



Société de Distribution d'Eau de la Côte d'Ivoire
NOTRE MISSION, VOUS SERVIR

une société du groupe  **eranove**



RAPPORT DEVELOPPEMENT DURABLE

2016



Table des matières



01

DECLARATION DU
COMITE DE DIRECTION
GENERALE

P.04



02

PROFIL DE
L'ORGANISATION

P.06



03

INNOVATIONS
AU SERVICE DU
DEVELOPPEMENT
DURABLE

P.12



04

GOUVERNANCE
ET DEVELOPPEMENT
DURABLE

P.22

DIRECTEUR DE PUBLICATION : EBAH Basile
DIRECTEUR DE RÉDACTION : GUIVARCH Hervé

COORDINATION RSE : KONE Bazoumana (SODECI) - LOMBARDO A. Cédric (BeDevelopment)

COMITÉ DE RÉDACTION :

ADOPO Annita - ANOMAN Epse AHOUSSE Odile - BADELE Karim - BERETE Brigitte - BOBO Olivier - BOUSSOU Maximilien
COULIBALY Lacina - ELOGNE KALOU Roseline - FOFANA Daouda - GBALOAN Samené - KINIMO Hilaire - KOFFI Georges
KOUADIO Marie France - KOUAI BI Théodore - LABORDE Bruno - NIANZOU Patricia - TANO Kouassi Etienne - OUFFOUE Williams

Conception graphique et mise en page : BeDevelopment

Photothèque : Direction de la Communication SODECI - Paul DAUFFY (Chapitre 05 : Page 46-47)



05 PERFORMANCES
ECONOMIQUES

P.40



06 PERFORMANCES
SOCIALES

P.48



07 PERFORMANCES
SOCIETALES

P.70



08 PERFORMANCES
ENVIRONNEMENTALES

P.82

ANNEXES P.97

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI P.98

TABLEAU DE CONCORDANCE ODD P.101

TABLEAU DE CONCORDANCE ISO 26000 P.104

EDITO

L'accès à l'eau potable et à l'assainissement est le sixième objectif de développement durable (ODD) consacré par les Etats membres des Nations Unies et entré en vigueur en janvier 2016. C'est aussi le cœur de métier de la Société de Distribution d'Eau de la Côte d'Ivoire (SODECI), partenaire technique de l'Etat ivoirien pour la fourniture du service d'eau potable en Côte d'Ivoire depuis 1960 et du service d'assainissement de la ville d'Abidjan depuis 1999.

Conscient de cet enjeu, l'amélioration de la qualité de nos services et l'innovation sont au cœur de nos préoccupations et de celles de nos collaborateurs pour répondre efficacement aux attentes de nos clients et de nos parties prenantes.

S'enquérant des évolutions technologiques, la SODECI entend aussi rester à l'avant-garde des entreprises africaines innovantes : l'année 2016 nous a permis d'initier de nouveaux projets pour développer nos performances sociales, sociétales et environnementales.

L'amélioration du taux de couverture globale, estimé à 69% en décembre 2016¹, est une priorité permanente. Avec le soutien de l'Etat de Côte d'Ivoire et de ses partenaires au développement, la SODECI a réalisé 63.416 branchements sociaux pour renforcer l'accès des plus vulnérables à l'eau potable, soit une hausse de 35,5 % par rapport à 2015.

La gestion automatisée des mailles du réseau de distribution d'eau potable de la ville d'Abidjan a permis de réduire les pertes techniques et d'améliorer la continuité de service. Le déploiement des compteurs intelligents se poursuit pour permettre la télé-relève des index des compteurs et encourager une consommation durable. Le centre de gestion intégrée des opérations installé au sein du techno-centre de la Riviera-Palmeraie, déploie progressivement de nouveaux services aux clients avec comme objectif que toute réclamation arrivant au Centre de Relation Clientèle (175) soit traitée dans l'heure et que le consommateur bénéficie d'une information personnalisée.

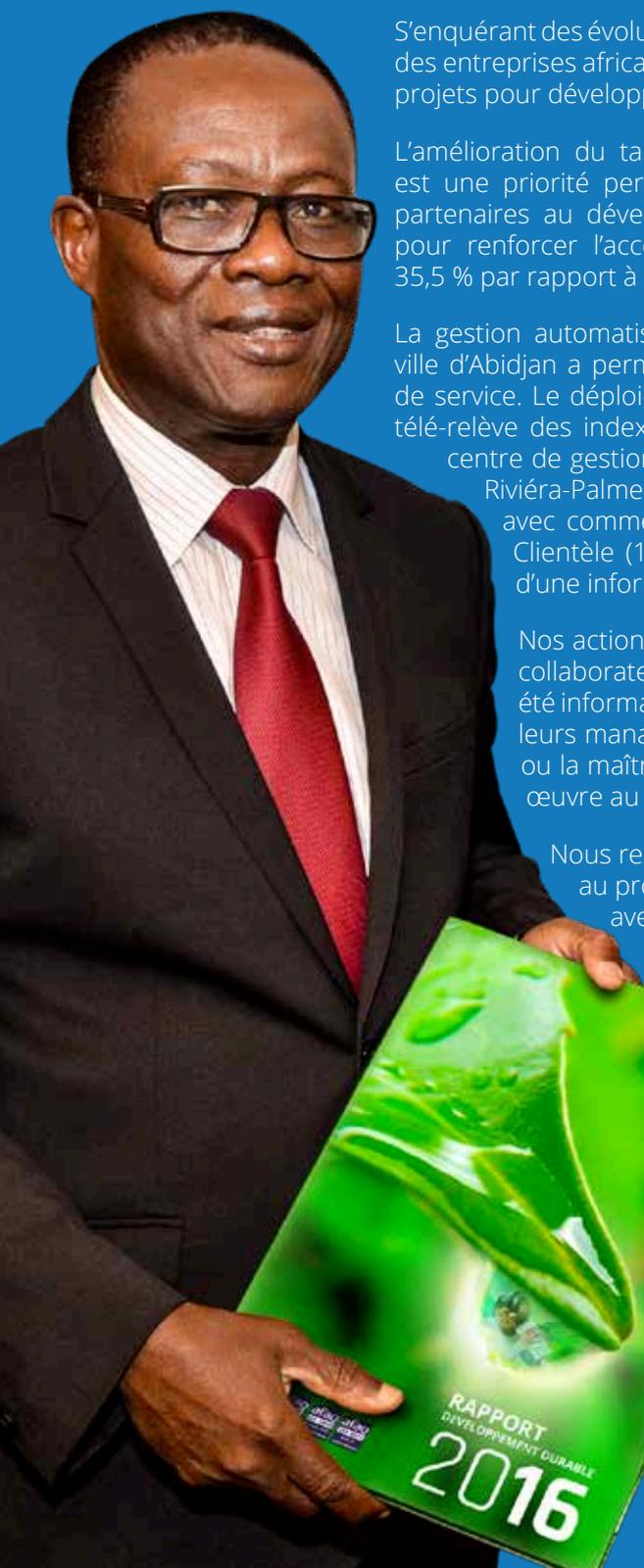
Nos actions destinées à une meilleure prise en compte des attentes de nos collaborateurs se développent. Le système d'évaluation de leurs activités a été informatisé pour encourager la mesure systématique de leurs progrès par leurs managers. Les projets visant le développement de leurs compétences ou la maîtrise de leur budget familial ont renforcé les actions déjà mises en œuvre au titre de la protection et de la prévoyance sociale.

Nous restons convaincus que les actions de développement local menées au profit des communautés d'accueil sont primordiales pour construire avec elles notre vision de développement durable. Le projet pilote au village de Ziminguhé se poursuit pour la 4ème année afin de toujours mieux concrétiser notre engagement de partage et d'entraide.

Ce quatrième rapport développement durable, établi selon les lignes directrices du global reporting initiative (GRI V4), met en évidence l'ensemble des actions éligibles réalisées en 2016. Pour la première fois, il intègre un tableau de concordance avec les ODD pour nous permettre d'organiser et de mesurer notre contribution à l'Agenda 2030. Il soutient notre engagement à œuvrer en toute transparence à contribuer au développement durable dans le secteur de l'eau potable et de l'assainissement en Côte d'Ivoire.

Je vous en souhaite une agréable lecture.

1- Note MIE, Programme Eau pour Tous



1 DECLARATION DU COMITE DE DIRECTION GENERALE

La SODECI s'est engagée aux côtés de l'Etat de Côte d'Ivoire à faire du développement durable, un levier de compétitivité et de gestion des risques écologique et social.

La multiplicité des enjeux de développement durable tels que le changement climatique, la préservation des ressources naturelles, la croissance démographique ou la bonne gouvernance, souligne chaque jour les nombreux défis à relever pour favoriser l'accès des générations présentes et futures aux services d'eau potable et d'assainissement en Côte d'Ivoire.

Ces enjeux nous ont amené à nous doter d'une stratégie de responsabilité sociétale des entreprises, en vue d'intégrer le développement durable dans notre cœur de métier, contribuant ainsi à améliorer notre processus de création de valeur.

Il nous faut, à cet effet, optimiser l'exploitation des ouvrages qui nous sont concédés par l'Etat de Côte d'Ivoire, contribuer à l'amélioration du taux d'accès à nos services, préserver les ressources naturelles indispensables à l'exercice de nos métiers, engager nos clients dans une consommation durable. Pour y parvenir, nous devons développer des relations étroites avec nos parties prenantes : l'Etat et ses administrations territoriales, les bénéficiaires des services publics dont nous sommes responsables, nos collaborateurs engagés sur le territoire national, les communautés locales qui nous accueillent, nos actionnaires qui ont investi dans la SODECI, les fournisseurs qui nous accompagnent chaque jour dans nos métiers.

Ces actions doivent être réalisées à meilleur coût pour leurs bénéficiaires. Elles doivent contribuer à l'équilibre financier de notre secteur d'activité. Les performances sociales et sociétales de notre entreprise en sont tributaires.

Dans le cadre du développement de la démarche de performance globale, notre politique et stratégie 2015-2019 a été élaborée autour de 6 axes prioritaires :

.....
Redevenir une entreprise de référence en Afrique dans la gestion des services publics d'eau et d'assainissement ;

.....
Être le meilleur partenaire de l'État en matière de gestion des services publics de l'eau et d'assainissement ;

.....
Renforcer et rendre visible notre image d'entreprise citoyenne ;

.....
Renforcer les relations avec les clients et les autres parties prenantes ;

.....
Être innovant dans tous les domaines : techniques, commerciaux et sociaux ;

.....
Renforcer le bien-être des collaborateurs.

Ces axes contribuent à la mise en œuvre des principes, objectifs et actions de développement durable de la SODECI dans le secteur de l'eau potable et de l'assainissement. L'ensemble de nos actions et leurs résultats feront l'objet d'informations transparentes et accessibles par tous.

La SODECI entend ainsi développer sa performance globale et contribuer au développement durable de la Côte d'Ivoire, pour le bien-être de toutes ses parties prenantes.



EBAH Basile
 Directeur Général



GUVARCH Herve
 D.G. Opérations



DA CRUZ Dominique
 D.G.A. Exploitation



YOBOUE Descord
 D.G.A. Technique



AKELE Jocelyn
 D.G.A. Finances



FOFANA Brihima
 Directeur Central
 des Ressources Humaines
 & de la Documentation

Chapitre 02

PROFIL DE L'ORGANISATION



Depuis **1 959**
partenaire de l'Etat
de Côte d'Ivoire



Une entreprise parmi les
plus performantes
de la BRVM*



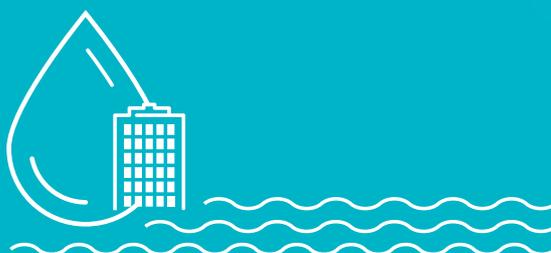
2 398
collaborateurs en 2016



242,4 millions
m³ d'eau d'eau potable
produits en 2016

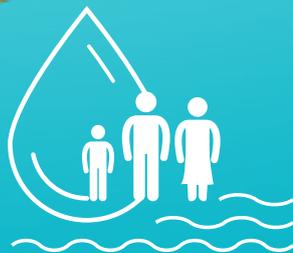


937 183
abonnés en 2016



13 directions régionales, 199 centres
et 446 centres de production
autonome sur le territoire ivoirien

*BRVM : Bourse Régionale des Valeurs Mobilières



16 millions
de population
desservie en 2016



1 048
localités desservies
en 2016

2.1. PRESENTATION DE LA SODECI

A. LE DELEGATAIRE DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE EN COTE D'IVOIRE ET D'ASSAINISSEMENT DE LA VILLE D'ABIDJAN

Depuis sa création en 1959, la société de distribution d'eau de la Côte d'Ivoire (SODECI) **apporte aux populations ivoiriennes des solutions durables pour l'accès au service de l'eau potable.**

“ Depuis 1959, notre partenariat avec l'Etat de Côte d'Ivoire contribue à l'accès aux services d'eau potable

Cette activité de service public, régie par un contrat d'affermage entre l'entreprise privée et l'Etat ivoirien, confère à la SODECI les missions :

d'exploitation des ouvrages de production et de distribution d'eau potable de l'Etat et ;

de commercialisation de l'eau potable auprès des populations raccordées au réseau de distribution.

Cette délégation de services a évolué depuis son origine et a fait l'objet de plusieurs renouvellements. En ce qui concerne le contrat en cours, l'Etat de Côte d'Ivoire a notifié à la SODECI au mois d'avril 2008, sa décision de reconduction pour une période de 15 ans.

En 1999, l'Etat a confié à la SODECI, une nouvelle délégation de services ; il s'agit de la gestion de l'assainissement et des eaux pluviales de la ville d'Abidjan. Cette nouvelle mission couvre l'exploitation et l'entretien des ouvrages d'eaux usées et la partie enterrée du réseau de drainage des eaux pluviales ; elle est prévue pour une durée de 16 ans et prorogable 3 années.

Par le biais de ce partenariat public-privé, la SODECI contribue, aux côtés de l'Etat de Côte d'Ivoire, à favoriser l'accès de tous aux services publics de l'eau potable et de l'assainissement.

B. UN ACTEUR IMPORTANT DE LA BOURSE REGIONALE DES VALEURS MOBILIERES

Introduite en bourse en 1985 et cotée à la Bourse régionale des valeurs mobilières (BRVM UEMOA), le capital social de la SODECI de 4.500.000.000 FCFA est détenu à 46,2% par le Groupe Eranove et à 53,8% par divers actionnaires nationaux, notamment 6,7% détenus par les collaborateurs de la SODECI au travers d'un Fonds Commun de Placement (FCP) et 3,2% par l'Etat de Côte d'Ivoire.

Au 31 décembre 2016, la valeur de son action s'établissait à 84.500 Francs CFA, soit une hausse de 5,32% par rapport à 2015. Elle reste l'une des plus fortes valeurs de la BRVM-UEMOA.

L'évaluation financière de la SODECI, réalisée en 2016 par le cabinet Bloomfield Investment, a maintenu sa cotation au niveau A1 sur le court terme et AA- sur le long terme, avec une perspective stable dans les deux cas.

Au 31 décembre 2016, la valeur de l'action s'établissait à 84 500 Francs CFA, soit une hausse de 5,32 % par rapport à 2015

”

C. DES EQUIPES MOTIVEES AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

Au 31 décembre 2016, la SODECI employait 2.398 collaborateurs, soit une augmentation de 7% comparé à l'effectif au 31/12/2015. L'entreprise compte 513 collaboratrices, soit 21,4% de son effectif total. Ses collaborateurs se répartissent essentiellement entre son siège social situé à l'avenue Christiani, commune de Treichville, à Abidjan, ses 13 directions régionales et ses 199 centres implantés sur le territoire ivoirien. Le montant total de la masse salariale est de 13,7 milliards de francs CFA.



89

UNITÉS DE PRODUCTION
D'EAU POTABLE

Un déploiement national pour être proche de nos clients

”

Dévoués à leur mission de service public et unis par un modèle managérial alliant professionnalisme et valeurs culturelles locales, les collaborateurs de la SODECI assurent l'exploitation et la maintenance de :

777 forages, 89 unités de production
d'eau potable ;

745 Km de réseaux d'assainissement
eaux usées ;

446 centres de production
autonomes ;

158 Km de réseaux unitaires ;

13 985 km de réseaux d'eau potable ;

655 Km de réseaux d'eau pluviale de
la ville d'Abidjan.



745 Km

DE RÉSEAU UNITAIRE
D'ASSAINISSEMENT

La production d'eau potable en 2016 a atteint 242,4 millions de mètres cubes destinés à l'alimentation de 937.183 clients ; 63.416 branchements sociaux supplémentaires ont été réalisés, contribuant à favoriser l'accès des populations à faibles revenus au service essentiel de l'eau potable.



2.2. CHAINE DE VALEUR & DEVELOPPEMENT DURABLE

1 CAPTER L'EAU BRUTE

Enjeux :

Disponibilité de la ressource en eau
Changement climatique
Croissance démographique
Efficacité énergétique
Préservation de la ressource.

Actions :

Analyse de l'eau brute
Suivi de la ressource en eau
Diagnostic des forages
Elaboration du plan de pompage.

Performances :

242,4 millions m³
777 forages - 89 unités de traitement

2 TRAITER L'EAU BRUTE

Enjeux :

Santé publique - Gestion des déchets - Maitrise des coûts de traitements -Garantir la qualité et la quantité d'eau potable.

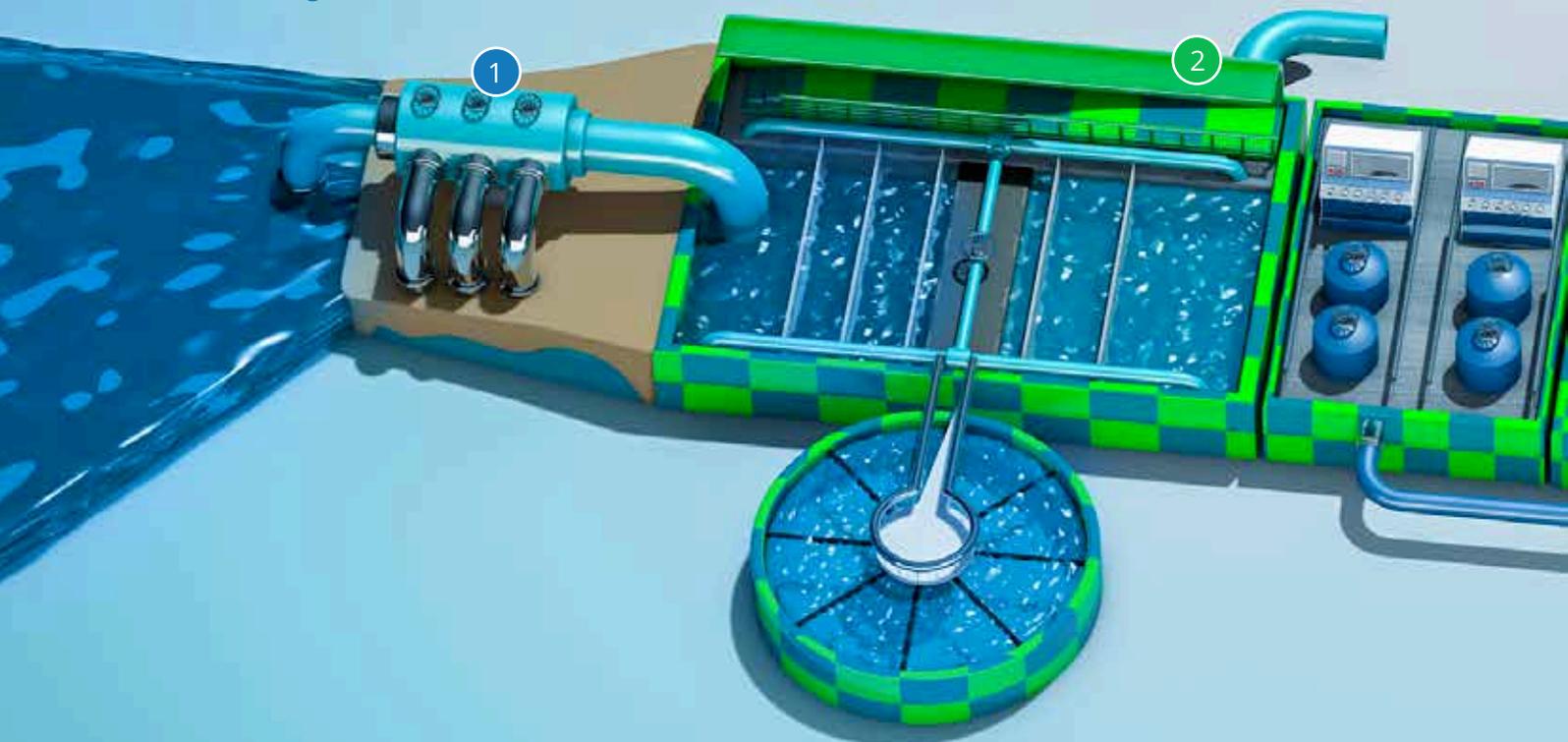
Actions :

Adéquation entre la production et la demande - Conformité de l'eau produite aux recommandations de l'OMS* - Elaboration du plan de gestion des déchets - Suivi des produits de traitement.

Performances :

Taux de conformité microbiologique :
Abidjan : 98,8%
Intérieur : 92,8 %.

Taux de conformité physicochimique (moyenne) :
Abidjan : 95%
Intérieur : 96%.



*OMS : Organisation mondiale de la santé

3 EXPLOITER LE RESEAU D'EAU POTABLE

Enjeux :

Accès au réseau d'eau potable - Continuité de service - Formation des collaborateurs
Santé et sécurité des collaborateurs.

Actions :

Raccorder les populations - Assurer la maintenance et la réparation des installations
Améliorer le rendement du réseau
Renforcer les capacités des collaborateurs.

Performances :

13 985 km de réseau exploité - 89 609
branchements réalisés dont 63 416
branchements sociaux.

4 SERVICES AUX CONSOMMATEURS

Enjeux :

Qualité de service - facturation et recouvrement – santé et sécurité des consommateurs – innover dans les services.

Actions :

Gérer les abonnements et traiter les demandes – Informer et sensibiliser les consommateurs – Facturer les consommations et recouvrer les règlements.

Performances :

937 183 Abonnés – Ratio de facturation :
75% Taux de pénétration des NMPF* :54 %
Taux de traitement des requêtes clients:
98%.

* NMPF : Nouveau mode de paiement des factures



5 ASSAINISSEMENT

Enjeux :

Santé publique - Santé et sécurité des collaborateurs
Préservation de l'environnement.

Actions :

Traitement des eaux usées
Formation des collaborateurs à la santé et la sécurité
Gestion des déchets

Performances :

312 034 ml de réseaux curés – 434 242 usagers
Taux de disponibilité des stations : 97%.

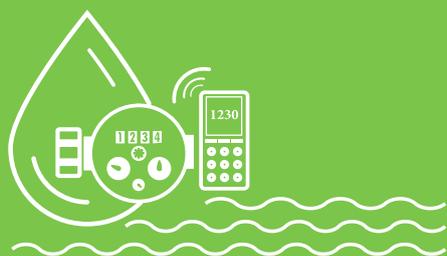
Chapitre 03

INNOVATIONS AU SERVICE DU DEVELOPPEMENT DURABLE

La SODECI innove pour apporter des réponses nouvelles aux défis qui se posent dans les secteurs de l'eau potable et de l'assainissement.

L'entreprise a ainsi déployé, en 2016, des projets innovants tels que la télégestion des mailles du réseau d'eau potable d'Abidjan, la e-évaluation des performances annuelles des collaborateurs, les compteurs intelligents et la gestion automatisée des files d'attente.

Ces projets permettent à la SODECI d'améliorer la qualité du service fourni aux clients.



Des compteurs intelligents pour réduire les pertes sur le réseau et le temps de relève



Gestion automatisée des files d'attente pour améliorer la satisfaction client



Gestion automatique
des mailles du réseau



Une évaluation
automatisée des
collaborateurs

3.1. GESTION AUTOMATIQUE DES MAILLES DE NIVEAUX 2 ET 3 DU RÉSEAU D'EAU POTABLE DE LA VILLE D'ABIDJAN (SYSTÈME INTELLIGENT DE RELEVÉ DES INDEX)

L'une des plus grandes difficultés dans la gestion d'un réseau de distribution publique d'eau potable, qui est essentiellement souterrain, est la disponibilité en temps réel d'informations sur son fonctionnement pour aider à la prise de décision.

Pour garantir un bon état de fonctionnement et assurer un bon niveau de performance, il est nécessaire de favoriser la pose d'instrumentations dont les mesures permettront de mieux instruire la prise de décision.

Le réseau d'Abidjan, long d'environ 3.500 Km (hors branchements), permet de transiter les productions des usines vers les Directions Régionales (DR), secteurs et quartiers de la ville. Pour suivre la répartition des volumes mis en distribution, la SODECI a subdivisé le réseau de l'agglomération en environ 60 sous-ensembles dénommés mailles.

“ Un système intelligent de relevé d'index pour rendre disponible les informations en temps réel

Ces mailles sont subdivisées selon leurs étendues en trois niveaux :

Niveau 1 qui permet d'assurer la répartition des volumes livrés par les usines entre les 4 Directions Régionales d'Abidjan ;

Niveau 2 qui assure la répartition entre les secteurs à l'intérieur d'une Direction Régionale ;

Niveau 3 qui assure la répartition sur des ensembles plus petits à l'intérieur des secteurs.

Les volumes entrant et sortant de ces mailles sont comptabilisés en continu à l'aide de compteurs et de débitmètres installés progressivement depuis plusieurs années. Ces équipements qui permettent d'identifier des dysfonctionnements (fuite, ruptures de conduites, interruption de distribution) faisaient jusqu'en 2015, l'objet de relevés journaliers ou hebdomadaires par des agents qui parcouraient le réseau à motos ou en véhicules d'intervention.

Ce processus entraînait plusieurs risques dont :

Les risques sociaux et économiques tels que des accidents de la circulation, la pénibilité dans le processus de relève des compteurs ou des erreurs dans le relevé des index ;

Les risques environnementaux tels que la perte de la ressource en eau potable, l'accroissement des consommations du carburant, la pollution de l'air résultant du transport ou l'émission de gaz à effet de serre issus du transport ;



La prise en compte de ces enjeux a conduit la SODECI à initier, en 2015, un projet de télégestion des mailles du réseau de niveau 1. Le succès de ce projet a conduit à le poursuivre sur les mailles de niveaux 2 et 3.

Son objectif était ainsi de :

Assurer en temps réel le relevé des compteurs ;

Identifier rapidement les dysfonctionnements sur le réseau ;

Réduire les erreurs de relevé des compteurs ;

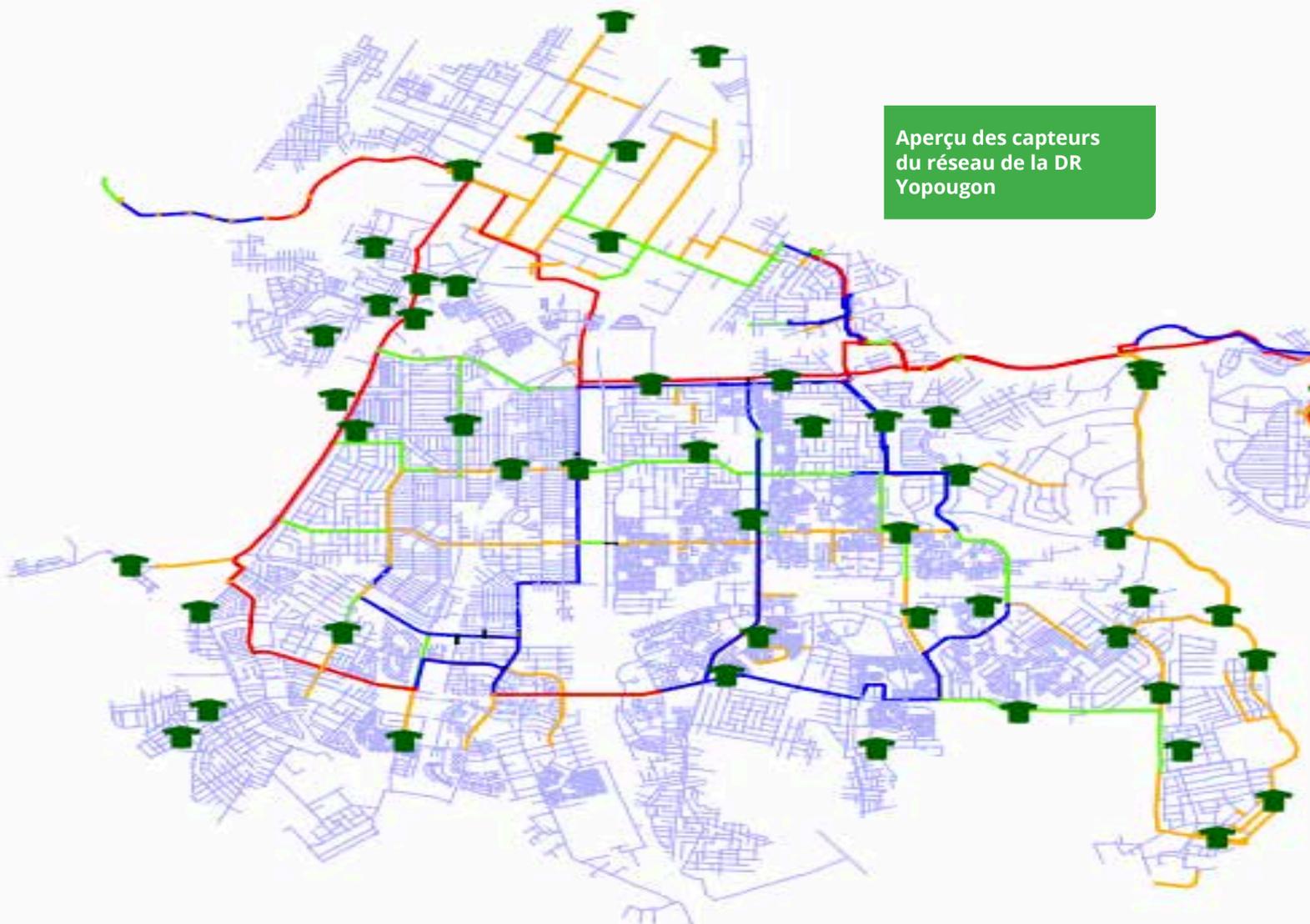
Optimiser le déplacement des collaborateurs et réduire leurs risques d'accident ;

Réduire la consommation de carburant et les émissions de Gaz à effet de Serre ;

Automatiser la réalisation des bilans hydrauliques des mailles afin de mieux détecter les fuites.

La mise en œuvre de ce projet a nécessité le déploiement de 194 capteurs de débit sur les compteurs des mailles en 2016. A ce jour, il permet à toutes les directions régionales d'Abidjan, de connaître le volume d'eau transitant dans le réseau par le biais d'un logiciel de supervision.

Le schéma ci-dessous présente la structure des mailles de niveaux 1 et 2 de la Direction régionale de Yopougon.



3.2. COMPTEURS INTELLIGENTS: INNOVER POUR RÉDUIRE LES PERTES D'EAU ET RÉDUIRE LE TEMPS DE RELEVÉ DES COMPTEURS

Comme dans de nombreux domaines de nos vies, l'introduction de l'électronique et du transfert de données à distance, ouvre de nouvelles perspectives notamment en matière de gestion des réseaux d'adduction en eau potable.

Ces technologies en cours d'intégration vont permettre en particulier de mieux gérer la ressource en eau et proposer des services innovants aux clients de la SODECI.

Au quotidien, cela commence à se traduire par le remplacement progressif des compteurs d'eau mécaniques par des compteurs dits « intelligents » ou smart metering ;

Un smart meter, ou compteur intelligent, est un compteur capable de suivre en détail, et souvent en temps réel, la consommation d'eau d'un bâtiment, d'une entreprise ou d'un foyer.

Ce compteur intelligent est en outre communicant et transmet par différents canaux (courant porteur, Internet, téléphone) les informations recueillies.

“ Améliorer le temps de relève et la fiabilisation des index

Les premiers bénéfices attendus sont :

fiabiliser le relevé des index ;

réduire les pertes en eau.

améliorer le délai de facturation ;

Autant d'actions indispensables pour préserver les ressources en eau et fiabiliser la facturation.

En 2016, la SODECI a installé 1 777 compteurs intelligents dans les communes de Cocody et du Plateau. Cette technologie a permis de :

fiabiliser les données des relevés des compteurs en réduisant les taux d'erreurs préjudiciables aux clients et à la SODECI ;

offrir aux clients un service additionnel tel que la mesure journalière de consommation, l'alerte en cas de fuite suspectée du fait d'une augmentation des consommations ou la simulation de facturation pour une meilleure maîtrise de leur budget ;

réduire le délai de facturation en accélérant le relevé des index grâce à l'utilisation de terminaux de saisie portables ;

mieux surveiller les consommations et détecter des éventuelles fraudes.



1



Systeme de comptage d'eau à prépaiement

2



3



- 1 Centre de gestion des ventes de crédits (Logiciel de gestion)
- 2 Points de ventes des recharges
- 3 Compteur à prépaiement

Le tableau suivant présente, pour un échantillon de 441 compteurs installés chez des clients à risque (profil de client retrouvé souvent lors de constats de fraude), les résultats relatifs à la fiabilisation des données des compteurs pour améliorer le taux de facturation.

Suivi de la consommation (m3/mois)

Zone d'installation	Avant compteur intelligent	Après compteur intelligent
Cocody (389 compteurs)	1.448	3.984
Plateau (52 compteurs)	3.322	5.857

Pour cette phase pilote, le temps de télé relève des 1 777 clients est d'environ 30 minutes contre 3 jours à l'aide du Terminal de Saisie Portable (TSP) utilisé par l'agent de zone de la SODECI.

3.3. PROJET E-EVAL SODECI : DIGITALISER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, CAS DE L'EVALUATION ANNUELLE DES COLLABORATEURS



43%

**DE L'EFFECTIF PILOTE A
ÉTÉ ÉVALUÉ À TRAVERS CE
NOUVEAU SYSTÈME**

L'évaluation des salariés par la hiérarchie vise à apprécier leur contribution à la bonne marche de l'entreprise. Elle fournit également, des données pour élaborer la politique de gestion des ressources humaines : gestion des compétences et formation, rémunération et promotion des collaborateurs.

Conformément à l'action stratégique N°2 de sa politique et stratégie 2015-2019 : « reconnaître et valoriser les mérites et les performances », la SODECI s'est dotée d'un système d'évaluation annuelle de ses employés. Ce système d'évaluation, à partir d'imprimés physiques, a permis de comparer les objectifs des collaborateurs et leurs résultats.

Ce processus traditionnel d'évaluation a cependant montré ses limites : perte de données, lenteur dans la remontée d'information, forte consommation de papier et de cartouches d'encre, etc.

La SODECI a donc choisi un nouveau processus d'évaluation informatisé de ses collaborateurs réalisé par le biais de l'application e-EVAL SODECI. Cette application accessible via internet permet de :

**optimiser le processus d'évaluation:
trois jours contre trois semaines par
le passé pour une consolidation ;**

**réduire les risques de perte de
données issues de l'évaluation
avec leur disponibilité immédiate:
trois minutes après la clôture de
l'évaluation en ligne ;**

**réduire les coûts d'utilisation des
papiers et des cartouches d'encre ;**

**assurer une meilleure traçabilité
des documents d'évaluation avec
un archivage systématique des
formulaire électroniques ;**

**faciliter le reporting et l'élaboration
de statistiques sur les performances
des employés de la société.**

Déployé sur un périmètre pilote couvrant 39% de ses directions (11 directions sur 28 au total) en 2016, 920 collaborateurs, soit 38% de l'effectif ont été évalués à travers ce nouveau système. La SODECI entend capitaliser sur les réussites de cette phase pilote du projet et corriger les imperfections en vue d'une extension à l'ensemble de ses directions dès 2017.

3.4. GESTION DES FILES D'ATTENTE AUX CAISSES

Lorsque des clients ou visiteurs se déplacent en agence commerciale, ils peuvent se retrouver dans des files d'attente. Ce qui est peu agréable, surtout lors des moments de fortes affluences. La SODECI a donc recherché des solutions technologiques innovantes pour offrir un accueil de meilleure qualité pour ses clients.

Elle a décidé d'expérimenter un outil novateur de gestion de la file d'attente (GFA) des clients dans sa nouvelle agence de la Riviera Palmeraie afin de :

.....
améliorer les conditions d'attente ;

.....
anticiper d'éventuelles tensions entre clients (respect de l'ordre d'arrivée);

.....
optimiser le temps d'attente selon le service consulté ;

.....
améliorer les conditions de travail des agents commerciaux de la SODECI ;

.....
diffuser des informations utiles et favoriser la communication (écrans d'informations) ;

.....
mesurer les paramètres du dispositif de prise en charge du client (temps d'attente, flux journaliers, hebdomadaires et mensuels, performance des agents d'accueil...).

Fonctionnalités du système GFA :

.....
Gestion automatique du parcours client : tout visiteur de l'agence est pris en compte dès son arrivée ;

.....
Il utilise un distributeur automatique de ticket qui lui donne son ordre d'arrivée à l'agence ;

.....
La borne, dotée d'un écran tactile, propose des choix de motifs de visite (paiement de la facture, demande de branchement...);

.....
Diffusion d'informations sur des écrans installés au niveau des espaces d'attente (services disponibles, numéro d'appel du client, informations sur les produits et services, messages de sensibilisation) ;

Services en développement et qui devraient être disponibles dès 2017 :

.....
La borne de paiement automatique qui permettra aux clients de disposer d'un service de paiement rapide et sécurisé 24h/24 et 7j/7.

.....
Prise de rendez-vous ;

.....
Mesure de la satisfaction du client ;

.....
Statistiques des visites (nombre de clients/visiteurs, selon les heures de la journée, les jours de la semaine, les semaines, les mois et les années ; temps d'attente et de traitement des demandes).



UN OUTIL NOVATEUR POUR OPTIMISER LA RELATION CLIENT DE LA SODECI



Borne d'enregistrement des clients

* Gestion des files d'attente

3.5. BRANCHEMENTS SIMPLIFIES EN PEHD

La réduction des pertes d'eau sur le réseau représente pour la SODECI un enjeu majeur qui s'inscrit pleinement dans sa politique et stratégie 2015-2019, à savoir réaliser des résultats techniques et financiers tendant vers les meilleurs standards internationaux du secteur de l'eau.

A cet effet, sa stratégie de gestion des pertes permet de réduire le volume d'eau prélevé sur la ressource naturelle, de réaliser des économies d'énergies liées à la production de l'eau potable, d'améliorer le taux de facturation et la rentabilité de l'entreprise.

En d'autres termes, elle permet à la SODECI de garantir sa croissance économique et financière du fait de l'importance de la réduction des fuites et la lutte contre les fraudes pour sa compétitivité.

Dans le cadre de sa mission de service public, l'entreprise apporte l'eau au robinet du client. La SODECI réalise pour ce faire, conformément aux standards fixés par son contrat de délégation et de façon exclusive, des connexions individuelles au réseau de distribution public d'eau potable en zones urbaines.

Dans le cadre de son plan d'amélioration du rendement de réseau, la SODECI a proposé à l'Etat de modifier la technologie de branchement. En effet, le branchement standard, fait de matériau PVC, présentait plusieurs inconvénients notamment :

Un nombre élevé de pièces à assembler pour réaliser le branchement (14 pièces) ;

Des assemblages par collage (12 points) ;

Un temps de réalisation relativement élevé.

Ces inconvénients ont conduit la SODECI à expérimenter un nouveau type de branchement dit "simplifié" en Polyéthylène Haute Densité (PEHD). Ce système présente les avantages suivants :

Réduction du nombre de pièces (6 pièces pour le branchement simplifié au lieu de 14 pour le branchement standard) ;

Réduction du coût de fabrication (moins de pièces, mise en œuvre simplifiée)

Possibilité de pré-fabriquer en atelier (approche semi industrielle permettant d'améliorer fortement les cadences de fabrication)

Réduction du temps de pose et de mise en service sur le terrain (meilleure réponse aux besoins de développement du pays).

Après une phase pilote réalisée dans la Direction Régionale de Yopougon, la mise en œuvre de ce branchement est en cours de généralisation. Il permettra notamment de mieux accompagner l'Etat dans son plan national de développement au travers de son Programme Eau Pour Tous (PEPT) en permettant un taux élevé de réalisation de branchement par une industrialisation du processus de fabrication.

Branchements PEHD



Chapitre 04

GOUVERNANCE ET DEVELOPPEMENT DURABLE



La SODECI entend conforter sa position de leader dans la gestion des services publics d'eau potable et d'assainissement en Afrique, en se conformant aux meilleures performances et pratiques internationales, grâce à son plan stratégique 2015 – 2019.

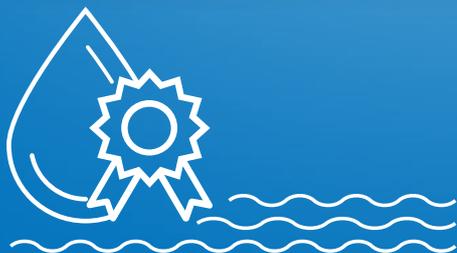
Engagée dans la mise en œuvre avec professionnalisme de sa mission de service public en Côte d'Ivoire, elle entend contribuer à la réalisation de l'objectif de développement durable N°6 : « Garantir l'accès de tous à l'eau, à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau ».

Pour y parvenir, la SODECI s'est dotée d'une gouvernance - système par lequel elle prend des décisions et les applique en vue d'atteindre ses objectifs - bâtie sur un modèle managérial plaçant les consommateurs et les collaborateurs au centre de ses préoccupations.

Cette gouvernance s'organise autour d'une structure de pilotage composée d'instances portées par le plus haut niveau de l'entreprise.

Fondé sur les valeurs et les principes de sa charte éthique, le respect de la légalité et de ses engagements envers l'État de Côte d'Ivoire, ce système se veut transparent, favorisant au mieux l'accès aux informations économiques, environnementales et sociales.

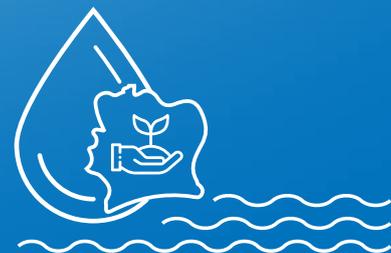




Une politique et stratégie
2015-2019 pour réaliser les
Objectifs de Développement
Durable



Déploiement de la démarche
éthique en interne



La RSE, levier
d'amélioration de notre
performance globale

4.1. GOUVERNANCE DU SECTEUR DE L'EAU POTABLE ET DE L'ASSAINISSEMENT

La gouvernance du secteur de l'eau potable et de l'assainissement en Côte d'Ivoire repose sur une stratégie de partenariat public privé faisant intervenir différents acteurs. Ensemble, ils œuvrent au développement de ces services publics afin d'en assurer l'accès au plus grand nombre, tout en recherchant l'équilibre financier et la performance du secteur.

Au titre des acteurs publics, le gouvernement de Côte d'Ivoire intervient par le biais de ses ministères techniques et financiers : le Ministère des infrastructures économiques (MIE), le Ministère de la salubrité urbaine et de l'assainissement (MSUA)² remplaçant le Ministère de la construction du logement et d'urbanisme (MCLAU), le Ministère auprès du premier ministre chargé de l'économie et des finances, le Ministère auprès du premier ministre chargé du budget et du portefeuille de l'Etat. Deux sociétés d'Etat interviennent également dans les secteurs de l'Eau et de l'Assainissement :

l'Office national de l'eau potable (ONEP) ;

l'Office national de l'assainissement et du drainage (ONAD).

La SODECI intervient en qualité de délégataire :

du service public de l'eau potable pour les zones urbaines du territoire national ;

du service public d'assainissement et de drainage de la ville d'Abidjan.

² Ce ministère est l'autorité de tutelle de la SODECI pour l'année en 2016, année de référence de ce rapport. Il a été remplacé en 2017, année de publication de ce rapport par la MCLAU.

**Travaux
d'assainissement**





L'ETAT DE CÔTE D'IVOIRE ET SES MINISTÈRES :



Conformément au cadre institutionnel et réglementaire de l'eau potable et de l'assainissement, l'Etat demeure le propriétaire du patrimoine dont il confie la gestion à la SODECI. Il élabore les politiques de développement de ces secteurs et assure les investissements d'extension y afférents.

Pour le secteur de l'eau potable, la tutelle est assurée par le Ministère des infrastructures économiques.

La direction de l'hydraulique urbaine est, quant à elle, l'interface entre le cabinet du ministre et l'Office national de l'eau potable (ONEP). Cette direction oriente la stratégie de développement du secteur.

Elle a pour mission de mettre en œuvre et de suivre la politique de l'eau potable du gouvernement ivoirien.

Dans le secteur de l'assainissement, et pour l'année 2016, l'Etat est représenté par le Ministère de la salubrité urbaine et de l'assainissement. Au sein de ce ministère, intervient la direction de l'assainissement qui assure l'interface entre le cabinet du ministre et l'Office national de l'assainissement et du drainage.

La gouvernance du secteur voit également intervenir le ministère délégué auprès du premier ministre chargé de l'économie et des finances, et le ministère délégué auprès du premier ministre chargé du budget et du portefeuille de l'Etat.



LES SOCIÉTÉS D'ETAT : OFFICE NATIONAL DE L'EAU POTABLE (ONEP) & OFFICE NATIONAL DE L'ASSAINISSEMENT ET DU DRAINAGE (ONAD)

Créés respectivement par les décrets n° 2006-274 du 23 août 2006 et n° 2011-482 du 28 décembre 2011, l'Office national de l'eau potable (ONEP) et l'Office national de l'assainissement et du drainage (ONAD) sont des sociétés d'Etat. Elles ont pour mission d'apporter à l'Etat de Côte d'Ivoire et aux collectivités territoriales, une assistance en vue d'assurer une meilleure gestion du patrimoine de l'Etat et selon leurs attributions adéquates, l'accès au service d'eau potable et d'assainissement.

Ces sociétés d'Etat assurent la maîtrise d'ouvrage et généralement la maîtrise d'œuvre des investissements, contrôlent la bonne exécution des contrats de délégation, arbitrent les éventuels conflits d'intérêt et gèrent la dette du secteur.

Elles participent également aux négociations tarifaires qui doivent permettre de garantir l'équilibre financier des secteurs de l'eau potable et de l'assainissement.



LE DELEGATAIRE : LA SODECI

Deux contrats d'affermage régissent les relations entre la SODECI et l'Etat de Côte d'Ivoire.

Le premier porte sur la production et la distribution d'eau potable, il fut renouvelé en 2008 pour une période de 15 ans.

Le second porte sur l'assainissement des eaux usées et le drainage des eaux pluviales de la ville d'Abidjan ; signé en 1999 pour une durée de 16 ans, il fut tacitement prorogé en 2015 pour 3 années supplémentaires (application de la clause contractuelle).

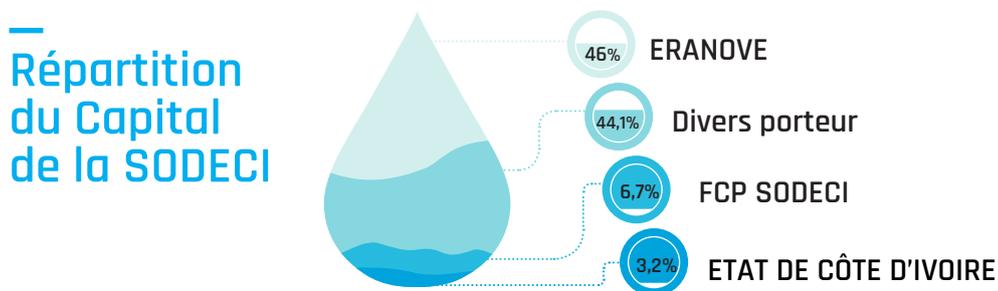
La mission confiée à la SODECI est d'exploiter les ouvrages et d'assurer la maintenance des installations d'eau potable urbaine au niveau national, d'une part, et des ouvrages d'assainissement et d'eau pluviale dans la ville d'Abidjan, d'autre part.

La SODECI est chargée également de la gestion clientèle (facturation et recouvrement du service).

4.2. GOUVERNANCE DE LA SODECI

A. STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT DE LA SODECI

La SODECI est une entreprise de droit privé ivoirien introduite en bourse en 1985 et cotée à la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM-UEMOA). Son capital social de 4.5 milliards de francs CFA est composé de 900.000 actions (Code SDCC). Au 31 décembre 2016, l'actionnariat de la SODECI se répartit comme suit :



B. ACTIONNAIRE MAJORITAIRE ERANOVE : UN GROUPE PANAFRICAIN QUI OPERE DANS LES SECTEURS DE L'EAU ET DE L'ENERGIE

Avec plus de 8 500 collaborateurs, le groupe Eranove est actif sur l'ensemble des chaînes de valeur de l'eau et de l'électricité, de la production à la commercialisation, en passant par le transport et la distribution. Le groupe Eranove est notamment leader du secteur de l'eau potable au Sénégal, et de l'eau potable et de l'électricité en Côte d'Ivoire. Aujourd'hui, le groupe Eranove est un acteur industriel de premier plan dans la gestion des services publics en Afrique de l'Ouest, sur la base de partenariats public-privé.

Bénéficiant de plusieurs décennies de présence et d'expérience sur le continent africain et s'appuyant sur une authentique africanité, le groupe Eranove a développé un ancrage géographique solide et noué des relations de confiance avec les pouvoirs publics. Le groupe a également acquis une réputation d'excellence fondée sur sa performance opérationnelle et sur des standards de responsabilité sociétale exigeants.

Ces atouts, orchestrés par une équipe de direction expérimentée, ont permis au groupe de bâtir un profil solide caractérisé par la croissance de ses performances financières et opérationnelles. Le groupe Eranove poursuit une stratégie de développement panafricain avec le soutien de son actionnaire de référence Emerging Capital Partners (ECP).

Le Groupe Eranove entend poursuivre son expansion en Afrique subsaharienne afin de devenir le groupe panafricain de référence sur ses secteurs et contribuer ainsi à l'accès du plus grand nombre aux services essentiels de la vie.

C. STRUCTURE DE LA GOUVERNANCE DE LA SODECI

La gouvernance d'une entreprise est le système par lequel cette dernière prend ses décisions, les applique et assure une coordination efficace de ses parties prenantes pour renforcer la durabilité de ses activités.

Pour la SODECI, l'engagement du respect des principes de bonne gouvernance est la pierre angulaire de ses procédures de prise de décisions stratégiques et opérationnelles.

En 2000, l'entreprise a opté pour la séparation des pouvoirs de l'exécutif et de contrôle : sa structure de gouvernance est depuis lors composée d'un conseil d'administration présidé par un Président et d'un comité exécutif dirigé par le Directeur général.

Les valeurs énoncées dans sa charte éthique démontrent son engagement à appliquer les normes et bonnes pratiques internationales de gouvernance dans l'exercice de ses missions.

Le conseil d'administration

En tant qu'organe de contrôle et de surveillance de l'exécutif, le conseil d'administration (CA) veille aux intérêts de l'entreprise et de ceux de l'ensemble des parties prenantes.

11 administrateurs aux compétences techniques et transversales avérées pour orienter au mieux les décisions stratégiques ”

Le conseil d'administration de la SODECI est composé de 11 administrateurs, conformément à l'article 416 de l'Acte Uniforme relatif aux Sociétés Commerciales et aux Groupements d'Intérêt Economique (AUSCGIE). Il est présidé par monsieur Firmin AHOUNE.

Les membres du conseil d'administration disposent de compétences transversales et techniques avérées pour orienter au mieux les décisions stratégiques afin d'assurer la bonne marche de l'entreprise. Ils sont cooptés pour une durée renouvelable de 6 ans. Tous les membres du conseil d'administration sont soumis à un règlement intérieur qui régit leurs relations avec les actionnaires et les mandataires sociaux de la SODECI.

Le conseil d'administration garantit la transparence et la qualité des informations relatives à la gestion et aux états financiers de l'entreprise. Le rapport de gestion et les états financiers de l'entreprise sont publiés chaque année sur son site internet www.sodeci.ci et diffusés à l'ensemble de ses actionnaires selon les dispositions de l'article 831-2 de l'AUSCGIE.

Il se réunit chaque fois qu'il le juge nécessaire, sur convocation de son président. En 2016, le conseil s'est réuni deux fois.

Le Conseil d'Administration de la SODECI soutient sa démarche de responsabilité sociétale.

La Direction générale et ses comités

La Direction générale est l'organe exécutif de la SODECI. Elle étudie les orientations stratégiques identifiées par le conseil d'administration et les modalités de leur mise en œuvre effective pour la réalisation de ses objectifs à court terme et à moyen terme.

“ CODG, CODIR et Comité éthique, des organes pour assurer la bonne gouvernance

Trois organes accompagnent la Direction générale de la SODECI dans la mise en œuvre de ses missions. Il s'agit :

.....
du comité de direction générale (CoDG) ;

.....
du comité de direction (CoDIR) ;

.....
du comité éthique (CE).

Le comité de direction générale (CoDG)

Le comité de Direction générale est l'instance de décision, de réflexion et de concertation sur les sujets stratégiques de la SODECI.

Il examine et autorise les projets majeurs de l'entreprise. Il vérifie l'atteinte des objectifs et les résultats opérationnels de l'entreprise. Il participe également à la gestion et à l'anticipation des enjeux de développement majeurs auxquels l'entreprise peut faire face.

Le CoDG est composé de 6 membres : le Directeur général de l'entreprise M. Basile EBAH, le Directeur général des opérations M. Hervé GUIVARCH, le Directeur général adjoint chargé du pôle Exploitation M. Dominique DACRUZ, le Directeur général adjoint chargé du pôle Technique M. Descord YOBOUE, le Directeur général adjoint chargé du pôle Finances M. Jocelyn AKELE, le Directeur central des ressources humaines et de la documentation M. Brihima FOFANA. Le Comité de Direction générale se réunit chaque lundi.

Le CoDG soutient collectivement la démarche RSE de l'entreprise afin que celle-ci se diffuse largement chez les parties prenantes.

Le comité de direction de la SODECI (CoDIR)

Le comité de direction est un organe exécutif élargi à l'ensemble des Directions de la SODECI. Il a pour mission de décliner dans chacun des processus métiers et supports de l'entreprise, la politique et stratégie.

Le CoDIR de la SODECI est composé de 21 membres dont 4 femmes, soit 18% de l'effectif.

Il favorise la réflexion et la concertation sur les sujets d'ordre opérationnel de la SODECI. A cet effet, il réalise la revue des actions de chacune des directions fonctionnelles pour en assurer un pilotage optimal.

Le Comité de Direction se réunit deux fois par mois sur convocation du Directeur général.



Le comité éthique

Le comité éthique est l'un des comités soutenant la Direction générale de la SODECI dans ses missions.

L'ambition de la SODECI est de faire de l'éthique un levier du développement de ses activités, conformément à ses 12 principes et valeurs. Pour soutenir cet engagement, elle a institué en 2014, un comité éthique présidé par le Directeur central des ressources humaines et de la documentation. Ce comité est composé de 10 membres.

Sous l'impulsion de la Direction générale, le comité éthique veille à renforcer l'intégration des principes et valeurs éthiques de la SODECI dans la stratégie, le management et le comportement des collaborateurs.

D. MODELE MANAGERIAL DE LA SODECI

Le modèle de management de la SODECI allie la culture africaine et les outils de management internationaux pour constituer une entreprise africaine moderne. Ce modèle a été inspiré par son premier Président directeur général, monsieur Marcel ZADI KESSY. Dynamisé par ses successeurs, il est soutenu par Eranove, son actionnaire majoritaire.

Il est moderne, solidaire et fondé sur la délégation de pouvoirs et la responsabilisation de ses collaborateurs. Le principe de ce système managérial est participatif ; les objectifs sont négociés collectivement avec les collaborateurs et intégrés dans un tableau de bord de pilotage.

Un modèle managérial participatif intégrant les valeurs culturelles africaines



Le dialogue et la communication sont des piliers incontournables de ce modèle managérial. Il en résulte une communication de proximité qui rend la hiérarchie plus accessible aux collaborateurs. Ils permettent aussi à la SODECI de mieux répondre aux évolutions de son secteur d'activité et aux attentes de ses parties prenantes.

La formation occupe une place de premier rang dans ce modèle de management. Elle permet à la SODECI de s'assurer que tous les collaborateurs partagent un socle technique requis pour son développement.

4.3. GOUVERNANCE POUR UN DEVELOPPEMENT DURABLE

A. NOTRE POLITIQUE ET STRATEGIE 2015-2019 : 6 AXES AU SERVICE DES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

L'environnement économique actuel présente de nombreuses incertitudes. Les risques sont de diverses natures : risques de gouvernance, risques économico-financiers, risques environnementaux, risques sociaux et sociétaux. La prise en compte de ces risques dans les politiques et stratégies des entreprises devient primordiale.



Mettre en évidence ces risques permet de mieux les maîtriser et parfois de les transformer en opportunités de croissance pour l'entreprise.

A la SODECI, cette vision de développement est partagée aussi bien par les dirigeants de l'entreprise que par son actionnaire majoritaire : le Groupe Eranove. C'est à juste titre qu'elle l'a intégrée dans sa politique et stratégie 2015-2019.

Par ce choix, la SODECI marque son engagement à œuvrer aux grands défis du développement durable dans le secteur de l'eau en Côte d'Ivoire, c'est-à-dire « garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau », Objectif de Développement Durable n°6.

Cette politique et stratégie 2015-2019 présente six axes et des actions prioritaires traitant des objectifs de développement durable des Nations Unies (Agenda 2030).



Axes stratégiques de la SODECI

AXE 1

Redevenir une entreprise de référence en Afrique dans la gestion des services publics d'eau et d'assainissement pour accompagner l'émergence économique de la Côte d'Ivoire

- Réaliser des performances opérationnelles et financières comparables aux meilleurs standards mondiaux
- Renforcer les compétences et le professionnalisme des collaborateurs
- Réaliser des opérations de benchmarking auprès d'organismes exerçant dans le domaine de l'eau potable et de l'assainissement
- Respecter ses obligations contractuelles et réglementaires

AXE 2

Etre le meilleur partenaire de l'Etat en matière de gestion des services d'eau et d'assainissement

- Accompagner l'Etat dans la réalisation de ses obligations contractuelles
- Contribuer à l'amélioration de l'équilibre financier des secteurs de l'eau potable et de l'assainissement
- Accompagner l'Etat dans la réalisation des objectifs en matière d'eau et d'assainissement
- Améliorer les performances en matière de qualité, coûts, délais des travaux réalisés
- Faire preuve de réactivité dans le traitement des réclamations de l'autorité affermante

AXE 3

Renforcer et rendre visible notre image d'entreprise citoyenne engagée dans le développement durable

- Améliorer en continu ses performances avec la mise en œuvre des démarches QSE et RSE dans le but de la certification QSE et de l'évaluation RSE.
- Vulgariser l'utilisation des normes au niveau des processus et dans les spécifications à usage d'achat.
- Renforcer les actions en matière de sécurité et de santé.
- Renforcer les actions à caractère économique et social.
- Renforcer les actions en matière de protection de l'environnement.

AXE 4

Améliorer les relations avec les clients et autres parties prenantes

- Développer de nouveaux services liés aux exigences des clients
- Améliorer la réactivité dans le traitement des réclamations des clients et autres parties prenantes.
- Instaurer et développer des partenariats gagnant-gagnant avec les associations de consommateurs et autres parties prenantes
- Améliorer la chaîne des valeurs (Achats et stock).

AXE 5

Etre innovant dans tous les domaines (technique, commercial et social)

- Développer et déployer des solutions liées aux technologies de l'information et de la communication (TIC).
- Promouvoir des technologies propres et innovantes adaptées à ses métiers.
- Adapter les moyens d'exploitation aux exigences de performance.
- Développer le retour d'expérience et la mise en œuvre de bonnes pratiques.

AXE 6

Renforcer le bien-être des collaborateurs

- Favoriser l'épanouissement du collaborateur par le travail.
- Reconnaître et valoriser les mérites et les performances.
- Contribuer au bien-être des familles des collaborateurs.

Objectifs de Développement Durable de l'ONU



Eau propre et assainissement



Travail décent et croissance économique



Partenariat pour la réalisation des objectifs



Travail décent et croissance économique



Vie aquatique



Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques



Vie terrestre



Villes et communautés durables



Partenariat pour la réalisation des objectifs



Industrie, innovation et infrastructure



Consommation et production responsable



Bonne santé et bien-être



Accès à une éducation de qualité



Egalité entre les sexes



Bonne santé et bien-être

ODD 3 « Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge »



Accès à une éducation de qualité

ODD 4 « Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie à travers la formation et le renforcement des capacités ».



Egalité entre les sexes

ODD 5 « Parvenir à l'égalité des sexes ».



Eau propre et assainissement

ODD 6 « Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau ».



Travail décent et croissance économique

ODD 8 « Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous ».



Industrie, innovation et infrastructure

ODD 9 « Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation ».



Villes et communautés durables

ODD 11 « Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durable ».



Consommation et production responsable

ODD 12 « Établir des modes de consommation et de production durables ».



Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

ODD 13 « Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions ».



Vie aquatique

ODD 14 « protection de la faune et de la flore aquatique ».



Vie terrestre

ODD 15 « protection de la faune et de la flore terrestre ».



Partenariat pour la réalisation des objectifs

ODD 17 « Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser ».



**L'ÉTHIQUE, SOCLE DE
NOTRE ENGAGEMENT
POUR UN COMPORTEMENT
RESPONSABLE**



73%

**DES SOUS-COMITÉS
ÉTHIQUES SENSIBILISÉS
EN 2016**

B. RENFORCER LE DEPLOIEMENT DE LA DEMARCHE ETHIQUE EN INTERNE

L'éthique est fondamentale dans les relations entre une entreprise et ses parties prenantes. Le respect et la promotion des normes, valeurs et des principes de comportement éthique contribuent donc à l'instauration des pratiques loyales, la transparence et la lutte contre la corruption.

Conformément à cette vision, la SODECI renforce le déploiement de sa charte d'éthique. Une gouvernance est en cours de renforcement. Des outils de communication sur l'éthique sont aussi élaborés vers l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise.

Animer et suivre les sous-comités d'éthique

A l'instar des autres entreprises du Groupe Eranove, la SODECI s'est engagée dans une démarche éthique qui s'est traduite par l'élaboration d'une charte d'éthique.

Cet instrument de bonne gouvernance permet de hisser les pratiques de l'entreprise au niveau des standards internationalement reconnus.

Un plan de formation pour la compréhension des valeurs et principes a été élaboré. Conformément à ce plan, les membres des sous-comités ont été formés sur les missions du comité d'éthique et les 12 principes et valeurs de la charte d'éthique par le cabinet KEN'S COMPANY en 2016.

Une tournée de sensibilisation conduite par le président du comité central s'est déroulée du 16 au 31 Août 2016, pour redynamiser les sous-comités. Elle a permis de rencontrer 11 sous-comités sur 15 prévus, soit 73% des sous-comités de la SODECI.

Ces rencontres, regroupant tous les coordinateurs, les membres du comité central et des sous-comités, ont été une véritable plate-forme pour passer en revue le fonctionnement de ces sous-comités et recueillir des propositions d'amélioration.

Le tableau suivant présente le bilan des Directions régionales visitées pendant les sensibilisations des sous-comités.

Bilan des actions de sensibilisation

ANNEES	DATES	LIEUX	NOMBRE DE PARTICIPANTS
2016	16 AOUT	DRANE	16
	17 AOUT	DR ABOBO	20
	18 AOUT	DR YOPOUGON	20
	23 AOUT	DRAS	21
	24 AOUT	ASSAINISSEMENT	18
	31 AOUT	DPA/DQE/DM	19
	16 SEPTEMBRE	DR YAKRO/BOUAKE/KORHOGO	20
TOTAL			134 part.*/154 invités



Communiquer sur nos principes et valeurs éthiques

La communication des valeurs et principes éthiques représente l'un des piliers du dispositif éthique de la SODECI. Des outils de communication : kakemonos, branding des escaliers du siège, chevalets et gadgets rappelant les 12 valeurs éthiques, sont affichés et distribués dans toutes les Directions et agences de la SODECI.

Un guide éthique « Notre PACTE » (Parcours d'Adhésion aux Concepts et Termes d'Éthique) a été distribué à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise pour les informer sur les principes directeurs permettant de distinguer ce qui est jugé acceptable ou inacceptable par la SODECI en matière de cadeaux d'entreprise.

Ces valeurs ont aussi été régulièrement diffusées via l'intranet et des FLASH INFO. Par exemple durant l'année 2016, chaque semaine, une valeur de la charte s'est affichée à l'écran lors de l'ouverture de sa session par un collaborateur.

L'utilisation de ces différents outils et supports traduit la volonté de l'entreprise de faire en sorte que chaque collaborateur s'approprie ces valeurs.

PERSPECTIVES 2017

Pour l'année 2017, la démarche d'appropriation va se poursuivre notamment par :

.....
La réalisation des sensibilisations éthiques concomitamment avec les grands rassemblements (visites médicales du SMT, rentrées professionnelles) ;

.....
La communication via l'intranet société (par ex. : Présentation périodique de cas de dilemmes éthiques auxquels pourraient être confrontés les collaborateurs) ;

.....
Le renforcement de nos dispositifs d'alerte à l'endroit de nos clients en inscrivant sur les factures les numéros pour joindre le comité d'éthique ;

.....
L'introduction dans le plan de formation 2017 du CMEAU d'un module de formation sur les principes et valeurs de la charte d'éthique ;

**contribution
de l'éthique au
rapport RSE**



Evaluer notre système de gestion éthique

Conformément au principe d'amélioration continue, le système de gestion de l'éthique de la SODECI a fait l'objet d'une évaluation en février 2016. Cette évaluation a été conduite par le cabinet ERM.

Il s'agissait au cours de cette évaluation de réaliser un audit-conseil pour :

.....
**apprécier le point
 d'avancement de la mise
 en œuvre de notre charte
 d'éthique ;**

.....
**analyser avec les acteurs les
 éventuelles difficultés ;**

.....
**améliorer notre compréhension
 sur les différentes thématiques
 de notre charte d'éthique ;**

.....
**proposer des pistes
 d'amélioration.**

Durant cette mission, les responsables des directions suivantes de la SODECI ont été rencontrés : Directeur de la production Abidjan, Directeur de la logistique, Directeur régional Abidjan nord-est, Directeur financier et comptable, Directeur Technique, Secrétaire général, Directeur général, Directeur central des ressources humaines et de la documentation, ainsi que les membres du comité de direction générale.

Le rapport final de cette évaluation a permis de faire ressortir 53 recommandations dont 06 portant sur la gouvernance, 08 sur les systèmes de gestion éthique, 25 sur le déploiement de l'éthique et procédures et 06 sur l'audit interne.

Après analyse du rapport, un plan d'action a été élaboré et sera déployé sur la période (2017-2018). Il fera également l'objet de suivi avec les sous- comités mis en place.

Faire certifier
 notre démarche
 Qualité Sécurité
 Environnement



Unités de production d'eau
 potable d'Abidjan

C. CONFIRMER NOS CERTIFICATIONS QSE ET ETENDRE LA DEMARCHE A D'AUTRES PERIMETRES

Depuis 2000, la SODECL est certifiée Qualité ISO 9001. En 2014, la SODECL a étendu sa certification à l'environnement ISO 14 001 version 2004 et à la Sécurité OHSAS 18001 version 2007 pour ses usines de production d'eau potable d'Abidjan.

Le suivi des risques de non qualité, de santé, de sécurité et d'environnement sont très importants pour le bon fonctionnement de toute entreprise. Ils peuvent avoir un impact négatif sur l'ensemble de ses performances économiques (perte de compétitivité due aux surcoûts, etc.), performances sociales (arrêt de travail pour cause d'accident, etc.) et performances environnementales (gestion des déchets, préservation des ressources, etc.).

Le management de la qualité, de la santé et sécurité, de l'environnement devient de ce fait indispensable pour assurer la compétitivité de l'entreprise, en ce sens qu'elle propose une approche intégrée dans la gestion de ces risques.

Cette démarche intégrée a pour but d'améliorer le professionnalisme des collaborateurs, d'optimiser les performances et la compétitivité de la SODECL dans le respect des exigences de l'Etat et des consommateurs.

En 2016, l'audit du système QSE des « unités de production d'eau potable d'Abidjan » a été réalisé. Il a confirmé la triple certification QSE sur ce périmètre.

A partir de 2018, la SODECL envisage étendre la triple certification à tout le périmètre pour mieux mesurer et améliorer sa performance au quotidien.

D. RENFORCER LA DEMARCHE RSE DANS CHACUN DE NOS PROCESSUS

Intégrer la responsabilité sociétale dans une entreprise, implique un engagement et une compréhension de ses principes à tous les niveaux de l'organisation, avec une forte implication de ses plus hauts dirigeants.

Formalisée depuis 2012, sous l'impulsion de son actionnaire majoritaire Eranove, la démarche de responsabilité sociétale de la SODECL a tout d'abord cherché à capitaliser ses acquis développés grâce à son modèle managérial. Ceux-ci ont été complétés en intégrant les principales initiatives internationales relatives aux droits de l'homme, aux lignes directrices de la norme ISO 26000 élaborée en 2010 et à l'adoption des 17 objectifs de développement durable (ODD) par les Nations Unies en 2015.

La SODECL a défini 3 objectifs généraux pour conduire sa démarche RSE :

.....
Développer une stratégie et une gouvernance de développement durable ;

.....
Elaborer un plan de communication développement durable.

.....
Organiser un protocole de reporting développement durable ;

Ces objectifs généraux ont donné lieu à 7 objectifs spécifiques :

.....
Renforcer la prise en compte du développement durable dans les processus métiers, les processus supports et les instances de gouvernance ;

.....
Intégrer l'entrée en vigueur des Objectifs de développement durable ;

.....
Engager un dialogue RSE avec les parties prenantes ;

.....
Organiser un système d'information des indicateurs de développement durable ;

.....
Réaliser un rapport développement durable annuel ;

.....
Etablir et réaliser un plan de communication développement durable;

.....
Evaluer sa démarche RSE selon le modèle AFAQ 26000 pour le périmètre Eau & Exploitation d'Abidjan.

Aux premiers stades, la SODECI a cherché à identifier ses principaux enjeux de développement durable, le long de sa chaîne de valeur, en vue de s'engager dans une démarche de performance globale (technique, économique, environnementale, sociale et sociétale), d'en développer la pratique au sein de l'entreprise et d'organiser un reporting auprès de ses parties prenantes.

Un comité de rédaction du rapport développement durable de la SODECI fut mis en œuvre. Composé de plus d'une dizaine de personnes représentant les processus et/ou les directions opérationnelles, il a bénéficié de formations sur la RSE au Centre des Métiers de l'Eau de la SODECI. Progressivement, un système de management des indicateurs environnementaux et sociaux (SMES) est mis en place afin de disposer d'outils de suivi du développement de la RSE. Les premiers résultats ont permis d'initier une démarche de sensibilisation du management de la SODECI en matière de responsabilité sociétale des entreprises et de systématiser la démarche de publication d'un rapport annuel de développement durable.

L'année 2017 permettra de réaliser la cartographie complète des enjeux RSE de la SODECI et de préparer l'organisation d'un comité développement durable au sein de la SODECI. Ces dernières étapes permettront de finaliser la gouvernance RSE de l'entreprise en vue d'engager le dialogue avec ses parties prenantes pour identifier et prioriser des enjeux communs de développement durable. L'objectif de la SODECI est de co-construire une vision à long terme d'un service public durable de l'eau potable et de l'assainissement avec ses parties prenantes internes et externes. Cette vision commune pourra alors devenir un engagement commun en vue de contribuer au développement durable de la Côte d'Ivoire.





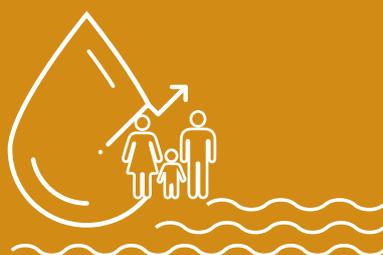
Chapitre 05

PERFORMANCES ECONOMIQUES

La première responsabilité d'une entreprise est d'assurer son développement économique, générant des revenus et des profits dont dépendent sa propre durabilité. Ce faisant, elle doit contribuer au développement humain en assurant une croissance inclusive et équitable, comme elle doit développer des modes de production et consommation respectueux des conditions environnementales nécessaires au développement de la vie sur notre planète.

La SODECI entend contribuer au développement économique de la Côte d'Ivoire en exploitant une ressource environnementale et en fournissant des services indispensables à l'amélioration du cadre de vie des populations. Ses activités sont créatrices d'emplois directs, au profit des familles de ses 2 398 collaborateurs, et d'emplois indirects au profit de ses fournisseurs, sous-traitants ou des communautés locales qui accueillent ses collaborateurs. Son chiffre d'affaires, les résultats financiers, les taxes et impôts reversés à l'Etat représentent également sa contribution au développement de l'économie ivoirienne.

L'amélioration continue de sa performance économique est pour elle une condition essentielle pour répondre de façon durable aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux des populations ivoiriennes.



+ 10%
d'abonnés par rapport
à 2015



+ 6,6%
de production d'eau
potable par rapport à 2015



97,5%
de recouvrement
en 2016



87,9 milliards
de FCFA de chiffre d'affaires



Évaluation financière 2016 :

- A1 pour le court terme, avec perspective stable
- AA- sur le long terme, avec perspective stable

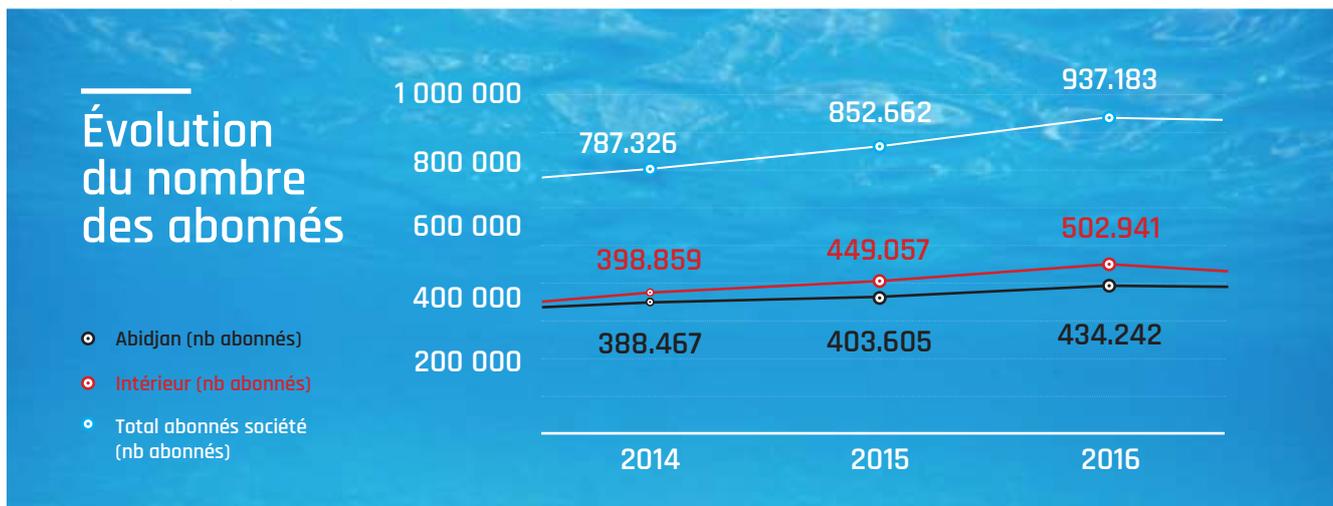
5.1. INDICATEURS TECHNIQUES

Les indicateurs technico-économiques de la SODECI témoignent de son engagement quotidien pour améliorer la disponibilité et la qualité de ses services, contribuer à une croissance inclusive et partagée, en favorisant l'accès du plus grand nombre aux services essentiels d'alimentation en eau potable et en assainissement.

A. EVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNES

La SODECI accompagne la politique de l'Etat de Côte d'Ivoire visant le développement du secteur de l'eau potable et de l'assainissement. L'amélioration de l'accès des populations à ces services publics est sa mission essentielle.

En 2016, le nombre d'abonnés au réseau urbain d'eau potable en Côte d'Ivoire a ainsi augmenté de 10 %, passant de 852 662 à 937 183 abonnés.



A Abidjan, le taux de croissance du nombre d'abonnés est de 7,6 % par rapport à 2015. Pour ce qui est de l'intérieur du pays, il s'améliore davantage cette année, avec une hausse de 12 % par rapport à 2015.

La forte performance observée à l'intérieur du pays sur l'année 2016, s'explique par la poursuite des projets de branchements subventionnés : Programme Présidentiel d'Urgence (PPU) et Projet de Renaissance des Infrastructures de Côte d'Ivoire (PRICI).

B. PRODUCTION D'EAU POTABLE

L'accroissement de la demande en eau potable a conduit l'Etat de Côte d'Ivoire à investir pour le développement des installations de production. Ces investissements ont permis à la SODECI d'augmenter sa production d'eau potable sur l'ensemble du territoire.

En 2016, l'entreprise a produit 242,4 millions de m3 d'eau potable, contre 227,4 millions de m3 en 2015, soit une hausse de 6,6 % :

A Abidjan, le taux de croissance de la production d'eau potable est de 5,8 % par rapport à 2015.

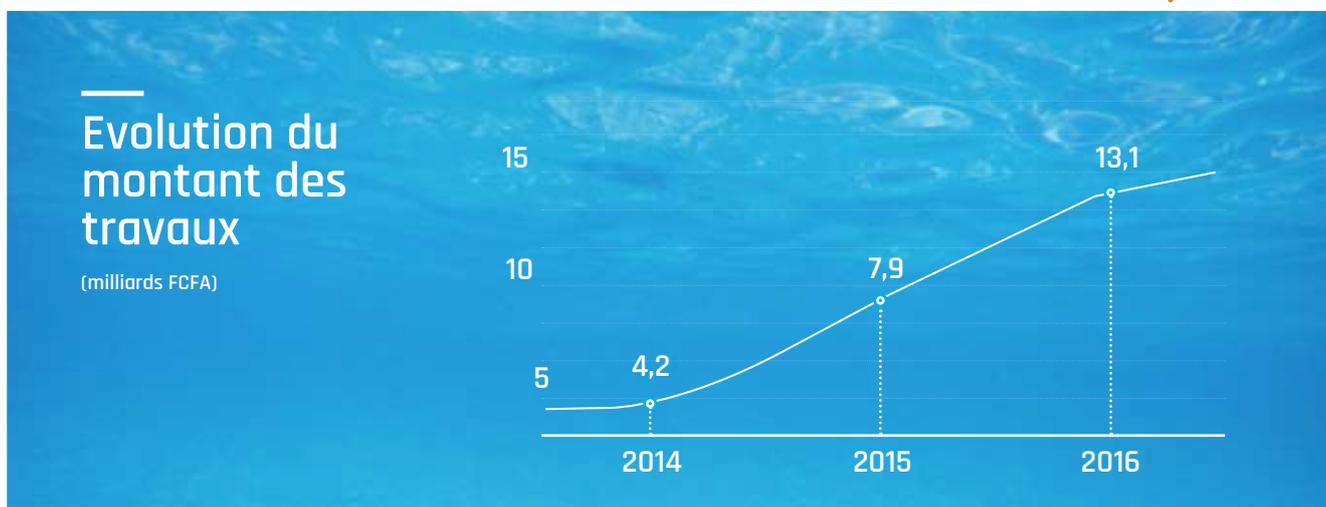
A l'intérieur du pays, le taux de croissance de la production s'améliore également, avec une appréciation de 8,3 % de par rapport à 2015.



C. INFRASTRUCTURES D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE

Afin de renforcer ses capacités de production d'eau potable, la SODECI réalise chaque année pour le compte de l'Etat, des travaux de mise à niveau des infrastructures. Ces travaux sont généralement financés par le fonds de développement de l'eau (FDE). Les ressources de ce fonds sont utilisées par le secteur pour la réalisation de travaux d'infrastructures prévus au plan quinquennal et déclinée en plans annuels de travaux.

En 2016, le montant de ces travaux a atteint 13,1 milliards de FCFA contre 7,9 milliards de francs CFA en 2015, soit une hausse de 34,9 %.



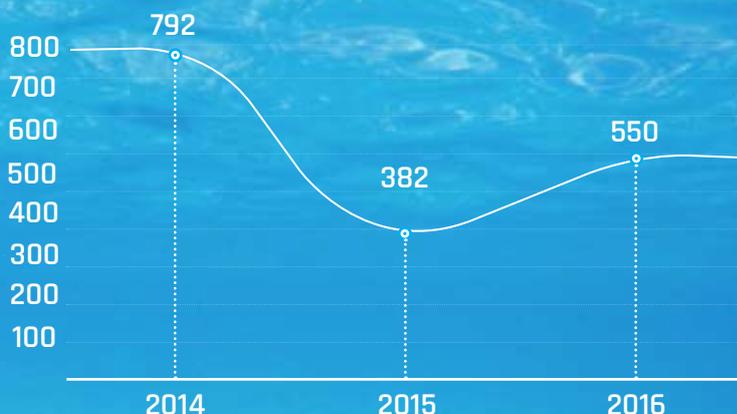
D. LES TRAVAUX D'ASSAINISSEMENT

Investie d'une mission de service public d'assainissement pour la ville d'Abidjan, la SODECI s'attache à renforcer, au quotidien la qualité de ses services. Cette mission lui permet de répondre à des enjeux de développement durable tels que la lutte contre la pollution des eaux et de l'environnement, la préservation de la santé des populations et la gestion des déchets.

Afin d'assurer la continuité du service d'assainissement et d'anticiper les éventuelles défaillances du réseau, la SODECI a réalisé en 2016, d'importants travaux d'entretien, de modernisation et de rénovation du système d'assainissement sur la contribution au développement de l'assainissement (CDA).

Evolution du montant des travaux assainissement Hors Taxe

Montant (millions FCFA)



Ces travaux ont représenté un investissement de 550 millions de FCFA en 2016, contre 382 millions de FCFA en 2015, soit une hausse de 30 % par rapport à 2015. Ces travaux ont consisté notamment en la réalisation de projets de réhabilitation de conduites d'eaux usées.



5.2. INDICATEURS ECONOMIQUES

Dans le cadre des contrats qui la lient à l'Etat de Côte d'Ivoire, la SODECI est chargée d'assurer pour le compte de l'Etat de Côte d'Ivoire, la collecte des redevances du secteur de l'eau.

En dépit de la fraude et des difficultés techniques liées aux pertes sur le réseau en 2016, l'entreprise a une fois de plus confirmé sa capacité à assurer sa mission pour le compte de l'Etat.

L'amélioration du ratio de facturation et du taux de recouvrement sont des indicateurs clés pour améliorer l'équilibre financier du secteur ivoirien de l'eau potable et de l'assainissement.

A. RATIO DE FACTURATION

En 2016, le ratio de facturation de la SODECI s'affiche à 75%. Cette baisse de 0,3% par rapport à l'année précédente est essentiellement liée à l'augmentation de la capacité de production sur Abidjan et son corolaire immédiat : l'augmentation des pertes en eau sur un réseau vieillissant, lesquelles ne peuvent être facturées. La SODECI a donc élaboré, un plan de gestion des pressions sur les réseaux de distribution de la ville d'Abidjan (le niveau de pertes étant proportionnel à la pression de distribution) afin de réduire ces pertes et atteindre un ratio de 76% en 2017.

En ce qui concerne les actions de lutte contre la fraude, un plan annuel de contrôle est mis en œuvre par la Direction de l'Exploitation avec l'appui de la Direction de l'Audit Exploitation. Les constats sur le terrain indiquent la persistance d'un niveau élevé de fraude en particulier dans les quartiers précaires.

Pour porter le taux d'accès global de 69% (2016) à 95% (2020) dans le cadre du plan d'actions prioritaires (2017 - 2020), l'Etat prépare un programme d'accès au service à prix réduit afin de permettre notamment aux familles à faibles revenus, de disposer d'un service public d'eau potable à domicile. Ce programme dénommé "Eau Pour Tous" (PEPT) devrait fortement contribuer à réduire le taux de fraude constaté sur les réseaux et améliorer l'accès au service avec l'objectif de desserte en 2020 de 100% à Abidjan et de 75% à l'intérieur du pays.

Evolution du ratio de facturation

Ratio de facturation (%)	2015	2016
Total société	75,3	75

B. TAUX DE RECOUVREMENT

Le taux de recouvrement des factures est un indicateur de performance important pour l'entreprise et pour le Secteur.

En 2016, le processus de recouvrement mis en œuvre par la SODECI a permis d'atteindre un taux de recouvrement de 97.5% contre 93.2% en 2015, soit une hausse de 4,41 % par rapport à 2015. Pour mémoire, le taux de recouvrement contractuel fixé par l'Etat au délégataire, est de 95%.

Evolution du taux de recouvrement

Années	2015	2016
Taux de recouvrement* (%) global Société	97,4	97,5

C. NOTATION FINANCIERE

Cotée à la BRVM, la SODECI se soumet à l'obligation de notation financière par un organisme tiers indépendant. L'objectif de cette notation est d'évaluer la santé financière de l'Entreprise et les risques auxquels elle est exposée.

L'évaluation réalisée en 2016 par le cabinet Bloomfield a donné les résultats suivants :

A1 pour le court terme, avec perspective stable ;

AA- sur le long terme avec perspective stable par rapport à 2015.

Ces notes témoignent du dynamisme de la SODECI et de la faiblesse de son risque de défaut de paiement.

* Le taux de recouvrement se mesure à N+1 au 30/06

D. CONTRIBUTION A LA CROISSANCE ECONOMIQUE IVOIRIENNE

A fin décembre 2016, le chiffre d'affaires de la SODECI s'établit à 87,9 milliards de francs CFA. Ce chiffre d'affaires reste stable par rapport à l'exercice précédent.

Le chiffre d'affaires eau potable s'est établi à 54 milliards de francs CFA, en amélioration de 9,08% par rapport à l'année 2015. Le chiffre d'affaires travaux de la SODECI s'élève à 31,9 milliards de FCFA en 2016, contre 36,7 milliards de FCFA en 2015, soit une baisse de 13% liée essentiellement à la fin des grands chantiers lancés en 2011 lors de la sortie de crise qu'a connue la Côte d'Ivoire. Le Plan National de Développement (PND) qui vient d'être lancé par l'Etat, devrait favoriser la reprise de l'activité travaux dès 2017.

En 2016, ce sont 23,1 milliards FCFA qui ont été encaissés pour le compte du secteur de l'eau, respectivement affectés à hauteur de 6,9 milliards FCFA et 16,2 milliards FCFA pour alimenter le Fonds national de l'eau (FNE) et le Fonds de développement de l'eau (FDE). L'amélioration constatée par rapport à l'année 2015 est de 6,5 %.



Chapitre 06

PERFORMANCES SOCIALES

La SODECI s'est illustrée dès les années 1970 comme une entreprise africaine novatrice dans sa gestion des ressources humaines. Soucieuse d'articuler culture africaine et stratégie moderne de management des entreprises, la SODECI a érigé la formation, la prévoyance et la protection sociale comme fondements de sa stratégie de développement de l'entreprise.

Depuis lors, les politiques sociales qu'elle met en œuvre sont les garants de ses performances techniques et économiques. Elles constituent un avantage concurrentiel sur le marché de l'emploi, innovant pour le bien-être de ses collaborateurs afin d'attirer les talents, de faire face aux mutations de son secteur et maintenir un niveau de compétence qui puisse répondre aux défis de l'accès à l'eau potable et à l'assainissement en Côte d'Ivoire.

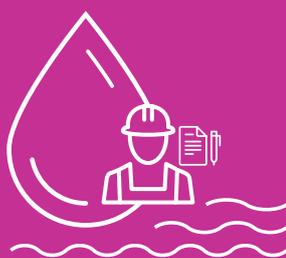
Par le choix de cette politique sociale proactive, la SODECI confirme ainsi son ambition de tirer le meilleur parti des talents et des compétences qui la composent. Cet engagement de performances sociales a pour but de :

- Respecter les réglementations nationales et internationales relatives à l'emploi ;
- Promouvoir des emplois stables et durables pour tous ;
- Promouvoir l'égalité des chances pour les collaborateurs présents et futurs ;
- Favoriser la diversité et la mixité au sein de son personnel ;
- Assurer la santé et la sécurité des personnes ;
- Maîtriser l'évolution des effectifs afin de bien cibler les actions.

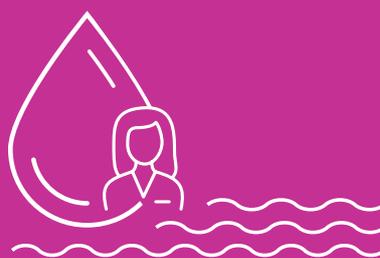
A travers ces objectifs, la SODECI veut concilier au mieux, ses intérêts socioprofessionnels et ceux de ses collaborateurs en vue de continuer à délivrer, un service public de qualité à la population ivoirienne.



2.398
collaborateurs
en 2016



88%
de collaborateurs
en CDI* en 2016



21,4%
de femmes dont 25% de
femmes cadres en 2016



99%
taux d'assiduité
en 2016

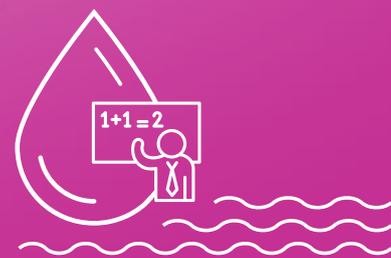
*contrat à durée indéterminée



+10,7%
hausse de la masse salariale
totale par rapport à 2015



210.920.167 FCFA
dépenses de formation
en 2016



6.282 heures
de formation
dispensées en 2016

6.1. PROFIL DES EMPLOIS



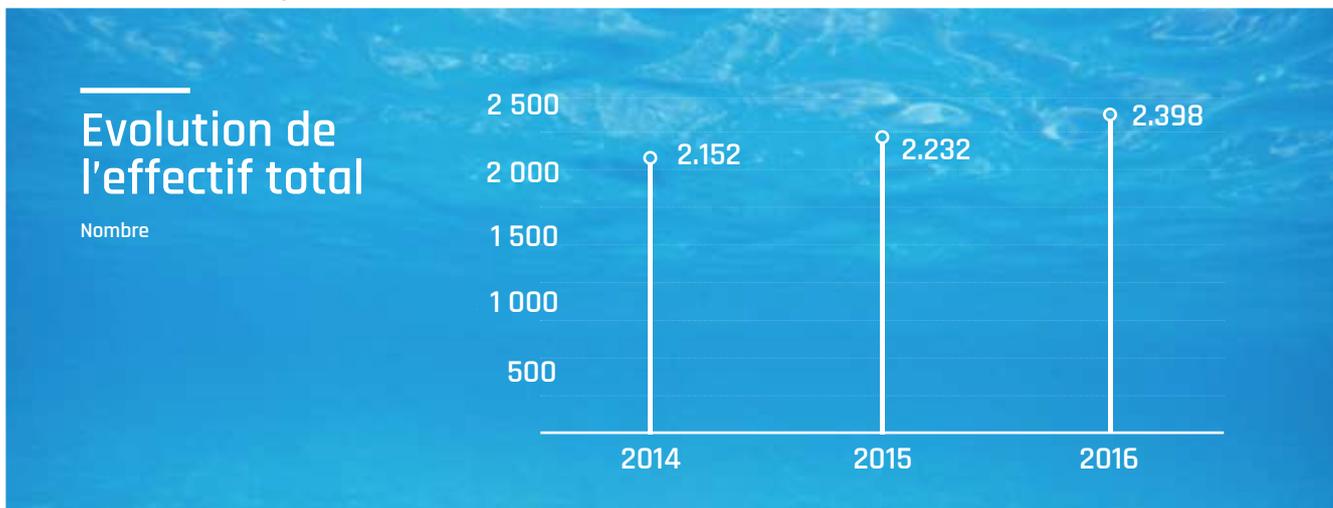
+7,4%

**DE COLLABORATEURS
PAR RAPPORT À 2015**

A. EVOLUTION DES EFFECTIFS

L'année 2016 a été une fois de plus marquée par l'augmentation du nombre de collaborateurs de la SODECI. Cette hausse fait suite au développement des activités de production d'eau potable et d'assainissement de la SODECI, requérant d'ajuster ses effectifs à la charge de travail afin de continuer à délivrer des services de qualité.

Au 31 décembre 2016, la SODECI comptait 2 398 collaborateurs contre 2 232 en 2015. Ce qui représente une hausse respective de 7,4% par rapport à 2015. Le tableau suivant présente l'évolution du nombre de collaborateurs de la SODECI sur les trois exercices passés.



B. NATURE DES CONTRATS CDD/CDI

Les difficultés en matière d'emploi demeurent criardes dans la plupart des pays en développement où plus de la moitié des travailleurs, environ un milliard et demi de personnes, occupent un emploi vulnérable³. Pendant ce temps, l'importance de l'emploi pour l'accomplissement personnel est universellement admise. En tant qu'employeur, l'entreprise contribue à améliorer le niveau de vie en assurant le plein emploi et la stabilité de l'emploi. Dans ce contexte, la promotion des emplois durables devient un enjeu de développement durable prioritaire.

A la SODECI, des actions sont déployées pour assurer la stabilité des contrats et garantir des conditions de travail décentes pour l'ensemble des collaborateurs. A cet effet, la relation entre l'entreprise et ses collaborateurs est régie par un contrat formel.

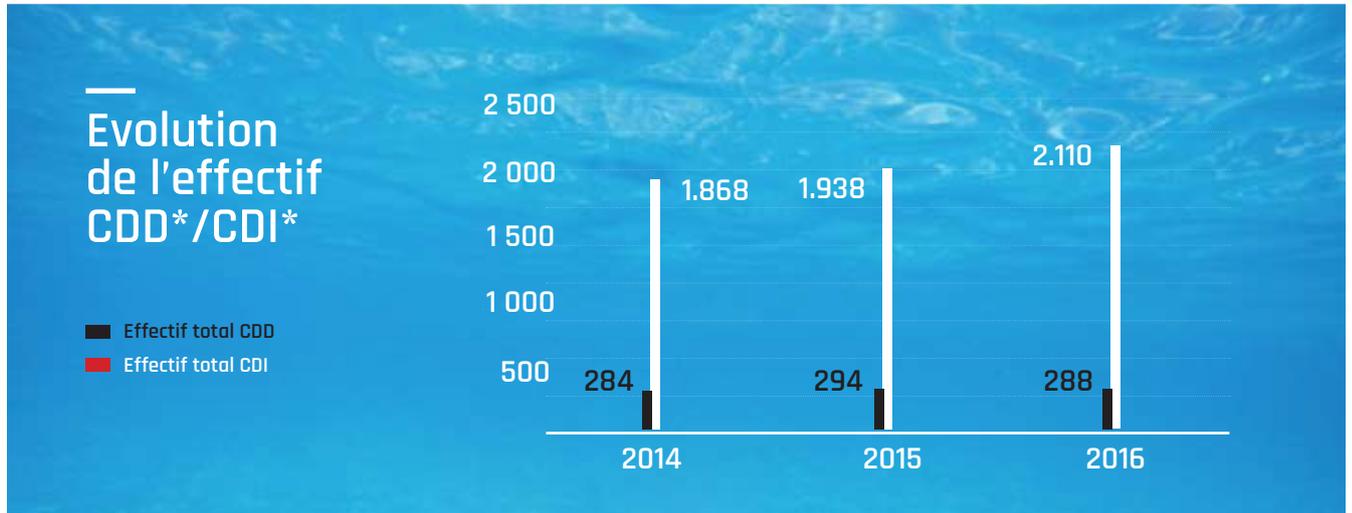
En 2016, l'entreprise a enregistré une hausse du nombre de collaborateurs en contrat à durée indéterminée (CDI) de 8,8 % par rapport à 2015, à raison de 2 110 collaborateurs en CDI contre 1 938 en 2015. Cette hausse s'explique par le passage des collaborateurs en CDI après évaluation des performances et résultats obtenus en contrat à durée déterminée (CDD).

³ -« Rapport sur le Travail dans le Monde 2014 : Un développement riche en emplois » : Investir dans la qualité de l'emploi



Au cours de cette même année, le nombre des collaborateurs en CDD a reculé de 2% par rapport à 2015, pour s'établir à 288 collaborateurs, représentant 12% de l'effectif total.

Le graphique suivant présente l'évolution du nombre de collaborateurs en CDI et en CDD durant les trois exercices 2014 à 2016.



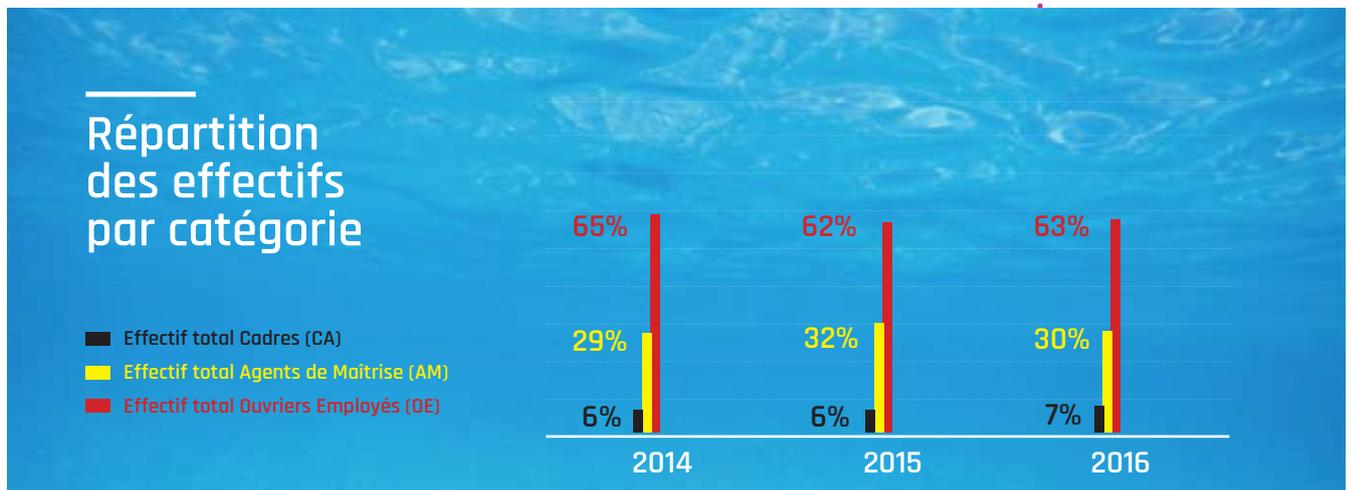
C. REPARTITION DES EFFECTIFS PAR CATEGORIE

Le déséquilibre des collèges peut être préjudiciable à la performance d'une entreprise. Il est donc important d'assurer la stabilité des effectifs en respectant la structuration des équipes par catégorie.

Dans ce souci de stabilité, l'augmentation de l'effectif de la SODECI se fait conformément à l'équilibre des collèges : cadres, agents de maîtrise et ouvriers.

En 2016, tout comme les années précédentes, la répartition des collaborateurs est restée relativement stable avec une moyenne de 7% pour les cadres, 30% pour les agents de maîtrise et 63% pour les employés ouvriers (EO).

Le graphique suivant présente l'évolution des effectifs par collège de collaborateurs sur la période 2014 à 2016.



* CDD : Contrat à durée déterminée
 * CDI : Contrat à durée indéterminée



45%

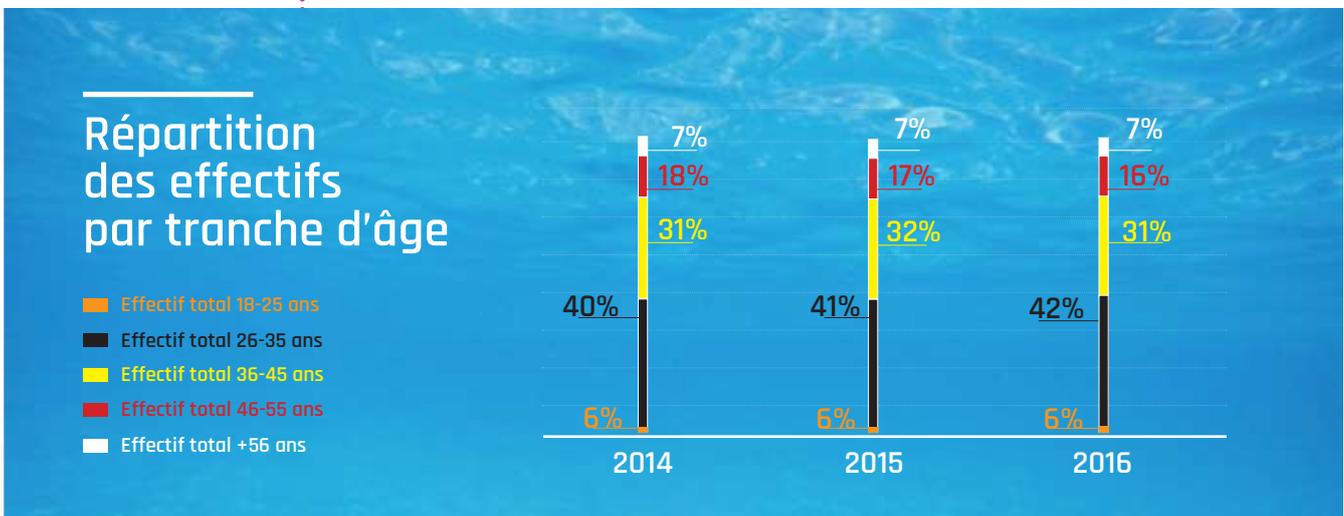
DE L'EFFECTIF DE
L'ENTREPRISE
A MOINS DE 36 ANS

D. EFFECTIFS PAR TRANCHE D'AGE

L'équilibre de la pyramide des âges est un enjeu de développement pour toute entreprise, surtout quand le métier demande des efforts physiques considérables. Cette question de stabilité amène la SODECI à recruter des personnes beaucoup plus jeunes pour assurer l'équilibre des générations.

En 2016, la part des collaborateurs de moins de 36 ans s'établissait à 45% de l'ensemble des effectifs, soit environ la moitié du nombre total des collaborateurs. Ce chiffre représente une hausse de 2% comparé à 2015 et traduit le rajeunissement de l'effectif de la SODECI.

Le graphique suivant présente la répartition des générations dans l'effectif de la SODECI.



6.2. LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION

L'égalité femmes-hommes, la diversité, ainsi que la prévention de toute forme de discrimination, sont des questions de développement durable importantes pour la SODECI. L'entreprise a adopté des mesures visant à éradiquer la discrimination dans son processus de recrutement.

Garantir l'égalité des chances et la transparence pour les collaborateurs présents et futurs

”

Les offres d'emplois de la SODECI excluent tout critère discriminatoire. Leur canal de diffusion garantit l'égalité des chances à l'accès à l'information pour l'ensemble des candidats à l'embauche. En outre, les évaluations des candidats se font sur la base des compétences requises, spécifiques à chaque poste à pourvoir. Les délibérations en vue d'opérer le choix définitif des candidats se font de façon collégiale.

La SODECI encourage l'amélioration de l'employabilité de ses agents, ainsi que la promotion du mérite et de l'excellence. Les mutations, les reconversions et les promotions du personnel sont également assurées en toute transparence. Elle entend marquer son engagement en matière de prévention des discriminations, d'égalité des chances et de promotion de la diversité dans le cadre de la gestion des ressources humaines à travers son inscription au label Diversité.

A. Emploi des femmes

L'égalité des sexes pour un emploi décent et la garantie de l'accès des femmes à des emplois stables⁴ sont des enjeux importants pour toutes les entreprises responsables. Au-delà de la lutte contre la discrimination liée au sexe, il s'agit de promouvoir l'emploi et les compétences des femmes au sein de l'entreprise et des organes de décision.

Cette vision responsable est un axe important de la stratégie de développement de la SODECI. Pour cela, elle veille à offrir aux femmes des opportunités de carrière dans ses métiers administratifs ou techniques.

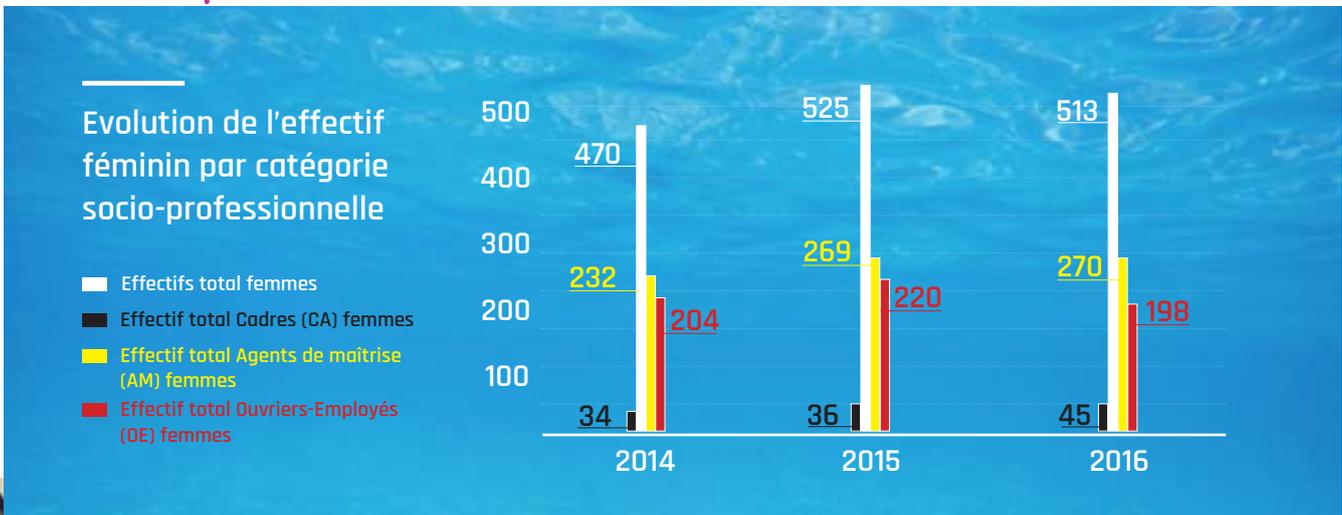
L'effectif total féminin de la SODECI en 2016 représente 21,4% de son effectif total.

Le nombre de femmes cadres et agents de maîtrise, représentant en 2016 respectivement 28,3 % et 37,7 % de l'effectif de leur catégorie est en hausse par rapport à 2015 et 2014. Cela montre l'importance des femmes dans les instances de management de l'entreprise.

 **+25%**
**DE FEMMES CADRES PAR
RAPPORT À 2015**

4 - Objectif de Développement Durable 5

Le graphique suivant présente l'évolution des femmes par rapport à l'effectif total et par catégorie de la SODECI.



6.3. ENCADREMENT ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

A. GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL

En Côte d'Ivoire, l'article 5 du décret n°96-203 du 07 mars 1996 relatif à la durée du travail établit la limitation du temps de travail à 8 heures par jour, soit 40 heures par semaine. Au-delà de ces seuils réglementaires, toutes les heures de travail des agents de maîtrise et des employés/ouvriers validées par la hiérarchie, sont considérées comme supplémentaires.

La SODECI veille au respect de ces dispositions réglementaires relatives au temps de travail.

En 2016, le nombre total d'heures travaillées s'élevait à 4 987 744 heures, toutes catégories confondues, contre 4 642 471 heures en 2015. Cette hausse de 6,92 % s'explique essentiellement par la hausse du nombre de collaborateurs de la SODECI.

Le graphique suivant présente l'évolution du temps de travail théorique à la SODECI :

Evolution du temps de travail

Années	2014	2015	2016
Temps de travail (Heures)	4.476.074	4.642.471	4.987.744
Temps théorique Cadres (Heures)	255.835	284.955	330.708
Temps théorique Agent de maîtrise (Heures)	1.306.215	1.466.372	1.487.172
Temps théorique Ouvriers Employés (Heures)	2.914.024	2.891.144	3.169.860

B. SUIVI DES HEURES SUPPLEMENTAIRES

La maîtrise du temps de travail est déterminante dans l'optimisation de la productivité. Toute entreprise doit assurer une gestion efficace et efficiente du temps de travail de ses collaborateurs dans le respect des limites légales et réglementaires.

Conformément à l'article 26 du décret n°96-203 du 07 mars 1996 relatif à la durée du travail, la durée maximale des heures supplémentaires est fixée à 75 heures par personne et par an.



17%

**DE BAISSÉ DES HEURES
SUPPLÉMENTAIRES PAR
RAPPORT À 2015**

Maîtriser le temps de travail pour optimiser notre productivité

”

Afin de réduire les risques de sollicitation abusive de ses collaborateurs au-delà des heures légales, la SODECI a initié un projet de gestion du temps de travail destiné à réduire le nombre d'heures supplémentaires. La mise en œuvre de ce projet a connu trois phases :

La première a consisté à sensibiliser les différents collaborateurs au respect de la réglementation dans la gestion des heures supplémentaires ;

La seconde phase a consisté en l'analyse et au regroupement par typologie des heures supplémentaires ;

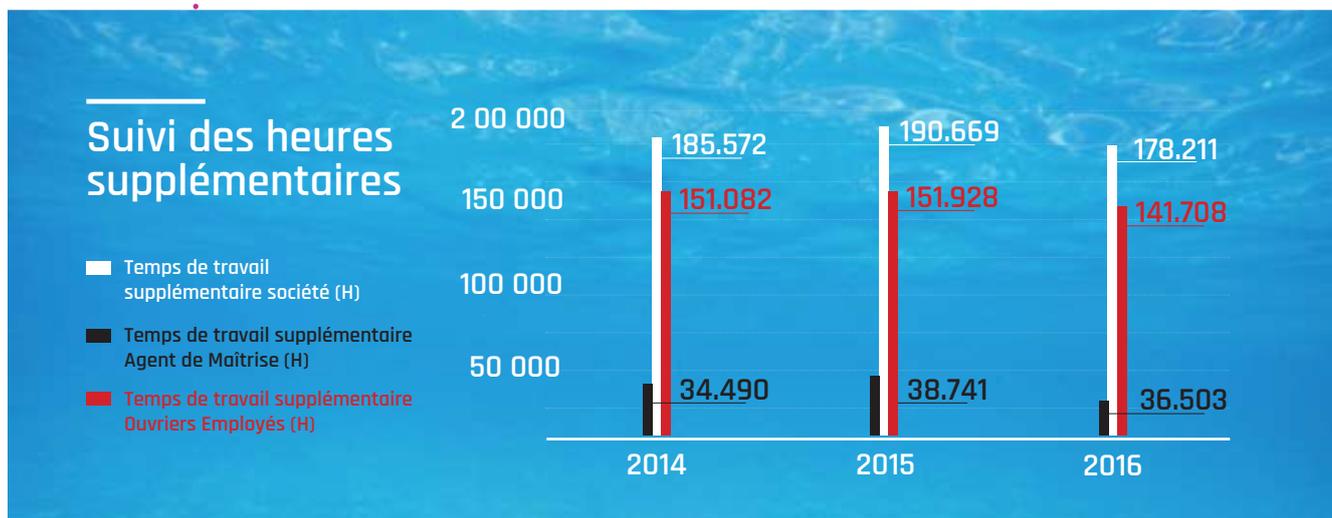
La troisième visait principalement à filtrer les heures supplémentaires selon les motifs et les plages horaires.

En plus de ces actions, une rencontre avec l'inspection du travail pour définir un cadre de rédaction d'un accord d'établissement et un benchmarking avec la Compagnie Ivoirienne d'Electricité pour capitaliser sur sa gestion des heures supplémentaires, ont été organisés.

La mise en œuvre de la première partie de ce projet a permis de réaliser une baisse du volume global des heures supplémentaires avec un volume moyen annuel par collaborateur, sur le total des collaborateurs ayant réellement effectué des heures supplémentaires, qui est passé de 188 heures en 2015, à 156 heures en 2016, soit une baisse de 17 %.

L'introduction des nouvelles technologies (notamment la télé-relève...) couplée avec la signature de l'accord d'établissement permettront d'anticiper l'application du nouveau code du travail.

La SODECI entend donc poursuivre et renforcer ses efforts pour une réduction progressive des heures supplémentaires.



ENCADRÉ

Sensibiliser les collaborateurs à la prise de congés

La réglementation ivoirienne⁵ établit le droit de jouissance aux congés annuels pour tout travailleur ayant justifié d'une durée de service effective égale à un an.

Toutefois, pour répondre aux impératifs de services, certains collaborateurs de la SODECI ont accumulé un niveau trop élevé de congés. Cette situation est préjudiciable à la santé du collaborateur et a également pour conséquence une hausse des obligations de provisions financières qui pénalise l'entreprise.

Afin de corriger progressivement cette situation, la SODECI a initié des actions portant essentiellement sur la sensibilisation des collaborateurs sur la prise des congés, la mise en place de documents de suivi des congés et l'élaboration d'une procédure de gestion des congés interdisant de trop fractionner ses congés (minimum 15 jours d'affilé) et visant à fixer à 15 jours, le solde maximal de jours de congés au 31 décembre de chaque année.

Ce projet de sensibilisation des collaborateurs à la prise de congés a permis à la SODECI de réaliser une baisse du solde des jours de congés et des allocations de congés.

5 - articles 25.1 et suivants de la loi n°2015-532 du 22 juillet 2015 portant code du travail

C. SUIVI DES TAUX D'ASSIDUITE ET D'ABSENTEISME

Les taux d'assiduité et d'absentéisme font l'objet d'un suivi chaque année à la SODECI. Ces indicateurs aident l'entreprise à prendre des mesures appropriées en vue de limiter le taux d'absentéisme de son personnel.

Evolution du taux d'absentéisme et d'assiduité

Années	2014	2015	2016
Taux d'absentéisme	0,95%	0,91%	1%
Taux d'assiduité	99%	99%	99%

D. GARANTIR UNE REMUNERATION JUSTE ET COMPETITIVE

Assurer des salaires et autres formes de rémunération, conformes à la législation, à la réglementation ou aux conventions collectives est un enjeu de développement durable pour toute entreprise responsable. Pour ce faire, ces entreprises doivent verser des salaires adaptés aux spécifications sectorielles et nationales du pays d'exercice. Ce faisant, il est important pour elles de tenir compte notamment du niveau général des salaires dans le pays en question, du coût de la vie et des avantages de la sécurité sociale.

Fidèle à cet engagement, la SODECI pratique une politique salariale juste, compétitive et attractive. Le salaire comporte une part fixe et une part variable qui permet de tenir compte des performances individuelles de chaque collaborateur.

En 2015, la masse salariale s'élevait à 11,6 milliards de FCFA. Cette année 2016, la masse salariale totale poursuit son augmentation passant à 13,09 milliards de FCFA, soit une hausse de 12,84 % par rapport à 2015. Cette hausse s'explique essentiellement par l'accroissement des effectifs, l'augmentation des indemnités de logement et des départs anticipés à la retraite.

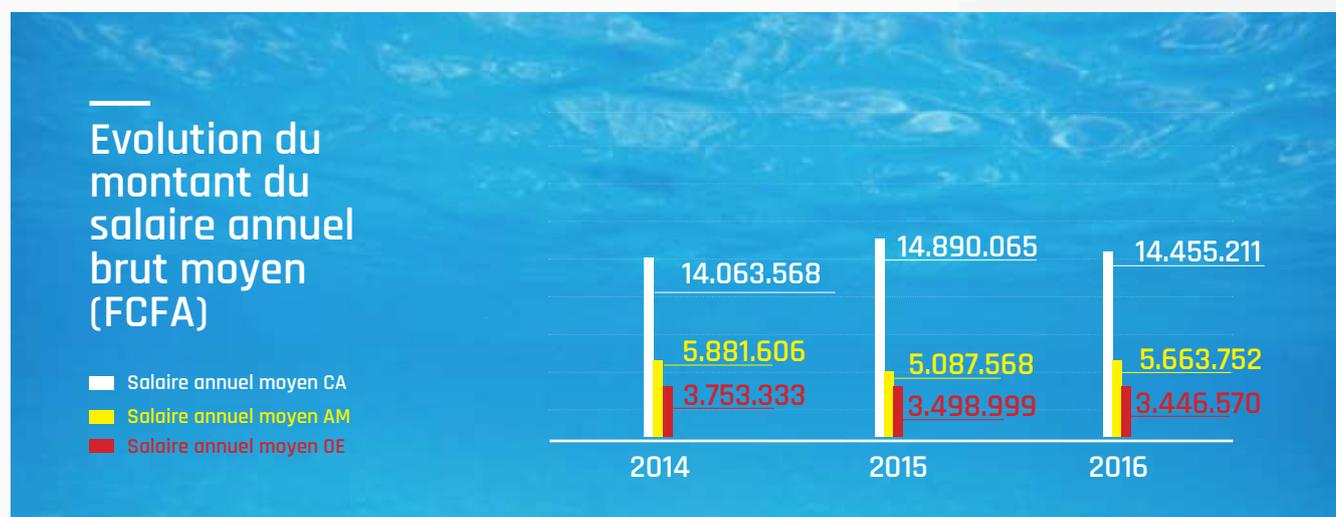
Le montant du salaire annuel brut moyen de la SODECI, toute catégories confondues est de 5 219 633 FCFA en 2016 contre 4 230 878 F en 2015 soit une hausse de 5.5 %.

“ Le salaire annuel moyen des ouvriers employés, environ 5 fois la valeur annuelle du salaire minimum interprofessionnel garanti (SMIG)

En 2016, le salaire annuel moyen des cadres s'établit à 14 455 211 francs CFA. Il représente 2,55 fois celui des agents de maîtrise qui s'élève à 5 663 752 francs CFA. Quant au salaire annuel moyen des ouvriers employés, il s'élève cette année à 3 446 570 francs CFA, soit 4,79 fois la valeur annuelle du salaire minimum interprofessionnel garanti (SMIG).

L'analyse du salaire annuel brut moyen par catégorie ainsi réalisée traduit la volonté de la SODECI de garantir à ses collaborateurs une rémunération équitable et attractive.

Le graphique suivant présente l'évolution du salaire moyen annuel brut sur 3 exercices :



ENCADRÉ

Former les collaborateurs à la lecture du bulletin de paie

Au travers de son engagement à migrer vers la version 2015 de la norme ISO 9001, l'identification et la satisfaction des parties prenantes deviennent prépondérantes dans le processus de certification du Système de Management de la SODECI.

L'ensemble de ses Directions opérationnelles ou fonctionnelles consacrent donc davantage d'attention à la satisfaction de leurs parties prenantes.

A titre d'exemple, la Direction des Ressources Humaines a formé 170 collaborateurs du siège de la SODECI sur la lecture et la compréhension de leurs bulletins de salaire. Cette démarche se poursuivra en 2017 afin de parfaire la compréhension par les collaborateurs des différents éléments constituant la feuille de paie.

La Direction des Ressources Humaines (DRH) a également prévu d'évaluer l'efficacité de sa formation au travers d'enquêtes ciblées.



+88%
DE HAUSSE DU VOLUME
HORAIRE DE FORMATION
EN 2016

E. DEMARCHE COMPETENCES : DONNER A LA SODECI LES MOYENS DE DISPOSER DE COMPETENCES AVEREES

L'évolution de l'environnement économique, les nouvelles exigences des clients et la technicité des métiers, obligent les entreprises à mettre en œuvre des politiques anticipatrices de gestion des emplois et des compétences. Cette gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est le gage de leur performance à long terme. Elle permet de se doter d'expertises indispensables à l'atteinte de leurs objectifs économiques, sociaux et environnementaux.

Fortement attachée à la gestion des compétences de ses collaborateurs depuis sa création, la SODECI poursuit la mise en œuvre de la démarche compétences, une stratégie ambitieuse de développement des compétences initiée par Eranove, son actionnaire principal. Elle veut révéler à travers ce projet, la pleine mesure du potentiel de ses collaborateurs, en leur offrant les conditions professionnelles de qualité pour

“ La démarche compétences, un levier pour le développement du plein potentiel de nos collaborateurs

L'objectif du projet en 2018 est de disposer d'un référentiel de compétences et y associer un cursus de formation pour chacun de ces emplois. Nous contribuerons ainsi à faire de notre société, un pôle d'attraction et de développement des talents, ressources humaines indispensables à notre métier d'exploitant du service public d'eau potable et d'assainissement.

En 2016, la poursuite des travaux de l'équipe dédiée au projet « démarche compétences » a permis de concevoir 49 nouveaux référentiels dans quatre nouveaux métiers identifiés avec l'appui du pôle exploitation. Sur 5 directions planifiées, 4 ont été effectivement visitées, soit un taux de réalisation de 80%.

S'appuyant sur un plan d'extension dûment validé, la Direction des Ressources Humaines s'engage à achever la production des référentiels sur l'ensemble de l'entreprise pour fin 2017.

Elle pourra donc réaliser une évaluation complète des compétences de tous les collaborateurs à mi- exercice 2018, après les phases de déploiement des livrables et de formation des évaluateurs.

La réussite de cette étape et les résultats qui en découleront permettront de développer d'autres outils tels que, la gestion des potentiels et des talents, permettant une réelle gestion prévisionnelle des emplois et compétences nécessaires à la SODECI.



DÉMARCHE COMPÉTENCES

CERTIFICATION
ISO 90001

RECRUTEMENT

EVOLUTION

Gestion des potentiels

25%

Gestion des carrières

DEVELOPPEMENT

Evaluation

Formation

Mobilité interne

15%

10%



Nos compétences créent de la performance.

 **SODECI** s.a.
Société de Distribution d'Eau de la Côte d'Ivoire

 GS2E
Général Services 2000 S.A. - 2000

 aranove

Dynamiser le processus de formation pour répondre aux exigences de notre métier

“ Nos dépenses de formation représentent 2% de la masse salariale, contre un taux légal exigé de 1,2%

Afin de demeurer une entreprise de référence en Afrique dans la gestion des services publics d'eau et d'assainissement, la SODECI s'est engagée à développer les compétences de ses collaborateurs et accroître ainsi leur professionnalisme. Le principal levier pour atteindre cet objectif est la formation.

Avec le Centre des Métiers de l'Eau (CMEAU), son centre de formation, la SODECI s'investit à délivrer une formation de qualité qui répond aux besoins d'initiation, de reconversion ou de perfectionnement de ses collaborateurs.

En 2016, ses dépenses de formation s'établissaient à 210 920 167 FCFA, soit 2% de la masse salariale, contre un taux légal exigé de 1,2 %.

Pour les trois types de formation proposés au CMEAU, la SODECI a enregistré 6 282 heures de formation dispensées.

Sur 710 collaborateurs programmés, 654 collaborateurs ont effectivement bénéficié d'une formation continue de perfectionnement en 2016, soit un taux de réalisation de 92%.

98 collaborateurs ont bénéficié d'une formation initiale ou de reconversion.

Demeurant dans la droite ligne des exigences métiers, 80% des modules dispensés portent sur le cœur de métier.

Par ailleurs, la SODECI s'inscrit dans une démarche d'amélioration et d'extension des domaines de formation. A cet effet, les modules de formation dispensés sur la maîtrise des outils bureautiques s'intensifient en raison de l'automatisation de certaines tâches.



6.4. ASSURER LA SANTE ET LA SECURITE DES COLLABORATEURS

A. ASSURER UN CADRE DE TRAVAIL DECENT ET EPANOUISSANT

Le domaine de la santé et de la sécurité au travail concerne la promotion et le maintien du degré le plus élevé de bien-être physique, mental et social des travailleurs. Il porte également sur la protection des travailleurs contre les risques pour la santé et sur l'adaptation de l'environnement de travail aux besoins des travailleurs.

L'impact financier et social des blessures et décès d'origine professionnelle peut grever la performance socio-économique de l'entreprise. De ce fait, la santé et la sécurité au travail deviennent des préoccupations croissantes des dirigeants d'entreprises. En effet, au-delà des impératifs humains et sociaux, ces sujets constituent des risques juridiques et d'image pour l'entreprise. La mise en place d'un système de gestion de la santé, sécurité au travail peut donc contribuer de manière efficace à l'anticipation et à la réduction de risques.

En 2016, pour le compte de la SODECI, la sous-direction, prévention et conditions de travail a réalisé plusieurs actions dans le cadre de ses activités Santé sécurité au travail (SST).

Elle a poursuivi ses actions de sensibilisation des collaborateurs avec notamment :

Le renforcement de la culture de la prévention à travers l'animation des quarts d'heure sécurité sur tous les sites SODECI ;

La formation en sécurité routière de 87 agents ayant une ancienneté de moins de 2 ans (les analyses de l'accidentologie ont démontré que les jeunes constituent une population à risque) ;

La formation des Présidents et Secrétaires des comités sécurité décentralisés ;

La formation de 13 collaborateurs au Brevet National de Secourisme (BNS) ; un collaborateur à chaque étage du siège SODECI à Treichville, a été formé aux gestes de premiers secours et a reçu le diplôme de l'Etat.

Ces évolutions doivent toutefois inciter la SODECI à rester vigilante et à poursuivre l'effort de sensibilisation et de formation en matière de prévention et de sécurité.

A la fin décembre 2016, la SODECI a enregistré 38 accidents de travail, soit une baisse de 28% par rapport à 2015.

Evolution des taux de fréquence et de gravité

Années	2014	2015	2016
Taux de Fréquence	8,89	10,81	6,39
Taux de Gravité	0,16	0,3	1,38

La hausse du taux de gravité de 0,3 à 1,38 est due à un accident mortel survenu le 20 octobre 2016 sur la voie rapide allant d'Abidjan à Bassam (collaborateur en 2 roues, fauché par un véhicule le doublant à grande vitesse). Si on neutralise l'effet de cet accident dans la formule de calcul, le taux de gravité 2016 serait de 0,19. Le taux de fréquence est en baisse passant de 10,81 à 6,39 en 2016.

B. MECANISMES DE PRESTATIONS SOCIALES

La protection sociale concerne toutes les garanties juridiques et les pratiques visant à atténuer les effets de la réduction ou de la perte de revenus en cas d'accident du travail, de maladie, d'incapacité ou de problème financier, et à assurer des soins médicaux et des prestations familiales. Elle joue un rôle important pour la préservation de la dignité humaine et de la justice sociale.

Dans le paysage économique ivoirien, la SODECI demeure l'une des sociétés pionnières en matière d'actions sociales en faveur des employés. Cette politique mise en place par le Président Marcel ZADI KESSY (DG, puis PCA de la SODECI) a été guidée par la culture de solidarité africaine. L'entreprise a développé des innovations sociales qui complètent les dispositifs réglementaires applicables en Côte d'Ivoire. Elle a ainsi déployé divers instruments de solidarité, de santé, de retraite et de financements sociaux visant à améliorer les conditions de vie des travailleurs de la société.

Le Régime d'Assurance Maladie

Pour améliorer le bien-être physique et moral de ses collaborateurs, la SODECI a mis en place un dispositif d'assurance santé. Il assure la prise en charge des frais médicaux à un taux allant de 80 à 100%, selon le type de prestations et permet l'accès à un réseau de soins. Les frais de santé sont préfinancés par l'entreprise.

A fin décembre 2016, les frais médicaux augmentent de 4% par rapport à 2015 passant de 746 445 442 FCFA à 776 024 728 FCFA, soit une dépense moyenne par famille de 393 123 FCFA en 2016. Cette hausse s'explique essentiellement par l'augmentation de l'effectif de la SODECI.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de la consommation médicale.

Evolution de la consommation médicale

Coût (CFA)	2014	2015	2016
Total frais médicaux	564.318.147	746.445.442	776.024.728
Coût par agent	292.848	378.139	393.123

Couverture maladie à la retraite SODECI

La SODECI apporte, depuis 2006, son assistance à ses retraités à travers la mise en place d'une assurance maladie qui leur est spécialement dédiée.

Cette assurance, basée sur le volontariat, couvre les frais de santé des collaborateurs de la SODECI ayant souscrit à ce produit au moment de leur retraite. Un montant mensuel dédié à l'Assurance Maladie des Retraités est prélevé sur le salaire des adhérents.

“ La SODECI aux côtés de ses collaborateurs à toutes les étapes de leur vie



A fin décembre 2016, le nombre d'adhérents à l'assurance maladie à la retraite est de 77 pour un effectif de 213 personnes retraitées (30%).

En 2016, le montant des prestations s'élève à 29 276 723 FCFA, contre 25 789 988 FCFA en 2015.

La Retraite Complémentaire

En plus de la retraite CNPS⁶, les cadres de la SODECI bénéficient d'une retraite complémentaire.

Sur la période 2014-2016, la cotisation retraite complémentaire est en nette progression. Cela s'explique par l'évolution de l'effectif de la SODECI, mais encore plus par la sensibilisation et l'encouragement continu des collaborateurs à augmenter leurs ressources pour leur future retraite.

Lutte contre le SIDA

La lutte contre le SIDA est un engagement de longue date de la SODECI. Des actions de sensibilisation et de dépistage ont été réalisées à cet effet en 2016 : 1 755 collaborateurs se sont faits volontairement dépister en 2016, pour un objectif interne fixé à 1 250 personnes.

Des conventions ont été renouvelées, avec les parties prenantes comme : le CIBA (Centre d'immunologie, de Bactériologie d'Abidjan) et le ruban rouge afin de promouvoir les actions de sensibilisation. Ces conventions ont permis de réaliser des séances de sensibilisation et de dépistage pour les collaborateurs.

Comme les années antérieures, les séances de dépistage ont été élargies aux sous-traitants de la SODECI : 300 personnes issues des communautés locales et des sous-traitants, ont bénéficié d'un dépistage gratuit.

300 personnes issues des communautés locales et des sous-traitants, ont bénéficié d'un dépistage gratuit

”

C. MECANISMES DE FINANCEMENTS SOCIAUX

La prise en compte du bien-être des collaborateurs est une préoccupation majeure pour la SODECI. Elle a donc mis en place des outils de financements sociaux visant à promouvoir l'entraide et la solidarité entre l'ensemble des collaborateurs de la SODECI.

Fonds commun de placement

Les collaborateurs de la SODECI sont associés au capital de l'entreprise. A travers le Fonds commun de placement, ils mobilisent une épargne leur garantissant de meilleurs revenus à leur retraite.

De façon concrète, un montant obligatoire est prélevé sur le salaire de chaque employé en fonction de sa catégorie en vue d'alimenter son épargne sur ce fonds. Les parts fixes et leur montant par collège sont les suivantes :

.....
OE : 2 parts ; soit 11 600 FCFA ;

.....
Cadres : 6 parts ; soit 34 800 FCFA.

.....
Maîtrise : 3 parts ; soit 17 400 FCFA ;

6 - Caisse Nationale de Prévoyance Sociale



**FCFA DE PRESTATIONS
 POUR LES RETRAITÉS EN
 2016 CONTRE 25.789.988
 FCFA EN 2015.**



**COLLABORATEURS
 SENSIBILISÉS ET
 DÉPISTÉS DANS LE CADRE
 DE LA LUTTE CONTRE LE
 SIDA EN 2016**

Le collaborateur dispose également d'une option de prélèvement facultatif lorsqu'il souhaite augmenter son épargne. A la fin de son parcours à la SODECI, le collaborateur peut disposer de l'épargne ainsi constituée.

Evolution des Fonds communs de placement

FCP ³	2014	2015	2016
Actif du Fonds (millions F CFA)	15.661	18.152	18.203
Valeur liquidative (F CFA)	8.439	9.218	8.833

L'actif total du fonds est passé de 18 152 millions de FCFA au 31 décembre 2015 à 18 203 millions FCFA au 31 décembre 2016, soit une appréciation de 0,28%.

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

Créée en 2006, la Mutuelle des Agents de l'Eau et de l'Electricité (MA2E) regroupe les agents de la SODECI, de la CIE et du Groupement des Services de l'Eau et de l'Electricité (GS2E). Elle constitue une épargne supplémentaire pour les collaborateurs en vue de leur permettre de générer plus de ressources.

Le bilan de la MA2E en 2016 est traduit dans le tableau ci-dessous :

Evolution de la MA2E

Situation MA2E EN FCFA	2015	2016
	Montant cumulé (FCFA)	Montant cumulé (FCFA)
Epargne collectée	690.133.000	606.071.000
Remboursement Prêts	578.143.000	822.731.000
TOTAL RESSOURCES	1.268.276.000	1.428.802.000
Prêts Accordés	891.122.000	1.038.033.000
Remboursement d'épargne	144.302.000	198.594.000
TOTAL EMPLOIS	1.035.424.000	1.236.627.000

Les ressources demeurent supérieures aux emplois, même si l'évolution des emplois est plus forte que celle des ressources en 2016.

Fonds social

Le fonds social a été mis en place afin d'apporter une aide financière aux collaborateurs de la SODECI lors d'événements heureux ou malheureux. C'est un mécanisme inspiré de la culture d'entraide et de solidarité africaine.

Evolution du fonds social

RESSOURCES (FCFA)				EMPLOIS (FCFA)		
Période	Cotisations agents	Part SODECI	Total	Période	Décaissements	Solde en compte
2014	28.377.000	24.573.000	52.950.000	2014	33.620.000	19.330.000
2015	28.921.000	24.909.000	53.830.000	2015	35.145.000	18.685.000
2016	33.220.000	27.300.000	60.520.000	2016	43.470.000	17.050.000
TOTAL	438.112.000	315.914.000	754.026.000	TOTAL	670.444.000	83.582.000

Les ressources collectées en 2016 s'élèvent à 60 millions de FCFA, en augmentation de 12,4% par rapport à 2015. Cette augmentation est due à la hausse de l'effectif.

Les ressources couvrent les emplois qui ont également connu une hausse de 23,7% en 2016, s'expliquant principalement par le nombre de décès (collaborateurs et familles) qui sont passés de 68 en 2015 à 93 en 2016.

13 collaborateurs obtiennent le Brevet National de Secourisme (BNS)

Parce que chaque minute compte lorsqu'un travailleur est victime d'un accident ou d'un malaise soudain, il est important pour toute entreprise d'avoir des collaborateurs formés et capables d'apporter rapidement et efficacement les premiers soins en attendant l'arrivée des secours.

Cela, la SODECI l'a compris et elle en a fait un engagement pour la santé et la sécurité de ses employés. Elle a donc inscrit 13 de ses collaborateurs à une formation au cours de laquelle ils ont reçu les rudiments en matière de secourisme pour faire face aux sinistres ou risques relatifs à la santé et la sécurité dans ses locaux. A l'issue de cette formation, les 13 collaborateurs formés ont obtenu le Brevet National de Secourisme (BNS).

Forts de cette expérience, ils ont pour mission d'accompagner le dispositif Santé Sécurité Travail (SST) du siège de la SODECI. Ils devront également mettre en place des dispositifs prévisionnels de secours, adaptés à la fréquentation du siège et dans le respect des règles de santé et de sécurité au travail.

Cette initiative de la SODECI vise à fournir à ses collaborateurs un cadre de travail plus sûr.

Présentation des brevets de secourisme



6.5. PROMOUVOIR LE DIALOGUE SOCIAL

Une des conditions essentielles au succès et à la performance d'une entreprise est de maintenir et de développer le dialogue social entre les plus hauts dirigeants et les partenaires sociaux.

En privilégiant cette démarche, comme le moyen de définir des solutions, les dirigeants de la SODECI créent les conditions de confiance avec l'ensemble des partenaires sociaux.

Un cadre de dialogue dénommé Cadre de Dialogue Permanent « CDP » est institué. Composé de 12 membres, le CDP est présidé par le Directeur Central des Ressources Humaines et de la Documentation (DCRHD) de la SODECI.

Par le biais de cet instrument, les dirigeants de la SODECI et les deux syndicats, le SYNASOD et le SYNATRASE, travaillent en étroite collaboration pour assurer un climat apaisé au sein de l'entreprise. Le CDP, se réunit à fréquence bimensuelle, soit 6 rencontres annuelles.

En 2016, 7 rencontres entre la DCRHD et les syndicats ont eu lieu dans le cadre du CDP : 6 rencontres ordinaires et une rencontre extraordinaire.

Ces rencontres ont principalement porté sur :

.....
La reconnaissance du mérite des collaborateurs ;

.....
Le renouvellement des équipements de protection individuelle (EPI) ;

.....
La prise effective des congés par les collaborateurs sensibilisés ;

.....
L'embauche de nouveaux collaborateurs dans certains secteurs, pour réduire les charges de travail.

Cette même année, tous les délégués du personnel ont été formés sur le thème : « Le rôle du délégué du personnel en entreprise ». Cette formation a été financée par la Direction Générale de la SODECI.



Former les collaborateurs sur le Bien-être

La productivité d'une entreprise est tributaire du bien-être de l'ensemble de ses collaborateurs.

Leur apporter des solutions améliorant leur santé physique, mentale et psychique contribue à renforcer leur performance et par conséquent, celle de l'entreprise.

Conformément à sa vision d'entreprise responsable, la SODECI s'assure que ses collaborateurs bénéficient d'instruments et de connaissances indispensables à leur bien-être physique, psychique et nutritionnel.

A cet effet, l'entreprise a développé par le biais de son centre des métiers de l'eau « CMEAU », un module de formation dénommé « BIEN-ETRE ». Cette initiative est soutenue par la Direction Générale et les collaborateurs de la SODECI.

Le but de cette formation est d'inculquer aux participants, de bonnes pratiques d'hygiène nutritionnelle et corporelle, de nouvelles habitudes de vie moins onéreuses en vue d'améliorer leur santé, in fine leur productivité.

Prévue à l'origine pour se dérouler uniquement au CMEAU⁷, cette formation s'est étendue aujourd'hui sur plusieurs sites dont le siège de la SODECI et ses directions régionales, au profit des collaborateurs en formation continue, des agents en reconversion et des stagiaires en formation initiale.

Le module « BIEN-ETRE » aborde des thématiques quotidiennes de santé, d'hygiène et de nutrition non encore intégrées dans les habitudes des participants.

Comme exemples de thèmes développés, figurent : i) - dormir pour récupérer ; ii) - créer l'énergie et la vigueur ; iii) - diminuer le stress et élever le moral ; iv) - préserver son cœur ; v) - éliminer les toxines du corps ; vi) - bâtir son immunité, etc.

Les résultats obtenus pour ce début de formation sont supérieurs aux objectifs du projet. Les apprenants ont acquis à l'issue du processus de formation, des techniques applicables dans leur contexte et susceptibles d'améliorer leurs conditions de vie. Lors du premier bilan réalisé en juillet 2016, plus de 600 personnes avaient été formées au module « BIEN-ETRE ».

Pour l'année 2017, la SODECI prévoit de :

.....
sensibiliser 100% des collaborateurs ;

.....
organiser la grande rencontre BIEN-ÊTRE en février pour sensibiliser les collaborateurs et leur famille ;

.....
former des collaborateurs volontaires qui serviront de relais dans les autres directions et services de la SODECI ;

.....
faire appliquer les techniques de BIEN-ÊTRE à la SODECI (par ex. : ne pas s'asseoir plus de deux heures sans se lever au cours d'une réunion) ;

.....
améliorer l'allocation budgétaire du projet BIEN-ÊTRE pour la formation en ligne et le financement des conférences.

Chapitre 07

PERFORMANCES SOCIETALES

Délégataire d'une mission de service public, la SODECI s'est engagée à améliorer ses activités pouvant contribuer au bien-être de la société. Elle s'est engagée pour ce faire dans 3 directions :

- Favoriser l'accès à l'eau potable ;
- Assurer une qualité de service irréprochable à toutes les étapes de la filière ;
- Contribuer au développement local.

À l'instar des années 2014 et 2015, la SODECI a renforcé en 2016, son engagement sociétal en faveur des ménages à faibles revenus. Elle a ainsi contribué aux côtés de l'Etat de Côte d'Ivoire et d'autres partenaires techniques et financiers, à étendre l'accès aux services essentiels d'eau potable et d'assainissement à cette frange de la population. L'entreprise a mené également des actions de développement local et de mécénat au profit de ses communautés d'accueil (environnement des sites de production d'eau potable).



63.416
branchements sociaux
en 2016



98,8%
taux de conformité
microbiologique
Abidjan en 2016



92,8%
taux de conformité
microbiologique Intérieur
en 2016

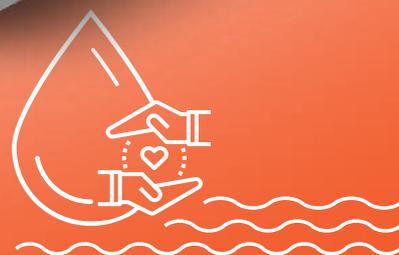




53,92%
taux d'utilisation des
Nouveaux Modes de Paiement
des Factures (NMPF) en 2016



98%
taux de traitement
des réclamations
clients en 2016



70 millions
FCFA pour les actions de
mécénat en 2016

7.1. FAVORISER L'ACCES AU SERVICE PUBLIC

Par ces actions, la SODECI marque ainsi son soutien à la réalisation de l'Objectif du Développement durable (ODD n°6) : « garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement », pour en faire une conviction fondamentale pour son activité.

A. RENFORCER L'ALIMENTATION EN EAU POTABLE

Le Projet de renforcement de l'alimentation en eau potable de la ville d'Abidjan à partir du champ captant de Songon est financé à hauteur de 28 milliards de FCFA TTC (43 millions d'Euros) dans le cadre du Contrat de Désendettement et de Développement (C2D) passé entre la Côte d'Ivoire et la France. La SODECI s'est vu confier par l'Etat, la mission de maître d'ouvrage délégué et de maître d'œuvre de ce projet destiné à réduire le déficit d'approvisionnement en eau potable des populations abidjanaises, estimé à 150 000 m³/jour en 2011.

Avec une capacité de 50 000 m³/jour, le projet de Songon vient renforcer le dispositif de production d'eau potable à Abidjan, comblant ainsi les besoins en eau potable des populations des secteurs d'Abobo, N'Dotré et Anyama, soit 1,5 million d'habitants. Il a également pour objectif de rééquilibrer les prélèvements sur la nappe phréatique d'Abidjan pour assurer une gestion durable de cette ressource en eau.

Le projet de Songon a permis à la SODECI de contribuer à réaliser des avancées notables dans la desserte d'eau potable et de réduire la prévalence des maladies d'origine hydrique dans ces zones non ou mal desservies.

En plus des populations initialement ciblées, l'accès à l'eau potable dans le cadre de ce projet a été étendu à Andonkoi, village situé sur le site de la station ainsi qu'aux localités environnantes.

B. GARANTIR LES EXIGENCES DE SANTE PUBLIQUE

La protection de la santé et de la sécurité des consommateurs implique la fourniture de produits et services sûrs, ne présentant aucun risque lorsqu'ils sont consommés dans le cadre de l'utilisation prévue. Cette exigence est d'autant plus importante pour la SODECI que l'eau potable est un produit alimentaire indispensable à la vie.

Une eau de qualité irréprochable aujourd'hui et demain

La SODECI est responsable de la qualité de l'eau délivrée à ses clients. Elle renforce ses actions pour fournir une eau potable conforme à 100% aux critères de potabilité. Elle effectue à cet effet un autocontrôle continu de la qualité de l'eau sur toute sa filière, partant du captage au robinet du consommateur, en passant par le réseau de distribution et les réservoirs de stockages.

La conception de ses plans de surveillance est réalisée suivant la directive de l'OMS⁸. Elle porte sur la production d'eau, la population desservie et la spécificité du réseau.

Les plans sont conçus par la Direction Qualité Eau (DQE) de la SODECI et mis en œuvre sur l'ensemble du périmètre affermé.

Les indicateurs pris en compte dans le cadre de ce plan d'autocontrôle sont les paramètres physico-chimiques et bactériologiques.

Des analyses inopinées répondant aux standards internationaux les plus stricts en la matière, sont réalisées en vue de s'assurer de la qualité de l'eau en temps réel.

Le tableau suivant présente le bilan de la surveillance des eaux sur les trois années : 2014, 2015 et 2016.

Bilan de la surveillance des eaux

Années	2014	2015	2016
Nombre d'analyses microbiologiques STE*	5.275	5.815	6.470
Nombre d'analyses physico-chimiques STE	53.894	60.523	60.947

* STE : Station

Bilan de conformité microbiologique et physico-chimique

En 2016, le taux de conformité microbiologique à Abidjan est de 98,8% et celui de l'intérieur est de 92,8%. La légère baisse observée sur le réseau intérieur fait suite au raccordement de nouveaux villages. La SODECI a proposé à l'Etat de Côte d'Ivoire que des postes de rechloration intermédiaire soient installés sur les réseaux concernés.

Le tableau suivant présente l'évolution des taux de conformité microbiologique sur les périmètres d'Abidjan et de l'intérieur.

Evolution des taux de conformité microbiologique

Années	2014	2015	2016
Taux de conformité microbiologique - Abidjan (%)	98,6	98,6	98,8
Taux de conformité microbiologique - Intérieur (%)	89,5	93,2	92,8

Concernant l'analyse physico-chimique, 69294 analyses ont été réalisées en 2016.

Le taux de conformité physico-chimique est resté stable par rapport à 2015.

Evolution des taux de conformité physico-chimique

Années	Paramètres	2014	2015	2016
Taux de conformité physico chimique - Abidjan (%)	pH	90	90	90
	Chlore	97	98	97
	Turbidité	96	95	97
Taux de conformité physico chimique - Intérieur (%)	pH	90	93	93
	Chlore	98	98	99

C. UN ESPRIT SOLIDAIRE : DE L'EAU POTABLE POUR TOUS

L'accès à un approvisionnement sûr et fiable en eau potable est un besoin fondamental de l'Homme. C'est l'un des objectifs de développement durable auquel la SODECI s'est engagée à contribuer. Elle accompagne à cet effet, la politique d'aide aux populations défavorisées menée par l'Etat de Côte d'Ivoire et ses partenaires financiers, en s'intégrant dans les dispositifs de solidarité existants.

En 2016, la SODECI a renouvelé son appui technique dans la réalisation de projets de branchements sociaux. Ces projets visent à faciliter l'accès à l'eau des populations à faibles revenus à travers le subventionnement du coût de raccordement au service public d'eau potable.

Principaux projets réalisés :



Le projet KOICA, financé par l'agence coréenne de coopération internationale, mis en œuvre pour la deuxième année consécutive à Abidjan (Yopougon, Abobo, Koumassi), a permis de réaliser 8 670 branchements sociaux ;

Dans le cadre du Programme Présidentiel d'Urgence (PPU), le raccordement à l'eau potable de 13 000 ménages démunis a été rendu possible sur le périmètre des Directions Régionales (DR) de Korhogo, Daloa, Bouaké et Man ;

Le Projet de Renaissance des Infrastructures de Côte d'Ivoire (PRICI) a permis quant à lui, la réalisation de 15 000 branchements sociaux dans les Directions Régionales de Bouaké, Korhogo, Anyama, Bingerville.

L'ensemble de ces projets a permis d'accroître de façon importante (137 716 Branchements sociaux en 3 ans, correspondant à une population estimée à 1 million de personnes), le nombre de personnes ayant pu, à faible coût, avoir un accès au service public d'eau potable.

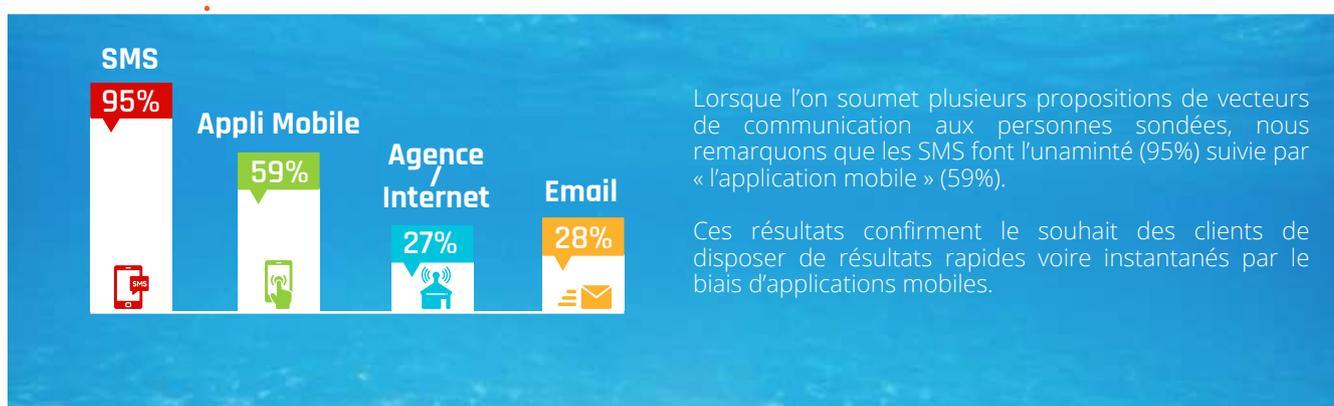
Le tableau ci-dessous indique l'évolution en branchements sociaux et ordinaires, sur la période 2014-2016.



7.2. REpondre aux ATTENTES DE NOS CLIENTS

Dans un environnement général de mobilité, les consommateurs utilisent leur téléphone de façon croissante pour des usages de plus en plus variés. Suite à l'enquête générale de satisfaction réalisée en 2016 par un cabinet spécialisé, pour le compte de la SODECI, les résultats obtenus confirment l'intérêt de nos clients pour ces nouveaux modes d'information et de communication.

Canaux d'information souhaités en général



Pour mieux répondre aux attentes de ses clients, la SODECI a donc décidé de développer un accès à ses services au travers d'une application embarquée dénommée : « l'appli mobile ».

« L'appli mobile » de la SODECI est accessible à partir des smartphones et des tablettes (téléchargement via Play store / Apple store) ».

Par ailleurs, depuis 2011, la SODECI a développé une offre USSD⁹ pour permettre aux clients de régler leurs factures d'eau à l'aide de leurs téléphones portables. Avec ces Nouveaux Modes de Paiement des Factures (NMPF), le paiement des factures peut être effectué également aux guichets des banques et aux points de vente des partenaires, ou via un téléphone fixe ou un accès internet sur le réseau du partenaire et cela, 7/7 jours et 24/24 h.

Le tableau suivant présente l'évolution des NMPF.

Evolution des nouveaux modes de paiement de facture

Années	Déc. 2014	Déc. 2015	Déc. 2016	Evolution 2015-2016
Transactions NMPF (%)	38	40,6	48,3	7,69
Clients ayant payé par NMPF (%)	43,1	45,2	53,9	8,76

⁹ -Une technologie interactive permettant d'accéder à un menu sur son téléphone portable en composant un code alphanumérique. EX : #000#.

Une enquête de satisfaction des Nouveaux Modes de Paiement des Factures (NMPF)

En 2016, la SODECI a conduit une enquête de satisfaction spécifique auprès de 400 clients. L'objectif était de comprendre pourquoi certains clients étaient réticents à faire usage de ce moyen pratique de paiement ou bien pourquoi d'autres, après l'avoir utilisé, revenaient au mode de paiement traditionnel en agence.

Les résultats de cette enquête ont permis tout d'abord de constater que plus de 90% des personnes interrogées étaient bien informées de la possibilité de régler leurs factures via les NMPF.

Les principales causes de la non utilisation des NMPF étaient :

1- L'impossibilité de disposer d'un reçu de paiement sur papier (22%) ;

2- Le manque de confiance dans la fiabilité du système (18%) ;

3- La complexité du service (11%) ;

4- Le désintérêt pour le service NMPF (8%) ;

5- Le règlement de la facture par une tierce personne (employé de maison, etc.) (8%).

Certains clients qui avaient déjà utilisé les NMPF, ont indiqué les principales causes d'abandon de ce moyen de paiement :

La proximité entre leur lieu d'habitation et de l'agence (24%) ;

Une démarche auprès de l'agent de litige en agence pour divers problèmes (contestation de la facture, demande de facilité de paiement ...) avant de procéder au règlement à la caisse (17%) ;

La crainte des désagréments dus à la prise en compte tardive du paiement (9%) ;

L'habitude de payer à la caisse SODECI (9%) ;

Une mauvaise expérience vécue (7%) ;

Le règlement de la facture par une tierce personne (employé de maison, etc...) (7%) ;

L'accès aux réseaux des partenaires (7%) ;

Le souhait de disposer d'un reçu papier (6%).

La prise en compte des résultats de cette enquête de satisfaction client permettra d'améliorer ce service afin d'augmenter son taux d'utilisation.


98%
**TAUX DE TRAITEMENT DES
RÉCLAMATIONS CLIENTS
EN 2016**

A. REACTIVITE DANS LE TRAITEMENT DES REQUETES CLIENTS

La SODECI a renforcé son service après-vente, d'assistance et de résolution des réclamations et litiges pour améliorer la satisfaction des clients et mesurer l'efficacité de ses services de traitement des réclamations. Cet enjeu est intégré dans la politique clientèle de la SODECI.

L'entreprise a mis en œuvre un Centre de Relation Clientèle qui a traité environ 60 000 appels en 2016, qu'il s'agisse de questions liées à la facture, au dépannage ou aux nouveaux abonnements concernant l'eau potable et l'assainissement.

A fin décembre 2016, les réclamations reçues au centre de relation clientèle (175) sont de 59319 réparties comme suit :

Evolution du nombre de réclamations clients traitées

Nature de la réclamation	2014	2015	2016	Evolution
Commerciale	4.759	11.540	11.223	-3%
Dépannage Eau Potable	18.352	34.664	39.145	13%
Assainissement	611	2.773	8.951	69%
TOTAL	23.722	48.977	59.319	17%

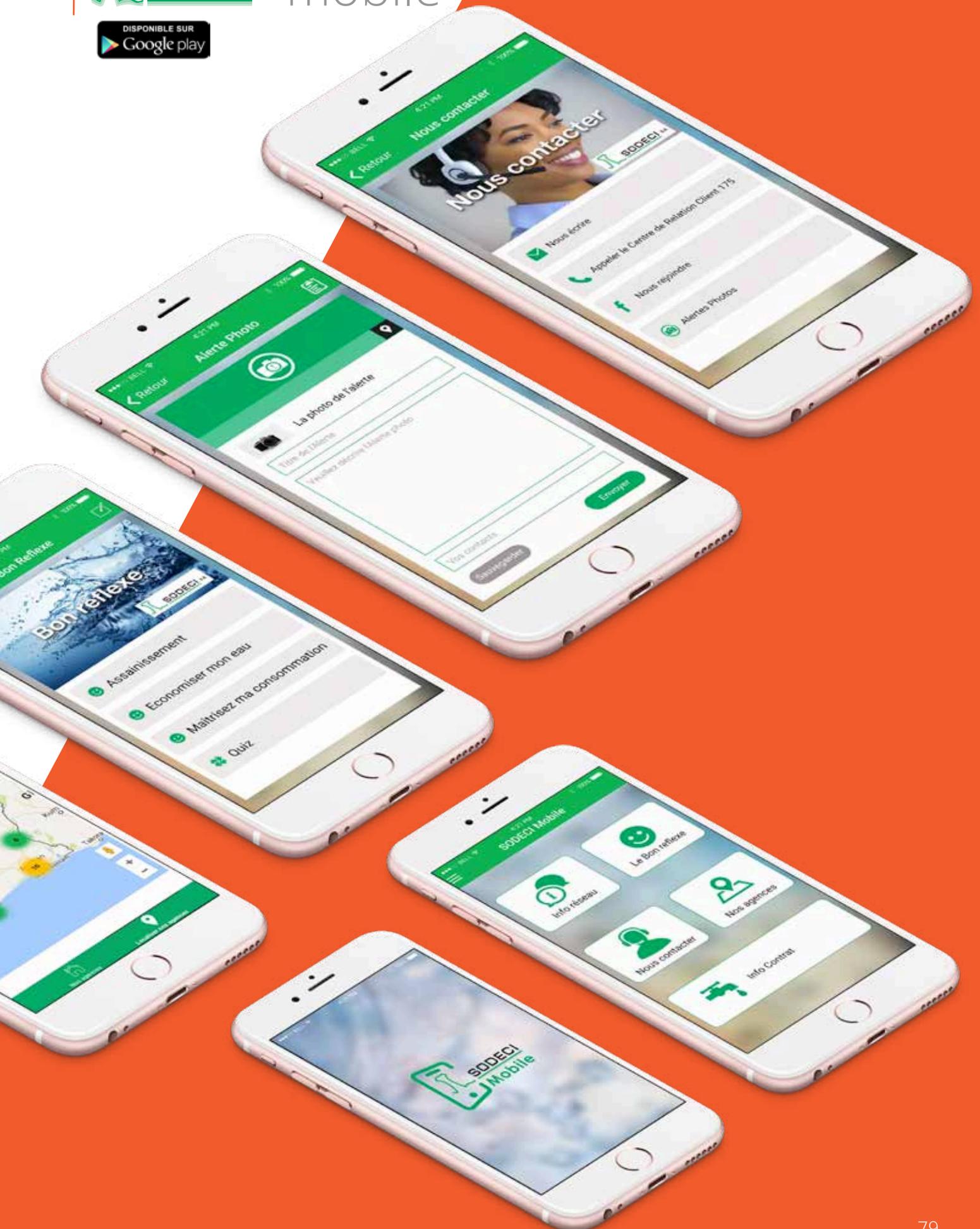
La forte hausse du taux de réclamation des clients assainissement traduit l'unification des 3 numéros téléphoniques de l'assainissement au sein du centre relation clientèle.

Le taux de traitement des réclamations en 2016 a atteint 98%, soit un résultat supérieur à l'objectif initial de 95%.

Centre de
relation clientèle


175


SODECI s.a. mobile



7.3. RENFORCER NOTRE IMAGE D'ENTREPRISE CITOYENNE

La SODECI exploite des ouvrages de l'Etat implantés sur des territoires locaux et veille à entretenir de bonnes relations avec les communautés de proximité au sein desquelles elle opère.

Dans le cadre de sa politique RSE, elle met en œuvre différentes actions destinées à aider ces communautés dans leur processus de développement. Elle cherche à favoriser les partenariats avec les parties prenantes locales et à soutenir le comportement citoyen de la SODECI vis-à-vis de ses communautés d'accueil.

A. ANCRAGE TERRITORIAL DE NOS ACTIVITES

Le développement local est l'un des piliers de la responsabilité sociétale. Il permet à une entreprise de renforcer ses liens avec les communautés locales d'accueil. Dans le cadre de sa stratégie d'ancrage territorial, la SODECI a engagé une initiative pilote de développement local avec le village de Ziminguhé qui héberge une station de production d'eau potable.

“ Soutenir le développement socio-économique de nos communautés d'accueil

Au terme d'un accompagnement triennal 2013-2015, le village a élaboré son plan de développement local 2016-2019. Ce plan de développement local est composé de projets répartis en quatre thématiques :

Gouvernance locale ;

Promotion de l'hygiène ;

Création de valeurs ;

Préservation de l'environnement.

Au titre de l'année 2016, 8 projets ont été initiés dans le cadre du développement local du village de Ziminguhé ; 6 de ces projets sur 8 ont été réalisés, soit un taux de réalisation de 80%.

Au titre de la gouvernance locale, un programme d'alphabétisation a été mis en place à Ziminguhé. Les organes de gestion du village ainsi que celui de la communauté des jeunes sont fonctionnels.

Un programme d'alphabétisation a été mis en place à ZIMINGUHÉ.

Concernant la création de valeur, la SODECI a soutenu la création d'une exploitation agricole de 25 hectares pour la communauté villageoise de Ziminguhé, culture du maïs et du manioc. En outre, des jeunes de la communauté de Ziminguhé ont bénéficié de séances de formation aux métiers agropastoraux.

Sur le plan environnemental, les séances de promotion de l'hygiène publique et la préservation de l'environnement ont été réalisées. Elles ont permis de mener des initiatives locales d'entretien et de préservation de l'environnement par les populations locales : entretien des espaces verts du village. A ce jour, la localité affiche un cadre environnemental propre et sain.

Au titre du plan de développement local 2016-2019, la SODECI compte apporter son soutien pour la réalisation des projets en attente :

.....
la mise en place d'un schéma directeur d'aménagement du village de Ziminguhé ;

.....
la construction d'un apatam communautaire ;

.....
la participation à la création d'un réseau d'eau pluviale ;

.....
la construction de latrines communautaires.

B. SOLIDARITE ET MECENAT

Depuis de longues années, la SODECI mène des actions citoyennes pour apporter son soutien et sa solidarité en faveur d'initiatives au bénéfice du bien-être de la population ivoirienne.

En 2016, comme au cours des années antérieures, l'entreprise a mené des actions citoyennes à l'endroit, d'organisations non gouvernementales (ONG), et de centres d'aide d'enfants handicapés. Elle est venue en aide par le biais de dons aux communautés religieuses et à certains établissements scolaires.

Par ailleurs, la SODECI contribue à la lutte contre le SIDA en intégrant pendant le dépistage, l'ensemble des communautés locales. La valeur de ses actions de mécénat est estimée, en 2016, à 70 millions de FCFA.



Chapitre 08

PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

Nos sociétés modernes africaines sont confrontées à de multiples défis environnementaux :

- la lutte contre les changements climatiques ;
- l'appauvrissement des ressources naturelles ;
- la gestion des déchets, etc.

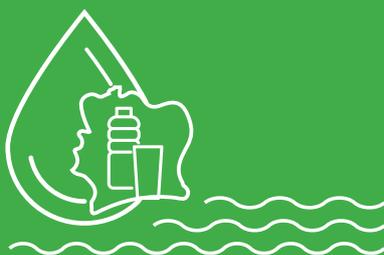
Ces défis sont exacerbés par l'augmentation des populations dont les besoins essentiels doivent être satisfaits. Ces réalités appellent le développement de systèmes de production et de consommation durables, pour répondre aux besoins des générations actuelles et futures tout en préservant l'environnement et les ressources naturelles.

Pour la SODECI, ces défis sont autant d'opportunités d'amélioration continue encourageant l'adoption des bonnes pratiques internationales en matière production et de consommation durable, de gestion des ressources et des déchets.

Elle déploie à cet effet un système de management environnemental selon les exigences de la norme ISO 14001. Elle sensibilise ses clients sur les principes de consommation responsable de l'eau.

Depuis 2016, elle a intégré le management de ses émissions de Gaz à effet de serre (GES) dans les axes de progrès de son management environnemental et de lutte contre le changement climatique.

La SODECI prend en compte ces enjeux de développement durable dans sa démarche de création de valeur afin d'améliorer le pilotage de ses processus de production, de distribution, d'assainissement et pour améliorer la qualité des produits et des services qu'elle propose à sa clientèle.



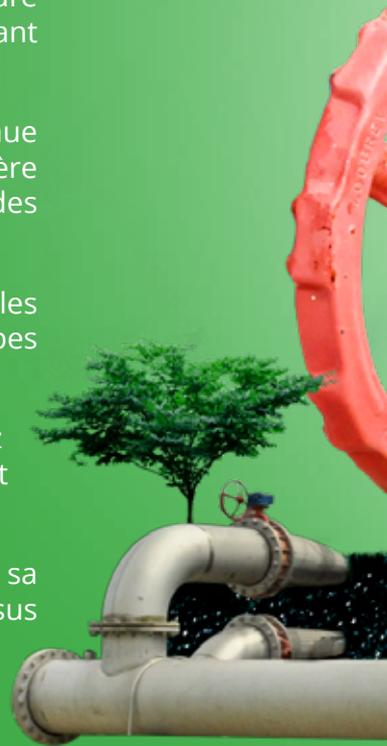
Périmètre unités de production d'eau potable
Abidjan certifié ISO 14001

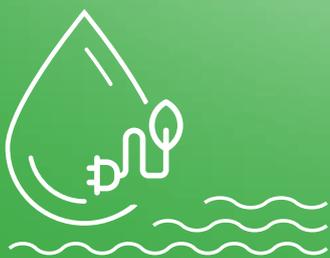


Gestion durable de la ressource



Efficacité énergétique dans la production et la distribution d'eau potable

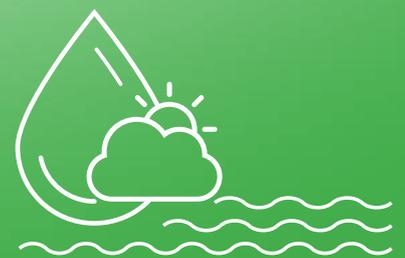




2,2 millions
de kWh d'électricité
économisés en 2016



Sensibilisation de nos
collaborateurs et nos clients à
une consommation durable



Lutte contre le
changement climatique

8.1. AMELIORER L'USAGE ET LA CONSOMMATION DES RESSOURCES

A. RENFORCER LE MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT AVEC ISO 14001

Pour réduire les risques environnementaux, la SODECI s'est engagée dans une démarche de management environnemental. En se conformant aux standards et aux bonnes pratiques internationales en la matière, la SODECI s'est dotée d'un système de management environnemental pour mieux connaître, évaluer et réduire l'impact de ses activités sur l'environnement.

Cette volonté figure à l'axe 3 de sa politique et stratégie 2015-2019. Elle est soutenue par les plus hauts responsables de l'entreprise et fait l'objet d'audits périodiques de certification. En 2016, l'audit réalisé sur le périmètre « production et exploitation des unités de production d'eau potable d'Abidjan » a confirmé la bonne mise en œuvre des exigences de la norme ISO 14001.

A partir de 2018, tous les périmètres de la SODECI seront engagés dans cette démarche de certification.

B. GERER DURABLEMENT LA RESSOURCE

La SODECI accorde une importance à la préservation des ressources naturelles en eau, particulièrement celles qui rentrent dans son système de production d'eau potable. Elle identifie et met en œuvre des actions pour une utilisation optimale des matières premières qu'elle utilise. Ces actions vont de la limitation des pertes d'eau sur le réseau, à la gestion des produits de traitement et des consommables de bureau, en passant par l'efficacité énergétique.

Gérer les pressions pour réduire les pertes sur le réseau

Des investissements ont été réalisés par l'Etat de Côte d'Ivoire afin d'améliorer la desserte en eau potable. Ces investissements, destinés au renforcement de la production d'eau pour la ville d'Abidjan, ont permis la mise en service des stations de Niangon 2, de Bonoua et de Songon.

Ce renforcement de la production a permis de satisfaire la demande en eau des populations de l'agglomération d'Abidjan, mais a également accentué la fragilisation du réseau de distribution dont l'âge moyen est de 40 ans ; il en est résulté une forte augmentation des fuites et des ruptures de conduites ce qui a contribué à dégrader le rendement hydraulique du système de distribution.

Pour réduire ces pertes, un projet de gestion des pressions a été initié par la SODECI. Une étude a été menée sur les zones de pression élevée, notamment les Directions Régionales d'Abidjan Nord-Est, d'Abidjan Sud et de Yopougon.



Cette étude a conclu à la nécessité d'installer des appareils de régulation de pression en différents points du réseau, ainsi que différents capteurs permettant de suivre en temps réel son fonctionnement hydraulique.

La pose des stabilisateurs et le démarrage de la modulation de pression, ont permis d'une part de réduire les pressions excessives (en particulier la nuit) sur certains tronçons de réseaux et d'autre part, par effet de transfert, de renforcer des zones auparavant déficitaires telles que Yopougon Ananeraie et Bonoumin.

En réduisant ainsi les pertes sur le réseau, la SODECI assure désormais une meilleure redistribution de l'eau potable aux populations

Améliorer l'efficacité énergétique dans la distribution d'eau potable

La SODECI a été, en 2016, le plus gros consommateur d'électricité au plan national. L'efficacité énergétique est donc un enjeu stratégique pour l'Entreprise, tant d'un point de vue financier, qu'environnemental.

Dans ce contexte, la SODECI mène depuis de nombreuses années une politique d'économie d'énergie et d'optimisation de ses consommations.

Avec une production de plus de 240 millions de mètres cubes en 2016, elle a, à ce jour, plus de 950 000 abonnés. Sa consommation annuelle en électricité s'élève à 175 GWh dont 170 GWh pour les unités de production d'eau potable.

Compte tenu du poids de l'électricité dans ses charges d'exploitation, la SODECI a créé depuis 1987 une cellule économie d'énergie.

Elle a engagé en 2016 une démarche de management de l'efficacité énergétique au sens de la norme ISO 50001 (l'efficacité énergétique étant le rapport entre l'énergie directement utilisée (dite énergie utile) et l'énergie consommée (en général supérieure du fait des pertes), afin de réduire encore le facteur énergétique de l'eau potable qu'elle produit et, par conséquent, ses émissions de gaz à effet de serre.

A titre d'exemple, les actions d'optimisation de production consécutives à l'installation des équipements de gestion des pressions sur les réseaux de distribution des usines telles que Zone Ouest et Nord Riviera ont permis de réduire la consommation d'énergie de celles-ci. Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution du volume d'eau distribuée par la SODECI, exprimée en mètres cubes et celle de la consommation exprimée en kilowattheures pour la zone Ouest bas service, avant et après la mise en œuvre de cette stratégie.

La régulation des pressions a permis de réduire les pertes d'eau sur le réseau. A service équivalent fourni aux consommateurs, ceci a permis de réduire le volume d'eau distribuée sur ces réseaux et de réduire conséquemment la consommation d'énergie nécessaire pour sa production et sa distribution.

La réduction de la consommation d'énergie électrique estimée à 2,2 millions de kilowattheures, soit 2% de l'énergie totale consommée entre 2015 et 2016. La SODECI compte étendre son projet à d'autres zones.

vanne de régulation
installée à Koumassi,
Abidjan



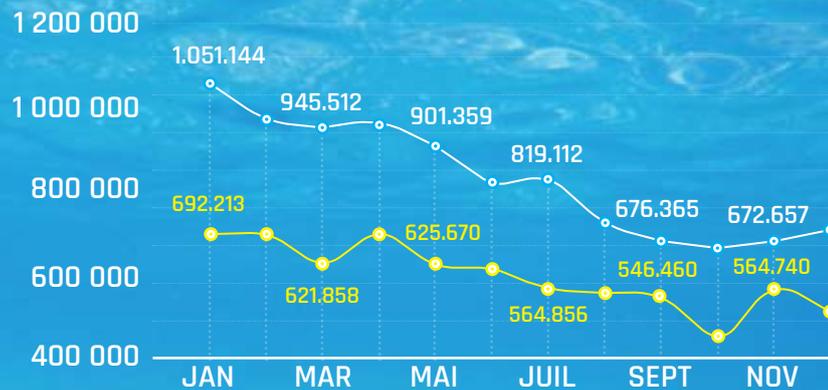
ZONE OUEST BAS SERVICE 2015

- Distribution (M³)
- Energie consommé (kWh)



ZONE OUEST BAS SERVICE 2016

- Distribution (M³)
- Energie consommé kWh



C. ASSURER UNE CONSOMMATION DURABLE EN INTERNE

Consommation des fournitures de bureau

La SODECI s'est engagée, à l'instar des sociétés du Groupe Eranove, dans une démarche de maîtrise des consommations internes de fournitures de bureau.

Cette action consiste en un suivi périodique des consommables de bureau tels que : le papier, les cartouches d'encre des imprimantes, etc...

Débutée par des actions de sensibilisation à l'endroit de ses collaborateurs, cette démarche s'est élargie en 2016 avec la quantification des consommables de bureau utilisés par la SODECI.

Le tableau suivant présente les valeurs des consommables au cours de l'année 2016.

Mesure des fournitures de bureau en 2016

Années	2016
Consommation de papier & produits informatiques (kg)	32.659
Dont consommation de papier (Kg)	30.737
Dont consommation d'encre (Kg)	1.922

Consommation de produits de traitement destinés à la production d'eau potable

Dans son processus de potabilisation de l'eau, la SODECI utilise différents produits de traitement dont notamment :

.....
Le chlore ;

.....
La chaux ;

.....
Le sulfate d'aluminium.

Ces produits sont fabriqués spécialement pour le traitement des eaux destinées à la consommation humaine et sont généralement importés via des fournisseurs spécialisés.

Le tableau suivant indique l'évolution de la consommation des produits de traitement sur la période 2014/2016 et pour l'ensemble des 446 unités de production gérées par la SODECI sur l'étendue du territoire national.

Evolution de la consommation des produits de traitement

Années	2014	2015	2016
Chaux (Tonnes)	9.748	12.228	11.887
Hypo Chlorite de Calcium (Tonnes)	1.065	1.139	1.195
Sulfate d'alumine (Tonnes)	2.887	3.050	3.223

La SODECI s'emploie au travers de son activité Recherche/Développement, à réduire ces consommations en optimisant les filières de traitement d'eau et en introduisant de nouvelles technologies.

C'est par exemple le cas de l'usine de production d'eau potable de la Djibi à Abidjan dont la consommation de chaux est de 30g/m³ d'eau grâce à l'introduction, dans son process, d'une étape de stripping. Ce taux est trois fois inférieur à la consommation de chaux enregistrée sur une filière de traitement conventionnelle pour une même qualité d'eau.

Consommation de carburant

Le parc automobile de la SODECI, composé de véhicules de tous types, est pour l'entreprise, le premier poste de consommation de carburant fossile.

Ce poste, par son impact financier et environnemental, est un sujet sur lequel la SODECI travaille afin de réduire sa consommation. Différents chantiers ont été lancés à cet effet, notamment :

.....
La délocalisation des équipes de maintenance (réduction des déplacements et des temps d'intervention) ; L'installation chez les clients, de compteurs télé-relevables (plus de déplacement d'agent de zone pour relever l'index nécessaire à la facturation de la consommation d'eau du client) ;

La géolocalisation de l'ensemble de la flotte (surveillance et respect des consignes de déplacement).

Le gain attendu, comparé à l'année de référence 2016 et à périmètre égal, est de 20% d'économies exprimées en litres de carburant utilisés à l'horizon 2020.

Le tableau suivant résume l'évolution de la consommation de la SODECI au cours des trois dernières années.

Evolution de la consommation de carburant

Années	2014	2015	2016
Consommation totale de carburant véhicules (L)	1.494.378	1.583.223	1.459.783
Dont consommation Diesel (L)	1.300.109	1.314.075	1.242.404
Dont consommation Essence/Super (L)	194.269	269.148	217.379

D. PROMOUVOIR UN COMPORTEMENT RESPONSABLE CHEZ LES CONSOMMATEURS

Les initiatives en matière d'éducation et de sensibilisation permettent aux consommateurs d'être informés, de pouvoir jouer un rôle actif et de consommer de manière responsable.

La consommation responsable est un pilier de la stratégie de développement durable de la SODECI pour la préservation de la ressource. Elle diffuse des conseils pratiques pour faire évoluer les habitudes de consommation de ses clients.

A cet effet, la SODECI a conçu et diffusé différents supports de communication et de sensibilisation pour un meilleur usage de l'eau potable.

Les livrets d'information «guide de consommation» et «maîtriser votre consommation», sont diffusés dans toutes les agences de la SODECI, ainsi que publiés sur son site web, <http://www.sodeci.ci>.

8.2. REDUIRE NOS SOURCES DE POLLUTION ET LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

A. ASSURER UNE GESTION EFFICIENTE DES DECHETS SOLIDES

La gestion des déchets est une préoccupation collective. Elle concerne chaque citoyen tant au plan professionnel que privé. A la SODECI, nous nous efforçons de faire en sorte que nos différentes activités soient sous-tendues par une vision intégrée couvrant l'ensemble du cycle de vie du déchet, depuis leur génération jusqu'au traitement ultime.

La SODECI matérialise la prise en compte de cet enjeu par plusieurs actions dont l'élaboration d'une stratégie de réduction à la source, de valorisation et d'élimination des déchets pour en maîtriser les flux tout au long de ses processus de production.

L'entreprise a élaboré des instructions de travail pour améliorer la gestion de ses déchets sur son périmètre. Ces instructions doivent permettre aux responsables opérationnels de s'assurer de la bonne traçabilité des déchets et de maîtriser leur enlèvement et leur élimination.

A titre d'exemple, la Direction Production d'eau potable Abidjan (DPA) a construit 9 parcs à déchets pour assurer un bon entreposage et tri de ses déchets et réduire ainsi leur incidence sur l'environnement.

Des registres de déchets sont également renseignés afin de renforcer leur suivi dans le cadre du reporting de la quantité de déchets produits.

Deux fois par an, la SODECI élimine ses déchets papiers selon son plan d'archivage. Ce sont ainsi 6 500 kg de papiers en 2015 et environ 8 500 Kg qui furent éliminés en 2016, soit une hausse de 23,5 %.

Des partenariats sont signés avec des opérateurs privés agréés pour assurer l'enlèvement de ces déchets selon leurs spécificités et natures ; des contacts sont en cours pour identifier des filières de recyclage de ces papiers usagers qui sont actuellement incinérés par des entreprises agréées.

B. SURVEILLER LES EMISSIONS DE GAZ DANS LE PERIMETRE IMMEDIAT DES OUVRAGES AFFERMES

Les réseaux des eaux usées peuvent être source d'émissions de gaz nocifs dus à la fermentation des effluents. Ces gaz sont dangereux pour les agents d'entretien (risque d'asphyxie) et créent une nuisance olfactive pouvant causer parfois des migraines aux populations riveraines.

La Direction de l'assainissement veille à la protection de ses collaborateurs et des riverains contre les gaz provenant des eaux usées, participant ainsi à la préservation de leur santé et à leur bien-être.

Cet enjeu de développement durable a conduit la SODECI :

D'une part, à proposer à l'Etat la modernisation d'une tour de dégazage neutralisation au charbon actif, construite au niveau de la station de Port Bouët avant l'émissaire en mer.

D'autre part à élaborer un plan de détection et d'effectuer des campagnes de mesure de gaz émanant des ouvrages dont : l'hydrogène sulfureux (H₂S), le méthane (CH₄), le monoxyde de carbone (CO), la phosphine (PH₃), le dioxygène (O₂). Ces campagnes ont été effectuées sur les stations de pompage, 4 stations de dégrillage et 1 station de prétraitement du réseau d'assainissement de la ville d'Abidjan. L'objectif est d'éviter l'accumulation de ces gaz, réduisant leurs impacts sur les populations, les collaborateurs et l'environnement.

L'analyse des résultats a indiqué un niveau d'émanation d'hydrogène sulfureux (H₂S) sur le site de la station de prétraitement Digue Koumassi (Arrivée EU¹⁰, Poste de refoulement EU) d'environ 5 ppm en dessous de la Valeur Limite Emission de 10 ppm.

La SODECI compte renforcer ces actions et proposer de nouvelles mesures de réduction des émissions de gaz afin de renforcer la protection des ouvrages, la sécurité du personnel et la qualité de vie des riverains.

C. SURVEILLER LES REJETS D'EAUX USEES DANS LE MILIEU NATUREL

Pour la SODECI, préserver le milieu récepteur des rejets d'eaux usées, est un enjeu majeur de développement durable. La préservation de la biodiversité aquatique et d'autres facteurs environnementaux en dépendent.

Des prélèvements d'effluents sur le réseau d'assainissement sont effectués à cet effet.

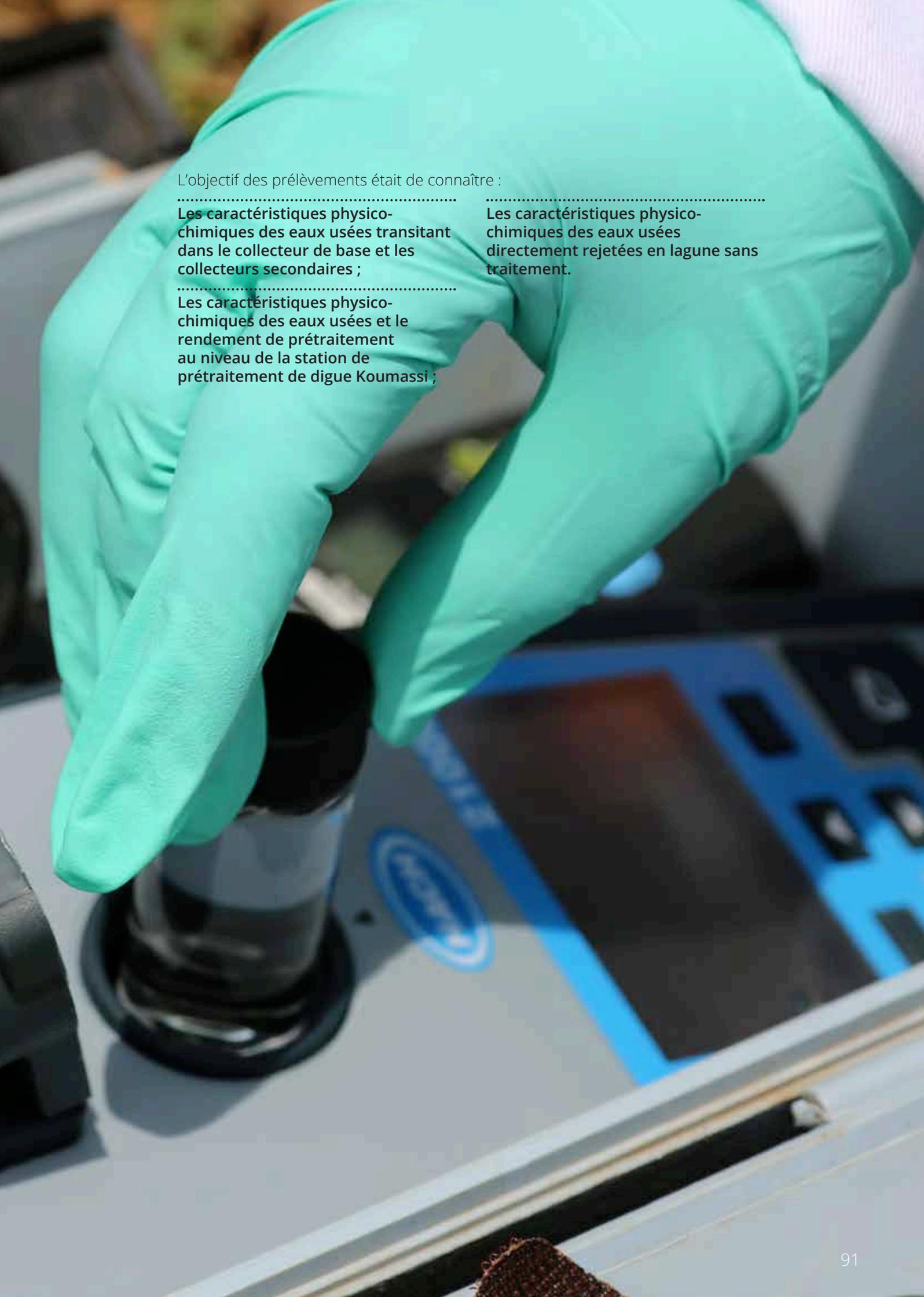
En 2016, une campagne de prélèvement et d'analyse des eaux usées s'est déroulée du 27 Juillet au 05 Décembre 2016 sur 22 points de prélèvement répartis comme suit :

Entrée-sortie de la station de prétraitement de Digue Koumassi ;

4 stations de dégrillage et de pompage situées sur le collecteur de base ;

5 stations de pompage situées sur les réseaux secondaires ;

11 points de rejets directs en lagune.



L'objectif des prélèvements était de connaître :

.....
Les caractéristiques physico-chimiques des eaux usées transitant dans le collecteur de base et les collecteurs secondaires ;
.....

Les caractéristiques physico-chimiques des eaux usées et le rendement de prétraitement au niveau de la station de prétraitement de digue Koumassi ;

.....
Les caractéristiques physico-chimiques des eaux usées directement rejetées en lagune sans traitement.

Durant cette campagne, deux types de prélèvements ont été effectués à savoir :

Des prélèvements moyens à l'aide de préleveurs automatiques (appareil contenant 24 flacons de prélèvement permettant d'une part de connaître le profil horaire de qualité du rejet, et d'autre part, de recomposer en laboratoire un échantillon moyen journalier représentatif) pour les sites tels que la station de prétraitement de Digue Koumassi, les stations situées sur le collecteur de base et celles situées sur les réseaux secondaires ;

Des prélèvements ponctuels sur les rejets directs en lagune.

Le réseau d'assainissement d'Abidjan comporte :

Des points de rejets directs dans l'environnement ;

Un rejet en mer via un émissaire de 1,2 km de longueur.

Le contrôle qualitatif de ces différents points de rejets permet à la SODECI de déterminer la charge rejetée dans l'environnement et sa conformité avec les exigences normatives.

Pour l'Etat et les services de l'Office National de l'Assainissement et du Drainage, ce sont des données importantes qui permettent de dimensionner les ouvrages de traitement et d'épuration qui seront réalisés dans le cadre du schéma directeur d'assainissement de la ville d'Abidjan en cours de mise en place.

Depuis 1999, la Direction Assainissement de la SODECI a développé une réelle expertise dans ce domaine qui lui permet d'être force de propositions et d'accompagner l'Etat de Côte d'Ivoire dans son engagement à atteindre les objectifs de Développement Durable 2030 adoptés lors de l'assemblée générale des Nations Unies le 25 septembre 2015.

D. LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Les émissions de gaz à effet de serre (GES) tels que le dioxyde de carbone (CO₂), le méthane (CH₄) et le protoxyde d'azote (N₂O), dues aux activités humaines, sont très probablement une des causes des changements climatiques, qui ont de graves conséquences sur l'environnement naturel et humain.

Chacun sur la planète doit prendre conscience de ce phénomène qui va influencer fortement nos sociétés humaines ; c'est la raison pour laquelle la SODECI a décidé d'initier en 2016 l'inventaire de ses postes d'émission, pour bâtir une stratégie de réduction de ses gaz à effet de serre (GES).

Ce Bilan des gaz à effet de serre (GES) couvre ses émissions directes et indirectes de GES particulièrement celles relatives à son système de production d'eau potable.

Les évaluations entreprises ont porté sur :

Les bureaux ;

Les véhicules d'exploitation ;

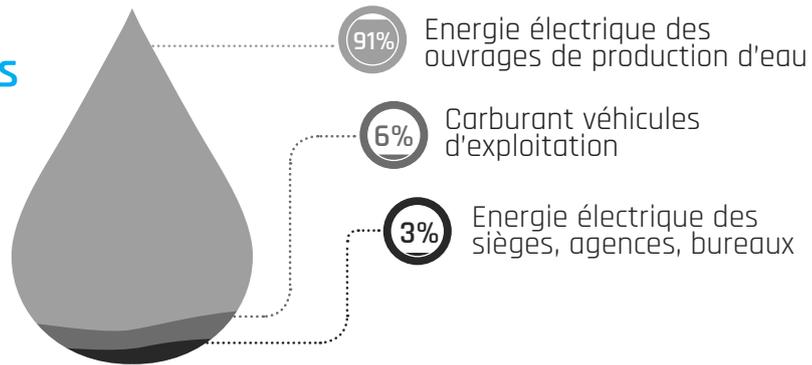
Les sites de production ;

Les groupes électrogènes.

En 2016, les émissions GES de la SODECI ont été estimées à 82 834 658 Kgeqco₂, réparties comme l'indique le schéma suivant :

Cette démarche se veut progressive et est menée avec l'appui du Groupe Eranove, actionnaire majoritaire de la SODECI ; le modèle de calcul utilisé est conforme à celui de l'ADEME¹¹ et sera progressivement étendu à d'autres sources d'émissions.

Emission des GES SODECI 2016



11 Agence de l'environnement et la maîtrise de l'énergie

CONCLUSION

Au cours de l'année 2016, la SODECI, par ses actions, a confirmé sa volonté de poursuivre son engagement en matière de RSE afin de garantir un développement durable de l'entreprise. Elle a poursuivi l'optimisation de ses opérations en développant des services innovants, ainsi qu'une démarche dédiée à l'amélioration de l'accès à l'eau et à l'assainissement, pour ses clients et pour les populations les plus défavorisées.

Le professionnalisme de ses collaborateurs, renforcé par sa politique sociale et ses outils novateurs, apportent une réponse concrète à l'atteinte de la performance globale de l'entreprise : économique, sociale, sociétale et environnementale, indispensable à la durabilité de la SODECI.

Fort de cette performance dans la gestion du service public d'eau et d'assainissement réalisée en Côte d'Ivoire, la SODECI entend aborder l'année 2017 avec dynamisme et confiance.

Pour cela, la SODECI restera attentive à l'identification et à la prise en compte des enjeux de développement durable dans ses métiers, ce qui permettra d'améliorer l'ensemble de ses performances.

Au-delà des actions menées les années précédentes, l'ambition de la SODECI est d'être la référence en matière de service d'eau potable et d'assainissement pour le bien du plus grand nombre de personnes et de continuer à délivrer un service public de qualité pour tous, partout où elle est présente.

Dans cette dynamique, la SODECI souhaite aller plus loin dans la connaissance de ses enjeux RSE extérieurs. Pour y parvenir en 2017, nous porterons une attention particulière :

.....
à la sensibilisation et la formation d'un réseau de correspondants RSE parmi ses collaborateurs ;
.....

à la prise en compte du développement durable dans les processus métiers, les processus supports et les instances de gouvernance ;
.....

.....
à la prise en compte des Objectifs de Développement Durable dans nos métiers ;
.....

au déploiement d'un système d'information des indicateurs de développement durable.

Ce faisant, la SODECI entend, à travers toutes ces actions et aux côtés de l'Etat de Côte d'Ivoire, contribuer activement à la réalisation de l'objectif de développement durable n°6 : « Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement ».







Annexes

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI	P.98
TABLEAU DE CONCORDANCE ODD	P.101
TABLEAU DE CONCORDANCE ISO 26000	P.104

TABLEAU DE CONCORDANCE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

CRITÈRES N°	DÉNOMINATION DU CRITÈRE	LOCALISATION
Catégorie : Stratégie & analyse de développement durable		
G4-1	Déclaration du PCA et/ou DG	Editorial / 1
G4-2	Description des principaux impacts, risques et opportunités	1 / 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 / 4.2
G4-8	Répartition géographique du marché de l'organisation	2.1 / 5.1
G4-9	Taille de l'organisation	2.1 / 6.1
G4-10	Nombre total de salariés par type de contrat de travail et par sexe	2.1 / 6.1 / 6.2
G4-11	Pourcentage de salariés couverts par une protection sociale	6.4
G4-13	Changements dans l'organisation au cours de la période de reporting	6.1
G4-14	Méthodologie, démarche et principe de précaution dans l'organisation	4.2
Catégorie : Périmètre, principes de reporting et aspects retenus		
G4-17	Structure organisation / liens capitalistiques	2.1 / 4.2
G4-18	Principes de reporting	Editorial / 1 / 2.2
G4-20	Périmètre d'aspects pertinents au sein de l'organisation	2.2
G4-21	Périmètre d'aspects pertinents en dehors de l'organisation	2.2
Catégorie : Mécanismes d'implication des parties prenantes		
G4-24	Liste des parties prenantes dialoguant avec l'organisation	4.1 / 4.2 / 6.4
G4-25	Critères d'identification et de sélection des parties prenantes	4.1 / 4.2
G4-26	Méthode d'implication des parties prenantes et fréquences du dialogue	6.4
G4-27	Thèmes et préoccupations clés des parties prenantes dans le cadre du dialogue	6.4
Catégorie : Profil du rapport de reporting RSE		
G4-28	Période de reporting	Editorial
G4-29	Date de publication du dernier rapport	Editorial
G4-30	Cycle de reporting	Editorial
G4-31	Point focal du reporting	Ours
G4-32	Prise en compte du GRI Version 4	Editorial / 1
Catégorie : Mécanismes de gouvernance de l'organisation		
G4-34	Structure de gouvernance de l'organisation	4.1 / 4.2 / 4.3
G4-35	Processus de délégation des pouvoirs	4.1 / 4.2 / 4.3
G4-36	Nomination de responsables économiques, environnementaux et sociaux et leur hiérarchie directe	4.1 / 4.2 / 4.3
G4-51	Rémunération et incitation	6.3
G4-52	Processus de détermination de la rémunération	6.3
Catégorie : Ethique et Intégrité		
G4-56	Description des valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement	4.3

CATÉGORIE : ÉCONOMIE		
Aspect : Performance économique		
G4-EC1	Valeur économique directe créée et distribuée	2.1 / 5.1 / 5.2
G4-EC2	Implications financières, autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés aux changements climatiques	3.1 / 3.3 / 3.5 / 8.1 / 8.2
Aspect : Impacts économiques indirects		
G4-EC7	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et d'appui aux services	5.1 / 7.1 / 7.2 / 7.3 / 8.2
G4-EC8	Impacts économiques indirects substantiels, importance de ces impacts	5.1 / 7.1 / 7.2 / 7.3 / 8.2
CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT		
Aspect : Matières		
G4-EN1	Consommation de matières en poids ou volume	8.1
G4-EN2	Pourcentage de matériaux de matières recyclées consommés pour la fabrication de produits et services	8.2
Aspect : Énergie		
G4-EN4	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	8.1
G4-EN5	Intensité énergétique	8.1
G4-EN6	Réduction de la consommation énergétique	8.1
G4-EN7	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	8.1
Aspect : Eau		
G4-EN9	Sources d'approvisionnement en eau très touchées par les prélèvements	8.1
Aspect : Biodiversité		
G4-EN11	Sites opérationnels détenus, loués ou gérés dans des aires protégées ou zones riches en biodiversités en dehors de ces aires protégées	8.2
G4-EN12	Impacts des activités sur les aires protégées ou zones riches en biodiversité en dehors des aires protégées	8.2
Aspect : Effluents et déchets		
G4-EN23	Poids total de déchets par type et par mode de traitement	8.2
G4-EN25	Poids des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux	8.2
G4-EN26	Identification des plans d'eau et leur écosystème touchés par le rejet et le ruissellement des eaux	8.2
Aspect : Produits et services		
G4-EN27	Portée des mesures d'atténuation des impacts environnementaux des produits et services	8.1
Aspect : Transport		
G4-EN30	Impact environnemental du transport des produits, marchandises et matières utilisées par l'organisation dans le cadre de son activité	8.1
CATÉGORIE : SOCIAL		
SOUS-CATÉGORIE : PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET TRAVAIL DÉCENT		
Aspect : Emploi		
G4-LA1	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	6.1
G4-LA2	Avantages sociaux offerts aux salariés à temps plein et non aux intérimaires, non-salariés à temps partiels par principaux sites opérationnels	6.3 / 6.4
G4-LA3	Retour au travail et maintien en poste après le congé parental par sexe	6.3

Aspect : Santé et sécurité au travail		
G4-LA5	Pourcentage de l'effectif total représenté dans les comités mixtes d'hygiène et de sécurité au travail	6.4
G4-LA6	Taux et types d'accidents de travail, maladie professionnelle, taux d'absentéisme, de jours de travail perdus par zone géographique et par sexe	6.3 / 6.4
G4-LA8	Thèmes de santé et de sécurité couverts par des accords formels avec les syndicats	6.4
Aspect : Formation et éducation		
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.	6.3 / 6.4
G4-LA10	Programmes de développement des compétences et formation des employés	6.3 / 6.4
Aspect : Diversité et égalité des chances		
G4-LA12	Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés par groupe professionnel par âge et sexe	6.1
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	6.3
SOUS-CATÉGORIE : DROITS DE L'HOMME		
Aspect : Investissement		
G4-HR2	Nombre d'heures de formation des salariés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme applicables dans leurs activités	6.3
SOUS-CATÉGORIE : SOCIÉTÉ		
Aspect : Communautés locales		
G4-SO1	Pourcentage de sites ayant mis en place une participation des communautés locales des évaluations d'impacts	6.4 / 7.3
G4-SO2	Activités avec d'importantes conséquences néfastes sur les communautés locales	8.2
Aspect : Lutte contre la corruption		
G4-SO3	Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption	4.3
SOUS-CATÉGORIE : RESPONSABILITÉ LIÉE AUX PRODUITS		
Aspect : Santé et sécurité des consommateurs		
G4-PR1	Pourcentage des catégories de produits et services pour lesquels les impacts sur la santé sont évalués aux fins d'amélioration	7.1
Aspect : Étiquetage des produits et services		
G4-PR3	Informations sur les produits et services requis par les procédures de l'organisation	7.1
G4-PR5	Résultats ou principales conclusions des enquêtes de satisfaction client menées pendant la période de reporting	7.2

TABLEAU DE CONCORDANCE

OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

ODD N°	OBJECTIFS ET CIBLES	LOCALISATION
ODD N°1	Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde	
1.1	A l'horizon 2030, éliminer complètement l'extrême pauvreté dans le monde entier (s'entend actuellement du fait de vivre avec moins de 1,25 dollar par jour)	6.1 / 6.2 / 6.3 / 6.4 / 7.3
1.2	A l'horizon 2030, réduire de moitié au moins la proportion d'hommes, de femmes et d'enfants de tous âges souffrant d'une forme ou l'autre de pauvreté, telle que définie par chaque pays	6.1 / 6.2 / 6.3 / 6.4 / 7.3
1.3	Mettre en place des systèmes et mesures de protection sociale pour tous, adaptés au contexte national, y compris des socles de protection sociale, et faire en sorte que, à l'horizon 2030, une part importante des pauvres et des personnes vulnérables en bénéficient	6.4
1.4	A l'horizon 2030, faire en sorte que tous les hommes et les femmes, en particulier les pauvres et les personnes vulnérables, aient les mêmes droits aux ressources économiques et qu'ils aient accès aux services de base, à la propriété foncière, au contrôle des terres et à d'autres formes de propriété, à l'héritage, aux ressources naturelles et à des nouvelles technologies et des services financiers adaptés à leurs besoins, y compris la microfinance	7.1 / 7.3
1.5	A l'horizon 2030, renforcer la résilience des pauvres et des personnes en situation vulnérable et réduire leur exposition aux phénomènes climatiques extrêmes et à d'autres chocs et catastrophes d'ordre économique, social ou environnemental et leur vulnérabilité	6.4 / 7.3 / 8.1 / 8.2
ODD N°3	Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge	
3.1	A l'horizon 2030, faire passer le taux mondial de mortalité maternelle au-dessous de 70 pour 100 000 naissances vivantes	5.1 / 7.1 / 7.3 / 8.1 / 8.2
3.2	A l'horizon 2030, éliminer les décès évitables de nouveau-nés et d'enfants de moins de 5 ans, tous les pays devant chercher à ramener la mortalité néonatale à 12 pour 1 000 naissances vivantes au plus et la mortalité des enfants de moins de 5 ans à 25 pour 1 000 naissances vivantes au plus	5.1 / 7.1 / 7.3 / 8.1 / 8.2
3.3	A l'horizon 2030, mettre fin à l'épidémie de sida, à la tuberculose, au paludisme et aux maladies tropicales négligées et combattre l'hépatite, les maladies transmises par l'eau et autres maladies transmissibles	6.4 / 7.3 / 8.1 / 8.2
3.6	A l'horizon 2020, diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route	6.4
3.8	Faire en sorte que chacun bénéficie d'une couverture sanitaire universelle, comprenant une protection contre les risques financiers et donnant accès à des services de santé essentiels de qualité et à des médicaments et vaccins essentiels sûrs, efficaces, de qualité et d'un coût abordable	6.4
3.9	A l'horizon 2030, réduire nettement le nombre de décès et de maladies dus à des substances chimiques dangereuses et à la pollution et à la contamination de l'air, de l'eau et du sol	6.4 / 8.1 / 8.2
ODD N°4	Assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie	
4.3	A l'horizon 2030, faire en sorte que les femmes et les hommes aient tous accès dans des conditions d'égalité à un enseignement technique, professionnel ou tertiaire, y compris universitaire, de qualité et d'un coût abordable	6.3
4.4	A l'horizon 2030, augmenter considérablement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi, à l'obtention d'un travail décent et à l'entrepreneuriat	6.3
4.5	A l'horizon 2030, éliminer les inégalités entre les sexes dans le domaine de l'éducation et assurer l'égalité d'accès des personnes vulnérables, y compris les personnes handicapées, les autochtones et les enfants en situation vulnérable, à tous les niveaux d'enseignement et de formation professionnelle	6.3 / 7.3
4.7	A l'horizon 2030, faire en sorte que tous les élèves acquièrent les connaissances et compétences nécessaires pour promouvoir le développement durable, notamment par l'éducation en faveur du développement et de modes de vie durables, des droits de l'homme, de l'égalité des sexes, de la promotion d'une culture de paix et de non-violence, de la citoyenneté mondiale et de l'appréciation de la diversité culturelle et de la contribution de la culture au développement durable	4.3 / 6.3
ODD N°5	Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles	
5.1	Mettre fin, dans le monde entier, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles	6.2
5.5	Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique	6.2

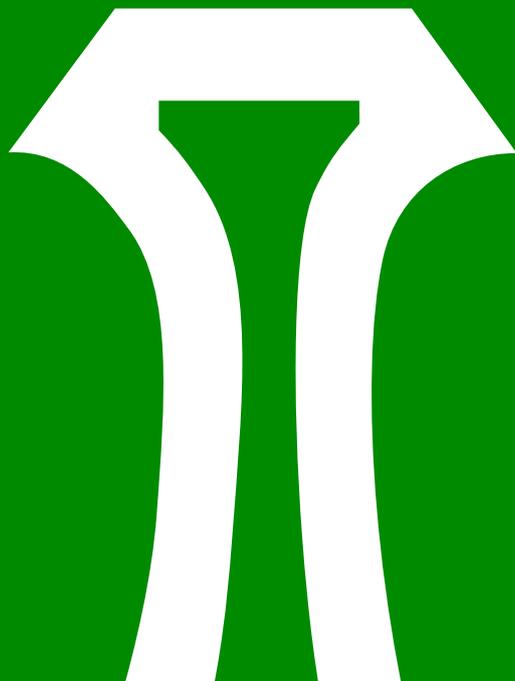
ODD N°6	Garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable	
6.1	A l'horizon 2030, assurer l'accès universel et équitable à l'eau potable, à un coût abordable	Editorial / 3.5 / 5.2
6.2	A l'horizon 2030, assurer l'accès de tous, dans des conditions équitables, à des services d'assainissement et d'hygiène adéquats et mettre fin à la défécation en plein air, en accordant une attention particulière aux besoins des femmes et des filles et des personnes en situation vulnérable	5.1 / 7.2 / 8.2
6.3	A l'horizon 2030, améliorer la qualité de l'eau en réduisant la pollution, en éliminant l'immersion de déchets et en réduisant au minimum les émissions de produits chimiques et de matières dangereuses, en diminuant de moitié la proportion d'eaux usées non traitées et en augmentant considérablement à l'échelle mondiale le recyclage et la réutilisation sans danger de l'eau	5.1 / 7.2 / 8.2
6.4	A l'horizon 2030, augmenter considérablement l'utilisation rationnelle des ressources en eau dans tous les secteurs et garantir la viabilité des retraits et de l'approvisionnement en eau douce afin de tenir compte de la pénurie d'eau et de réduire nettement le nombre de personnes qui souffrent du manque d'eau	8.1
6.6	A l'horizon 2020, protéger et restaurer les écosystèmes liés à l'eau, notamment les montagnes, les forêts, les zones humides, les rivières, les aquifères et les lacs	8.2
ODD N°7	Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable	
7.3	A l'horizon 2030, multiplier par deux le taux mondial d'amélioration de l'efficacité énergétique	8.1
ODD N°8	Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous	
8.1	Maintenir un taux de croissance économique par habitant adapté au contexte national et, en particulier, un taux de croissance annuelle du produit intérieur brut d'au moins 7 % dans les pays les moins avancés	5.2
8.2	Parvenir à un niveau élevé de productivité économique par la diversification, la modernisation technologique et l'innovation, notamment en mettant l'accent sur les secteurs à forte valeur ajoutée et à forte intensité de main-d'œuvre	3.1 / 3.2 / 3.3 / 3.4 / 3.5
8.3	Promouvoir des politiques axées sur le développement qui favorisent des activités productives, la création d'emplois décents, l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation et stimulent la croissance des micro-entreprises et des petites et moyennes entreprises et facilitent leur intégration dans le secteur formel, y compris par l'accès aux services financiers	7.3
8.4	Améliorer progressivement, jusqu'en 2030, l'efficacité de l'utilisation des ressources mondiales du point de vue de la consommation comme de la production et s'attacher à ce que la croissance économique n'entraîne plus la dégradation de l'environnement, comme prévu dans le cadre décennal de programmation relatif à la consommation et à la production durables, les pays développés montrant l'exemple en la matière	8.1
8.5	A l'horizon 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale	6.1 / 6.2
8.6	A l'horizon 2020, réduire considérablement la proportion de jeunes non scolarisés et sans emploi ni formation	6.3 / 7.3
8.7	Prendre des mesures immédiates et efficaces pour supprimer le travail forcé, mettre fin à l'esclavage moderne et à la traite d'êtres humains, interdire et éliminer les pires formes de travail des enfants, y compris le recrutement et l'utilisation d'enfants soldats et, à l'horizon 2025, mettre fin au travail des enfants sous toutes ses formes	6.4
8.8	Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire	6.4
ODD n°9	Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation	
9.1	Mettre en place une infrastructure de qualité, fiable, durable et résiliente, y compris une infrastructure régionale et transfrontière, pour favoriser le développement économique et le bien-être de l'être humain, en mettant l'accent sur un accès universel, à un coût abordable et dans des conditions d'équité	5.1 / 7.1
9.2	Promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et, à l'horizon 2030, augmenter nettement la contribution de l'industrie à l'emploi et au produit intérieur brut, en fonction du contexte national, et la multiplier par deux dans les pays les moins avancés	5.1 / 6.1 / 7.1
9.4	A l'horizon 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens	3.1 / 3.2 / 5.1 / 7.1 / 8.1

ODD N°11	Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables	
11.1	A l'horizon 2030, assurer l'accès de tous à un logement et des services de base adéquats et sûrs, à un coût abordable, et assainir les quartiers de taudis	5.1 / 7.1
11.3	A l'horizon 2030, renforcer l'urbanisation durable pour tous et les capacités de planification et de gestion participatives, intégrées et durables des établissements humains dans tous les pays	5.1 / 7.1
11.4	Renforcer les efforts de protection et de préservation du patrimoine culturel et naturel mondial	8.1 / 8.2
11.6	A l'horizon 2030, réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, y compris en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion, notamment municipale, des déchets	8.1 / 8.2
11.7	A l'horizon 2030, assurer l'accès de tous, en particulier des femmes et des enfants, des personnes âgées et des personnes handicapées, à des espaces verts et des espaces publics sûrs	7.3 / 8.2
ODD N°12	Établir des modes de consommation et de production durables	
12.2	A l'horizon 2030, parvenir à une gestion durable et à une utilisation rationnelle des ressources naturelles	8.1
12.4	A l'horizon 2020, instaurer une gestion écologiquement rationnelle des produits chimiques et de tous les déchets tout au long de leur cycle de vie, conformément aux principes directeurs arrêtés à l'échelle internationale, et réduire considérablement leur déversement dans l'air, l'eau et le sol, afin de minimiser leurs effets négatifs sur la santé et l'environnement	8.1 / 8.2
12.5	A l'horizon 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation	8.2
12.6	Encourager les entreprises, en particulier les grandes et les transnationales, à adopter des pratiques viables et à intégrer dans les rapports qu'elles établissent des informations sur la viabilité	4.3 / 8.1
ODD n°13	Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions	
13.1	Renforcer, dans tous les pays, la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques et aux catastrophes naturelles liées au climat	8.2
ODD n°14	Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable	
14.1	A l'horizon 2025, prévenir et réduire nettement la pollution marine de tous types, en particulier celle résultant des activités terrestres, y compris les déchets en mer et la pollution par les nutriments	8.2
ODD n°15	Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des terres et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité	
15.1	A l'horizon 2020, garantir la préservation, la restauration et l'exploitation durable des écosystèmes terrestres et des écosystèmes d'eau douce et des services connexes, en particulier les forêts, les zones humides, les montagnes et les zones arides, conformément aux obligations découlant des accords internationaux	8.2
ODD n°17	Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser	
17.6	Renforcer l'accès à la science, à la technologie et à l'innovation et la coopération Nord-Sud et Sud-Sud et la coopération triangulaire régionale et internationale dans ces domaines et améliorer le partage des savoirs selon des modalités arrêtées d'un commun accord, notamment en coordonnant mieux les mécanismes existants, en particulier au niveau des organismes des Nations Unies, et dans le cadre d'un mécanisme mondial de facilitation des technologies	5.1 / 7.1
17.17	Encourager et promouvoir les partenariats publics, les partenariats public-privé et les partenariats avec la société civile, en faisant fond sur l'expérience acquise et les stratégies de financement appliquées en la matière	5.1 / 7.1

TABLEAU DE CONCORDANCE ISO 26000

CRITÈRES N°	DÉNOMINATION DU CRITÈRE	LOCALISATION
1 : GOUVERNANCE		
1.1	Gouvernance de l'organisation	2.1 / 4.2 / 4.3
1.2	Structures et processus de prise de décision	4.1 / 4.2 / 4.3
2 : DROITS DE L'HOMME		
2.1	Domaine d'action 1: Devoir de vigilance	4.2 / 4.3
2.2	Domaine d'action 2: Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme	4.2 / 4.3 / 6.2
2.3	Domaine d'action 3: Prévention de la complicité	4.2 / 4.3
2.4	Domaine d'action 4: Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme	4.2 / 4.3 / 6.1 / 6.2 / 7.1
2.5	Domaine d'action 5: Discrimination et groupes vulnérables	6.2
2.6	Domaine d'action 6: Droits civils et politiques	6.2 / 6.4 / 6.5
2.7	Domaine d'action 7: Droits économiques, sociaux et culturels	7.1 / 7.3
2.8	Domaine d'action 8: Principes fondamentaux et droits au travail	6.1 / 6.2 / 6.3 / 6.4 / 6.5
3 : RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL		
3.1	Domaine d'action 1: Emploi et relations employeur/employé	6.1 / 6.2
3.2	Domaine d'action 2: Conditions de travail et protection sociale	6.3 / 6.4
3.3	Domaine d'action 3: Dialogue social	6.5
3.4	Domaine d'action 4: Santé et sécurité au travail	6.4
3.5	Domaine d'action 5: Développement du capital humain	6.3
4 : ENVIRONNEMENT		
4.1	Domaine d'action 1: Prévention de la pollution	8.2
4.2	Domaine d'action 2: Utilisation durable des ressources	8.1
4.3	Domaine d'action 3: Atténuation des changements climatiques et adaptation	8.2
4.4	Domaine d'action 4: Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels	8.2
5 : LOYAUTÉ DES PRATIQUES		
5.1	Domaine d'action 1: Lutte contre la corruption	4.2 / 4.3
5.4	Domaine d'action 4: Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	2.2
5.5	Domaine d'action 5: Respect des droits de propriété	4.2 / 4.3
6 : QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS		
6.1	Domaine d'action 1: Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats	7.1 / 7.2
6.2	Domaine d'action 2: Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs	7.1
6.3	Domaine d'action 3: Consommation durable	8.1
6.4	Domaine d'action 4: Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs	7.2
6.6	Domaine d'action 6: Accès aux services essentiels	5.1 / 7.1
6.7	Domaine d'action 7: Éducation et sensibilisation	8.1
7 : COMMUNAUTÉS ET DEVELOPPEMENT LOCAL		
7.1	Domaine d'action 1: Implication auprès des communautés	7.3
7.2	Domaine d'action 2: Éducation et culture	7.3
7.3	Domaine d'action 3: Création d'emplois et développement des compétences	6.1 / 7.3
7.4	Domaine d'action 4: Développement des technologies et accès à la technologie	7.2
7.5	Domaine d'action 5: Création de richesses et de revenus	7.3
7.6	Domaine d'action 6: La santé	6.4 / 7.1
7.7	Domaine d'action 7: Investissement dans la société	7.3





Siège social : AV Christiani
RCCM : CI - ABJ - 1962 - B - 984
CC N 01-00984 A

01 BP 1843 Abidjan 01
Tel. : (225) 21 23 30 00
Telefax : (225) 21 23 30 06
www.sodeci.ci

SERVICE DEPANNAGE SODECI :



175