemble du système national pour surveiller, contrôler et agir en temps réels sur le fonctionnement des équipements du système. L'équilibre entre la production et la consommation d'électricité, la maîtrise du plan de tension et des transits sont indispensables pour éviter tout incident. Elle conduit enfin des analyses à posteriori pour améliorer en permanence l'équilibre du système.

Dans le cadre de la gestion des échanges internationaux d'énergie électrique, la DME assure l'importation et l'exportation d'énergie électrique entre la Côte d'Ivoire et les pays voisins. Il existe 3 interconnexions HTB internationales en Côte d'Ivoire (avec le Ghana, le Burkina-Faso et le Mali) et 2 interconnexions transfrontalières HTA (Mali et Liberia). Les réseaux du Ghana et de la Communauté Electrique du Bénin (Togo/Bénin) sont reliés par deux lignes d'interconnexions HTB ; c'est donc par le réseau Ghanéen que se font les ventes au Togo et au Bénin. En 2014, la CIE a exporté pour le compte de l'Etat de Côte d'Ivoire 897 GWh d'électricité exportée contre 19 GWh d'électricité importée. D'autres interconnexions, notamment avec le Libéria, la Sierra Leone et la Guinée sont en cours d'installation.

Enjeux de développement durable identifiés

L'organisation d'un système électrique national est à la fois une garantie de la continuité de service et une condition de la transparence du secteur pour les producteurs, dont elle garantit l'accès équitable et indépendant au réseau.

La DME doit rechercher son équilibre permanent pour éviter toute dégradation de sa sûreté pouvant résulter d'une surcharge, d'un écroulement de la fréquence ou de la tension. Elle doit assurer la synchronisation des systèmes de production, jouer sur la complémentarité des unités de production et des sources d'énergies disponibles pour assurer la continuité de service.

La Côte d'Ivoire a l'ambition de renforcer son rôle de pôle énergétique régional avec la mise en œuvre progressive du Système d'Echange d'Energie Electrique Ouest Africain (EEEOA / WAPP – West African Power Pool). La CIE à travers la DME soutient l'Etat en participant activement aux comités et groupes de travail de cette organisation sous tutelle de la CEDEAO.

Elle doit enfin intégrer les variations climatiques saisonnières et journalières. Le cycle de production annuel répartit les capacités de production hydroélectrique et thermique selon le rythme et la qualité des saisons pluvieuses. La prise en compte des prévisions météorologiques à court terme améliore la prévision des comportements de consommation aux différents points du territoire national et de l'organisation de la production d'électricité en conséquence.

897 GWh d'électricité exportée en 2014

19 GWh d'électricité importée en 2014

3.4 DISTRIBUER L'ÉLECTRICITÉ

Distribution de l'électricité :

413 843
Foyers d'éclairage public

L'électricité, produite et transportée sur un système équilibré, est alors distribuée et commercialisée auprès des consommateurs. Cette mission est assurée au sein du pôle distribution de la CIE, par la Direction technique de distribution (DTD) sur la région d'Abidjan et par les Directions régionales en dehors d'Abidjan.

La Distribution gère ce transit énergétique sur l'ensemble du territoire ivoirien à travers un réseau électrique constitué de 21 718 km de réseau moyenne tension et de 18 737 km de réseau basse tension en passant par 9 801 postes de distribution qui assurent l'alimentation électrique de 3 031 localités et l'accès à l'électricité de 1315 837 abonnés à fin décembre 2014.

Elle assure également l'accès à l'électricité des localités non connectées au réseau national grâce à l'exploitation de 60 centrales thermiques isolées de puissance comprise entre 250 kVA et 1600 kVA.

La Direction de la distribution opère sur tout le territoire ; elle a mis à profit cette présence locale pour former et associer des populations locales dans certaines tâches participant au suivi des centrales isolées ou à la collecte des relevés de compteur dans les zones isolées.

Elle exploite également le réseau d'éclairage public, composé de 413 843 foyers d'éclairage public. Ces foyers contribuent à la sécurité des personnes et des biens en environnement nocturne. L'efficacité énergétique du système est recherchée : consommation des points lumineux, suivi de l'allumage et de l'extinction, etc.

Enjeux de développement durable identifiés

Des enjeux similaires à ceux du réseau de transport se manifestent sur le réseau de distribution.

Ils sont accentués car les activités de distribution assurent la connexion des consommateurs au réseau électrique.

La qualité des interventions des agents auprès de la clientèle agit alors sur les conditions de raccordement des consommateurs au réseau et sur la résolution des problèmes techniques pouvant affecter les utilisateurs raccordés.

Les consommateurs sont responsables de la sécurité de leurs installations en aval du compteur. Toutefois les interventions des agents auprès des consommateurs sont accompagnées de recommandations pour la sécurité de leurs installations et de conseils pour favoriser une consommation durable d'électricité.

3.5 ASSURER L'INTERFACE COMMERCIALE

La commercialisation de l'électricité est l'étape finale des processus métiers de la CIE. Elle est assurée par la Direction Commerciale et Clientèle (DCC) au sein du Pôle distribution et par les directions régionales.

La CIE vend l'électricité auprès de 1 315 837 abonnés moyenne et basse tension, grâce à un réseau de 95 centres d'accueil clientèle et un centre relation client disponible 24h/24 et 7j/7.

La DCC est chargée de proposer des produits pour accroître et faciliter l'accès à l'électricité, et améliorer la qualité des services aux clients en concertation avec tous les métiers de la CIE.

abonnés en 2014
1 315 837

Elle met en œuvre les actions pour la satisfaction de la clientèle, manage les équipes chargées de la facturation et du recouvrement auprès des consommateurs.

Enjeux de développement durable identifiés

Le maillage territorial des centres clientèle (95 centres), la disponibilité 24h/24 du centre d'appel clientèle, le relevé des compteurs tous les deux mois par des agents de zone et les enquêtes de satisfaction confèrent à la Direction Clientèle et Commerciale de multiples occasions de contact avec le client.

Les deux enjeux principaux de cette Direction sont de maximiser la satisfaction des consommateurs et de les sensibiliser à une consommation durable. Les centres clientèles sont encouragés à maîtriser leur consommation d'énergie et de ressources.

Les agents de zone effectuent les missions de relève des compteurs et de dépose des factures. Ces agents sont motorisés en deux roues ; ils reçoivent des formations de conduite pour réduire les risques d'accident.

4 GOUVERNANCE DU SECTEUR DE L'ÉLECTRICITÉ

CIE
CIE

4.1 | EVOLUTION DU CADRE INSTITUTIONNEL

La Société Energie Electrique de Côte d'Ivoire (EECI), créée en 1952, était l'opérateur public historique en charge de la planification et de la mise en œuvre de la politique du gouvernement en matière d'électricité. L'EECI était aussi en charge des investissements et de l'exploitation du patrimoine d'Etat.

La forte densité hydrographique et les isohyètes performantes – ligne de pluviométrie reliant les mêmes hauteurs de pluies - ont rapidement conduit au développement de l'hydroélectricité.

Cependant la variation pluviométrique contraindra l'Etat de Côte d'Ivoire à introduire une centrale thermique pour assurer une puissance de base indépendante des aléas climatiques. En 1984, l'EECI mettra en service des turbines à gaz d'une capacité totale de 100 MW à Vridi. Cette décision entrainant l'achat non planifié dû aux impacts de la grande sécheresse de 1984 mettra à mal l'équilibre financier du secteur.

La loi n°85-583 du 29 juillet 1985 fut alors prise pour solliciter l'arrivée de producteurs indépendants et prévoir une délégation par concession du service public de l'électricité. Le 25 octobre 1990, l'Etat de Côte d'Ivoire a pris les décrets N° 90-1389 et N° 90-1390, portant désignation du concessionnaire du service public national et approbation de la convention de concession du service public national de production, de transport, de distribution, d'exportation et d'importation de l'énergie électrique. Ainsi naquit le premier partenariat public-privé du secteur électrique en Afrique subsaharienne.

En 1990, la CIE a ainsi succédé à l'EECI, dans l'exploitation du patrimoine électrique de l'Etat. Cependant, l'EECI conservera la maîtrise d'œuvre, l'élaboration des études du secteur et le contrôle technique du concessionnaire, avant d'être dissoute en 1998. Elle fera place à trois nouvelles organisations étatiques : l'Autorité Nationale de Régulation du secteur de l'Electricité (ANARE), la Société de Gestion du Patrimoine du secteur de l'Electricité (SOGEPE) et la Société d'Opération Ivoirienne d'Electricité (SOPIE).

L'arrivée des producteurs indépendants prévue par la loi n° 85–583 du 29 juillet 1985 se fit en 1994 avec la Compagnie Ivoirienne de Production d'Electricité (CIPREL) pour une centrale thermique de 210 MW, suivie d'Azito Energie en 1997 pour une centrale thermique de 298 MW.

A partir de l'an 2000, la puissance de production électrique installée ne connut plus d'évolution, tandis que le nombre de localités connectées au réseau augmentait. En 2010, un incident de production est survenu, entrainant un déficit d'électricité. Pour restaurer au plus vite la capacité de production, l'Etat a conclu une convention avec la société AGGREKO portant sur la location et l'exploitation d'une centrale thermique de 70 MW.

En décembre 2011, l'Etat a entrepris une nouvelle réforme avec, d'une part, la dissolution anticipée de la SOGEPE et de la SOPIE et, d'autre part, la création de la Société des Energies de Côte d'Ivoire (CI-ENERGIES) qui a repris les activités des deux structures dissoutes. Cette réforme a renforcé les pouvoirs de l'ANARE pour un contrôle plus efficace des opérateurs et une meilleure protection des consommateurs d'électricité.

Le 24 mars 2014 marquera un nouveau tournant historique du secteur électrique ivoirien avec le vote de la Loi n°2014-132 portant « Code de l'électricité ». Par ces nouvelles dispositions, l'Etat de Côte d'Ivoire renonce à ses monopoles sur le transport et la distribution, la commercialisation, l'importation et l'exportation de l'énergie électrique. Il conserve le monopole du dispatching, susceptible de concession.

1952	1984	1990	1998	2011	2014
Création de la Société Energie Electrique de Côte d'Ivoire (EECI)	Mise en service des turbines à gaz de Vridi. Loi n°85-583 dérégulant le secteur de la production de l'électricité	Approbation de la convention de concession du service public électrique Création de la CIE, 1er PPP du secteur électrique en Afrique subsaharienne	Dissolution de l'EECI et création de l'ANARE, la SOPIE et la SOGEPE	Dissolution de la SOGEPE et de la SOPIE et, la création de la Société des Energies de Côte d'Ivoire (CI-ENERGIE)	Vote de la loi n°2014-132 portant « Code de l'électricité »

4.2 GOUVERNANCE DU SECTEUR DE L'ÉLECTRICITÉ EN CÔTE D'IVOIRE

Le secteur ivoirien de l'électricité fait intervenir plusieurs acteurs du secteur public et du secteur privé. Le schéma suivant illustre l'écosystème du secteur et les parties prenantes institutionnelles avec lesquelles la CIE collabore.

A LES ACTEURS DU SECTEUR PUBLIC

Le secteur public est représenté par l'Etat de Côte d'Ivoire et ses démembrements. Il agit par le biais de deux ministères de tutelle, Energie et Finance, et celui des sociétés CI-ENERGIES et ANARE. L'Etat fixe les tarifs de l'électricité, décide, régule, finance et fait réaliser tous les investissements de développement et de renouvellement des ouvrages.

L'Etat de Côte d'Ivoire et ses Ministères de tutelle

Le Ministère du Pétrole et de l'Energie assure la tutelle technique. Il a pour mission de définir la politique énergétique du gouvernement, d'en faire le suivi et d'en contrôler sa mise en œuvre. La Direction Générale de l'Energie assure l'interface entre le Cabinet du Ministre et les structures sous tutelle du secteur. Elle oriente la stratégie de développement du secteur en matière :

+ de gestion et de planification du secteur de l'énergie ;
+ d'équipements de production, transport et distribution de l'énergie électrique ;
+ d'électrification sociale, de renforcement et d'extension des réseaux ;
+ de maîtrise d'énergie et de promotion des énergies renouvelables.

La gouvernance du secteur fait également intervenir le Ministère auprès du Premier Ministre chargé de l'Économie et des Finances, en sa qualité de contrôleur économique et financier du secteur.

Les organisations autonomes de l'Etat

Deux organisations d'Etat exercent une partie de ses prérogatives régaliennes :

+ la Société des énergies de Côte d'Ivoire (CI-ENERGIES) dont la responsabilité est la gestion du patrimoine du secteur électrique, la planification et la maîtrise d'œuvre des investissements,
+ l'Autorité nationale de régulation du secteur de l'électricité (ANARE) est chargée du contrôle des opérateurs du secteur, de l'arbitrage des conflits et de la protection des intérêts du consommateur.

B | LES ACTEURS DU SECTEUR PRIVÉ

Outre la CIE agissant en qualité de concessionnaire, deux familles d'acteurs privés interviennent dans le secteur.

Les fournisseurs du combustible gaz naturel

Les centrales thermiques de Côte d'Ivoire utilisent un gaz naturel provenant du bassin sédimentaire ivoirien, produit par trois groupements d'opérateurs privés, PETROCI-CI 11, FOXTROT et CNR, liés à l'Etat de Côte d'Ivoire par des contrats d'achat/vente de gaz naturel.

PETROCI-CI 11 : est depuis août 2013, l'opérateur des gisements Lion et Panthère du bloc CI-11 en offshore, mis en exploitation en 1995.

FOXTROT International (ex APACHE): est un opérateur producteur de gaz naturel qui exploite, depuis 1999, le champ FOXTROT sur le bloc CI-27.

CANADIAN NATURAL RESOURCES (CNR International) : CNR (ex RANGER OIL) exploite deux blocs en offshore : CI-26 - gisement Espoir et CI-40 - gisement Baobab.

Les producteurs indépendants d'électricité

Le premier producteur indépendant d'électricité est la Compagnie Ivoirienne de Production d'Electricité (CIPREL), avec qui l'Etat a conclu le 20 juillet 1994 une convention pour la construction de l'exploitation et du transfert de propriété d'une centrale thermique de production d'électricité. Au 31 décembre 2014 elle opérait une puissance installée de 432 MW.

La Société AZITO ENERGIE est le second producteur indépendant d'électricité avec qui l'Etat a conclu, le 5 septembre 1997, une convention de concession pour le développement d'une centrale thermique mise en service en janvier 1999. Au 31 décembre 2014, la centrale thermique d'Azito, exploitait une puissance installée de 296 MW, composée de deux turbines.

La Société AGGREKO, producteur indépendant d'électricité avec lequel l'Etat a conclu une convention pour la location et l'exploitation d'une centrale thermique en 2010, représente 200 MW de puissance installée depuis juillet 2013.

TURBINE A GAZ N°1

5 GOUVERNANCE ET ETHIQUE

eranove

54%

Société Anonyme avec un conseil d'Administration et une direction générale

1992

Introduction à la bourse régionale des valeurs mobilières BRVM UEMOA

2013

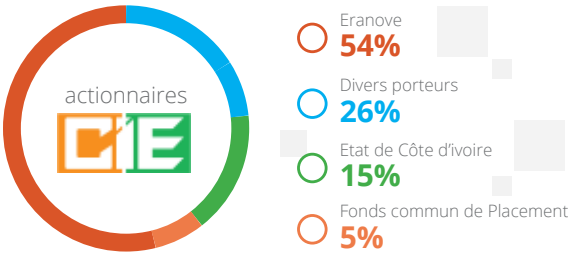
Signature de la charte d'éthique

5.1 STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT ET PRINCIPAUX ACTIONNAIRES DE LA CIE

A STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT DE LA CIE

Introduite à la bourse régionale des valeurs mobilières (BRVM-UEMOA) en 1992, le capital social de la CIE est composé de 2 800 000 actions (Code CIEC). Au 31 décembre 2014, il est détenu majoritairement par la société Eranove (54%) et l'Etat de Côte d'Ivoire (15%). Les collaborateurs de la CIE représentent 5% des parts, au travers d'un fonds commun de placement (FCP), aux côtés de divers porteurs représentant 26% des parts.

Sa notation financière sur le long terme est AA+, avec une perspective positive, et A1+ sur le court terme avec une perspective stable.



B L'ACTIONNAIRE ERANOVE

La CIE est une société du groupe Eranove. Le groupe Eranove (anciennement appelé Finagestion) est un acteur de premier plan dans la gestion de services publics et la production d'électricité et d'eau potable en Afrique de l'Ouest.

Le Groupe est présent en Côte d'Ivoire (SODECI, CIE, CIPREL et AWALE) depuis plusieurs décennies, au Sénégal (SDE) depuis 1996, en République Démocratique du Congo via un contrat de services avec la REGIDESO depuis 2013, au Mali depuis le 18 juin 2015, par un contrat de concession avec l'Etat du Mali pour le développement de la centrale hydroélectrique de Kenié. Eranove étudie également des projets dans d'autres pays d'Afrique de l'Ouest et Centrale.

Avec un produit des activités ordinaires de 449,8 millions d'euros en 2014, une capacité installée opérée de plus de 1130 mégawatts (MW) et une production d'eau potable de 370 millions de m3, le groupe Eranove emploie plus de 7 800 collaborateurs, dont il intègre les compétences et les savoir-faire au service de 1,3 million de clients pour l'électricité et 1,4 million pour l'eau.

Eranove est une société anonyme avec un conseil d'administration. Le groupe Eranove est présidé par M. Vincent Le Guennou (Co-CEO d'Emerging Capital Partners – ECP) et dirigé par M. Marc Albérola (Directeur Général et Administrateur d'Eranove).

Les actionnaires d'Eranove sont : ECP FII Finagestion S.à.r.l. (affilié à Emerging Capital Partners, un des premiers fonds d'investissement dédié au continent africain), des entités du groupe AXA, des investisseurs privés, des salariés et des managers du groupe.

Le modèle d'Eranove est fondé sur un management décentralisé et interculturel, encourageant la responsabilisation de ses filiales et de leurs collaborateurs, tous réunis dans un objectif commun: développer des solutions adaptées et innovantes qui contribuent à rendre accessibles, au plus grand nombre, des services essentiels à la vie, dans le respect des meilleurs standards internationaux.

La performance des filiales et le développement du capital humain sont renforcés par des démarches de certification Qualité Sécurité Environnement, des procédures et des outils développés par chacune des filiales pour identifier les meilleures pratiques. Acteur responsable, le Groupe est engagé au travers de ses filiales sur l'ensemble des enjeux de la RSO (Responsabilité sociétale des organisations) et sur les certifications qualité ISO 9001, sécurité OHSAS 18001 et environnement ISO 14001.

Les procédures et outils sont adaptés au contexte opérationnel et aux réalités de chaque société pour répondre aux spécificités du pays, de l'entreprise, à la culture et à l'impératif d'un ancrage local. Cette culture d'adaptation et de responsabilisation encourage les savoir-faire des collaborateurs, pérennise les performances et développe des solutions dans chaque contexte africain.

5.2 | GOUVERNANCE ET MODÈLE MANAGÉRIAL DE LA CIE

A | GOUVERNANCE DE LA CIE

Le Conseil d'administration

La CIE est administrée par un Conseil d'Administration composé de 10 membres choisis par les actionnaires et nommés par l'Assemblée Générale pour une durée de 6 ans. Les personnes physiques désignées administrateurs doivent au jour de leur nomination ou du renouvellement de leur mandat, être âgées d'au plus 70 ans.

Le Conseil d'Administration nomme parmi ses membres un Président pour une durée qui ne peut excéder celle de son mandat d'Administrateur. Sous réserve des exceptions résultant de la réglementation en vigueur, le Président du Conseil d'Administration est obligatoirement une personne physique, il ne doit pas exercer simultanément plus de trois mandats.

Le Conseil d'Administration détermine les orientations de l'activité de l'Entreprise et veille à leur mise en œuvre. Sous réserve des pouvoirs expressément attribués aux assemblées d'actionnaires et dans la limite de l'objet social, il se saisit de toute question intéressant la bonne marche de la société et règle par délibération les affaires qui le concernent.

Il procède également aux contrôles et vérifications qu'il juge opportuns. A ce titre, il peut demander tout document à la Société. Il arrête les comptes de l'entreprise, propose la distribution des dividendes, et arrête les termes du rapport de gestion à présenter à l'Assemblée Générale. Il convoque les assemblées générales, statue sur toutes propositions à leur faire et fixe l'ordre du jour.

Le Conseil d'Administration se réunit aussi souvent que l'intérêt de la société l'exige sur fixation arrêtée ou sur convocation écrite du Président du Conseil d'Administration. Les réunions se tiennent au siège social de l'entreprise, ou s'il est besoin, dans toute autre localité de la Côte d'Ivoire.

La Direction Générale

Le second niveau de gouvernance de la CIE est sa Direction Générale. Elle est assurée par un Directeur Général désigné et nommé par le Conseil d'Administration. Il assume la Direction Générale, dans la limite de l'objet social et sous réserve des pouvoirs expressément attribués par l'acte uniforme et les dispositions des présents statuts aux assemblées d'actionnaires ainsi qu'au Conseil d'Administration.

Il représente la société dans ses rapports avec les tiers en toutes circonstances. Dans l'exercice de ses fonctions, il est investi des pouvoirs les plus étendus dans la limite de l'objet social de l'entreprise.

Dans ses rapports avec les tiers, la société est engagée, même par les actes du Directeur Général qui ne relèvent pas de son objet social dans les conditions et les limites fixées à l'article 122 de l'Acte uniforme, à moins de prouver que les tiers savaient que l'acte dépassait l'objet social.

La direction générale de la CIE se présente sous une organisation « en râteau » pilotée par le Directeur Général lui-même.

Les processus métiers et supports de l'entreprise sont représentés au sein de la direction générale par une Direction Générale déléguée à la distribution, un Secrétariat Général, une Direction centrale chargée des relations extérieures et 4 Directions générales adjointes que sont :

+ la Direction Générale Adjointe chargée de la Production, du transport et des mouvements d'Energie (DGA PTME) ;
+ la Direction Générale Adjointe chargée de la gestion des finances et de la logistique (DGA GFL) ;
+ la Direction Générale Adjointe chargée de la distribution (DGA DISTRIBUTION) ;
+ la Direction Générale Adjointe chargée des ressources humaines et de la communication (DGA RSC).

En coordination avec le conseil d'administration, le comité de direction générale de la CIE soutient sa démarche RSE, afin que celle-ci se diffuse largement dans ses 4 pôles opérationnels, mettant à profit les compétences et actions de chacun pour renforcer celles des autres. Il se tient de façon hebdomadaire avec uniquement comme membres le Directeur Général, le Directeur Général-Délégué, le Secrétaire Général, les 4 Directeurs Généraux Adjoints.

Les décisions stratégiques et les sujets évoqués en Comité de Direction Générale sont déclinés aux organes de directions par les directeurs généraux adjoints des différents pôles. A titre exceptionnel un comité de Direction élargi comprenant le CDG, les Directeurs, les Directeurs régionaux, les Directeurs d'unité se tient pour évoquer des sujets concernant la vie de l'Entreprise.

5.3 LES VALEURS ÉTHIQUES DE LA CIE

La gouvernance au sein de la CIE repose sur des valeurs éthiques qui démontrent l'engagement de l'entreprise pour la bonne gouvernance et le développement durable. Ainsi par lettre d'engagement N° 013-13 du 10 mai 2013, la direction générale a décidé de se doter d'une charte d'éthique comportant 12 principes et valeurs.

Cette charte éthique a pour objectifs de sensibiliser les collaborateurs à l'application de comportements vertueux dans l'exercice de leurs fonctions et de renforcer les rapports harmonieux avec les différentes parties prenantes de l'entreprise.

Le déploiement de la charte éthique dans toutes les structures de l'entreprise s'est fait par une tournée du comité d'éthique sur toute l'étendue géographique de la CIE. Cette tournée de formation et d'information a permis au Comité d'Ethique de sensibiliser 2850 collaborateurs soit 80% de l'effectif cible.

Une organisation et des outils d'opérationnalisation ont été mis en œuvre : un comité d'éthique, un dispositif d'alerte par email et téléphone, des livrets de sensibilisation etc.

A LE DISPOSITIF D'ALERTE ÉTHIQUE

Dans le but de renforcer l'éthique et faire vivre la charte dans les rapports entre les différentes parties prenantes (collaborateurs, clients, fournisseurs) et l'entreprise, le comité d'éthique a mis en place un dispositif d'alerte éthique. Ce dispositif a pour vocation de prévenir et de signaler tout comportement non éthique. C'est un moyen d'interpellation confidentiel mais non anonyme.

Il se décline à travers trois (03) canaux :

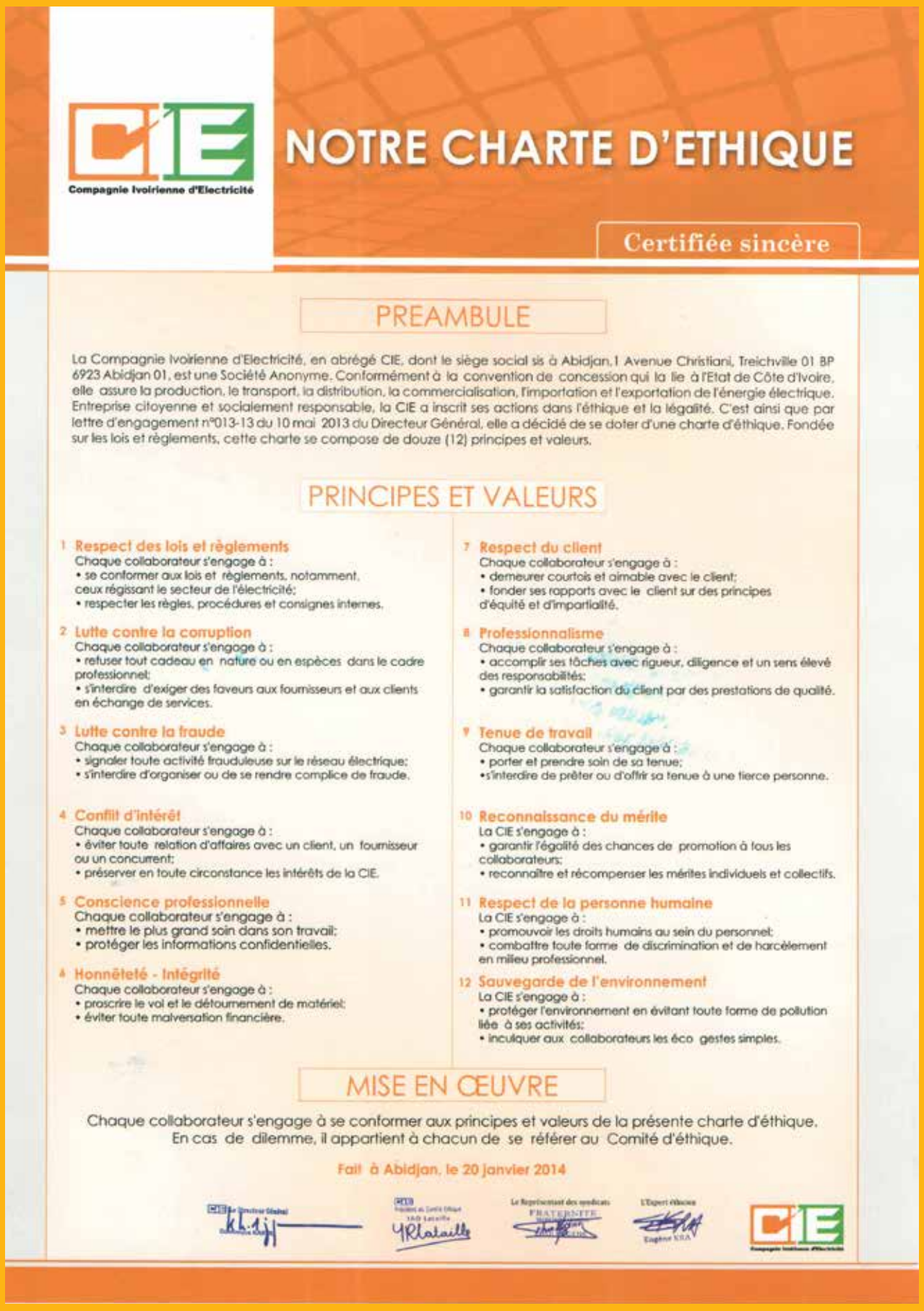
+ Le numéro vert : 13 12. Il est gratuit, disponible en interne pour tous les agents CIE et pour nos fournisseurs. Il permet de transmettre en temps réel leurs préoccupations / suggestions ;
+ L'information électronique au comité d'éthique : un mail peut être envoyé à l'adresse suivante ethiquecie2@cie.ci ou sur le site officiel de la CIE, rubrique démarche éthique section «nous contacter» ;
+ Les formulaires de préoccupations / suggestions disponibles dans les agences : ces formulaires peuvent être envoyés via les boites d'éthique. Ces fiches de plaintes seront collectées par les membres des sous-comités des différentes structures, puis acheminées vers le comité central pour traitement.

B FORMATION ET SUPPORT DE SENSIBILISATION

Au niveau de la formation initiale, l'exécution d'un module dénommé «éthique organisationnelle» est en vigueur pour les nouvelles recrues. Pour les collaborateurs engagés n'ayant pas fait le Centre des Métiers de l'Electricité (CME), une formation leur est dispensée à travers le circuit du stage d'intégration.

Un livret intitulé « Le guide d'action éthique » est disponible et illustre les valeurs de la charte. C'est un recueil des questions relatives à des

problématiques éthiques que l'on peut rencontrer dans son quotidien professionnel avec des réponses qui aideront le salarié à faire le bon choix. Ce guide aide le collaborateur face aux différents problèmes éthiques qu'il connait lors de son parcours professionnel dans l'entreprise.



Compagnie Ivoirienne d'Electricité

NOTRE CHARTE D'ETHIQUE

Certifiée sincère

PREAMBULE

La Compagnie Ivoirienne d'Electricité, en abrégé CIE, dont le siège social sis à Abidjan,1 Avenue Christiani, Treichville 01 BP 6923 Abidjan 01, est une Société Anonyme. Conformément à la convention de concession qui la lie à l'Etat de Côte d'Ivoire, elle assure la production, le transport, la distribution, la commercialisation, l'importation et l'exportation de l'énergie électrique. Entreprise citoyenne et socialement responsable, la CIE a inscrit ses actions dans l'éthique et la légalité. C'est ainsi que par lettre d'engagement n°013-13 du 10 mai 2013 du Directeur Général, elle a décidé de se doter d'une charte d'éthique. Fondée sur les lois et règlements, cette charte se compose de douze (12) principes et valeurs.

PRINCIPES ET VALEURS

1 Respect des lois et règlements
Chaque collaborateur s'engage à :
• se conformer aux lois et règlements, notamment, ceux régissant le secteur de l'électricité;
• respecter les règles, procédures et consignes internes.

2 Lutte contre la corruption
Chaque collaborateur s'engage à :
• refuser tout cadeau en nature ou en espèces dans le cadre professionnel;
• s'interdire d'exiger des faveurs aux fournisseurs et aux clients en échange de services.

3 Lutte contre la fraude
Chaque collaborateur s'engage à :
• signaler toute activité frauduleuse sur le réseau électrique;
• s'interdire d'organiser ou de se rendre complice de fraude.

4 Conflit d'intérêt
Chaque collaborateur s'engage à :
• éviter toute relation d'affaires avec un client, un fournisseur ou un concurrent;
• préserver en toute circonstance les intérêts de la CIE.

5 Conscience professionnelle
Chaque collaborateur s'engage à :
• mettre le plus grand soin dans son travail;
• protéger les informations confidentielles.

6 Honnêteté - Intégrité
Chaque collaborateur s'engage à :
• proscrire le vol et le détournement de matériel;
• éviter toute malversation financière.

7 Respect du client
Chaque collaborateur s'engage à :
• demeurer courtois et aimable avec le client;
• fonder ses rapports avec le client sur des principes d'équité et d'impartialité.

8 Professionnalisme
Chaque collaborateur s'engage à :
• accomplir ses tâches avec rigueur, diligence et un sens élevé des responsabilités;
• garantir la satisfaction du client par des prestations de qualité.

9 Tenue de travail
Chaque collaborateur s'engage à :
• porter et prendre soin de sa tenue;
•s'interdire de prêter ou d'offrir sa tenue à une tierce personne.

10 Reconnaissance du mérite
La CIE s'engage à :
• garantir l'égalité des chances de promotion à tous les collaborateurs;
• reconnaître et récompenser les mérites individuels et collectifs.

11 Respect de la personne humaine
La CIE s'engage à :
• promouvoir les droits humains au sein du personnel;
• combattre toute forme de discrimination et de harcèlement en milieu professionnel.

12 Sauvegarde de l'environnement
La CIE s'engage à :
• protéger l'environnement en évitant toute forme de pollution liée à ses activités;
• inculquer aux collaborateurs les éco gestes simples.

MISE EN ŒUVRE

Chaque collaborateur s'engage à se conformer aux principes et valeurs de la présente charte d'éthique. En cas de dilemme, il appartient à chacun de se référer au Comité d'éthique.

Fait à Abidjan, le 20 janvier 2014

6 MODÈLE MANAGERIAL DEMARCHE QSE ET RSO

Charte de politique managériale

Management interculturel et solidaire

Politique de décentralisation et de responsabilisation

Certification QSE - Pôle Production
Transport et Mouvements d'Energies

100%

Évaluation AFAQ 26 000 « Confirmé »
Direction de la Production d'Electricité

100%

6.1 | MODÈLE MANAGÉRIAL

Le modèle managérial de la CIE est fondé sur la délégation, l'engagement et la responsabilisation de ses collaborateurs. Il repose sur son capital humain, allie les exigences modernes du management et les réalités culturelles africaines.

Développé par monsieur Marcel ZADI Kessy, Président Directeur Général de la CIE de 1990 à 2002, puis Président de son Conseil d'Administration jusqu'en 2011, ce modèle donnera lieu à une « Charte de la Politique Managériale CIE » édictée en 1991.

Le développement de ce capital humain s'est construit sur la formation des collaborateurs et l'organisation des méthodes de travail. Deux facteurs culturels pouvaient affecter la performance des collaborateurs de la CIE : la culture du secret et la tradition orale. Des procédures opérationnelles furent donc écrites par les collaborateurs pour guider l'exploitation et la maintenance du patrimoine de l'État. La formation fut érigée en outil de performance à part entière, unissant les collaborateurs autour de socles techniques communs.

Les compétences partagées doivent s'exprimer dans une perspective de performance et de responsabilité. La culture africaine fut de nouveau prise en compte, dans un contexte où le poids de la tradition et la centralisation autour du chef ou de l'aîné peuvent fausser le dialogue entre collaborateurs. Il fut alors décidé de décentraliser et responsabiliser.

La pyramide managériale fut réarticulée en une structure en « râteau », avec un nombre limité de niveaux hiérarchiques. Les objectifs sont fixés collectivement, à chaque échelon de l'exploitation. Ensemble, les collaborateurs fixent les besoins, les moyens et les objectifs qui sont ensuite informatisés en tableaux de bord. Les résultats sont suivis et analysés.

D'autres composantes culturelles furent prises en compte pour renforcer ce modèle : l'esprit communautaire, le contrat de confiance, le sens de la communication et de l'engagement sont intégrés à la gestion moderne de la CIE. Il en résulte aussi une politique de communication de proximité qui rend la hiérarchie plus accessible aux collaborateurs, qui développe un esprit de famille au sein de l'entreprise. Le dialogue social en est d'autant plus facilité entre les représentants des salariés et la direction.

En contrepartie, s'ajoute un système de contrôle. Cette gestion moderne se fait au travers d'outils de gestion adaptés tels que l'informatique ou la gestion budgétaire. Le premier levier est la séparation des fonctions organisationnelles : celui qui initie une action ne doit pas la conclure, surtout lorsqu'elle a une incidence financière. Cela facilite les vérifications et constitue un rempart contre la corruption et les fraudes. L'organisation méthodique des processus et des instructions de travail est complétée par le déploiement d'un système d'audit interne et le déploiement d'un système de management qualité sécurité environnement.

La démarche mise en œuvre par la CIE pour intégrer le développement durable dans son management bénéficie de ses pratiques de gouvernance et d'éthique. Cette démarche s'appuie aussi sur une politique managériale plaçant les collaborateurs au cœur de la performance de l'entreprise, de systèmes de management Qualité, Sécurité et Environnement (QSE).

Initiée fin 2012, la démarche RSO de la CIE poursuit son développement. Depuis un premier rapport publié en 2014 pour restituer ses activités de développement durable, la CIE identifie ses enjeux en la matière et les attentes de ses parties prenantes. Un dialogue participatif déterminera la matérialité de ses enjeux et de ceux partagés avec ses parties prenantes.

Charte de la politique Managériale

I
LES HOMMES
parce qu'ils sont la force vive de l'entreprise

II
L'ESPRIT DE FAMILLE
parce qu'il est le reflet de la solidarité africaine et le gage de la cohésion au sein de l'entreprise

III
LE MERITE
parce qu'il doit être reconnu et récompensé

IV
L'ESPRIT D'ENTREPRISE
parce que nous voulons être un modèle de réussite

V
L'ECOUTE
pour mieux se comprendre et mieux communiquer entre partenaires

VI
LE CLIENT
parce qu'il est notre raison d'être

VII
LA QUALITE
parce qu'elle est la condition de notre réussite

VIII
LE CONTROLE
parce qu'il assure la maitrise de notre gestion

IX
LA DECENTRALISATION
parce qu'elle nous rend efficace

X
LA DELEGATION DE POUVOIR
parce qu'il permet de partager la prise de décision à tous les niveaux

XI
LA RESPONSABILISATION
parce qu'elle libère les initiatives et renforce la compétence

XII
LA FORMATION
parce qu'elle garantit le professionnalisme et conduit à l'épanouissement du travailleur

Marcel Tadi Kessy

Président Directeur Général

CIE

6.2 | DÉMARCHE QUALITÉ, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT (QSE)

La démarche qualité a été lancée le 10 juin 1999 par lettre d'engagement de la Direction Générale. L'objectif : un nouveau mode de fonctionnement pour l'amélioration du travail des collaborateurs, pour optimiser son savoir-faire et sa compétitivité dans le respect des exigences des clients.

Cette démarche débutée par la Direction de la production de l'électricité (DPE) fut certifiée Qualité, Sécurité et Environnement sur tout son périmètre respectivement en 2001, 2004 et 2007, selon les référentiels ISO 9001, 14001 et OSHAS 18001.

En 2009, la CIE a fait progresser son système de management qualité vers le référentiel ISO 9001 version 2008 et celui de la sécurité vers OHSAS 18001 version 2007.

A compter de 2010, elle a mis en place un Système de Management Environnemental (SME) au sein du pôle PTME pour assurer sa performance environnementale suivant le référentiel ISO 14001 version 2004. Le SME coordonne l'ensemble des actions, les objectifs et les indicateurs de ce pôle selon les engagements de la politique environnementale de la CIE. L'animation du SME est assurée par le Département Qualité Sécurité Environnement de GS2E.

Aujourd'hui, tout le pôle Production, Transport et Mouvement d'Energie (PTME) est certifié Qualité, Sécurité, Environnement. Cette démarche QSE est étendue aux autres pôles de la société.

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION
afaq OHSAS 18001 Santé Sécurité au Travail AFNOR CERTIFICATION
afaq ISO 14001 Environnement AFNOR CERTIFICATION

Pôle Production, Transport et Mouvement d'Energie (PTME)

6.3 | DÉMARCHE RSE

Fin 2012, la CIE s'est engagée dans une démarche de responsabilité sociétale des organisations, dont les premières étapes reposent sur 5 points suivants :

+ Répondre à ses engagements de service public envers l'Etat ;
+ Rendre accessible le service essentiel de l'électricité au plus grand nombre ;
+ Organiser ses enjeux, son approche et ses actions selon les lignes directrices de la norme ISO 26.000, en associant ses parties prenantes ;
+ Engager une stratégie sincère et transparente de reporting de ses actions RSO en se référant aux lignes directrices du Global reporting initiative GRI-4 ;
+ Evaluer ses performances RSO selon les critères d'évaluation AFAQ 26000 Responsabilité Sociétale.

Pour ce faire, la CIE a d'abord consolidé ses acquis en matière de développement durable. Son mode de gouvernance, sa charte éthique, sa politique sociale et managériale, son système de management QSE, ses actions en faveur des consommateurs et des communautés locales sont autant d'outils qui anticipaient les recommandations de la norme ISO 26000.

L'évaluation conduite par AFNOR en Juillet 2014, sur le périmètre de la Direction de la Production d'Electricité, a conforté cette approche, en considérant qu'elle avait atteint le niveau de « confirmé » en matière de RSO selon sa grille d'évaluation AFAQ 26000.

L'analyse de la chaîne de valeur des métiers de la CIE, des pratiques sociales, sociétales et environnementales déjà mises en œuvre, a permis d'établir une première cartographie de ses enjeux de développement durable.

Un dialogue est engagé avec ses parties prenantes pour identifier les enjeux communs et prioritaires de développement durable, afin que la CIE puisse organiser ses engagements, ses objectifs et son cadre opérationnel en la matière.

Depuis les années 1990, responsable d'une mission de service public, la CIE mène une stratégie contribuant au développement humain de la Côte d'Ivoire. Cet engagement se traduit par la mobilisation de toutes ses énergies et intelligences pour améliorer ses résultats techniques, commerciaux, financiers, sociétaux et environnementaux.

Ses performances réalisées à ce jour se déclinent en 4 axes :

+ Performances économiques ;
+ Performances sociales ;
+ Performances sociétales ;
+ Performances environnementales.

afaq 26000 Responsabilité sociétale évalué par AFNOR CERTIFICATION Confirmé

Direction de la Production d'Electricité (DPE)

7 PERFORMANCES ÉCONOMIQUES

La CIE est une entreprise de l'économie verte ivoirienne. Conformément à la définition du Programme des Nations Unies pour l'Environnement et du Bureau International du Travail : elle a pour mission de contribuer ***« à une amélioration du bien-être et de l'équité sociale (l'accès pour tous à l'électricité, à un prix socialement inclusif), tout en réduisant considérablement les risques de pénuries écologiques (la gestion durable des ressources hydroélectriques et des hydrocarbures exploités) ».***

418,4

Milliards de francs CFA
de Chiffre d'Affaires

Contribution
au PIB
national
de la Côte
d'Ivoire

3%

78,6%

Rendement
global du système
électrique ivoirien
en 2014

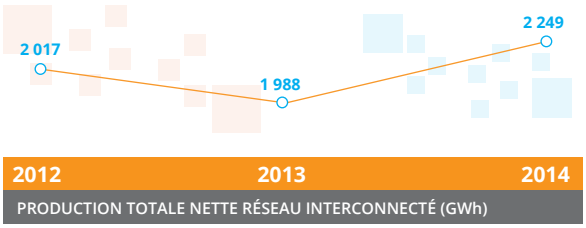
7.1 LES INDICATEURS ÉCONOMIQUES DE LA CIE

Le secteur de l'électricité ivoirien offre un potentiel économique qui doit être réalisé en intégrant les objectifs internationaux d'une transition énergétique, faiblement carbonée et socialement inclusive.

Le premier enjeu de développement durable est de contribuer à développer l'accès à l'électricité pour tous. Entre 2006 et 2014, le taux de croissance annuel du nombre d'abonnés au réseau électrique témoigne de la vigueur de la demande : il fut multiplié par 1,4 entre 2006 et 2014, passant de 901 528 à 1 315 837 abonnés.

A LES INDICATEURS TECHNIQUES

La CIE est un électricien vert : elle représente 100% de la production hydroélectrique nationale et seulement 4% de la production thermique nationale.



Taux de disponibilité des groupes exploités

La performance de la maintenance des ouvrages de production se mesure au taux de disponibilité des groupes exploités. Celui des groupes hydrauliques était de 88,1% en 2014, une hausse annuelle de 3,6% réalisée grâce à l'amélioration de la disponibilité des barrages de BUYO et TAABO. Celui des groupes thermiques de Vridi était de 73,3%, en baisse de 7,5% sur 2013, dû à l'immobilisation pour une révision importante de la Turbine à gaz TAG 4.

73,3%
Taux de disponibilité du groupe thermique CIE

88,1%
Taux de disponibilité du groupe Hydroélectrique CIE

Taux de rendement du transport

Ensuite vient le transport de l'électricité produite par la CIE et les producteurs indépendants. Le taux de rendement du transport est de 93,5% en 2014, en baisse de 0,4%. La disponibilité des ouvrages de transport est stable à 98,6%, celle des lignes de transport baisse de 0,9% à 98,4%, celle des transformateurs augmente de 0,3% à 98,8%.

Taux de rendement du transport en 2014
93,5%

Taux de rendement global du système électrique

Le rendement global du système sous la responsabilité de la CIE s'établit à 78,6% en 2014, soit + 1,5% par rapport à 2013. C'est le reflet de l'amélioration continue du rendement de la distribution, en hausse de 2% à 82,4% en 2014. Cette progression résulte aussi des actions de lutte contre la fraude, de la fiabilisation de la facturation et de la reprise des relevés de comptages sur tout le territoire national.

Rendement global du Système CIE
78,6%

B | LES INDICATEURS ÉCONOMIQUES

Volume des ventes & abonnés

Pour l'année 2014, le total des ventes d'énergie s'établit à 6 466 GWh contre 5 865 GWh en 2013 soit une progression de 10.2 % sur l'exercice. Il se répartit comme suit :

+ les ventes nationales sont de 5 569 GWh, en hausse de 10.4 % par rapport à 2013 ;

+ les ventes à l'exportation sont de 897 GWh à fin 2014 contre 820 GWh en 2013, soit une hausse de 9% survenue en raison de l'augmentation du niveau des livraisons au bénéfice du Mali et à la fourniture fortuite vers le Ghana.

Au plan national, le nombre de clients en basse tension (BTA) a augmenté de 101 639, soit plus de 1 311 741 foyers et petites entreprises connectés au réseau, pour une consommation de 2 897 GWh (+8.2% des ventes BTA).

Le nombre de clients en haute tension (HTA) est passé à 4 096, avec 228 nouveaux abonnés, pour une consommation de 2 683 GWh (+12.8% des ventes HTA).

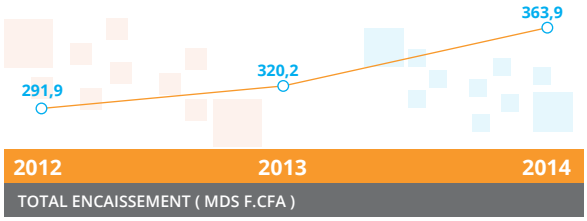
Dans l'ensemble, cette croissance a été favorablement impactée par les actions de lutte contre la fraude, la mise à niveau des branchements et comptages, les branchements sociaux sur fonds revolving, et la fiabilisation de la facturation de l'éclairage public.

Ventes nationales en hausse de

+10,4%

Le recouvrement

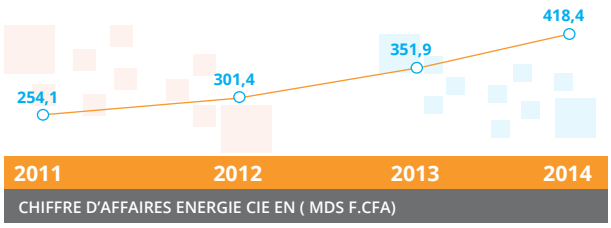
A fin décembre 2014, les encaissements des ventes nationales effectués par les Directions Régionales et l'agence des grands comptes sont de 363,9 Mds de FCFA, en progression de 43,7 Mds, soit une croissance de 13,7% par rapport à 2013.



7.2 LA CONTRIBUTION AU PIB DE L'ÉCONOMIE IVOIRIENNE

A EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ÉNERGIE

Le chiffre d'affaires énergie à fin décembre 2014 s'établit à 418,4 milliards de francs CFA, représentant une hausse de 19% par rapport à 2013, contribuant au produit intérieur brut national de 13 885 milliards de francs CFA en 2014.



Il est ventilé entre les différents acteurs du secteur de l'électricité de façon suivante :

+ les achats de combustibles et d'énergie pour 287,2 milliards de francs (69% des ventes) ;

+ la rémunération de la CIE pour 110,8 milliards de francs (26% du total des ventes) ;

+ la redevance pour 20,4 milliards de francs, (5% du total des ventes).

L'analyse des ventes Haute Tension, en hausse de 12,8% en 2014, témoigne du dynamisme de l'économie ivoirienne :

+ les consommations d'électricité du secteur primaire sont dopées par les activités minières et agricoles, en hausses respectives de 17,7% et 7% ;

+ dans le secteur secondaire, l'agroalimentaire continue de dominer les consommations (508 GWh en hausse de 9,3%) ;

+ le secteur tertiaire est principalement le fait de l'administration contribuant à hauteur de 15,9% dans la consommation de ce secteur ;

+ les achats de combustibles et d'énergie pour 287,2 milliards de francs (69% des ventes) ;

+ la rémunération de la CIE pour 110,8 milliards de francs (26% du total des ventes) ;

+ la redevance pour 20,4 milliards de francs, (5% du total des ventes).

B DÉLAIS ET PROCÉDURES RELATIVES AU RACCORDEMENT À L'ÉLECTRICITÉ

La CIE s'est résolument engagée à contribuer à l'amélioration de l'environnement des affaires. Cette volonté se traduit par un soutien à la mise en œuvre de réformes initiées par les pouvoirs publics tel le Focus Doing Business, dont l'un des axes majeurs est la réduction des délais et procédures relatifs au raccordement des industriels à l'électricité.

La CIE s'est engagée à produire les visas extrait topo dans un délai maximum de 6 jours calendaires et de traiter les demandes de raccordement - abonnement dans un délai maximal de 28 jours calendaires.

7.3 | LES ATELIERS DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La fraude dégrade la quantité et la qualité d'électricité pour les consommateurs loyaux, incite au gaspillage, porte préjudice au renforcement et au développement du secteur de l'électricité.

Du fait de la crise post-électorale de 2011 en Côte d'Ivoire, le rendement de distribution, (rapport entre l'énergie électrique facturée et celle livrée aux clients) a baissé de 5 % entre 2010 et 2011 pour la seule ville d'Abidjan : un record de baisse en l'espace d'un an. La fraude prend la forme notamment de raccordements directs sur le réseau et de manipulations sur le tableau de comptage. Elle est le fait de consommateurs pouvant agir seuls ou avec la complicité de collaborateurs de la CIE. Les actions de sensibilisation sont conduites à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, avec des campagnes de contrôle des compteurs.

Les premiers contrôles effectués sur le terrain ont mis en évidence un manque à gagner d'environ 40 Mds de FCFA par an pour le secteur de l'électricité ivoirienne. A de tels niveaux, la fraude prive le secteur d'importantes ressources pour répondre aux besoins d'investissements, renouveler et renforcer les réseaux.

Les actions de lutte contre la fraude consistent à :

+ organiser les directions de la Distribution pour lutter contre la fraude, avec notamment la création de la Direction de l'Audit d'Exploitation ;
+ renforcer les équipes et les moyens de contrôle des clients industriels et basse tension: la CIE est passée d'un effectif de 15 contrôleurs à 145 aujourd'hui. Ce renforcement a été accompagné de la formation de l'ensemble des équipes aux nouvelles techniques de contrôle. Ils ont été doté d'outils informatiques nécessaires à l'analyse et à la sélection des clients à contrôler: certains de ces outils ont été développés par les équipes d'informaticiens ;
+ favoriser un accompagnement par des entreprises ayant une expertise et une expérience de lutte contre la fraude. Ainsi, dans le cadre de la coopération Sud-Sud, la société OKSA Maroc a apporté son concours à la CIE, notamment dans les domaines de la formation, de l'acquisition d'outils nécessaires (compteurs étalons, TSP, outils informatiques, formation des agents) ;
+ contribuer à l'amélioration du cadre juridique relatif à la sanction des fraudes (nouveau code de l'électricité promulgué le 02/04/14) ;
+ remobiliser les Directions de la Distribution autour de la lutte contre la fraude.

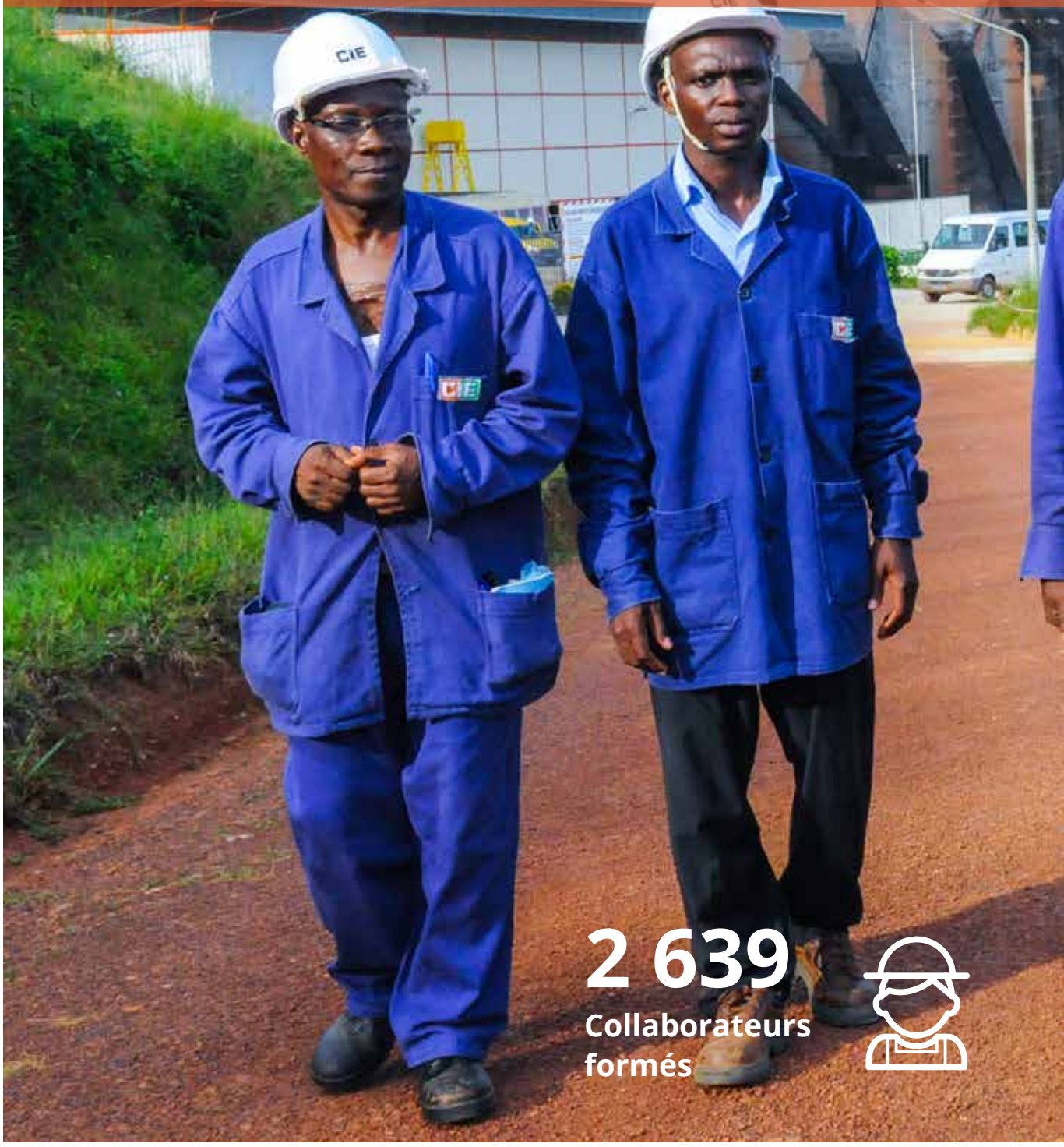
Les actions de lutte contre la fraude menées dès le dernier trimestre de l'année 2011 ont permis de gagner 7% de rendement en 2 ans sur l'ensemble du territoire et 6 % sur l'agglomération d'Abidjan. Cette tendance est maintenue et devrait permettre d'atteindre un rendement de 90% d'ici à 2018, soit un gain moyen de 2 points de pourcentages de rendement par an.

La CIE entend consolider ses acquis et recourir aux nouvelles technologies telles que les Smart Grid, la télégestion des consommations des clients, etc.

Hausse du ratio de facturation

2 Points de pourcentages

8 PERFORMANCES SOCIALES



2 639
Collaborateurs formés

99%
de CDI
25%
de femmes

8.1 PROFIL DES EMPLOIS ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

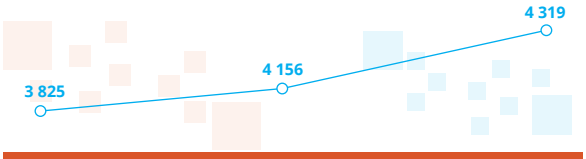
La forte croissance de la demande d'électricité favorise la création d'emplois par la CIE. Et les exigences techniques de ces emplois nécessitent de recourir à des ressources humaines compétentes. Une exigence qui a conduit la CIE à former son personnel dans son Centre des Métiers de l'Electricité (CME) à Bingerville.

A ÉVOLUTION DES EFFECTIFS PAR GENRE ET PAR CATÉGORIE

Des emplois stables et durables

La reprise du développement de la Côte d'Ivoire après 2011, a intensifié les besoins en ressources humaines, entraînant une hausse du recrutement. Depuis 2012, le nombre total de collaborateurs de la CIE est passé de 3 825 à 4 319.

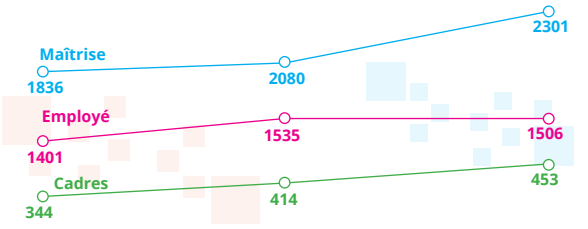
La CIE favorise des contrats à durée indéterminée (CDI) : en 2014, 99% de ses collaborateurs bénéficient d'un CDI. Le volume de contrats à durée déterminée (CDD) a baissé de 3% en 2013 et de 1% en 2014.



ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF TOTAL

Répartition des effectifs permanents par catégorie

L'augmentation de l'effectif permanent se fait conformément à l'équilibre des collèges – cadres, maîtrises et ouvriers. La répartition des collaborateurs est relativement stable de 2012 à 2014, avec en moyenne 10% de cadres, 52 % d'agents de maitrise et 38% d'employés ouvriers (EO).



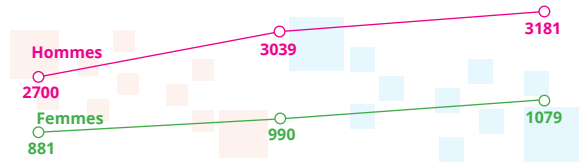
ÉVOLUTION DES EFFECTIFS PERMANENTS PAR CATÉGORIE

Répartition des effectifs permanents par genre

L'analyse des effectifs permanents de la CIE sur la période 2012 – 2014 témoigne d'une population féminine autour du quart des effectifs. Les femmes ont historiquement joué un rôle important dans la performance de l'entreprise. Elles assuraient les services aux consommateurs et l'administration des services de l'entreprise. La Direction Générale encourage la contribution des femmes dans les métiers techniques.

L'effectif permanent des cadres féminins, sur la période 2012-2014, a évolué de 89 cadres à 123 au sein de l'entreprise, soit une proportion stable de 38 % de la population féminine de la CIE. Le nombre d'agents de maîtrise a augmenté de 507 à 670, soit 32% des collaboratrices de la CIE.

Le nombre d'employées ouvrières est passé de 285 à 286, représentant 27% de la population féminine en 2014.



ÉVOLUTION DES EFFECTIFS PERMANENTS PAR GENRE

Rémunération & modèle d'incitation

La volonté de lier la rémunération aux résultats et compétences des collaborateurs est croissante et portée par les plus hautes instances dirigeantes. Elle se traduit par l'élaboration et la diffusion de principes, règles et critères connus d'avance sur la base de l'évaluation de fin d'année et des contrats auxquels sont soumis les collaborateurs. Des fiches d'évaluation des performances sont mises

en œuvre, dont les critères sont définis en fonction des objectifs d'évaluation des performances individuelles et collectives des collaborateurs.

Les critères d'évaluation individuelle, connus d'avance, sont fonction des objectifs à atteindre. Les performances individuelles déterminent l'avancement au mérite ou la promotion qui a pour objet de récompenser les collaborateurs les plus méritants, d'accroître leur motivation et d'atteindre de meilleurs résultats. Un avis sur leur transparence et leur connaissance par les collaborateurs est requis.

Quant aux critères de performance collective, un intéressement sur le résultat annuel de l'entreprise se fait pour motiver le personnel et l'encourager davantage à la performance dans ses activités.

Une prime de rentrée et une gratification sont également versées au personnel respectivement à fin août et au 15 décembre de chaque année.

La reconnaissance du mérite des travailleurs

La remise de la médaille d'honneur est devenue une institution au sein de la CIE. Chaque année, pour la réalisation de ce grand évènement la CIE organise une cérémonie qui réunit tous les collaborateurs de la CIE, les récipiendaires, leurs familles, soit environ 2800 personnes par an. Ainsi après 15 années de travail, chaque employé de la CIE peut bénéficier d'une médaille de travail. La plus grande récompense décernée est la médaille Grand Or qui est décernée aux collaborateurs qui ont au moins 35 ans de carrière professionnelle, pour leur fidélité et engagement au sein de l'entreprise.

GRADES	ANNÉES		
	2012	2013	2014
GRAND OR (N1)	42	29	34
OR (N2)	82	58	67
VERMEIL (N3)	124	37	31
ARGENT(N4)	119	128	84
TOTAL	367	252	216

RECONNAISSANCE DU MÉRITE DES TRAVAILLEURS

B | DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS

L'acquisition des compétences au moyen d'une politique de formation ambitieuse est une priorité stratégique pour le Groupe Eranove. Cette volonté du Groupe s'est matérialisée par le lancement de 2 projets d'envergure sur le périmètre de ses filiales :

+ la « Démarche Compétences », qui devrait permettre d'atteindre une parfaite adéquation hommes-postes ;
+ le « CAMPUS - Pôle d'Excellence » qui vise à développer l'excellence des centres de formation aux métiers de l'eau et de l'électricité.

La démarche compétences

En 2011, Eranove décide d'engager les sociétés du groupe dans une démarche compétences. Pour ce faire, une équipe projet réunissant des experts de la CIE, la SODECI et GS2E a été désignée. L'objectif de la Démarche Compétences étant, pour les sociétés concernées, de parvenir à une adéquation Homme/Poste. Pour y parvenir, les métiers clés ont été identifiés en vue de construire le système compétences.

Ces métiers, qui se rapportent aux domaines de la Production, du Transport, des Mouvements d'Energie et de la Distribution, ont permis d'élaborer des outils de montée en compétences pour les collaborateurs concernés. La définition des référentiels des compétences était l'élément clé de la construction du système compétences

sur les emplois clés des métiers précités. Ces référentiels étaient accompagnés des livrables suivants :

+ répertoires métiers et emplois ;
+ lexiques métiers ;
+ référentiels de formation ;
+ lexiques des aptitudes professionnelles ;
+ support d'évaluation des compétences.

Ces livrables, au cours des exercices 2012 et 2013, ont été réalisés avec l'expertise métier des exploitants, appuyés par les consultants Ressources Humaines, garants de la méthodologie adoptée par les parties prenantes.

L'année 2014 a consisté, après la réalisation des différents livrables, à la phase de mise en œuvre de la Démarche Compétences au niveau des métiers concernés. Cette phase intègre les principales étapes suivantes :

+ communication à l'ensemble du staff managérial, du personnel et des partenaires sociaux ;
+ intégration des données des référentiels des compétences dans l'application informatique HR ACCESS ;
+ formation d'une population d'évaluateurs désignés en fonction des emplois ayant fait l'objet de réalisation des livrables ;
+ évaluation des collaborateurs exerçant dans les emplois des métiers-cibles.

Formation des collaborateurs

Le développement des compétences est piloté par la Direction Générale de la CIE par l'intermédiaire de la Direction des Ressources Humaines. Et c'est à juste titre qu'elle fait intervenir le Centre des Métiers de l'Electricité de Bingerville qui assure un cadre propice pour la formation des employés.

Le Centre des Métiers de l'Electricité (CME) de Bingerville est la structure de formation de la Compagnie Ivoirienne d'Electricité. Il assure également la formation des agents du secteur de l'électricité de la sous-région. Le CME est agréé par le Fonds de Développement de la Formation Professionnelle (FDFP). Ses 2 missions sont :

+ assurer la formation initiale qualifiante et diplômante des personnels destinés à l'embauche ;
+ assurer la formation continue des collaborateurs CIE et des autres partenaires du secteur de l'électricité.

Le CME, dans l'exercice de ses missions, conjugue rigueur pédagogique, pratiques professionnelles et expérimente des programmes innovants dans ses domaines d'expertise.

Les programmes de formations proposées par la CIE, sont ouverts à l'ensemble des collaborateurs (Cadres, agents de maitrise et employés ouvriers). Entre 2010 et 2014, le nombre de collaborateurs formés est passé de 1 663 à 3 211, soit une hausse de 93% sur 5 exercices.

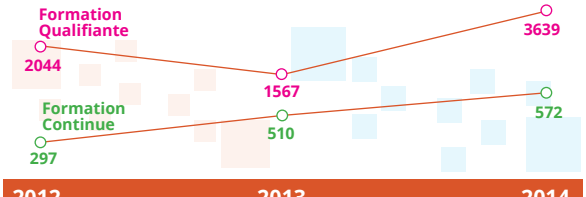
+93%

de collaborateurs formés par rapport à 2010

L'acquisition de compétences au moyen d'une politique de formation ambitieuse revêt un caractère indispensable pour réaliser les ambitions de performance et de développement que le groupe Eranove s'est assignées. Ces ambitions doivent lui permettre de consolider son rôle de plateforme panafricaine, leader dans la gestion de services publics et la production électrique.

Le groupe Eranove a ainsi engagé un projet « campus » visant à développer l'excellence de la formation professionnelle aux métiers de l'Électricité en Côte d'Ivoire.

Les efforts de la CIE alloués à la formation continue ont bénéficié à 2 639 collaborateurs en 2014, soit 96% de plus que les 1 349 collaborateurs formés en 2010. Le graphique ci-après présente l'évolution du nombre de formations totales sur ces 3 années, distinguant la formation initiale et continue :



EFFECTIFS DES COLLABORATEURS FORMÉS

8.2 MÉCANISMES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Les mécanismes sociaux de la CIE ont été fondés sur un trait marquant de la culture africaine : la solidarité. Plusieurs mécanismes juridiques et financiers ont été créés pour assurer la solidarité, la santé et la retraite des collaborateurs de la CIE.

Au sein du pôle Relations Sociales et Communication (RSC), la Direction des Prestations Sociales et la Direction des Ressources Humaines sont chargées d'animer ce dispositif de solidarité sociale articulé selon 8 mécanismes :

Mécanismes de solidarité sociale

Pilote : Direction des Prestations Sociales	Pilote : Direction des Ressources Humaines
La prévoyance sociale	Le fonds commun de Placement
La prévention et l'éducation sanitaire et sociale	La Mutuelle des Agents de l'Eau et de l'Electricité (MA2E)
Le Fonds de Solidarité Santé (FSS)	Le Fonds de Solidarité (FS)
La retraite complémentaire	La formation aux micro-projets et à la gestion du budget familial
L'Assurance Maladie pour Retraité (ASMAR)	

A LES PRESTATIONS SOCIALES

La prévoyance sociale

3,9 Mds Fcfa d'investissements et dépenses de fonctionnement dont :

3,6 Milliards dépenses de santé

246 Millions d'investissements

Tout collaborateur qui entre à la CIE bénéficie d'une couverture médicale à un taux allant de 80 à 100% selon le type de prestations et l'accès à un réseau de soins. Il dispose d'un système du tiers-payant qui fonctionne au moyen de bons de prise en charge ayant valeur d'ordonnance. Tous les frais de santé sont entièrement préfinancés par l'entreprise.

Le budget santé de la CIE sur l'exercice 2014, investissement et fonctionnement, a ainsi représenté plus de 3,9 milliards de francs CFA, répartis en 3,6 milliards de francs CFA alloués aux dépenses de santé et 246 millions de francs CFA en investissements.

Les affaires sociales sont gérées par une équipe composée d'assistantes sociales et d'agents administratifs. Leur rôle est d'assister leur personnel, de les conseiller et les orienter pour tout ce qui concerne leurs droits et ceux de leur famille. Les assistantes sociales ont aussi pour rôle la prise en charge morale des employés, des aspects liés à la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS) et des accidents de travail.

La médecine du travail a pour mission de prévenir et proposer des solutions anticipatives aux maladies ou affections liées au travail. La médecine du travail qui est un département de la Direction des Prestations Sociales de la CIE, travaille en étroite collaboration avec des assistantes sociales pour la prise en charge psychologique des salariés. Elle offre des services de soins curatifs sur certaines pathologies aux collaborateurs et leurs ayants droit, ainsi que l'accès à des établissements médicaux avec lesquels la CIE a des partenariats : l'institut de cardiologie d'Abidjan, le SAMU, etc.

Pour mener à bien ces missions, la CIE possède un dispositif médical constitué de 17 centres médico-sociaux et infirmeries, animés par des professionnels des métiers de la santé et surtout gérés par 7 médecins résidents. Ses différents centres médicaux sont repartis selon le découpage géographique de l'entreprise sur le territoire ivoirien et équipés de matériels modernes. La CIE possède 05 ambulances et une pharmacie.

La prévention et l'éducation sanitaire et sociale

Depuis 2010, au sein de la CIE, des campagnes de prévention et de dépistage volontaire sont organisées dans la lutte contre le SIDA, le cancer du col de l'utérus et du sein, la prostate. Au titre de l'année 2014-2015, la CIE a effectué une campagne de sensibilisation et de dépistage de l'hépatite B au mois de janvier.

Le Fonds de Solidarité Santé (FSS)

Ce fonds répond au besoin de faire face à certaines pathologies graves dont peuvent être atteints les salariés. Il a servi à la lutte contre le SIDA au sein de la CIE, permettant à certains agents de bénéficier de médicaments antirétroviraux et de réduire la prévalence séropositive. Ce fonds est conjointement abondé par la CIE au titre des cotisations patronales et par ses collaborateurs au titre des cotisations salariales. En 2014, le montant des cotisations patronales était de 100.000.000 FCFA et celui des cotisations salariales de 68 022 640 FCFA.

La retraite complémentaire

En plus de la retraite CNPS, les cadres de la CIE bénéficient en fin de carrière d'une retraite complémentaire qui consiste à verser à l'agent retraité une pension. L'on distingue 4 choix dans ce produit :

+ La retraite Complémentaire Cadre ;
+ L'Assurance Décès ;
+ L'Assurance Complémentaire ou SAFAVENIR ;
+ La Prévoyance Cadre.

Il existe aussi une retraite complémentaire pour les agents de maîtrise et employés, composée de deux contrats : le contrat d'assurance retraite complémentaire et le contrat d'assurance vie.

L'Assurance Maladie pour Retraité (ASMAR)

L'initiative ASMAR fut prise en 2009 par la Direction Générale pour venir en aide aux retraités de la CIE ayant du mal à faire face à leurs besoins de santé. A ce jour, seules la CIE et la SODECI ont réussi à mettre en place une telle initiative en Côte d'Ivoire.

	2012	2013	2014
Dépistage volontaire VIH	1 534	1 840	3090
Frottis	163	77	246
Mammographie	229	234	317
Prostate	605	682	733
Visite systématique médicale annuelle	2 838	2 343	3921

PRÉVENTION, EDUCATION SANITAIRE ET SOCIALE

B | LES FINANCEMENTS SOCIAUX

La Direction des Ressources Humaines offre des dispositifs sociaux pour aider les salariés à faire face à certaines situations heureuses ou malheureuses de la vie et leur permettre de profiter d'une retraite sans difficulté.

Le Fonds Commun de Placement (FCP)

Les collaborateurs de la CIE sont présents au capital de l'entreprise par le biais d'un fonds commun de placement. Ce dispositif financier leur permet de constituer une épargne rendue disponible au collaborateur à son départ de la société.

Cette épargne se fait par un prélèvement obligatoire à la source sur le salaire. Un prélèvement facultatif est proposé pour ceux qui souhaitent augmenter leurs parts au niveau du FCP.

La Mutuelle des Agents de l'Eau et de l'Electricité (MA2E)

Mise en place en 2006, la MA2E est un outil d'approfondissement de la politique sociale des filiales (CIE, SODECI, CIPREL, GS2E, SIVE) et s'adresse uniquement aux travailleurs de ces sociétés.

Sa vision est de donner aux travailleurs les moyens de satisfaction de leurs besoins financiers afin qu'ils se consacrent plus efficacement à leurs activités professionnelles.

Mutuelle d'épargne et de crédit, elle est régie par la loi réglementant les systèmes financiers décentralisés (SDF) notamment l'ordonnance N° 2011-367 du 03 Novembre 2011. Elle a été agréée par arrêté N° 827 du 26 Août 2009 sous le numéro 1-1.1.9/09-03.

Les objectifs de MA2E sont :

+ collecter l'épargne de ses adhérents et de leur consentir du crédit ;
+ favoriser la solidarité et la coopération entre les partenaires ;
+ promouvoir l'éducation économique, sociale et coopérative de ses partenaires.

La MA2E dans son fonctionnement offre à ses adhérents 02 catégories de produits constituées comme suit:

Les produits d'épargne : l'épargne expresse - l'épargne ordinaire - l'épargne complémentaire - le DAT simple - le DAT à versement progressif

Les produits de crédit : le crédit express - le crédit ordinaire.

Les résultats de l'exercice 2014 montrent un taux d'amélioration croissant des adhésions au sein de la CIE.

Le Fonds de Solidarité (FS)

Créé en 1991, ce fonds est une caisse d'entraide alimentée par la contribution des employés et de l'entreprise. C'est une aide financière non remboursable accordée aux employés lors des évènements malheureux ou heureux.

Sociétés	Situation au 31/12/2014						Situation au 31/12/2013		
	Cible	Adhérents	Actifs	% Adhésion	% Actifs / Adhérents	% Actifs / cible	% Adhésion	% Actifs / Adhérents	% Actifs / cible
CIE	4260	4136	3164	97,09	76,50	74,27	95,51	73,08	69,07

NOMBRE DES ADHESIONS MA2E DE LA CIE

8.3 | SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Le métier de l'électricité est sujet à des risques d'accident potentiellement mortel ou invalidant. A cet effet, la CIE a mis en place un dispositif de santé et de sécurité au travail, pour sensibiliser ses agents à la vigilance et au respect des conditions de travail sur ses sites.

Plusieurs actions ont été mises en œuvre parmi lesquelles :

+ la reconstruction de l'organisation sécurité à travers le déploiement de 16 ingénieurs Prévention Sécurité ;
+ la mise en place de Comités d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) dont les actions sur le terrain portent ses fruits ;
+ l'engagement d'un budget de plus d'un milliard de FCFA pour la dotation des collaborateurs en matériel et outillage de sécurité ;
+ le recentrage de la formation et le recyclage en Prévention Sécurité.

Le comité d'hygiène de sécurité et de conditions de travail (CHSCT) sensibilise le personnel sur les risques des accidents pouvant survenir dans l'exercice de leur fonction, au port des équipements de protection sur les lieux de travail et surtout au respect des consignes de sécurité sur tous les sites et chantiers de la CIE.

En 2014, deux formations ont été organisées sur Abidjan et dans les directions régionales sur la méthodologie d'analyse des accidents de travail et l'inspection des lieux de travail.

Ces actions portent leurs fruits. Le nombre total de tous les accidents confondus **est** en baisse de 24 % par rapport à 2013.

Taux moyen d'accidents en baisse par rapport à 2013

22%

8.4 | LE DIALOGUE SOCIAL

Cadre de dialogue permanent

La CIE a institutionnalisé les échanges avec les syndicats dans un espace appelé « Cadre de Dialogue Permanent » (CDP). Le CDP se tient tous les deux (2) mois. A l'approche de la période convenue, chaque syndicat notifie par courrier à la Direction Générale, les sujets dont il veut discuter. La Direction Générale analyse et retient les thèmes à débattre au cours du CDP et propose un ordre du jour. Lorsque les 2 parties s'accordent sur l'ordre du jour, la date du CDP est fixée. La mise en œuvre des décisions issues des CDP est suivie par toutes les parties et un point d'avancement est fait avant le prochain CDP.

Instance de recours social

Les collaborateurs de la CIE disposent d'une instance de recours social, un dispositif mis en place à la CIE pour permettre aux employés licenciés qui souhaitent réintégrer l'entreprise d'entamer une procédure pour défendre leurs dossiers. Il fonctionne comme un tribunal du travail où l'employé est lui-même son propre avocat.

La formation en micros projets

La formation en micros projets est dispensée aux collaborateurs de l'entreprise en instance de départ à la retraite. Son objectif est de les préparer à mieux aborder la période de la vie post professionnelle. Elle est dispensée pendant trois jours aux personnes concernées.

La gestion du budget familial

Depuis 2012, la Direction Générale a initié un programme de gestion du budget familial pour encourager les salariés en fonction à la pratique de l'épargne et à la bonne gestion des revenus du foyer.

La politique sociale de la CIE est un positionnement volontariste, car la dynamique de l'entreprise et la promotion de l'homme passent par la mise en œuvre d'une politique ambitieuse qui contribue au bien-être des collaborateurs et de leurs familles. L'amélioration de leur cadre de travail et le développement de leurs compétences sont des axes de durabilité et de succès pour l'entreprise.

Cette démarche revêt plusieurs objectifs majeurs que sont : un cadre de travail sain, sécurisé et décent pour les collaborateurs ; des infrastructures et des services de base pour la santé ; un programme de développement des compétences ; des dispositifs financiers et sociaux pour aider les collaborateurs à faire face aux aléas de la vie.

9 PERFORMANCES SOCIETALES

La CIE s'est engagée à améliorer l'accès à l'électricité, la qualité de l'électricité fournie et la continuité de service, pour développer des services innovants et améliorer la satisfaction des consommateurs. Afin de conforter son ancrage territorial et contribuer au développement local, elle a mené des actions de développement auprès de ses communautés locales.

96%
Taux de traitement des appels

100%
Taux de traitement des dépannages

7j/7
24
24h/24
Mobile payment
Soutien au développement des communautés locales

9.1 | ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX DE LA CIE VERS LES CONSOMMATEURS

A | FACILITER L'ACCÈS À L'ÉLECTRICITÉ

Maintien de la fourniture en période de conflit

Durant la crise militaro-politique ivoirienne, plusieurs entreprises ivoiriennes se sont illustrées en maintenant leurs activités sur tout le territoire, malgré les moments de conflit. Il était primordial que la CIE s'inscrive dans cette démarche : sans électricité, la plupart des services essentiels, comme l'accès à l'eau potable, n'auraient pu être satisfaits.

Elle s'est efforcée de garantir un service public minimum pour assurer l'accès à l'électricité des citoyens situés en zone Centre Nord-Ouest. Pour ce faire, un comité de crise a été mis en place et des notes de service adressées aux collaborateurs. Des techniciens et des cadres faisaient des interventions ponctuelles pour rétablir l'électricité quand l'alimentation était interrompue, surtout sur les départs sensibles : points de pompages, hôpitaux et certains sites de notoriété publique.

Une difficulté majeure était de ne pouvoir exécuter pleinement le recouvrement des factures dues pour la consommation de l'électricité, ce qui s'est traduit par une forte exposition financière de la CIE et du secteur de l'électricité ivoirien.

Les dispositions prises ont permis de préserver le patrimoine de l'entreprise malgré quelques incidents sur les biens, de conserver les collaborateurs qui avaient été amenés à quitter leurs zones d'affectation, et d'assurer la continuité de service dans des conditions de sécurité acceptables.

« Electricité pour tous »

La CIE, l'Etat de Côte d'Ivoire et les partenaires techniques ont développé des actions pour favoriser l'accès à l'électricité au plus grand nombre de personnes. Parmi elles, un programme ambitieux a été initié en octobre 2014 : « Programme Electricité Pour Tous ». Ce programme concerne la facilitation de l'accès à l'électricité aux populations à faibles revenus. Dans ce cadre, les populations bénéficiaires reçoivent de la CIE un kit de branchement-abonnement contenant un compteur, un disjoncteur, des lampes à basse consommation.

334
Branchements / Abonnements sociaux en 2014

Afin de couvrir tout le pays, le territoire a été divisé en 5 zones. Une première phase pilote a été déployée, avec plus de 144 branchements-abonnements dans la région d'Odienné. Initiées le 25 octobre 2014, les performances sur cet exercice sont encore limitées. Une enquête auprès de 66 bénéficiaires a établi que l'amélioration du cadre de vie par l'électricité se traduisait par plus de confort pour 51% des sondés, par plus de sécurité pour 32%. A 98%, ces personnes estimaient que l'électricité avait contribué à l'amélioration des résultats scolaires de leurs enfants.

Temps moyen de coupure & prestations techniques

Le temps moyen de coupure (TMC) enregistré en 2014 est de 40h02', en forte réduction de 9h17' par rapport au TMC 2013 qui est de 49h19'.

Une meilleure réactivité des équipes et maîtrise des Energies Non Distribuées, une action forte sur l'élagage et la réalisation de travaux de renforcement financés par l'Etat expliquent cette amélioration notable.

Une amélioration des délais de traitement des prestations à la clientèle notamment au niveau des branchements et des remplacements de compteurs est observée. Le taux d'efficacité est en nette progression, passant de 87% à fin décembre 2013 à 96% à fin 2014.

Temps moyen de coupure en baisse de
9h17

B | GESTION COMMERCIALE DES CONSOMMATEURS

Sur l'exercice 2014, la CIE a poursuivi son effort d'amélioration de ses performances auprès des consommateurs, avec une meilleure gestion de leur accueil et la mise à disposition de services financiers pour le règlement des factures.

La satisfaction du client et du consommateur

Une amélioration des délais de traitement des prestations à la clientèle notamment au niveau des branchements et des remplacements de compteurs est observée. Sur l'exercice 2014, la CIE a poursuivi son effort d'amélioration de ses performances auprès des consommateurs, avec une meilleure gestion de leur accueil et la mise à disposition de services financiers pour le règlement des consommations.

Par ailleurs la création d'une Sous-Direction Marketing Opérationnel représente également un indice de satisfaction pour les clients.

En effet, depuis le 15 janvier 2014, la Direction Générale de la CIE a décidé de renforcer le dispositif d'assistance aux exploitations en créant une Sous-Direction Marketing Opérationnel (SDMO) à la Direction Commerciale et Clientèle (DCC). Le rattachement de cette nouvelle entité à la DCC, voulu par la Direction Générale, vient traduire, pour ainsi dire, la volonté de la Direction Générale de la CIE, de placer le client au cœur des enjeux de la stratégie de l'entreprise. Apporter l'assistance et l'appui marketing aux exploitants, en particulier aux équipes commerciales, développer une connaissance et une analyse approfondie des segments de clients en matière de services, de satisfaction, d'écoute client et proposer des solutions innovantes pour améliorer la relation client, sont les principales missions assignées à la Sous-Direction Marketing Opérationnel.

96%
Taux d'efficacité des prestations techniques

Indice de satisfaction des consommateurs

Selon le baromètre de satisfaction des consommateurs, l'indice de satisfaction générale en 2014 est de 5,77, en hausse de 0,14 % par rapport à celui de 2013. Les indicateurs qui contribuent à la détermination de cet indice sont en hausse par rapport à 2013 : la fiabilité du réseau (+0,54), la satisfaction sur les services (+1,75), la satisfaction à l'accueil est de 0,77.

Taux de satisfaction des clients en hausse de
0,14%

La prise en compte des consommateurs

La CIE a souhaité rendre plus conviviales ses agences d'accueil, en apportant un nouveau design interne et externe aux agences d'Abidjan et aux principales agences de l'intérieur. Le confort des consommateurs pendant l'attente aux caisses a été amélioré par la climatisation des préaux. Un dispositif de pré-accueil a été mis en place pour faciliter l'orientation des consommateurs à l'accueil. L'installation d'appareils de gestion des files d'attente a modernisé le parcours client en agence.

La mise en place d'un centre de relation client répondant aux normes internationales fonctionnant 7 j/7 et 24 h/24 permet de réceptionner et de traiter en temps réel les attentes des clients, de piloter le processus d'amélioration du service et de renforcer l'intensité de la relation client.

Ce centre de relation client peut traiter toutes les préoccupations des clients : information sur les produits et services, conseil et assistance, éclairage public et dépannage.

Les interventions des équipes de dépannage en temps réel ont été améliorées par l'acquisition de nouveaux véhicules de dépannage mieux équipés et plus adaptés, et la réorganisation des équipes de dépannage pour réduire les délais d'intervention.

36,2%
des transactions avec les nouveaux modes de paiements

Des services financiers innovants

La CIE a introduit des compteurs à prépaiement permettant aux consommateurs de mieux gérer leurs consommations et de bénéficier d'un accès à l'électricité adapté à leurs capacités financières. Ces services sont rendus possibles grâce à l'utilisation des Smart Grid et le suivi de consommation à distance par télégestion des compteurs.

De nouveaux modes de paiement des factures hors agences ont été mis en place pour améliorer et recouvrer efficacement les factures avec un système moderne, sécurisé et externalisé de paiement. Notamment le « mobile payment » qui offre la facilité aux clients de régler leurs factures sans se déplacer. Ce système permet un meilleur confort des clients, un gain de temps et réduit la manipulation de liquidité.

9.2 DÉVELOPPEMENT DE PROXIMITÉ ET GESTION DES COMMUNAUTÉS VILLAGEOISES

Le programme « Développement de proximité et gestion des communautés villageoises » s'inscrit dans la politique de développement durable de la CIE qui vise la réduction de la pauvreté. Il contribue au développement de communautés locales et à l'ancrage territorial de la CIE. Sa mise en œuvre par l'ONG YVEO (Yacoli Village Ecole Ouverte) fait émerger une ingénierie sociale. YVEO intervient sur 4 sites de la CIE : GBILY, TAABO, KOSSOU et TCHETALY.

En collaboration avec YVEO, la CIE contribue à l'accompagnement des collectivités villageoises/urbaines et des entreprises locales selon des actions organisées :

en 3 pôles :

+ 1. Organisation et gestion de la collectivité ;
+ 2. Création de richesses et gestion des revenus ;
+ 3. Gestion de l'environnement et protection de la biodiversité ;

et en 8 axes d'intervention :

+ 1. Engagement et gouvernance locale ;
+ 2. Aménagement du territoire ;
+ 3. Formation à l'entrepreneuriat ;
+ 4. Accès au financement de micro-projet ;
+ 5. Gestion des ressources individuelles et communautaires ;
+ 6. Promotion des valeurs écologiques et citoyennes ;
+ 7. Salubrité et environnement ;
+ 8. Embellissement et entretien des infrastructures communautaires constituent l'architecture de l'Outil.

La contribution de la CIE au budget de YVEO pour l'exercice 2014 représente 181 714 000 francs CFA.

Fin 2014, une évaluation de la mise en œuvre du programme des villages des sites de GBILY, TAABO, KOSSOU et TCHETALY a été conduite, témoignant de l'avancement du 1er pôle.

Les sites de la CIE bénéficiaires du programme sont globalement engagés. La phase de transformation des comportements est continuelle. Elle se renforce au fur et à mesure que les leaders locaux s'approprient le programme. L'encouragement d'autres investissements socio-économiques accélère le processus d'appropriation et des changements notables de comportements pour une autonomisation des populations.

9.3 | LES ACTIONS DE MÉCÉNAT

Les principaux thèmes d'actions qui se dégagent des interventions de la CIE en 2014 sont : la santé, l'éducation, le domaine sportif et culturel.

Santé

Deux actions sont à retenir : la première action porte sur la lutte contre le virus Ebola, la seconde intervient auprès de la communauté des handicapés moteurs.

Le virus Ebola, mortel dans 90% des cas, a touché des pays limitrophes à la Côte d'Ivoire. Compte tenu de la proximité, des échanges, des déplacements importants des populations, et des risques de propagation de l'épidémie, la CIE s'est engagée à lutter contre la propagation de cette maladie. Elle a initié plusieurs actions, dont la remise de kits d'information et de sensibilisation sur Ebola.

Des dispositifs pour le lavage des mains ont été installés sur tous ses sites. A cela s'ajoute un don de 25 millions de F CFA remis au Ministère de la santé et de la lutte contre le SIDA pour soutenir les efforts dans la lutte contre Ebola.

Un don de 5 millions de F CFA a été remis au Ministère de la solidarité pour la prise en compte des soins d'un jeune handicapé moteur en septembre 2014 lors de la nuit de la solidarité. A cet effet, la CIE a été décorée pour son engagement à soutenir les causes défavorisées.

Education

La CIE a conduit 4 principales actions au profit de l'éducation.

Le partenariat entre la CIE et le Groupe scolaire « front lagunaire de Treichville » a permis de rénover cet établissement scolaire en 2014. Le soutien apporté par la CIE représentait un investissement de 13 millions de francs CFA.

Les grossesses en milieu scolaire constituent un frein à l'évolution des jeunes filles en Côte d'Ivoire. Au titre du partenariat avec le village de Kossou, une journée de sensibilisation pour réduire ces grossesses en milieu scolaire a été organisée en mai 2014, avec la remise d'un don de 1 million de francs CFA pour soutenir les écoles luttant contre ce fléau. .

Sport et culture

Le sport est un facteur de rassemblement pour tous les peuples.

Au titre des actions de soutien de la CIE au sport, elle a assuré la sécurisation et l'alimentation du réseau électrique pendant les périodes de grandes rencontres de football (Coupes d'Afrique des Nations, Coupe du monde). Pour la 20ème édition de la coupe du monde de football qui s'est tenue du 12 juin au 13 juillet 2014, un espace a été construit à la Direction régionale de Gagnoa et à Abidjan, Sol Béni.

Tout comme le football, la musique est aussi un vecteur d'intégration, de rassemblement et de partage. La CIE qui partage cette philosophie a décidé par un partenariat d'apporter son assistance technique à l'organisation du FEMUA 2014 (Festival des musiques urbaines d'Anoumabo).

10 PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

La CIE veille à ce que ses activités soient respectueuses de l'environnement. Afin de contenir son empreinte environnementale, elle s'est engagée dans une démarche visant à réduire la quantité de matières premières utilisées dans le cadre de ses opérations, réduire l'intensité d'énergie consommée à cet effet, et éviter les risques de dispersion de substances toxiques. Son pôle Production, Transport et Mouvements d'Energie est certifié ISO 14001.

84,5%
Part de la production hydraulique de la CIE
Gestion du stock hydraulique dans les réservoirs
Consommation durable des ressources
ISO 14001
Production Transport et Mouvements d'Énergie
Gestion des déchets solides et liquides

10.1 LA PRISE EN COMPTE DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le changement climatique et la variation pluviométrique qui en résulte ont un impact sur le remplissage des réservoirs d'eau des barrages. Pour gérer durablement ce stock hydroélectrique, la CIE suit l'évolution de la pluviométrie, la côte de remplissage des barrages et le volume d'eau turbiné. Elle suit les émissions de gaz à effet de serre de la centrale de Vridi et a entrepris un plan de réduction de la consommation de carburant de son parc de véhicule.

A GESTION DU STOCK HYDRAULIQUE

L'année 2014 a enregistré un volume d'apports hydrauliques supérieur à celui de 2013 sur l'ensemble des lacs. Les apports hydrauliques nets de 2014 sont de 2092 GWh avec un indice global d'hydraulicité pour les 4 lacs de 1,13 supérieur à celui de 2013 (0,91). Les apports nets enregistrent une forte hausse de 456 GWh (+ 26%) par rapport à 2013 (1636 GWh).

Le stock hydraulique de l'ensemble des lacs à fin décembre 2014 est de 755 GWh en baisse de 6,7% par rapport à 2013 (809 GWh). Le faible niveau de stock à fin 2014 ne permettra pas d'accroître la production hydraulique en 2015 et de passer la période de faibles apports de la saison sèche avec une marge de sécurité suffisante pour assurer la production hydraulique, en particulier sur le couple Kossou-Taabo.

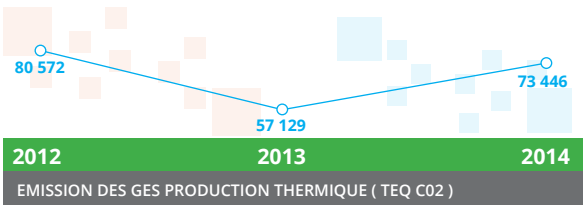
B L'ANALYSE DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

La CIE a initié une démarche pour mieux connaître ses émissions de gaz à effet de serre. Ses 3 principales sources d'émission sont les groupes thermiques, le parc de véhicule et la consommation énergétique des agences.

Emission de gaz à effet de serre – production thermique

Au titre de l'exercice 2014, la consommation des combustibles ; gaz naturel, DDO, et HVO pour la production d'énergie est en hausse par rapport à 2013, suite à la forte sollicitation du parc thermique de la CIE et à une panne chez le producteur privé AZITO.

La production thermique a ainsi émis 73446 tonnes équivalent gaz carbone (Teq Co2) en 2014 contre 57129 Teq Co2 en 2013, soit une hausse de 66%. Cette augmentation est essentiellement due à l'usage des combustibles fossiles alternatifs à savoir le DDO et le HVO pour la production d'électricité et le parc de véhicule de services de l'entreprise.

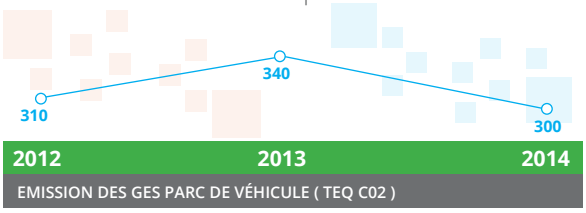


EMISSION DES GES PRODUCTION THERMIQUE (TEQ C02)

Emission de gaz à effet de serre – parc de véhicule

Le parc automobile de la CIE est composé de 1393 véhicules en 2014. Il a connu une progression quasi constante depuis l'année 2004 avant d'observer une forte hausse à partir de 2012, passant de 998 véhicules en 2011 à 1203 véhicules en 2012 pour atteindre 1393 véhicules en 2014, lié notamment au redéploiement des agents en zone Centre Nord-Ouest.

Pour réduire l'empreinte carbone du transport, la CIE a procédé à l'installation de balises de géo localisation sur les véhicules et au rajeunissement du parc. Au sein de la Direction de la Production d'Électricité un plan de réduction de la consommation moyenne des véhicules au 100 km/h est mis en œuvre. Ses performances sont résumées au tableau ci-après :



EMISSION DES GES PARC DE VÉHICULE (TEQ C02)

Réduction interne de la consommation d'électricité

La CIE s'est inscrite dans un plan de maîtrise de la demande d'électricité au sein de ses locaux et des actions de réduction des consommations liées à l'exploitation. Parallèlement, la Société a organisé des séances de sensibilisation et de formation des occupants aux pratiques économes pour lui permettre d'atteindre son objectif de gestion durable de la ressource.

10.2 LA GESTION DES DÉCHETS

A RÉDUIRE LA CONSOMMATION DE RESSOURCES À LA SOURCE

Le développement d'une consommation durable implique un changement de comportement indiquant les gestes d'éco-citoyenneté les plus simples. La CIE encourage ses collaborateurs à utiliser rationnellement les ressources mises à leur disposition. Elle a aussi initié, en collaboration avec CI-ENERGIE, une campagne de sensibilisation auprès des consommateurs pour l'utilisation des ampoules et lampes à basse consommation.

Dans l'exploitation des usines et le transport de l'électricité, plusieurs ressources sont consommées permettant à l'entreprise de mener à bien ses processus services. La CIE a engagé des actions pour suivre et réduire la consommation de ressources :

+ la surveillance de la consommation des ressources pour vérifier son rendement ;
+ la sensibilisation aux éco gestes des collaborateurs pour éviter le gaspillage;
+ la contractualisation d'objectifs de non dépassement de certaines ressources (eau, électricité, papier).

Les résultats ci-après présentent la réduction des ressources consommées par la Direction de la production d'électricité de 2011 à 2014.

La consommation durable fait intervenir aussi les achats responsables veillant à la qualité du matériel qui doit être utilisé et vérifiant l'opportunité d'acquérir des matériels recyclables et durables.

Année	2012	2013	2014	Litre
Initiatives pour réduire les impacts environnementaux : huile	1 402	26 057	12 407	litre
Initiatives pour réduire les impacts environnementaux : chiffons	3 538	4 700	2 500	kg
Initiatives pour réduire les impacts environnementaux : rames de papier	392	492	490	nbre

RESSOURCES CONSOMMÉES

B RENFORCEMENT DU PROCESSUS DE GESTION DES DÉCHETS

Conformément à ses engagements en faveur de la préservation de l'environnement, la CIE a élaboré une procédure dénommée CIE.PO 63-CIE pour mieux intégrer la gestion des déchets dans son processus de management de l'environnement. Cette instruction concerne tous ses sites et porte sur la prévention de la pollution à la source, le stockage et la valorisation des déchets.

Comme actions opérationnelles, elle a fait construire des parcs à déchets couverts. Ces parcs ont pour mission de renforcer le processus de collectes et de tri des déchets. Pour réduire l'impact de ses déchets en fin de vie, l'entreprise a opté pour leurs valorisations lorsque des solutions sont identifiées en Côte d'Ivoire. A ce jour 21% de ses déchets sont valorisés. Un chiffre que la CIE espère améliorer dans les années futures.

L'entreprise a aussi construit sur son site de vridi, une fosse pour recueillir les produits chimiques issus de son processus de production thermique,

avant leurs enlèvements par des sous-traitants agréés. L'ensemble de ces rejets est conforme aux normes applicables en Côte d'Ivoire.

Réduire les déchets dangereux sur tous ses sites à la source est un enjeu important dans la politique environnementale de la CIE. Ce qui explique en partie, la baisse des déchets dangereux conventionnels de 92% par rapport à 2013.

21%
de déchets valorisés en 2014

-92%
de déchets dangereux conventionnels par rapport à 2013

C | LUTTE CONTRE LE PCB, RÉDUIRE LES RISQUES DE POLLUTIONS DÉCHETS

Au titre des déchets dangereux, la CIE a initié une lutte contre le PCB ou PolyChloro Biphényles, des dérivés chimiques chlorés autrefois utilisés dans les transformateurs d'électricité. Les PCB étaient produits et utilisés pour leurs qualités d'isolation électrique,vv de lubrification et d'ininflammabilité. On les retrouvait comme isolants dans les transformateurs électriques et les condensateurs, comme lubrifiants ou comme composants d'huiles. Ils présentent des risques importants, du fait de leur toxicité, pour toutes les parties prenantes. Sont considérés comme PCB tous les déchets contenant plus de 50 ppm de PCB (50 mg/kg).

La CIE a, dans le patrimoine concédé, la gestion d'un parc de transformateurs importants au niveau de la production, du transport et de la distribution. Pour endiguer les risques de pollutions au PCB, la CIE a lancé l'inventaire et l'analyse des transformateurs contaminés en vue de proposer un plan d'action opérationnel d'élimination. Elle s'est appuyée sur le projet régional PCB piloté par le Centre Régional des Conventions de Bâle et de Stockholm pour les pays d'Afrique Francophones (CRCBS-AF). Ces inventaires concernent tous les transformateurs compris dans les ouvrages concédés - production, transport et distribution.

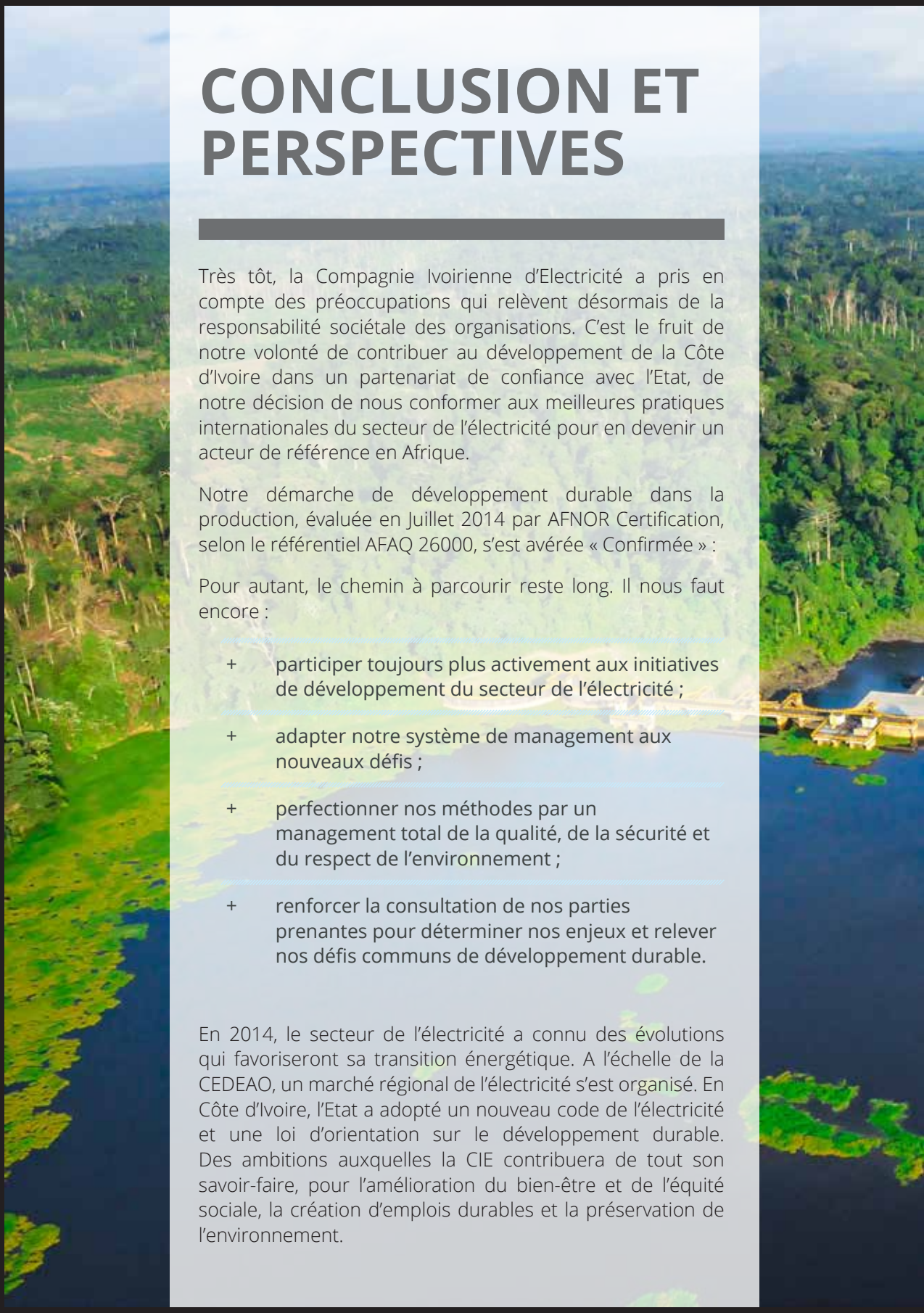
Les mesures suivantes furent prises pour réduire les risques de contamination :

+ L'introduction du PCB dans l'analyse des risques QSE avec tests de situation d'urgence ;
+ Formation et sensibilisation du personnel, réalisation de test de situation d'urgence ;
+ Visite médicale renforcée au niveau des collaborateurs des usines ;
+ Dotation des collaborateurs en équipements de protections individuelles spécifiques ;
+ Mise en place de rétention pour réduire les risques d'infiltrations ;
+ Surveillance des fuites par des inspections quotidiennes ;
+ Installation de rinces œil près du local transformateur à PCB ;
+ Mise à jour des gammes de maintenance pour prendre en compte le PCB ;
+ Introduction de prescriptions PCB dans les spécifications d'achat ; vulgarisation des normes électrotechniques IEC.

Toutes ces actions donnent des résultats encourageants – réduction des risques de contamination des collaborateurs et d'infiltration des huiles contaminées dans les sols - que l'entreprise compte améliorer dans les années prochaines.

CIE

CIE



CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Très tôt, la Compagnie Ivoirienne d'Electricité a pris en compte des préoccupations qui relèvent désormais de la responsabilité sociétale des organisations. C'est le fruit de notre volonté de contribuer au développement de la Côte d'Ivoire dans un partenariat de confiance avec l'Etat, de notre décision de nous conformer aux meilleures pratiques internationales du secteur de l'électricité pour en devenir un acteur de référence en Afrique.

Notre démarche de développement durable dans la production, évaluée en Juillet 2014 par AFNOR Certification, selon le référentiel AFAQ 26000, s'est avérée « Confirmée » :

Pour autant, le chemin à parcourir reste long. Il nous faut encore :

+ participer toujours plus activement aux initiatives de développement du secteur de l'électricité ;
+ adapter notre système de management aux nouveaux défis ;
+ perfectionner nos méthodes par un management total de la qualité, de la sécurité et du respect de l'environnement ;
+ renforcer la consultation de nos parties prenantes pour déterminer nos enjeux et relever nos défis communs de développement durable.

En 2014, le secteur de l'électricité a connu des évolutions qui favoriseront sa transition énergétique. A l'échelle de la CEDEAO, un marché régional de l'électricité s'est organisé. En Côte d'Ivoire, l'Etat a adopté un nouveau code de l'électricité et une loi d'orientation sur le développement durable. Des ambitions auxquelles la CIE contribuera de tout son savoir-faire, pour l'amélioration du bien-être et de l'équité sociale, la création d'emplois durables et la préservation de l'environnement.

TABLEAU DE CONCORDANCE - GLOBAL REPORTING INITIATIVE 4

MATRICE DE RECENSEMENT DES CRITÈRES DE REPORTING GRI V4

CRITÈRES N°	DÉNOMINATION DU CRITÈRE	LOCALISATION DANS LE RAPPORT
CATÉGORIE : STRATÉGIE & ANALYSE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE		
G4-1	Déclaration du PCA et/ou DG	1
G4-2	Description des principaux impacts, risques et opportunités	2.2 / 3.1 / 3.2 / 3.3 / 3.4 / 3.5 /
CATÉGORIE : PROFIL DE L'ORGANISATION		
G4-3	Nom de l'organisation.	2.1
G4-4	Principales marques, produits et services.	2.1
G4-5	Siège de l'organisation	2.1
G4-6	Implantations de l'organisation avec des activités de DD.	2.1
G4-7	Propriété et forme juridique de l'organisation.	2.1 / 5.1
G4-8	Répartition géographique du marché de l'organisation	2.1 / 3.3 / 7.1
G4-9	Taille de l'organisation	2.1
G4-10	Nombre total de salariés par type de contrat de travail et par sexe.	8.1
G4-11	Pourcentage de salariés couverts par une protection sociale	2.1
G4-13	Changements dans l'organisation au cours de la période de reporting	2.2
G4-14	Méthodologie, démarche et principe de précaution dans l'organisation	2.2
CATÉGORIE : PÉRIMÈTRE, PRINCIPES DE REPORTING ET ASPECTS RETENUS		
G4-17	Structure organisation / liens capitalistiques	2.2
G4-18	Principes de reporting	2.2
G4-20	Périmètre d'aspects pertinents au sein de l'organisation	Chap. 3
G4-21	Périmètre d'aspects pertinents en dehors de l'organisation	Chap. 3
CATÉGORIE : MÉCANISMES D'IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES		
G4-24	Liste des parties prenantes dialoguant avec l'organisation	4.1 / 4.2 / 5.1
G4-26	Méthode d'implication des parties prenantes et fréquences du dialogue	8.4

G4-27	Thèmes et préoccupations clés des parties prenantes dans le cadre du dialogue	8.4
CATÉGORIE : PROFIL DU RAPPORT DE REPORTING RSE		
G4-28	Période de reporting	2.2
G4-29	Date de publication du dernier rapport	2.2
G4-30	Cycle de reporting	2.2
G4-31	Point focal du reporting	Ours
G4-32	Prise en compte du GRI Version 4	2.2
G4-33	Mécanisme de vérification externe du rapport	Ours
CATÉGORIE : MÉCANISMES DE GOUVERNANCE DE L'ORGANISATION		
G4-34	Structure de gouvernance de l'organisation	5.1 / 5.2 / 5.3
G4-35	Processus de délégation des pouvoirs	5.1 / 5.2 / 5.3
G4-36	Nomination de responsables, économiques, environnementaux et sociaux et leur hiérarchie directe	5.1 / 5.2 / 5.3
G4-51	Rémunération et incitation	5.2 / 8.1
CATÉGORIE : ETHIQUE ET INTÉGRITÉ		
G4-56	Description des valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement	5.3
CATÉGORIE : ÉCONOMIE		
ASPECT : PERFORMANCE ÉCONOMIQUE		
G4-EC1	Valeur économique directe créée et distribuée	/3.4 / 7.1 / 7.2 / 7.3 / 9.2
G4-EC2	Implications financières, autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés aux changements climatiques	3.1 / 3.3 / 4.1 10.1
G4-EC3	Etendue de la couverture des régimes de retraite à prestation définies	8.2
ASPECT : PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ		7.1 / 7.2
ASPECT : IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS		
G4-EC7	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et d'appui aux services	7.2 / 7.3 / 8.2 / 9.2
G4-EC8	Impacts économiques indirects substantiels, importance de ces impacts	7.2 / 7.3 / 8.2 / 9.2
CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT		
ASPECT : MATIÈRES		
G4-EN1	Consommation de matières en poids ou volume	10.2
G4-EN2	Pourcentage de matériaux de matières recyclées consommés pour la fabrication de produits et services	10.1
ASPECT : ÉNERGIE		
G4-EN4	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	2.1
G4-EN6	Réduction de la consommation énergétique	10.1 / 10.2
G4-EN7	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	10.1 / 10.2
ASPECT : EAU		
G4-EN9	Sources d'approvisionnement en eau très touchées par les prélèvements	3.1 / 7.1 / 10.1

ASPECT : ÉMISSIONS		
G4-EN15	Emission directes de gaz à effet de serre	3.1 / 10.1
ASPECT : EFFLUENTS ET DÉCHETS		
G4-EN23	Poids total de déchets par type et par mode de traitement	10.2
G4-EN25	Poids des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux,	10.2
G4-EN26	Identification des plans d'eau et leur écosystème touché par le rejet et le ruissellement des eaux	3.1 /7.1
ASPECT : PRODUITS ET SERVICES		
G4-EN27	Porté des mesures d'atténuation des impacts environnementaux des produits et services	10.1
ASPECT : TRANSPORT		
G4-EN30	Impact environnemental du transport des produits, marchandises et matières utilisées par l'organisation dans le cadre de ses activités,	10.1
CATÉGORIE : SOCIAL		
SOUS-CATÉGORIE : PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET TRAVAIL DÉCENT		
ASPECT : EMPLOI		8
G4-LA1	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique.	8.1
G4-LA2	Avantage sociaux offert aux salariés à temps pleins et non aux intérimaires, non salarié à temps partiels par principaux sites opérationnel	8.2
ASPECT : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL		8.2 / 8.3
G4-LA5	Pourcentage de l'effectif total représenté dans les comités mixtes d'hygiène et de sécurité au travail	8.3
G4-LA6	Taux et types d'accidents de travail, maladie professionnelle, d'absentéismes, de jours de travail perdu par zone géographique et par sexe,	8.3
G4-LA8	Thème de santé et de sécurité couverts par des accords formels avec les syndicats	8.2
ASPECT : FORMATION ET ÉDUCATION		8.1
G4-LA9	Nombre moyen d'heures de formation pour les salariés de l'organisation au cours de la période de Reporting, par : sexe ; catégorie professionnelle.	8.1
G4-LA10	Programmes de développement des compétences et formation des employés	8.1
ASPECT : DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES		8.1
G4-LA12	Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés par groupe professionnel par âge et sexe,	8.1
ASPECT : ÉGALITÉ DE RÉMUNÉRATION ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES		
G4-LA13	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes par catégorie et principaux sites opérationnels	8.1
SOUS-CATÉGORIE : SOCIÉTÉ		
ASPECT : COMMUNAUTÉS LOCALES		

DESCRIPTION DE L'APPROCHE MANAGÉRIALE (DMA)		9.2
SOUS-CATÉGORIE : RESPONSABILITÉ LIÉE AUX PRODUITS		
ASPECT : SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS		9.1
G4-PR1	Pourcentage des catégories de produits et services pour lesquels les impacts sur la santé sont évalués aux fin de l'l'amélioration,	
ASPECT : ÉTIQUETAGE DES PRODUITS ET SERVICES		
G4-PR5	Résultats ou principales conclusions des enquêtes de satisfaction client menées pendant la période de Reporting et concernant	9.1
SUPPLÉMENT SECTEUR DE L'ÉNERGIE		
G4-EU1	Capacité installée	2.1 / 3.1 / 7.1
G4-EU2	Energie nette produite	2.1 / 3.1 / 7.1
G4-EU3	Nombre d'abonné aux services	3.4 / 7.1
G4-EU4	Longueur du réseau de transport et de distribution d'électricité	3.2 / 3.3
G4-EU6	L'approche de gestion pour assurer à court, à moyen et à long terme la disponibilité et la fiabilité de l'électricité	3.4 / 7.1
G4-EU10	Capacité prévue contre projeté la demande d'électricité au cours de l'année et à long terme	3.3 / 7.1
G4-EU11	Les pertes en pourcentage d'énergie total et d'énergie de transmission et de distribution	3.2 / 3.4 / 7.1
PRATIQUES DE TRAVAIL ET LE TRAVAIL DÉCENT		
G4-DMA	Programmes et processus pour assurer la disponibilité d'une main main-d'œuvre	8.1 / 8.2
SUPPLÉMENT SECTORIEL ELECTRIC UTILITIES - SOCIÉTÉ		
G4-DMA	Pratiques pour aborder les populations à faible, niveau d'alphabétisation et les handicapés sur les obstacles liés à l'accès et en toute sécurité en utilisant l'électricité et services de soutien à la clientèle	9.1
G4-EU29	Durée moyenne de coupure d'électricité	9.1

Siège social : 1, Avenue Christiani Treichville
Adresse Postale : 01 BP 6923 Abidjan 01 Côte d'Ivoire
RCCM Abidjan n°: CI-ABJ-1990-B-149296
Téléphone : +225 21 23 33 00
Télécopie : +225 21 23 63 22