Rapport
de développement durable

Déclaration de performance extra-financière

2018

eranove

RENDRE ACCESSIBLES LES SERVICES ESSENTIELS DE LA VIE

SODECI · CIE · SDE · CIPREL · Awale · KENIE · Smart Energy · ATINKOU · ASOKH · LOUETSI · Kèkéli Efficient Power · NEHO

UN GROUPE INDUSTRIEL
LEADER EN AFRIQUE DE L'OUEST

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE
(2018)

Directeur de publication :
Marc ALBEROLA

Coordination RSE :
Maud DANEL-FEDOU
Marine de KERROS
Georges AMAN

Design, mise en page et appui à la rédaction : 35° Nord
Crédits photos : Eranove, CIE, Sodeci, Ciprel, SDE, SMART ENERGY, Missouri Botanical Gardens / Tariq Stevart

Édition : 500 copies
Copyright © Juin 2019 ERANOVE
www.eranove.com

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

Sommaire

Édito 6

Déclaration de performance extra-financière 9

CHAPITRE 1
Construire notre engagement sur une gouvernance forte 16

A. Décider avec des organes de gouvernance forts 18

B. Pérenniser une gouvernance responsable 20

C. Placer l'éthique au centre de nos dispositifs de bonne gouvernance 22

D. Évaluer et certifier nos systèmes de management 25

CHAPITRE 2
Rendre accessibles les services essentiels de la vie 28

A. Améliorer les performances des installations 30

B. Développer de façon durable les capacités de production 33

C. Étendre l'accès aux services essentiels de la vie 35

D. Intégrer l'innovation 36

CHAPITRE 3
Préserver l'environnement et intégrer le changement climatique 40

A. Rationaliser les consommations de matières premières 42

B. Inciter les clients à une consommation durable 43

C. Maîtriser nos rejets 45

D. Lutter contre le changement climatique 48

CHAPITRE 4
Développer le capital humain 52

A. Encourager les emplois justes et durables 54

B. Protéger nos collaborateurs 60

C. Renforcer la santé et la sécurité au travail 62

D. Investir dans la formation 63

CHAPITRE 5
Contribuer au développement local 66

A. Développer des partenariats public-privé équilibrés 68

B. Répondre aux enjeux de santé publique 69

C. Nourrir des liens de proximité 70

D. Entraîner nos partenaires dans la démarche RSE 76

ANNEXES

ANNEXE I - Tableau de concordance DPEF 79

ANNEXE II - Tableau de concordance GRI 80

ANNEXE III - Note méthodologique 82

ANNEXE IV - Indicateurs de performances 2016 à 2018 88

ANNEXE V - Rapport de l'organisme tiers indépendant 98

Edito

Pour être durable, un succès doit être responsable

Marc Albérola,
Directeur Général du groupe Eranove

L'année 2018 aura constitué pour le groupe Eranove une année charnière d'accélération de son développement à l'échelle panafricaine. Au Togo tout d'abord, la convention de concession de production d'électricité pour la conception, le financement, la construction, la mise en service, l'exploitation et la maintenance de la centrale électrique de Kékéli Efficient Power illustre parfaitement le modèle que nous souhaitons promouvoir pour répondre au défi de l'accès aux services essentiels en Afrique. Afin de garantir le succès de ce partenariat public-privé, un financement panafricain innovant libellé majoritairement en Francs CFA est en cours de mobilisation auprès d'institutions régionales, ainsi que des partenaires techniques pan-européens de renom avec Eranove, Siemens et TSK, qui passeront le relais à terme à des équipes togolaises.

En Côte d'Ivoire, la convention de concession pour la nouvelle centrale électrique d'Atinkou, qui s'inscrit dans la lignée de celle développée par notre filiale Ciprel, établit notre capacité à toujours innover avec la technologie du « cycle combiné » gaz-vapeur qui augmente l'efficience énergétique. Atinkou réalisera en effet un saut technologique majeur en introduisant les premières turbines à gaz de classe F en Afrique Subsaharienne. Ces innovations permettront notamment de produire plus d'électricité sans consommation additionnelle de gaz. Le coût de production de l'énergie électrique est ainsi optimisé et l'environnement préservé en réduisant le rejet de CO_2 dans l'atmosphère.

Au Gabon également, pour ne citer que les projets du secteur électrique, l'avancée significative sur les projets de centrales hydro-électriques de Asokh Energy et Louetsi Energy avec la signature des deux contrats d'achat-vente d'énergie électrique confirment notre leadership et notre capacité à développer le premier projet de production indépendante d'eau d'une telle envergure en Afrique Subsaharienne. Cette montée en puissance du groupe industriel panafricain Eranove à la fois comme producteur indépendant et gestionnaire délégué des services publics dans les secteurs de l'eau et de l'électricité traduit la solidité de nos capacités industrielles, la force de notre modèle basé sur des expertises et compétences africaines et la qualité de nos relations avec les autorités des pays dans lesquels nous sommes présents.

Pour être durables et pérennes, ces succès doivent prendre en compte les enjeux de développement durable, être responsable vis-à-vis de ses actionnaires, de ses clients, de ses collaborateurs, de ses parties prenantes et de son environnement.

Le respect de la biodiversité qui nous entoure, la réduction de l'empreinte carbone de nos sites, le déploiement de technologies efficientes sont autant de priorités affirmées dès le lancement des projets que nous instruisons. Le déploiement de solutions digitales dans nos modes de production ou de gestion, d'entretien des réseaux et de la relation client constitue également un axe primordial car il permet de réduire certaines externalités négatives comme le gaspillage, les pertes sur les réseaux, la consommation de papier, d'électricité… Acteur engagé, le groupe industriel Eranove multiplie également les campagnes de sensibilisation pour une consommation responsable et respectueuse de la ressource.

L'ensemble des engagements RSE du Groupe et de ses filiales se décline concrètement par des certifications QSE, des évaluations sur le référentiel ISO 26000 couvrant un très large périmètre, plus de 200 indicateurs sociaux, environnementaux et sociétaux et depuis 2018, à travers une Déclaration de performance extra-financière vérifiée par un cabinet indépendant. Pour le groupe Eranove, la performance est tout aussi financière, qu'humaine et environnementale.

Enfin, la formation et la montée en compétence de nos collaborateurs, avec notamment le Centre des Métiers de l'Électricité (CME), sont un investissement aujourd'hui pour préparer nos futurs succès en Afrique. Des succès qui ne peuvent être qu'inclusifs.

Le Groupe industriel Eranove, acteur panafricain leader dans la gestion de services publics et la production d'électricité et d'eau potable

Avec son siège social en France et ses activités dédiées à l'Afrique, le groupe Eranove développe un modèle unique sur le continent qui allie un ancrage africain, une expertise sur toute la chaîne de valeur des métiers de l'eau et de l'électricité (structuration et développement de projets, production, gestion des réseaux, distribution, commercialisation) et un engagement fort en faveur des partenariats public-privé.

L'écosystème panafricain de compétences et d'exigences opérationnelles du groupe Eranove permet d'apporter des solutions efficaces, performantes, adaptées et pérennes au défi africain de l'accès aux services essentiels (électricité, eau, assainissement, formation, information, etc.), alors que les ressources sont abondantes et que le déficit d'accès constitue un frein au développement des économies du continent.

60 ans
de présence sur le continent africain à travers ses filiales

+ 9 000
Collaborateurs

455 millions m³
d'eau potable produite

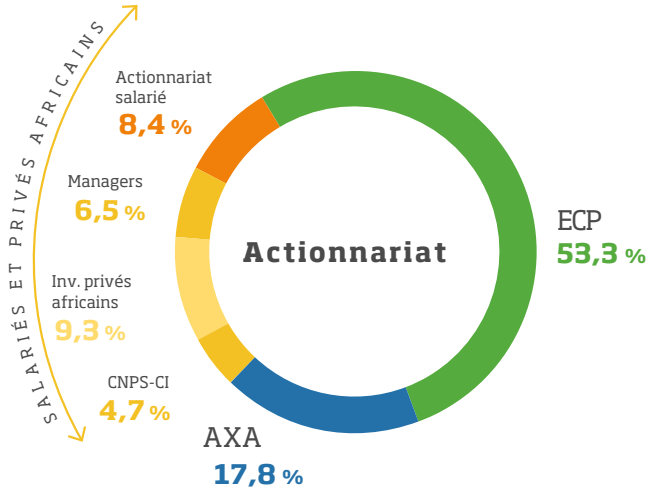
597 M€
de Produit des Activités Ordinaires

4 700 GWh
d'électricité produite

1,9 million
clients eau

2,2 millions
clients électricité

535 000
clients assainissement



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

Opérations d'Eranove (via ses Filiales ou des contrats de services)

CÔTE D'IVOIRE

Gestionnaire de service public d'électricité

CIE

+ 2 200 000 clients
+ 704 MW capacité de production exploitée
+ 52 000 km de réseau de transport et distribution
+ 4 818 employés

Producteur indépendant d'électricité

CIPREL

+ 543 MW de capacité de production
+ 115 employés

Fibre optique Transmission de données

Awale

+ 457 utilisateurs finaux raccordés
+ 797 km de fibre optique installés exploités

Gestionnaire de service public d'eau et assainissement

SODECI s.a.

+ 1 156 000 clients eau potable
+ 535 000 clients assainissement
+ 264 millions de m³ production d'eau potable
+ 2 738 employés

Efficacité énergétique Énergies de sources renouvelables

Smart Energy
Garantir votre performance énergétique

+ 1 935 tonnes de rejets de CO_2 évitées grâce aux audits énergétiques

SÉNÉGAL

Gestionnaire de service public d'eau

SDE
SÉNÉGALAISE DES EAUX

+ 778 200 clients
+ 191 millions de m³ production d'eau potable
+ 1 213 employés

RD CONGO

Contrat de services eau potable (2012-2018)

REGIDESO

Projets en développement exclusif Eranove

GABON

Production électrique

ASOKH ENERGY
+ Centrale hydroélectrique de Ngoulmendjim (83 MW)

LOUETSI ENERGY
+ Centrale hydroélectrique de Dibwangui (15 MW)

Production eau potable

ORÉLO
+ Usine de production d'eau potable (140 000 m³/jour)

TOGO

Production électrique

KÉKÉLI EFFICIENT POWER
+ Centrale thermique cycle combiné (65 MW)

MALI

Production électrique

KÉNIÉ
+ Centrale hydroélectrique (42 MW)

CÔTE D'IVOIRE

Production électrique

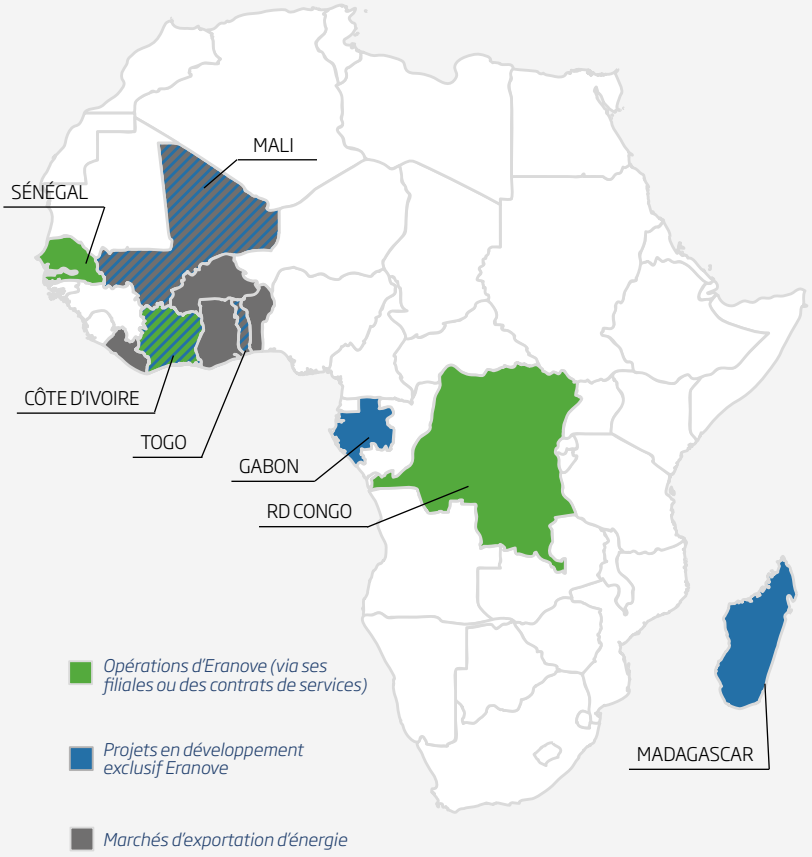
ATINKOU
+ Centrale thermique cycle combiné (390 MW)

CAVALLY
+ Aménagement hydroélectrique (~250 MW)

MADAGASCAR

Production électrique

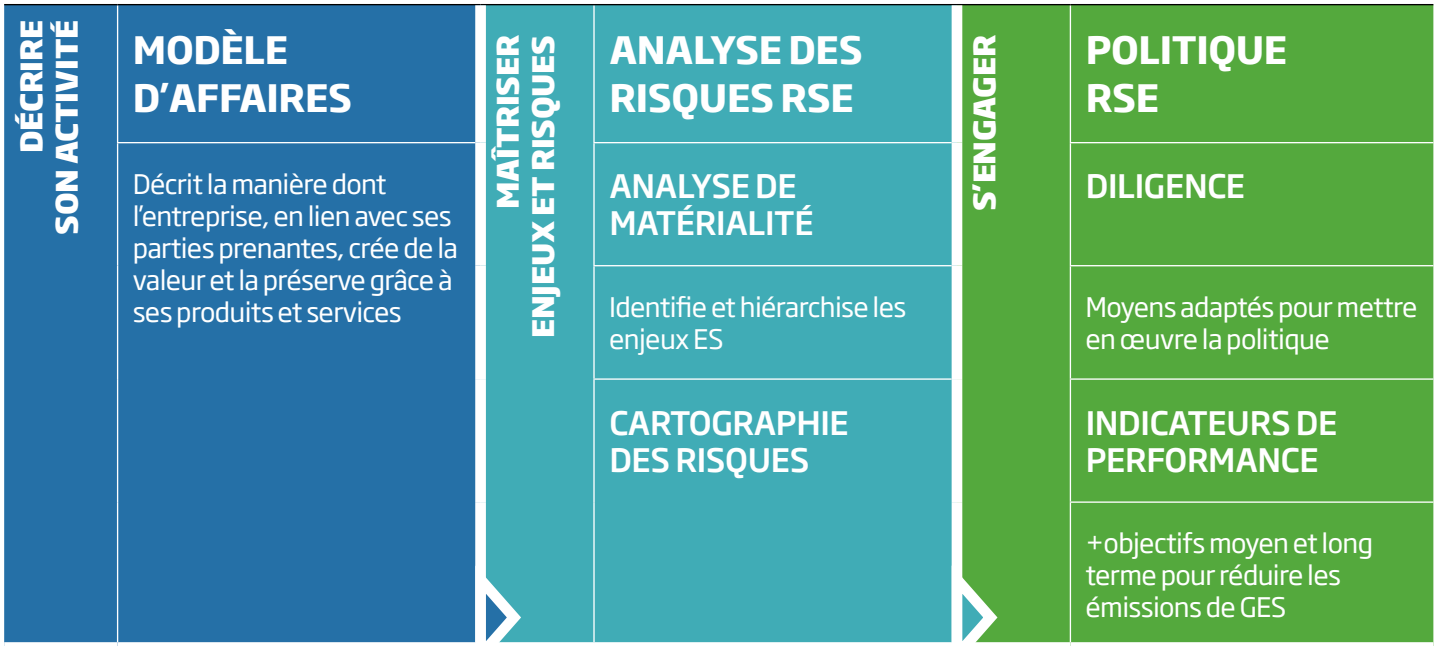
SAHOFIKA
+ Centrale hydroélectrique (200 MW)



Déclaration de performance extra-financière

Le groupe Eranove est engagé dans une politique RSE volontaire. Chaque société du groupe construit et met en œuvre des dispositifs et actions RSE qui s'intègrent dans le cadre de la politique RSE du Groupe, visant à maîtriser les impacts des risques et opportunités significatifs en matière sociale, environnementale et sociétale.

Le groupe reporte les actions et résultats de manière consolidée. Pour l'exercice 2018 le groupe présente sa Déclaration de Performance Extra-Financière, en conformité avec les textes de la réglementation française issus de la transposition de la Directive 2014/95/UE[1] sur le reporting non financier.

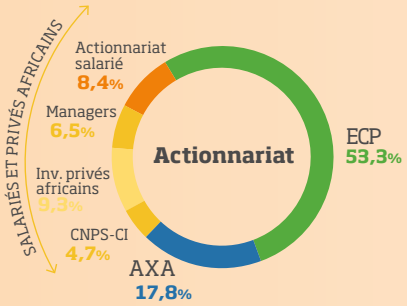


1 *Directive 2014/95/UE du Parlement européen et du Conseil du 22 octobre 2014 modifiant la directive 2013/34/UE en ce qui concerne la publication d'informations non financières et d'informations relatives à la diversité par certaines grandes entreprises et certains groupes*

NOTRE MODÈLE DE CRÉATION DE VALEURS

NOTRE ÉCOSYSTÈME D'AFFAIRES - Les principales parties prenantes de nos activités

NOS ACTIONNAIRES
(31 décembre 2018)



NOS COLLABORATEURS

- Du Groupe
- Des sociétés opérationnelles, filiales
- Du GIE (Groupement d'intérêt économique)

LES RESSOURCES QUE NOUS UTILISONS

CAPITAL HUMAIN
- équipes formées et mobilisées
- emplois justes et durables
- protection sociale avancée

+9 000
collaborateurs

CAPITAL FINANCIER
- actionnariat stable et engagé
- capacité d'autofinancement

597 M€
de Produit des activités ordinaires (PAO)

CAPITAL INDUSTRIEL

Infrastructures affermées

ÉLECTRICITÉ

100 MW
centrales thermiques

604 MW
centrales hydroélectriques

52 000 km
de réseaux électriques

EAU

1 700 000 m³/j
production

29 000 km
réseaux

ASSAINISSEMENT

+ 2 400 km
réseaux

Infrastructures "en propre"

543 MW centrale à gaz à cycle combiné
797 km fibres optiques

CAPITAL ENVIRONNEMENT
- Besoins en eau : **6,8 Mm³** consommation eau / an,
- Besoins en matières premières (**837 Mm³** gaz naturel /an)
- Besoins en électricité (**402 GWh/ an**)

NOS MÉTIERS ET ACTIVITÉS

NOTRE STRATÉGIE : rendre accessibles les services essentiels de la vie, dans une dynamique résolument innovante, performante et africaine, telle est la stratégie inclusive du groupe industriel Eranove. À travers un actionnariat privé africain et salarié, l'autonomie de ses filiales, l'investissement dans la formation et l'amplification de la digitalisation, le groupe Eranove offre des solutions d'excellence adaptées à chaque écosystème. Il se positionne en partenaire de confiance grâce à son engagement citoyen et responsable.

NOTRE AMBITION : Devenir un leader industriel panafricain dans la gestion de services publics et la production d'électricité et d'eau potable.

NOS MÉTIERS / NOS IMPLANTATIONS : gestionnaire de services publics (électricité, eau potable, assainissement) ; producteur indépendant d'électricité et d'eau ; efficacité énergétique ; transmission de données ; formation.

Présence dans 7 pays du continent africain.

NOS MARCHES - NOS CLIENTS

Les hyper-tendances pour le moyen et long terme

NOS MARCHES
L'Afrique, sur les marchés de :
- La délégation de services publics eau, électricité, assainissement
- La production indépendante d'électricité et d'eau potable
- L'efficacité énergétique
- La transmission de données
- La formation

HYPER-TENDANCES
- Hausse de la consommation des particuliers à faible revenu vs baisse de la consommation des gros clients (efficience, autoproduction)
- Décentralisation des marchés
- Changement climatique
- Digitalisation

NOS FOURNISSEURS ET PARTENAIRES

- Les institutions financières
- Les partenaires développeurs locaux
- Nos fournisseurs
- Les bureaux d'études, consultants et centres de recherche

LA SOCIÉTÉ CIVILE

- Les riverains des infrastructures exploitées
- Les ONGs

LES INSTITUTIONS

- Les États concédants, les régulateurs
- Les collectivités locales et territoriales
- Les agences de contrôle

NOTRE CHAÎNE DE VALEUR :

Gestion de projets → Ingénierie de financement → Exploitation et maintenance des installations de production → Transport → Distribution → Commercialisation → Gestion de la relation avec les concédants et les clients

LES FACTEURS CLÉS DE PERFORMANCE ET DE RÉSILIENCE DE NOS ACTIVITÉS :

- Gouvernance forte
- Mise en valeur et développement d'expertises locales
- Relations de proximité et de confiance avec les États
- Sources de financement diversifiées
- Partenaires techniques de référence internationale
- Engagement RSE aux standards internationaux

NOS CLIENTS

Les États Africains, particuliers, entreprises, administrations

2,2 M clients
électricité

1,9 M clients
eau

535 000 clients
assainissement

21 clients
grands compte efficacité énergétique

457 clients
transmission de données

NOS IMPACTS ET RÉSULTATS CLÉS

POUR NOS SALARIES

104,4 M€
masse salariale

5 916
formations suivies
(2,90 % m. salariale)

certifications
ISO 45001

16 M€
de dépenses de politiques sociales

POUR LES COMMUNAUTÉS

830 000 clients
bénéficiaires de programmes sociaux

668 recrutements

Riverains des installations intégrés dans une démarche
ISO 26000

1,24 M€
d'actions RSE

POUR NOS ACTIONNAIRES

- Rentabilité économique et financière des activités
- Maîtrise des risques et des opportunités

POUR NOS CLIENTS

- Augmentation accès aux services essentiels (**+38 %** de clients depuis 2015)
- Qualité de service (Eau potable : **+ 91 %** analyses conformes - Électricité : **22 heures** TMC - **96,7 %** taux de disponibilité)
- Parcours client fluidifié grâce à l'innovation (centres de relation client, applications mobiles, e-agence, réseaux sociaux)

POUR LES INSTITUTIONS

- Des services stratégiques pour le développement économique
- Des services performants (rendements)
- Un partenaire proche et de confiance

POUR L'ENVIRONNEMENT

- Certifications **ISO 14001**
- Optimisation empreinte carbone (**458 kgCO_2e/ MWh, 0,63 kg CO_2e/ m³** eau, **590 MW** projets hydroélectriques)

Nos valeurs, sources d'innovation

Les valeurs du groupe Eranove sont le ciment de la culture du groupe, elles sont partagées par tous les collaborateurs qui s'efforcent de les incarner au quotidien.

PERFORMANCE

Pour le groupe Eranove, la recherche de performances pour ses clients, ses actionnaires, ses collaborateurs et pour la société, est permanente et plurielle : économique, sociale, financière, technique, humaine, environnementale et sociétale.

A chaque niveau de la chaîne de valeur, les performances sont déclinées en objectifs collectifs placés dans un cercle d'amélioration continue.

COMPÉTENCE

La principale richesse du Groupe Eranove est son capital humain constitué d'une mosaïque d'expertises panafricaines. .

Grâce à des programmes performants de recrutement, de formation et de partage d'expériences, ce capital est doté de compétences pointues et en constant développement.

AFRIQUE

Le groupe Eranove opère en Afrique, pour l'Afrique et par l'Afrique depuis 60 ans. Cette empreinte africaine s'exprime à travers son modèle managérial responsabilisant et sa politique sociale axée sur l'entraide, le partage et la fraternité.

L'ancrage en Afrique du groupe Eranove garantit une relation de proximité durable avec ses clients, partenaires et communautés d'accueil.

RESPONSABILITÉ

Eranove est un groupe citoyen, soucieux de ses droits et devoirs vis-à-vis de la société et de l'environnement. Il promeut un comportement éthique, lien de confiance entre l'entreprise et son écosystème et facteur de durabilité des affaires.

Chacun des membres du groupe Eranove, engagé dans la transmission de ces valeurs, est conscient de son rôle vis-à-vis de ses collègues, de ses parties prenantes et de la planète..

RIGUEUR

La gouvernance du groupe Eranove vise à garantir la transparence et la rigueur en s'appuyant sur des organes forts, éthiques et responsables.

Chaque collaborateur évolue avec intégrité et professionnalisme dans le respect des réglementations locales, des standards internationaux et suivant des pratiques certifiées selon les référentiels ISO.

CRÉATIVITÉ

Empreint du contexte culturel, des réalités opérationnelles techniques, humaines et environnementales de ses lieux d'implantation, le groupe Eranove peut en permanence anticiper les besoins de ses clients et proposer des solutions innovantes et sur-mesure.

La créativité est portée aussi bien dans l'exploitation que dans les projets dans un esprit d'ouverture et de partage d'idées.

Évaluation, suivi et gestion du risque non financier

L'identification et l'analyse des risques[2] extra-financiers sont réalisées selon les principes de l'ISO 310001[3] et les principes généraux de gestion des risques[4] de l'AMF. L'identification, l'analyse et le traitement des risques publiés de manière consolidée dans la présente Déclaration de Performance Extra-Financière ont fait l'objet, tel que détaillé dans l'annexe méthodologique, d'un processus participatif associant largement l'encadrement des principales sociétés du groupe. Chaque société assure le suivi et la gestion des risques non financiers de son périmètre.

Capital humain - Politique RSE - Axe 1 (ressources humaines), chap. introductif

Domaine de risque	Principaux facteurs d'impacts risques et opportunités liés à nos activités, notre chaîne de valeur et nos produits et services	Indicateurs de moyens (IM) ✪ Indicateurs de résultats (IR)	Axes d'amélioration engagés pour les prochains exercices
Risque de dégradation de la performance pour cause de non adéquation des compétences	La qualité et la disponibilité des compétences sont des facteurs clés de performance. La transformation digitale amène des évolutions fortes au sein de chaque métier. L'inadéquation des compétences avec l'évolution des besoins de compétences et le turn-over subi pourraient impacter la performance. → ***Développer le capital humain : Investir dans la formation, chap.4***	• € dépensés en formation interne et externe (IM) • % de la masse salariale (IM) • Nombre d'heures de formation par collaborateur (IR)	Renforcement de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
Risque d'atteinte à la santé, la sécurité et la sûreté des collaborateurs	Nos activités de production-transport-distribution et commercialisation d'électricité et d'eau peuvent exposer nos collaborateurs à des conditions de travail exigeantes. Elles peuvent être source d'accidents de travail (ex. électrocution) ou de maladies professionnelles (ex. TMS). Sur le terrain ou dans les projets, les collaborateurs sont parfois exposés à des atteintes à leur sécurité. Enfin, les conditions sanitaires (hygiène, pandémie) doivent être prises en compte. → ***Développer le capital humain : Encourager les emplois justes et durables chap. 4.A, Renforcer la santé et la sécurité au travail, chap. 4.C*** → ***Construire notre engagement sur une gouvernance forte, Évaluer et certifier nos systèmes de management, chap. 1.D***	• Temps de travail et taux d'absentéisme (IR) • Accidents de travail (taux de fréquence et gravité) (IR) • Nombre de maladies professionnelles (IR) • Entités certifiées ISO 45001 / OHSAS 18001 (IR)	• Périmètre des certifications ISO 45001 / OHSAS 18001 • Élargissement des programmes de sûreté des collaborateurs sur le terrain et pour les projets
Risque de dégradation de la performance pour cause de défaut de prise en charge sociale des collaborateurs	Dans un contexte concurrentiel d'une part et pour sa résilience d'autre part, l'entreprise doit être en capacité d'attirer et de retenir les talents utiles à ses activités et ses développements. Par ailleurs, l'environnement réglementaire des pays d'opérations n'offre pas nécessairement le bon niveau de protection sociale et peut impliquer des ajustements par société et par pays. → ***Développer le capital humain : encourager les emplois justes et durables, chap 4.A - Protéger nos collaborateurs, chap. 4.B***	• Évolution de la masse salariale (€) (IM) • Suivi des salaires (€) par catégorie socio professionnelle et par genre (IR) • Dépenses et fonds volontaires en matière de politique sociale (€) (IR) • Accompagnements à la gestion du budget familial (IM)	

Protection de l'environnement - Politique RSE - Axe 2 (environnement), chap. introductif

Domaine de risque	Principaux facteurs d'impacts risques et opportunités liés à nos activités, notre chaîne de valeur et nos produits et services	Indicateurs de moyens (IM) ✪ Indicateurs de résultats (IR)	Axes d'amélioration engagés pour les prochains exercices
Risque de non compétitivité pour investissements en mise en conformité **Risque d'accidents générateurs de pollutions**	Nos sites de production sont soumis à des réglementations de protection de l'environnement et d'exploitation des installations classées et pourraient faire l'objet d'accident (ex. explosion, rupture de barrage) ou de retrait d'autorisation. Par ailleurs, nos standards environnementaux et le renforcement constant des réglementations entraînent des dépenses de mises en conformité (investissement et exploitation) qui pourraient entraîner une hausse des prix de revient et impacter la compétitivité. Une attention particulière doit être portée aux rejets dans l'eau et l'air. → ***Préserver l'environnement et intégrer le changement climatique : Maîtriser nos rejets chap 3.C,*** → ***Construire notre engagement sur une gouvernance forte, Évaluer et certifier nos systèmes de management, chap 1.D***	• Suivi de la qualité des rejets dans l'air (IR) • Provisions et garanties pour risques environnementaux (IR) • Suivi des accidents et presque accidents (IM) • Entités certifiées ISO 14001 (IM)	• Suivi du périmètre des certifications ISO 14001 • Consolidation du suivi des rejets dans l'eau • Reporting des accidents et presqu'accidents, • Consolidation d'audits des risques environnementaux, • Recensement des actions d'alerte et sensibilisation des Autorités sur les situations à risque
Risque de dégradation de la performance causées par des pertes (production et distribution)	Nos installations en propre ou concédées exigent une efficience maximale permettant d'éviter les pertes depuis la production jusqu'à la distribution que ce soit pour l'eau ou l'électricité. L'optimisation des consommations (énergie, gaz, etc.) et la limitation des gaspillages sont source de performance. La disponibilité et la volatilité des ressources non renouvelables sont à considérer. Pour l'eau, l'augmentation de la demande, la qualité et la disponibilité de la ressource dynamisent et conditionnent nos activités. → ***Rendre accessibles les services essentiels de la vie : Améliorer les performance des installations chap. 2.A***	• Rendement des usines et des réseaux (IR) • Programmes d'actions d'amélioration de l'efficacité des installations (IM)	• Recensement des actions de réduction des fuites et ruptures, • Recensement des actions d'alerte et de sensibilisation des Autorités sur les capacités de production et de distribution
Risque de baisse de disponibilité des ressources lié au changement climatique	Le développement économique, la démographie et le changement climatique entraînent une demande croissante des énergies renouvelables, parmi lesquelles l'énergie hydro-électrique. Dans le même temps, les événements climatiques extrêmes (inondation, sécheresse, etc.) pourraient dégrader nos infrastructures et peser sur la ressource en eau. → ***Préserver l'environnement et intégrer le changement climatique. : Lutter contre le changement climatique chap.3.D,*** → ***Construire notre engagement sur une gouvernance forte : évaluer et certifier nos systèmes de management, chap 1.D***	• Suivi des consommations d'énergie de la production et distribution d'eau (en kWh/ m³ vendu) et du rendement électricité (IR) • Capacité de production globale (IR) • Électricité et eau potable produite Part des capacités de production (MW) et de production(GWh d'électricité renouvelable (IR)	• Suivi du périmètre des certifications ISO 50001 • Formalisation du suivi des ressources en eau • Recensement des actions d'alerte et de sensibilisation des Autorités sur l'évolution des ressources en eau • Engagement de réduction relative des émissions de gaz à effet de serre à court, moyen et long terme

2 *Les indicateurs clé de performances correspondant aux risques principaux sont indiqués tout au long du rapport par une étoile ✪*
3 *ISO 31000 : 2018 Management du risque -- Lignes directrices*
4 *AMF – Les dispositifs de gestion des risques et de contrôle interne – Cadre de référence – juillet 2010*

Relations avec la société - Politique RSE - Axe 3 (société), chap. introductif

Domaine de risque	Principaux facteurs d'impacts risques et opportunités liés à nos activités, notre chaîne de valeur et nos produits et services	Indicateurs de moyens (IM) ✪ Indicateurs de résultats (IR)	Axes d'amélioration engagés pour les prochains exercices
Risque de dégradation de la santé des tiers (accidents, maladies)	Les deux services essentiels (eau, électricité) cœur de nos activités peuvent entraîner des conséquences sur la santé, par exemple pour l'électricité, l'électrocution et pour l'eau, les maladies hydriques. Sur notre périmètre de responsabilité, doivent être pris en compte les mauvais usages et raccordements, la qualité des installations et des infrastructures. → ***Contribuer au développement local. Répondre aux enjeux de santé publique chap. 5.C*** → ***Développer le capital humain : Renforcer la santé et la sécurité au travail, chap 4.C***	• Nombre d'analyses microbiologiques et physico-chimiques réalisées (IR) ; • Taux de conformité aux normes de santé publique (IR) • Programme de suivi et de gestion des incidents des tiers (IM)	• Consolidation des audits des risques santé / sécurité, • Recensement des actions d'alerte et de sensibilisation des Autorités sur les situation d'exposition aux risques santé sécurité de tiers
Risque de non-paiement et grève pour non acceptation du prix ou de la qualité de service	La qualité de service est due au client. C'est un élément clé de l'appréciation du prix, de la fidélisation et du paiement effectif. Les pannes sur toute la chaîne de la production à la distribution sont potentiellement pénalisantes et doivent être limitées. Le coût des services essentiels, en particulier de l'eau et de l'électricité sont des charges sensibles dans le budget des ménages et des entreprises. → ***Construire notre engagement sur une gouvernance forte, Évaluer et certifier nos systèmes de management, chap 1.D*** → ***Contribuer au développement local . Placer le client au centre des organisations chap. 5.C.1***	• Indicateurs de satisfaction clients (IR) • Temps moyen de coupure (IR) • Entités certifiées ISO 9001 (IM)	• Suivi du périmètre des certifications ISO 9001 • Recensement des actions de sensibilisation sur l'organisation du secteur • Publication des indices de satisfaction clients dans la limite des dispositions contractuelles et des autorisations de l'Etat.
Risque de dégradation de la performance pour fraudes	Le contexte de nos activités expose l'entreprise à des détournements indus des services et des fraudes qui nécessitent une capacité de détection et de lutte contre ces pratiques. → ***Construire notre engagement sur une gouvernance forte : Placer l'éthique au centre de nos dispositifs de bonne gouvernance chap.1.C***	• Actions de lutte contre la fraude (IM)	• Consolidation des programmes de surveillance de la fraude
Risque de défiance des investisseurs ou concessionnaires pour manque de communication et de transparence sur les aspects ESG	La qualité des relations avec les institutions et agences dans les pays où nous opérons est déterminante. Nous fournissons des services essentiels. Ces relations exigent le respect de nos engagements contractuels, professionnalisme et expertise, dialogue et transparence. L'obtention ou le renouvellement des concessions exigent un haut niveau de service et intégrité. → ***Rapport de développement durable*** → ***Rendre accessibles les services essentiels de la vie : Développement de façon durable de nos capacités de production chap. 2.B***	• Reporting des actions RSE (publication des rapports DD) (IM)	• Plaidoyer et communication RSE • Organisation E&S des projets
Risque de réduction de l'activité liée au refus par les communautés de nos projets ou contestations sur nos sites existant	Les relations avec les communautés proches de nos infrastructures existantes et nos projets se doivent d'être constructives. Les attentes et intérêts raisonnables sont pris en compte par l'entreprise pour assurer un ancrage local de qualité. → ***Contribuer au développement local. Nourrir les liens de proximité, chap 5.C*** → ***Rendre accessibles les services essentiels de la vie : Développement de façon durable de nos capacités de production chap. 2.B***	• Dépense d'actions de soutien/ mécénat et partenariat (€) (IR) • Entités évaluées ISO 26000 (IM) • Cartographie des parties prenantes clés (IM) • Actions mises en œuvre (IM) • Plans d'Engagements des Parties Prenantes mis en place sur les projets (IM)	• Suivi du périmètre des évaluations ISO 26000

Gouvernance - Politique RSE - Axe 4 (gouvernance), chap. introductif

Domaine de risque	Principaux facteurs d'impacts risques et opportunités liés à nos activités, notre chaîne de valeur et nos produits et services	Indicateurs de moyens (IM) ✪ Indicateurs de résultats (IR)	Axes d'amélioration engagés pour les prochains exercices
Risque de non-conformité aux standards et réglementations en matière de lutte anti-corruption	Le respect des meilleurs standards internationaux de gestion, des normes internationales de comportement et la conformité aux réglementations s'imposent à notre entreprise internationale, pour sa pérennité et ses développements. La loyauté des pratiques implique une intégrité sans faille indispensable à la confiance dans toutes nos relations d'affaires. → ***Construire notre engagement sur une gouvernance forte : Placer l'éthique au centre de nos dispositifs de bonne gouvernance chap.1.C***	• **Nombre de personnes formées / sensibilisées à l'éthique (IR)** • **Dépenses effectuées dans la promotion de l'éthique (€) (IR)** • **Avancement du programme «Sapin II» (IM),** • **Entités évaluées ISO 19600 et certifiées ISO 37001 (IM)**	• **Périmètres des évaluations ISO 19600 et certifications ISO 37001** • **Reporting des alertes et des sanctions**
Risque réputationnel lié à la mauvaise gestion des mises en cause	La réputation de l'entreprise est un actif précieux et la confiance en l'entreprise est une condition de maintien et d'accès au marché. Ce faisant, toutes dispositions doivent être prises en prévention pour éviter les événements qui pourraient survenir et mettre en cause l'entreprise. Pour maintenir la confiance, la qualité de dialogue, la transparence et le reporting extra-financier sont autant de leviers. En cas de survenance d'un événement non souhaité, la réactivité, la bonne gestion de crise et la communication associée permettent de préserver la réputation. → ***Construire notre engagement sur une gouvernance forte : Développer des partenariats public - privés équilibrés chap. 5.A***	• **Déploiement de procédures de gestion de crise (maîtrise des conséquences) (IM)** • **Déploiement de dispositifs en place pour limiter les causes, par entité (IM)**	• **Gestion des mises en cause**

Notre politique RSE

VISION

Pour le groupe ERANOVE, la RSE est au service de la performance, avec un impact positif sur l'ensemble de ses parties prenantes: les actionnaires, les collaborateurs, les clients, les partenaires, les fournisseurs, les communautés. Le développement des services de l'eau et de l'énergie, l'accès à l'information et la formation, constituent tout à la fois des opportunités de croissance, de mieux-être et de développement de la société. Cette performance est rendue possible en s'appuyant sur notre culture, nos valeurs et en les partageant.

Axe 1 (ressources humaines). Développement du capital humain et employeur responsable

Axe 2 (environnement). Prévention, optimisation des ressources et solutions

Axe 3 (société). Accès aux services essentiels et développement des communautés

Axe 4 (gouvernance). Gouvernance éthique et conformité

Engagements

Nous nous engageons pour des emplois durables, dans le respect des normes locales et internationales. La santé, la sécurité, la formation et l'actionnariat salarié sont les leviers du développement, de l'épanouissement et de la fidélisation des collaborateurs.

Nous prévenons les pollutions et optimisons les ressources. Notre offre de production, nos services et nos performances sont porteurs de solutions pour la planète.

Nous respectons les droits humains. Nos services sont accessibles et de qualité. Nous contribuons au développement des communautés locales et impliquons nos fournisseurs dans la RSE.

Notre gouvernance s'appuie sur les meilleures pratiques internationales et intègre les critères ESG : Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance. Éthique et conformité cimentent nos actions.

Domaines d'actions

- Santé et sécurité
- Développement des compétences et management des talents
- Dialogue social et respect des droits fondamentaux du travail, y compris chez nos sous-traitants
- Protection sociale et rémunération équitable

- Prévention des pollutions (eau, air, sol)
- Performances et optimisation des ressources, de la production à la livraison
- Efficacité énergétique et promotion de l'autoproduction en énergies durables
- Productions et technologies renouvelables et/ou efficientes

- Accès à des services de base de qualité
- Dialogue constructif avec les institutions et les parties prenantes
- Entrainement de nos partenaires et fournisseurs dans la démarche RSE
- Impact local positif de nos activités (santé, éducation, emplois, achats, mécénat)

- Gouvernance forte, intégration de critères de décision ESG dans la prise de décision
- Mesure de la performance extra-financière et transparence
- Conformité et lutte contre la corruption
- Transversalité opérationnelle et partages de bonnes pratiques éthiques et RSE

Valeurs

Nos valeurs, empreintes d'Afrique : compétences - performance - rigueur - créativité - responsabilité sont exprimées dans notre charte éthique et responsabilité d'entreprise et guident nos actes au quotidien.

Impacts

Notre contribution au développement durable de la société est significative sur 8 des 17 Objectifs de Développement Durable de l'ONU. Nous amplifions chaque fois que possible notre impact positif.

CHAPITRE 1

CONSTRUIRE NOTRE ENGAGEMENT SUR UNE GOUVERNANCE FORTE

Un système de management performant empreint de culture africaine

Des organes de gouvernance forts

L'éthique au centre de nos dispositifs de bonne gouvernance

Un système de management QSE

certifié ISO 9001
OHSAS 18001
et ISO 14001

✪ 1 746 personnes

formées à la lutte
anti-corruption depuis 2016

Un cercle métier au service de la RSE

A. DÉCIDER AVEC DES ORGANES DE GOUVERNANCE FORTS

Bénéficiant de l'expérience RSE d'Emerging Capital Partners (ECP), l'actionnaire majoritaire d'Eranove, **le groupe Eranove a mis en place un système de gouvernance conforme aux pratiques internationales promues par les investisseurs socialement responsables.**

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

1. Le Conseil d'Administration

RÔLE

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

COMPOSITION AU 31 DÉCEMBRE 2018

Le Conseil d'Administration du groupe Eranove est présidé par M. Vincent Le Guennou, co-CEO d'Emerging Capital Partners (ECP) et compte sept administrateurs.
M. Jean-Marc SIMON, ECP FII Finagestion SARL
M. Brice LODUGNON, Emerging Capital Partners (ECP)
M. Julien GAILLETON, AXA
M. Philippe de MARTEL, AXA
M. Mansour Mamadou CAMA,
M. Marc ALBEROLA,
M. Éric TAUZIAC,

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

© ERANOVE

2. Les comités dépendants du Conseil d'Administration

Rôle et composition des comités au 31 décembre 2018

Comité Stratégique

RÔLE

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

COMPOSITION

Le Comité stratégique est composé de quatre administrateurs de la société. Il est présidé par M. Marc Albérola, Directeur général du groupe Eranove, et composé de M. Brice Lodugnon Managing Director ECP, M. Philippe de Martel, Global Head Corporate Finance d'Axa, M. Julien Gailleton, Principal Infrastructure Equity chez AXA Investment Managers et de M. Éric Tauziac, Secrétaire général du groupe Eranove. .

Comité d'audit

RÔLE

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

COMPOSITION

Le Comité d'audit est composé de trois membres, dont un est désigné parmi les membres indépendants du Conseil d'Administration, sur proposition du Comité des nominations. Son Président est désigné par le Conseil d'Administration. Il ne comprend aucun dirigeant mandataire social.
Le Comité d'audit est actuellement présidé par M. Brice Lodugnon, Managing Director ECP, et composé de M. Marc Albérola, Directeur général du groupe Eranove, M. Éric Tauziac, Secrétaire général du groupe Eranove, et M. Philippe de Martel, Global Head Corporate Finance d'Axa

Comité de Rémunération et des Nominations

RÔLE

La mission principale du Comité des rémunérations est d'assister le Conseil d'Administration dans la détermination et l'appréciation régulière de l'ensemble des rémunérations et avantages des dirigeants mandataires sociaux de la société.
Quant au Comité des nominations, son rôle est d'assister le Conseil d'Administration dans la composition des instances dirigeantes du groupe.
Ces comités se réunissent autant que de besoin et, en tout état de cause, au moins une fois par an, préalablement à la réunion du Conseil d'Administration.

COMPOSITION

Le Comité des rémunérations et des nominations est composé de deux administrateurs.

3. Les comités dépendants de la Direction générale

Au 31 décembre 2018

Comité d'opérations COMOP

RÔLE

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

COMPOSITION

Le COMOP est présidé et animé par le Directeur général du groupe Eranove, M. Marc Albérola, et composé de Mme Pascale Albert-Lebrun, Directrice générale adjointe du groupe Eranove, M. Éric Tauziac, Secrétaire général du groupe Eranove, M. Mamadou Dia, Directeur groupe Eau et assainissement, M. Ralph Olayé, Directeur du Développement et du management des projets, des Directeurs généraux des filiales et du GIE (GS2E).

Comité de Gestion COGES

RÔLE

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

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

COMPOSITION

Le COGES est composé pour le groupe Eranove du Directeur général, M. Marc Albérola et du Directeur général adjoint, Mme Pascale Albert-Lebrun, du Directeur général de chaque société et de ses collaborateurs en charge des aspects économiques et financiers (DGA, Secrétaire général, Directeur administratif et financier, etc.).

B. PÉRENNISER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

1. Un management adapté aux réalités culturelles

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

> " La gestion d'une entreprise en Afrique doit tenir compte de son environnement socioculturel et utiliser des méthodes de motivation liées aux valeurs locales. "

Concrètement, les principes préconisés sont les suivants :

+ Les antennes régionales sont organisées autour de quatre fonctions clés (administration, commercial, technique et stock) sans lien hiérarchique entre elles et dépendant toutes d'un Directeur régional. Dans cette organisation, une place privilégiée est réservée aux femmes.

+ Les niveaux hiérarchiques sont réduits pour favoriser la circulation de l'information, accroître la délégation de pouvoir et l'autocontrôle, et faciliter la prise de décision.

+ La pression communautaire est contrebalancée à la fois par l'instauration d'un principe de gestion simple, basé sur le contrôle interne croisé et par la création de divers fonds sociaux. Ces fonds sociaux, venus renforcer la chaîne de solidarité, ont joué un rôle capital dans le maintien d'un bon climat social et l'instauration d'un esprit d'entreprise.

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

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

2. Une organisation en cercles métiers

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

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

À fin 2018, on dénombre les sept cercles métiers suivants.

Le cercle d'avenir a pour objectif l'identification des relais de croissance pour le groupe et vise à développer une démarche d'innovation et de progrès continu au sein des différentes filiales.

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

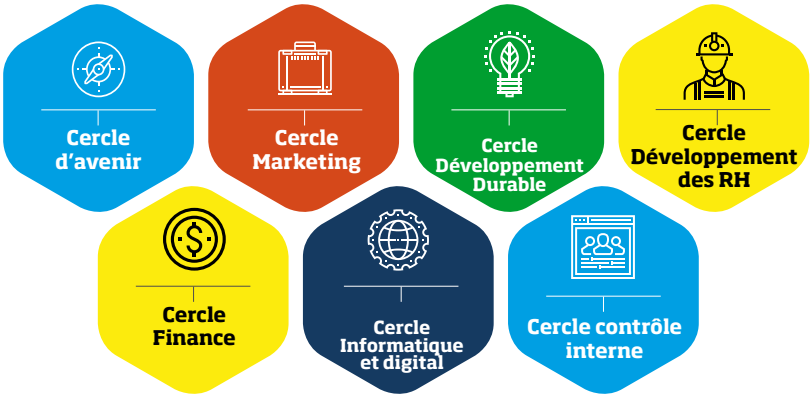
Le cercle de développement des ressources humaines favorise la déclinaison dans chaque entité de l'ambition du groupe en matière de développement du capital humain (démarche compétences, processus de recrutement et d'intégration, formation…), tout en tenant compte des spécificités de chacune d'entre elles.

Le cercle de développement durable promeut la culture RSE dans le groupe, définit le reporting extra-financier et assure la visibilité des réalisations et engagements de chaque entité.

Le cercle finance vise en particulier à fédérer les équipes Finance du groupe, à identifier les besoins de montée en compétences et à diffuser les compétences techniques au sein de chaque filiale.

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

Le cercle marketing vise à maximiser le niveau de satisfaction client, en particulier dans les sociétés de services publics du groupe.



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

Depuis 2010, sous l'impulsion du Directeur général, **l'éthique se trouve au cœur du dispositif de gouvernance d'Eranove.** Pour Eranove, groupe citoyen et responsable en Afrique, pour l'Afrique et par l'Afrique, le comportement éthique constitue un lien de confiance entre l'entreprise et son environnement. Il représente l'une des conditions centrales de la pérennité des affaires.

Formalisé dans sa **charte éthique et de responsabilité d'entreprise**, l'engagement du groupe Eranove se décline à trois niveaux :

- Celui du groupe, par l'adhésion aux valeurs universelles et aux principes de protection des personnes, des biens et de l'environnement, ainsi que par l'animation des systèmes de gestion éthique.
- Dans chacune des sociétés du groupe à travers la mise en place et l'animation des dispositifs de promotion de l'éthique et de la responsabilité d'entreprise.
- Pour chaque collaborateur, en faisant vivre les valeurs du groupe au quotidien.

Dans le domaine de l'éthique, l'engagement ne se décrète pas mais se construit au sein de chaque société, en prenant en compte les valeurs, la culture et les enjeux spécifiques de l'activité. C'est pourquoi, tout en partageant des objectifs et valeurs communs, chaque société développe une organisation et un dispositif éthique spécifique qui évolue dans une démarche d'amélioration continue.

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

- Une cartographie des risques de corruption permettant d'identifier les activités à risque, de coter l'impact potentiel et la probabilité d'occurrence de chaque risque.
- Un plan de formation éthique couvrant en premier lieu les directions et s'étendant progressivement à tous les collaborateurs.
- Un plan d'actions triennal placé sous la responsabilité d'un comité éthique déployé dans toutes les Directions.
- Une sensibilisation en interne matérialisée par un large déploiement de supports de communication interne (affiches, chartes de bureau, calendriers, guide d'action éthique, parutions dans les lettres mensuelles, etc.).
- Des dispositifs d'alerte éthique par « boîte à idées », email, numéro vert ou via un formulaire directement sur le site Internet.

En complément de la conformité réglementaire, notamment à la Loi dite « Sapin II », l'objectif est de faire certifier ces systèmes selon la norme ISO 37 001 relative aux systèmes de gestion anti-corruption. Première étape vers cet objectif, la CIE a confirmé son rôle de pionnière en Afrique en faisant évaluer en avril 2017 son système de gestion de la conformité selon le référentiel ISO 19 600.

1 746
collaborateurs
formés et sensibilisés à l'éthique

230 041 €
consacrés aux dispositifs de lutte anti corruption

FOCUS

La CIE, pionnière en Afrique en termes d'éthique, de conformité et de lutte contre la corruption

Dans un contexte « rendu complexe par les crises sociopolitiques et l'exposition du secteur de l'électricité à des pratiques de corruption, la CIE entend donner le bon exemple de probité et d'intégrité », explique Emmanuel Kouadio Yao, secrétaire général, dans le rapport annuel du Comité d'éthique de la CIE.

Après l'obtention en 2017 d'une attestation de mise en œuvre d'un système de gestion de la conformité selon le référentiel ISO 19600, **la CIE a poursuivi son engagement en termes d'éthique et de « système de management anti-corruption », dans une démarche de certification ISO 37 001**. L'ISO 37 001 certifie la mise en place dans les entreprises d'un système de prévention de la corruption et de renforcement d'une culture d'entreprise éthique. Un audit en vue de cette certification est prévu au cours du dernier trimestre 2019. Il confirmera à la CIE sa position de pionnière en Côte d'Ivoire en matière d'éthique.

De nombreuses actions de sensibilisation et de formation se sont déroulées en 2018 en interne. Une formation intitulée « Définir et déployer la fonction compliance dans l'entreprise » a été suivie les 15 et 16 février 2018 à Paris par les membres du comité d'éthique de la CIE. Ce dernier a organisé en juin au Centre des métiers de l'électricité (CME) une journée de formation de haut niveau sur la « fraude et la gestion des risques de fraude », destinée à plusieurs directions de la société. Animé par une experte du cabinet canadien Quantum Juricomptable, le séminaire a notamment abordé les 15 bonnes pratiques internationalement reconnues en termes de détection et d'enquête interne sur des actes malveillants. « En marche vers la certification ISO 37 001 », tel était le thème de la 3ème édition des Journées de formation des correspondants éthiques, qui s'est tenue en septembre au CME, suivie par 137 collaborateurs. **Un module par e-learning** est par ailleurs en cours de création, pour permettre aux collaborateurs de s'approprier le management anti-corruption de manière interactive. L'outil proposera des simulations de cas concrets avec des questionnaires à choix multiple, pour évaluer les réponses à apporter à tel ou tel type de situation.

La cartographie des risques de corruption a été élaborée en 2018 pour analyser et hiérarchiser les risques, avant de définir une stratégie de lutte et de prévention. Après la collecte et l'analyse des données, cette étape a permis d'identifier 144 points à surveiller, du risque le plus fort au plus faible. Cette cartographie est mise à jour chaque année, de manière à s'adapter aux évolutions de l'entreprise et de son contexte.

En 2018, sur 49 plaintes reçues au total, 37 ont été résolues (82 %) et 12 sont en cours de traitement. La valeur la plus impactée porte sur le professionnalisme, suivie du respect des lois et règlements. Plusieurs cas de fraude transmis au Département audit et exploitation (DAE) ont été dénoncés par des lanceurs d'alerte, et se sont confirmés après enquête dans leur quasi-totalité. Autant de signes d'avancées, après les programmes de sensibilisation déjà lancés en 2017.

D. ÉVALUER ET CERTIFIER NOS SYSTÈMES DE MANAGEMENT

1. Certifier nos démarches QSE

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

Chaque société opérationnelle du groupe met en œuvre les normes Qualité ISO 9 001 et Environnement ISO 14 001 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), ainsi que la norme ISO 45 001 et le référentiel santé et sécurité OHSAS 18 001 du British Standard Occupationnal Health and Safety Assessment Series (OHSAS). Des audits sont régulièrement réalisés par l'organisme de certification français Association française de normalisation (AFNOR), aboutissant à la reconduction des certifications.

Les mécanismes de certification font partie intégrante du système de management du groupe Eranove et sont indispensables à la réalisation de ses objectifs économiques, sociétaux, sociaux et environnementaux. Le respect des plans d'actions QSE est intégré aux objectifs des dirigeants des sociétés opérationnelles.

Chaque année, chaque entité s'engage dans un programme de renouvellement des certificats (avec migration selon les nouveaux référentiels) et d'élargissement des périmètres.

Le tableau suivant résume les dates de premières certifications et évaluations, ainsi que le périmètre à fin 2018.

Certification QSE
des entreprises du groupe Eranove à fin 2018

		AFNOR ISO 9001 v2015		AFNOR OHSAS 18001 v2007 ISO 45001 v2018		AFNOR ISO 14001 v2015		AFNOR ISO 26000	
		QUALITÉ	Date de 1re certification	SANTÉ & SÉCURITÉ AU TRAVAIL	Date de 1re certification	ENVIRONNEMENT	Date de 1re certification	RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE (NIVEAU ACTUEL)	Date de 1re évaluation
CIE	Production d'électricité	✔	2001*	✔	2017	✔	2010	*Exemplaire*	2014
CIE	Mouvement d'énergie			✔	2014	✔	2014	-	-
CIE	Transport et télécommunications							-	-
CIPREL	Management des projets de construction d'ouvrage de production d'électricité, exploitation et maintenance de ces types d'ouvrage	✔	2004	✔	2009	✔	2009	*Confirmé*	2013
SDE	Tout le périmètre	✔	2002	✔	2010	✔	2016	*Exemplaire*	2015
SDE	Périmètre de 1re certification**			✔	2006		2008	*Maturité*	2012
SODECI	Unités de Production Abidjan	✔	2000***	✔	2015	✔	2015	-	-
SODECI	Maintenance			-	-	-	-	-	-
GS2E	Périmètre de 1re certification	✔	2016	✔	2018	✔	2018	-	-
GS2E	Tout le périmètre		2018						

* *CIE : certification ISO 9001 depuis 2017 du Centre des métiers de l'électricité (CME) et depuis 2018 des Directions de la Médecine du travail, du Patrimoine et budget, Contrôle de gestion et Contrôle interne.*
** *SDE - périmètres de premières certifications : OHSAS 18001, usine de Ngnith (2006) - ISO 14001, 4 usines de production d'eau (KMS, Ngnith, R. Toll et Méthé), Laboratoire et maintenance (2008) - ISO 26000, tout périmètre sauf usine de Khor (2012).*
*** *SODECI : certification ISO 9001 depuis 2000 des Directions Etudes et travaux, Qualité de l'eau, Finances, Comptabilité, Budget et contrôle de gestion, Logistique et Ressources humaines et depuis 2018, des Directions Exploitation Abidjan (y/c 4 DRs Abidjan), Clientèle, Commerciale et Assainissement.*

En parallèle de ces travaux de maintien des acquis et d'extension des périmètres de certifications ISO 9 001, ISO 14 001 et ISO 45 001, certaines sociétés du groupe confirmeront en 2019 leurs positions de pionnières en s'engageant vers les certifications ISO 50 001 (Management de l'énergie) et ISO 37 001 (Système de gestion anti-corruption). Cet ambitieux déploiement s'accompagne d'un important programme de formation. En 2018, sur le périmètre principalement de CIE, SODECI, GS2E et AWALE, ce sont :

- 469 collaborateurs en formation initiale à la démarche QSE.
- 79 collaborateurs formés aux exigences des normes QSE.
- 57 cadres, responsables de processus et responsables QSE, formés au management des processus.
- 29 collaborateurs qui ont suivi une formation d'auditeur interne Qualité, Sécurité, Environnement sur la base des nouveaux référentiels.
- 22 collaborateurs formés à la démarche RSE ISO 26 000.

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

FOCUS

Des systèmes QSE plus proches de l'opérationnel

« Les démarches de certification progressent chaque année au sein du Groupe ERANOVE, notamment à la CIE, la SODECI et GS2E. Ainsi, tout le périmètre du Groupement des Services Eau et Électricité (GS2E) est triple certifié QSE depuis décembre 2018, afin d'assurer en permanence une meilleure qualité de service à ses membres que sont la CIE, SODECI, AWALE et SMART ENERGY.

Afin de rendre les systèmes QHSE plus proches de l'opérationnel, la quasi-totalité du périmètre de la SODECI est certifiée Qualité à l'exception des directions régionales de l'intérieur du pays. Cette certification couvre entre autres, la direction Exploitation à travers toutes les directions régionales à Abidjan, dans le but de toucher au cœur de métier et d'être plus proche des consommateurs. La direction de la Production Abidjan est quant à elle, certifiée QSE, dans un objectif de protection des personnes et des biens tout en minimisant l'impact des activités sur l'environnement. Au sein de la CIE, le pôle Production, transport et mouvement d'énergie (PTME) comprend trois directions se situant au cœur du métier, toutes certifiées QSE. Un renouvellement des certificats est prévu courant 2019, garantissant ainsi la pérennité des actions entreprises pour faire des sites de production des endroits sûrs, tout en veillant à la protection et à la préservation de l'environnement.

Quatre autres entités du pôle administration, gestion et finance (AGF) de la CIE sont certifiées Qualité. Il s'agit du Centre des métiers de l'électricité (CME), certifié en 2017, et depuis 2018, les directions de la Médecine du travail (DMT), du Patrimoine (DP), du Budget, contrôle de gestion et contrôle interne (DBCGCI). Un autre niveau de certification proche des opérations concerne la direction Production d'électricité (DPE) de la CIE, « exemplaire » en termes de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) suite à la dernière évaluation réalisée en 2017 selon le référentiel ISO 26 000. Ce label « Engagé RSE » signifie que la CIE à travers la DPE, va bien au-delà de la production d'électricité dans ses interactions avec son environnement et les zones où sont localisées ses opérations. Le principe qui guide les actions du groupe Eranove en matière de RSE consiste à avoir un impact positif sur l'environnement et les communautés avoisinantes. »

2. S'engager dans une démarche RSE

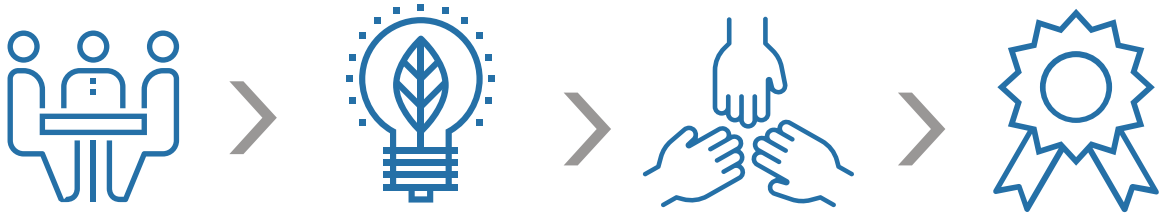
La conscience des enjeux environnementaux dans les principales entreprises opérationnelles du groupe est née avec le management responsable et la triple certification QSE il y a plus de 10 ans.

Depuis 2015, sous l'impulsion de Eranove SA, toutes les sociétés du groupe suivent un ensemble de plus de 200 indicateurs RSE sur un périmètre représentatif de l'empreinte de leurs activités. Chaque année, ces données viennent alimenter un système coordonné au niveau du groupe, véritable outil de suivi et de management. Pour en garantir la transparence, l'exhaustivité et la sincérité, Eranove avait dès le départ choisi **volontairement de construire et de faire valider son reporting RSE** par un Organisme tiers indépendant selon la Loi Grenelle II.

Ces indicateurs environnementaux, sociaux et sociétaux sont désormais intégrés dans le cycle de management de CIE, SODECI, SDE et CIPREL. Ils sont présentés lors des Conseils d'Administration d'arrêté des comptes, en amont de la présentation et de la validation du périmètre extra-financier consolidé du groupe Eranove.

2018 a vu une nouvelle impulsion de la consolidation de l'engagement RSE du groupe Eranove. À travers sa **Déclaration de performance extra-financière,** le groupe décrit son activité, et prouve, au moyen d'une analyse de risques, que ses engagements sont adaptés à la réalité de son activité et couvrent les enjeux les plus importants et pertinents.

Cette démarche structurante, présentée en tête du présent rapport, s'est construite en impliquant un panel d'acteurs de haut niveau et représentatifs de l'ensemble des sociétés. Le résultat, matérialisé par des indicateurs et couvrant les risques les plus importants, est une politique RSE articulée autour de 4 engagements :



> Axe 1 (Ressources humaines), Développement du capital humain et employeur responsable

> Axe 2 (Environnement), Prévention, optimisation des ressources et solutions

> Axe 3 (Société), Accès aux services essentiels et développement des communautés

> Axe 4 (Gouvernance), Gouvernance éthique et conformité

En parallèle, dans la continuité du processus de certification QSE engagé et afin de soutenir sa démarche de développement durable, le groupe Eranove encourage ses sociétés opérationnelles à développer leur responsabilité sociétale suivant la norme ISO 26 000 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), qui fixe les lignes directrices et des objectifs en la matière.

C'est ainsi que la SDE (tout périmètre) et la CIE (périmètre de la production d'électricité) sont évaluées à un « niveau exemplaire ». CIPREL est classé à un « niveau confirmé » sur l'ensemble de son périmètre. Tous les projets aspirent à faire de même autour de leurs futures unités de production.

CHAPITRE 2

RENDRE ACCESSIBLES LES SERVICES ESSENTIELS DE LA VIE

Une capacité de production de

1 247 MW

d'électricité et de

1 700 000 m³/j

d'eau potable

307 000

nouveaux branchements

à des conditions adaptées aux populations aux revenus modestes

2,2 millions

de clients bénéficiant de l'électricité

1,9 million

de clients bénéficiant de l'eau potable

+ 535 000

clients bénéficiant de services d'assainissement

A. AMÉLIORER LES PERFORMANCES DES INSTALLATIONS

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

> " Au cours des cinq derniers exercices, le groupe a démontré une performance soutenue, aussi bien dans le secteur de l'eau potable que de l'électricité.

Quelques mesures clés de la performance dans les activités d'Eranove :

+ taux de disponibilité des ouvrages de production d'électricité : **96,7 %** pour CIPREL et **96,6 %** pour la CIE[5].
+ ✪ rendement global du réseau national de distribution d'électricité de Côte d'Ivoire s'est amélioré de **10,3 %** de 2012 à 2018 (**74 %** à **81,6 %**), avec notamment des actions de maintenance renforcée et de lutte contre la fraude réalisée par la CIE.
+ ✪ rendement interne des usines de production d'eau potable (eau traitée / eau brute) s'élève pour la SODECI à **98,5 %** et pour la SDE à **96 %**.
+ ✪ rendement de réseau de **distribution d'eau potable** (eau facturée / eau potable produite). Il est de 72,6 % à la SODECI et 80,7 % à la SDE.
+ Réseaux de télécommunication : **797 km** de fibre optique installés à fin 2018.

FOCUS

La SDE remporte le prix « Water Utility of the Year »

La Sénégalaise des eaux (SDE), un partenariat public-privé qui assure la production et la distribution d'eau potable depuis 1996 dans les centres urbains du Sénégal, a remporté en mai 2018 le « Water Utility of the Year » (Prix de la société de services publics d'eau de l'année). Ce prix international lui a été décerné à Cape Town (Afrique du Sud) lors de la cérémonie de l'African Utility Week, en présence de 850 professionnels des secteurs de l'eau et de l'électricité du continent. Il récompense la qualité du management de la SDE, dont les performances ont été évaluées par des auditeurs indépendants.

La SDE, première dans son secteur d'activité en Afrique à avoir été certifiée QSE (Qualité Sécurité Environnement), est reconnue pour son caractère exemplaire à l'échelle du continent. Son activité a valu à la ville de Dakar d'être

5 *Disponibilité hors maintenance programmée*

classée première pour la qualité de son réseau dans un rapport de la Banque mondiale. Avec 191 millions de mètres cubes de production d'eau potable par an, la SDE a permis de faire passer le taux d'accès à l'eau potable de 80 % en 1996 à 98 % en 2018, contribuant à l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD). Le nombre de clients a doublé sur la même période pour atteindre 778 000 clients en 2018, soit plus de 8 millions de consommateurs.

« Nous tâchons d'améliorer chaque jour la qualité de notre service et de porter un modèle de gestion exemplaire pour mieux répondre aux attentes de l'État, des Sénégalais et de nos 1 200 employés qui font preuve, en permanence, de professionnalisme et d'un engagement sans faille », a déclaré le directeur général de la SDE, Abdoul Ball, lors de la remise du prix. Il a également salué la réussite de l'État du Sénégal, qui a « su mettre en place un cadre institutionnel propice au développement de l'hydraulique urbaine ».

Pour traquer les fuites, la SDE et la SODECI utilisent la corrélation acoustique

Lamine Diakhaté
Directeur adjoint
Eau et Assainissement du groupe Eranove

Quel est l'objectif de cette méthode de recherche de fuite ?
Lamine Diakhaté : Elle représente l'une des composantes de la lutte contre les pertes physiques sur les réseaux, qui sont caractérisées essentiellement par les fuites d'eau et casses sur les canalisations. Ces pertes sont dues pour l'essentiel à la vétusté du réseau, dont le renouvellement n'est pas à la charge de la SDE ou de la SODECI. Il existe aussi des pertes liées à la fraude (branchements clandestins sur le réseau…) et au niveau du comptage (sous-comptage des volumes…).

L'enjeu est important : les pertes physiques représentent 23 % de l'eau non facturée à Dakar et environ 24 % du volume d'eau injectée sur la ville d'Abidjan. À la SDE, on estime que cette technologie, utilisée depuis une vingtaine d'années, a contribué de façon significative au relèvement du rendement de réseau de 68,2 % à la prise de service en 1996 à plus de 80 % en 2018. À la SODECI, où son application est plus récente, cette technologie a permis d'investiguer en 2018 1 615 km sur le périmètre d'Abidjan, avec un ratio de 0,95 fuite par kilomètre. Grâce aux travaux, ce sont 3,3 millions de mètres cubes d'eau qui ont été économisés en 2018.

Avez-vous développé vous-mêmes cette technologie ?
Nous avons sous-traité l'activité de recherche de fuites par corrélation acoustique auprès d'une société spécialiste, qui est venue nous accompagner un an sur le terrain. À la fin de cette prestation, la SDE et SODECI ont acquis le matériel, aujourd'hui utilisé par les équipes de terrain. Cette technologie non intrusive et non destructrice consiste à écouter le bruit d'écoulement de l'eau au moyen de capteurs placés à des endroits stratégiques au-dessus de la génératrice supérieure de la canalisation. L'analyse de ce bruit nous permet de détecter et localiser avec précision les fuites invisibles et semi-visibles là où elles se produisent.

La recherche de fuite est-elle continuelle ou ponctuelle ?
Elle est permanente et s'inscrit dans les opérations quotidiennes. Des campagnes sont définies par priorité, afin d'inspecter les zones les plus « fuyardes », qui présentent un taux de rendement bas et un indice de fréquence des casses élevés. C'est la vétusté du réseau qui pose l'essentiel des problèmes, avant d'autres situations dans les quartiers précaires, qui voient le réseau percé pour faire des branchements clandestins.

FOCUS

Centre de gestion intégrée des opérations (CGIO)

La SODECI a achevé en 2018 la première phase de la construction de son Centre de Gestion Intégrée des Opérations (CGIO), qui héberge le cockpit de pilotage de l'intégralité du réseau de distribution d'eau et du réseau d'assainissement. Avec une superficie d'environ 600 mètres carrés, ce centre fait le lien en temps réel entre la production, le fonctionnement des réseaux, les plaintes des clients et les interventions de dépannage.

Ouvert 24 heures sur 24, le CGIO disposera d'une capacité finale de 33 postes de travail dont dix sont occupés par des équipes qui se relaient au sein de trois pôles : le Centre de Relation Clients (CRC), le Centre de Télé-Contrôle (CTC) et le Centre d'Ordonnancement (CO), qui fait le lien avec les équipes d'intervention sur le terrain. Doté de logiciels spécifiques reliés les uns aux autres par des interfaces, le CGIO opère entièrement de manière digitale. Dans un objectif « zéro papier », les équipes de terrain opèrent avec des tablettes tactiles. Près de 450 capteurs de pression, de débit et de qualité d'eau ont été installés sur les canalisations et 13 usines (six usines d'eau potable d'Abidjan, une usine d'eau potable de Yamoussoukro et six stations d'assainissement) sont en cours de connexion à la plateforme centrale. La couverture du réseau par le CGIO va s'étendre en trois phases successives à tout le pays jusqu'en 2023.

Le CGIO vise à réduire à quatre heures le temps d'intervention sur le réseau SODECI, tout type de dépannage confondu. Il cherche à améliorer la satisfaction des clients ainsi que le ratio de facturation (le rapport entre le nombre de mètres cubes produits et facturés) tout en améliorant la qualité de l'eau. Ouvert sur toutes les formes d'évolution, le CGIO a pour vocation de réduire les pertes physiques en eau. À terme, il pourra intégrer d'autres fonctions, en compilant par exemple les données reçues à partir des compteurs intelligents, afin de mieux informer les clients pour leur permettre de maîtriser leur consommation.

B. DÉVELOPPER DE FAÇON DURABLE LES CAPACITÉS DE PRODUCTION

Les projets en cours

Pays	Nom projet	Type de projet	Capacité
Côte d'Ivoire	ATINKOU	Centrale thermique à cycle combiné	390 MW
	CAVALLY	Aménagement hydroélectrique	250 MW
Mali	KENIE ÉNERGIE RENOUVELABLE	Centrale hydroélectrique	42 MW
Togo	KEKELI EFFFICIENT POWER	Centrale thermique à cycle combiné	65 MW
Gabon	ASOKH ENERGY	Centrale hydroélectrique	83 MW
	LOUETSI ENERGY	Centrale hydroélectrique	15 MW
	ORELO	Usine de production d'eau potable	140 000 m³/J
Madagascar	SAHOFIKA	Centrale hydroélectrique	200 MW

PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ		1045 MW
dont Centrale thermique à cycle combiné	44 %	455 MW
dont Hydroélectricité	56 %	590 MW
PRODUCTION D'EAU POTABLE		140 000 m³/J

En 2018, le groupe Eranove a poursuivi sa stratégie de développement panafricain de manière responsable, dans le respect des réglementations locales et des standards internationaux les plus exigeants en matière environnementale, sociale et pour l'implication des parties prenantes.

Avec 1 247 Mégawatts (MW) de capacité de production opérée, 1 000 MW en développement et 455 millions de m³ d'eau potable produite, le groupe confirme sa position de partenaire de référence à l'échelle du continent. Ses filiales s'étendent du Sénégal à Madagascar, en passant par la Côte d'Ivoire, le Mali, le Togo et le Gabon.

Trois nouvelles conventions de concession ont été signées en 2018 au Togo, en Côte d'Ivoire et au Gabon, tandis que l'instruction se poursuit pour les autres projets au Mali, au Gabon et à Madagascar.

• **Au Togo, la centrale électrique de Kékéli Efficient Power** représente une avancée majeure pour le groupe en termes de développement géographique et de partenariat technologique. Une convention de concession a été signée en octobre 2018 avec le gouvernement de la République togolaise suivie d'un Mémorandum lors du Sommet de l'investissement du G20 à Berlin entre l'État du Togo, le groupe Eranove, Siemens et TSK. Le projet Kékéli (« aurore » en langue mina) porte sur la mise en service puis l'exploitation d'une centrale à gaz utilisant la technologie du cycle combiné, déjà déployée par la filiale CIPREL en Côte d'Ivoire. La capacité de production de 65 MW correspond à 30 % de la capacité énergétique propre au pays. L'ouvrage, situé dans la zone du port de Lomé, permettra de produire plus d'électricité qu'un cycle ouvert sans consommation additionnelle de gaz et en limitant les rejets de CO_2 dans l'atmosphère.

• **En Côte d'Ivoire, le projet de centrale thermique à cycle combiné d'Atinkou** (« la maison de la lumière » en langue ébrié) a vu le jour, en décembre 2018, à travers la signature d'une convention de concession avec l'État de Côte d'Ivoire. Située à Jacqueville, à proximité d'Abidjan, cette centrale d'une capacité de 390 MW introduira la plus récente et efficiente technologie de cycle combiné mise en œuvre en Afrique subsaharienne à travers une turbine dite de « classe F ». Avec la centrale CIPREL et celle d'Atinkou, le groupe industriel panafricain Eranove confirme sa place de leader énergétique en Côte d'Ivoire, le plus grand marché de l'UEMOA, avec près de 1 Gigawatt (GW) de capacité de production en IPP, c'est-à-dire financée et possédée indépendamment, sur un total porté à 1 640 MW opéré en incluant les six centrales hydroélectriques et la centrale thermique du patrimoine de l'État opérées par la CIE.

• **Au Gabon, le groupe Eranove** a signé une convention de concession en octobre 2018 avec l'Etat gabonais en vue de la construction d'une usine de traitement et d'adduction d'eau potable d'une capacité de 140 000 m³ par jour, ainsi que les infrastructures de captages et d'acheminements associées.

• Quatre projets de centrales électriques sont en cours d'instruction au Mali, au Gabon et à Madagascar.

+ Kenié Énergie Renouvelable, la filiale du groupe Eranove au **Mali**, poursuit depuis 2015 le développement du projet d'aménagement de la centrale hydroélectrique de 42 MW situé sur les chutes de Kenié, 35 km en aval de Bamako sur le fleuve Niger. Un appel d'offres « EPC » pour la construction de la centrale a été lancé en juin 2018.

+ Au **Gabon**, deux projets de centrales hydroélectriques à Ngoulmendjim (83 MW[6]) et Dibwangi (15 MW) ont franchi une nouvelle étape avec la signature des contrats d'achat-vente d'énergie électrique en octobre 2018 suite aux contrats de concession de 2016. Les centrales, qui seront respectivement portées par deux sociétés lancées en 2018, Asokh Energy et Louetsi Energy, visent à respectivement alimenter la capitale Libreville et le sud-ouest du pays.

+ À **Madagascar**, le consortium formé par le groupe Eranove, Eiffage et Themis a signé un accord en 2016 pour la construction et l'exploitation d'une centrale hydroélectrique de 200 MW. Située à Sahofika (projet Ného), à 100 km d'Antananarivo, elle produira plus de 1 500 gigawattheures par an. Les études relatives au projet se sont poursuivies en 2018.

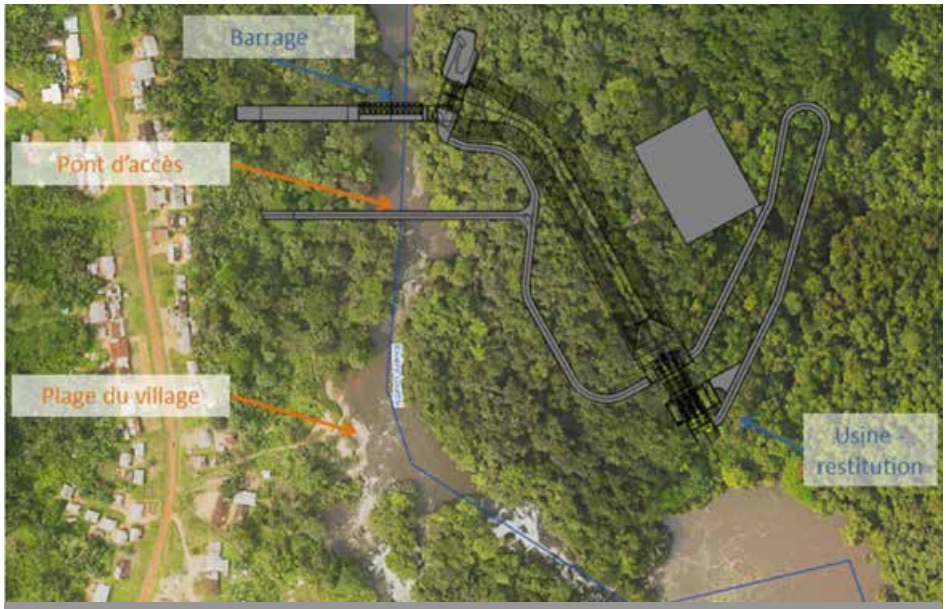
La production d'électricité par le groupe Eranove repose sur la maîtrise technologique, la recherche de l'efficience et la priorité à l'énergie durable. À travers la CIE, Eranove opère six centrales hydroélectriques depuis 1990. Le potentiel hydro-électrique africain (estimé à 300 GW) représente pour Eranove une source d'énergie prometteuse. Elle associe respect de l'environnement et compétitivité du coût de production électrique. L'excellence dans la maintenance et l'exploitation de ces sites place Eranove aux avant-postes en termes de performances.

Le groupe détient par ailleurs une maîtrise avérée et confirmée de la technologie du cycle combiné. Cette technologie utilise la chaleur dégagée durant la production pour produire de l'énergie, permettant ainsi d'utiliser le gaz avec une meilleure efficience et de contenir encore davantage les émissions de carbone.

Des systèmes intelligents maximisent l'efficience des installations du groupe, par le biais d'automates et la programmation des équipements de production. L'objectif est double : augmenter la durée de vie des ouvrages et produire plus de Mégawatts avec le même volume d'eau ou de gaz.

L'intégralité des projets menés par Eranove comprend dès la phase de conception des études détaillées d'impact social et environnemental (EIES). Ces études s'inscrivent dans la recherche permanente d'un équilibre optimal entre l'impact sur les populations riveraines, la faune, la flore et l'efficience de l'ouvrage. Il s'agit par exemple d'éviter au maximum les habitations et zones à enjeux de biodiversité lors du positionnement du tracé des lignes électriques, de placer les éléments les plus bruyants d'une centrale thermique loin des récepteurs ou encore d'aménager dans les rivières des « débits réservés » autour des barrages hydrauliques, afin de maintenir les usages de l'eau et préserver la biodiversité.

« Éviter, réduire ou compenser » les risques, tels sont les maîtres mots des plans d'actions suivis par Eranove, en concertation avec les parties prenantes et après validation par les autorités locales. Le groupe Eranove est fermement engagé dans sa démarche RSE, en tant que groupe africain pionnier dans l'obtention des certifications qualité, sécurité et environnement.



Plan centrale hydroélectrique de Dibwangi © ERANOVE

6 *Suite aux résultats des dernières études techniques, la capacité de la centrale de Ngoulmendjim a été revue de 73 à 83 MW*

C. ÉTENDRE L'ACCÈS AUX SERVICES ESSENTIELS DE LA VIE

Partout où il est implanté, le groupe Eranove cherche à améliorer l'accès des populations aux services de base que sont l'eau et l'électricité. Le contexte est marqué par l'essor démographique, la volonté d'offrir des alternatives à l'exode rural, la nécessité d'étendre et de moderniser les infrastructures, ainsi que le poids de l'économie informelle. Les revenus d'une vaste majorité des populations, en zone rurale comme en milieu urbain, restent précaires et saisonniers.

En Afrique subsaharienne, environ 588 millions de personnes, soit 1 Africain sur 2, n'ont toujours pas accès à l'électricité[7], avec une situation très variable entre différents pays, mais aussi entre zones urbaines et rurales. En outre, 320 millions d'Africains (35 % de la population) vivent sans accès à l'eau potable[8]. C'est dire à quel point le secteur privé est appelé à jouer un rôle clé, dans l'optique des Objectifs de développement durable (ODD), aux côtés des pouvoirs publics et des bailleurs de fonds internationaux.

Le groupe Eranove s'engage donc aux côtés des États pour répondre aux besoins des générations futures et trouver des solutions qui s'inscrivent dans le cadre des politiques publiques avec plusieurs initiatives, parmi lesquelles les suivantes :

+ Les tarifs modérés : souvent appelés « tarif social », ces tranches tarifaires subventionnées par l'État favorisent l'accès des plus démunis. Au Sénégal et en Côte d'Ivoire, ces tarifs définis par l'État sont appliqués par les sociétés du groupe Eranove.

+ Les branchements sociaux : décidés par l'État et financés par les bailleurs de fonds, ces branchements subventionnés sont destinés aux familles à faible revenu. Ils représentent un moyen de réduire les coûts d'accès à l'eau potable et l'électricité. Ils sont mis en œuvre par plusieurs filiales d'Eranove dans le cadre d'appels d'offres ou de partenariats RSE. C'est le cas notamment avec la SDE, qui accompagne au Sénégal la SONES en mettant en œuvre des programmes d'accès à l'eau des populations défavorisées. **Entre 2013 et 2018, 57 322 branchements sociaux ont ainsi été réalisés avec 302 000 mètres d'extension du réseau.**

+ Des solutions innovantes déployées par le groupe Eranove facilitent l'accès du plus grand nombre à l'eau, l'électricité et Internet. Les programmes « Eau pour tous » et « Électricité pour tous » ont été respectivement lancés en 2017 et 2014 en Côte d'Ivoire.

Depuis le démarrage du programme « Électricité pour tous » (PEPT), en collaboration avec le ministère de tutelle, la CIE a effectué 564 843 branchements afin d'électrifier maison par maison, à des prix modérés. Le programme « Eau pour tous » a été inscrit en août 2017 au Plan d'actions prioritaires 2017/2020 du ministère des Infrastructures économiques.

Par ailleurs, le groupe Eranove étudie des projets de mini-grids et offgrid dans plusieurs pays afin d'étendre l'accès à l'électricité dans des zones non couvertes par le réseau.

205 531 branchements électricité

dédiés aux populations à faibles revenus en 2018

101 330 Branchements eau

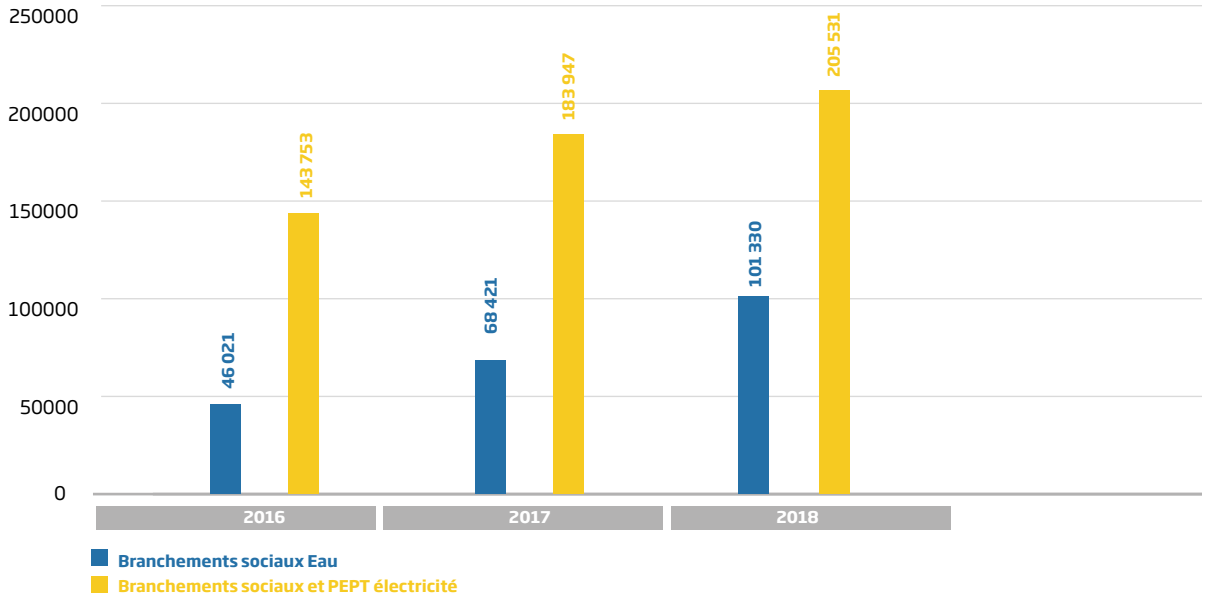
dédiés aux populations à faibles revenus en 2018

(92 962 par la SODECI et **8 368 par la SDE**)

7 *World Energy Outlook 2017 de l'AIE*
8 *OMS/ Unicef*

L'information est également un service essentiel de la vie. Awale, filiale du groupe Eranove, a déployé **797 km** de fibre optique à fin 2018. Awale est le seul opérateur télécom en Côte d'Ivoire autorisé à poser la fibre optique sur les supports électriques (poteaux, pylônes). Son offre est particulièrement compétitive, d'un point de vue du coût, du délai de réalisation et du taux de disponibilité.

Branchements sociaux eau et électricité



D. INTÉGRER L'INNOVATION

> " Le groupe Eranove est engagé dans une démarche volontaire d'innovation, avec une montée en puissance en 2018 qui s'articule autour de cinq axes : le réseau, l'efficacité énergétique, l'usine digitale, la digitalisation du service aux clients, et la formation.

En ce qui concerne le réseau, le déploiement de compteurs intelligents s'est poursuivi en 2018, à hauteur de 250 000 nouveaux compteurs électriques installés par la CIE. Au total, 20 000 nouveaux compteurs ont été activés par la SODECI, qui prévoit d'en installer au moins 35 000 autres en 2019. Ces « smart meters » eau donnent accès aux clients de la SODECI à un système de prépaiement innovant et adapté à leurs modes de consommation. Ce système de prépaiement en cours de déploiement s'appuie sur la mise en place d'un des tout premiers réseaux IOT (Internet Of Things) en Afrique de l'Ouest.

De nouvelles technologies sont par ailleurs mises en œuvre pour améliorer nos processus et services aux clients. La SODECI a ainsi achevé la première phase de la construction de son Centre de Gestion Intégrée des Opérations (CGIO), qui héberge le cockpit de pilotage du réseau de distribution d'eau. Des capteurs de pression et de débit installés sur les canalisations facilitent la prise de décision des opérateurs de régulation du réseau ; l'automatisation de cette régulation sera progressivement déployée courant 2019.

Le CGIO accueille également le centre de relation clients, facilitant les dépannages et les opérations sur le réseau.

La CIE a obtenu en 2018 les autorisations nécessaires pour mettre en service une flotte de drones. Ces équipements, dotés de capteurs et de caméras, vont permettre la surveillance digitalisée du réseau électrique de la CIE, qui s'étend sur 25 000 km de lignes haute tension. Les drones sont destinés à survoler les lignes, pour en prendre des photographies ensuite traitées par une intelligence artificielle qui détecte les éventuels défauts

sur le réseau – verrou rouillé, câble brisé ou végétation trop importante près d'une installation, notamment. Sur le plan de la formation, une École des drones a été lancée par la CIE à Abidjan. Ouverte à d'autres entreprises en Afrique de l'Ouest, elle va commencer par former une vingtaine de pilotes aux métiers qu'implique cette technologie, avec des postes virtuels en trois dimensions (3D). Toutes ces innovations s'intègrent dans une large dynamique de synergie du groupe.

La première édition du « Hackathon CIE » s'est déroulée en juillet 2018 au Centre des métiers de l'électricité (CME), le centre de formation professionnelle de la CIE, situé à Bingerville (Côte d'Ivoire). Durant quatre jours, cet évènement a rassemblé 130 étudiants issus de différentes écoles ivoiriennes, regroupés en une quinzaine d'équipes, encadrées par des professionnels référents. Elles ont mis au point un prototype par projet, correspondant aux trois thèmes du concours : intelligence artificielle, blockchain et « traffic management » (gestion de la mobilité dans la ville). Cette initiative permet au groupe Eranove d'identifier les jeunes talents dans les nouvelles technologies. Elle fait partie intégrante de l'écosystème d'innovation d'Eranove, en lien avec le monde des start-ups et des innovations prometteuses.

Enfin, le groupe et ses filiales ont participé au salon professionnel VivaTech, organisé en mai 2018 à Paris. La présence d'un stand Eranove a permis de poursuivre les réflexions engagées, d'identifier des innovations et d'explorer de nouvelles pistes, en vue de programmes pertinents à développer.

FOCUS

Surveillance préventive du réseau électrique par des drones

Le drone survole des lignes de moyenne et haute tension qui se trouvent parfois dans des zones difficiles d'accès et collecte plusieurs séries de données. Il facilite ainsi la maintenance du réseau électrique opéré par la CIE.

Le contrôle régulier des équipements sur le réseau et de la végétation sous les lignes électriques est essentiel à une politique de maintenance préventive, afin de garantir une bonne qualité de l'électricité aux consommateurs. Cependant, la longueur des réseaux (52 000 km) et la difficulté d'accès aux lignes, en particulier dans les forêts rendent cette surveillance onéreuse et difficile. Il faut savoir qu'en Côte d'Ivoire, la végétation pousse rapidement, jusqu'à 10 mètres par mois pour certaines essences. Dans ces conditions, passer une ou deux fois par an pour élaguer ne suffit pas.

Ainsi les drones permettent une surveillance plus précise et plus fréquente compte tenu de leurs coûts plus abordables. Les images prises par les caméras permettent de repérer et géo-localiser les zones de végétation à risque sous les lignes, mais aussi les points d'usure et de déformation, en les comparant par exemple à un gabarit standard. Les équipements défectueux peuvent ainsi être repérés avant que les pannes ne se produisent.

Le drone contribue donc au « leapfrog » en cours en Afrique, un continent qui a besoin d'intégrer rapidement des nouvelles technologies permettant d'importants gains de productivité et de qualité du service. Ce bond implique la mise à niveau des compétences pour la programmation des drones, leur pilotage, et le « post-traitement » des volumes énormes de données par de l'intelligence artificielle. Le CME a ouvert dans ce cadre, en 2018, une formation spécifique, qui a accueilli ses 20 premiers stagiaires.

Des compteurs Eau ***intelligents***

Frédéric Decio
Directeur SI & Technologies nouvelles du groupe Eranove

Quelle est l'utilité et l'innovation liées au compteur intelligent eau ?
Ces compteurs intelligents sont avant tout des instruments de comptage répondant aux normes de métrologie applicables à la SODECI. Ils sont ensuite dotés de fonctions intelligentes qui, en dehors du classique index de consommation, permettent d'identifier par exemple des alertes liées à la consommation (trop forte, présomption de fuite, ...), des alarmes liées à un dysfonctionnement ou une altération du compteur. Enfin, ces compteurs communiquent en temps réel avec le système d'information de la SODECI, ce qui permet aux agents d'être informés et de réagir immédiatement. Ce dernier point est non seulement essentiel dans l'amélioration de la qualité du service rendu aux clients, mais également entre en compte de façon significative dans la lutte contre les pertes d'eau (fuites, fraudes...).

De même, le processus de facturation est plus fiable, plus court, et les éventuelles anomalies de facturation sont détectées et traitées plus rapidement.

Par ailleurs, la SODECI développe actuellement de nouveaux services pour ses clients, s'appuyant sur les capacités de ces nouveaux compteurs ; ainsi les clients pourront suivre directement, et quasiment en temps réel, leur consommation, permettant de mieux la maîtriser. Un second service, très innovant tant du point de vue technologique que de l'usage, permettra également aux clients d'opter pour une formule d'abonnement à pré paiement, similaire à certains compteurs d'électricité.

Ces compteurs intelligents sont-ils difficiles à installer ?
Les compteurs intelligents doivent être vus comme de véritables « mini-ordinateurs », dotés de fonctions intelligentes et communiquant avec un système d'information à travers un réseau de télécommunication, et ils sont déployés sur le terrain, dans les foyers de nos clients.

La mise en place et la gestion de cet ensemble technique requiert un certain nombre de précautions, par exemple en termes de sécurisation, de préservation des données à caractère personnel ; cela exige notamment la mise en œuvre de solutions informatiques robustes, capables de traiter quotidiennement d'importants volumes de données.

L'un des défis, pour l'essentiel technique, consiste enfin à organiser la cohabitation de compteurs intelligents provenant de multiples fabricants, qui constitue l'un des fondamentaux de la stratégie de déploiement de ces compteurs.

Compteur Eau intelligent et Terminal de saisie portable

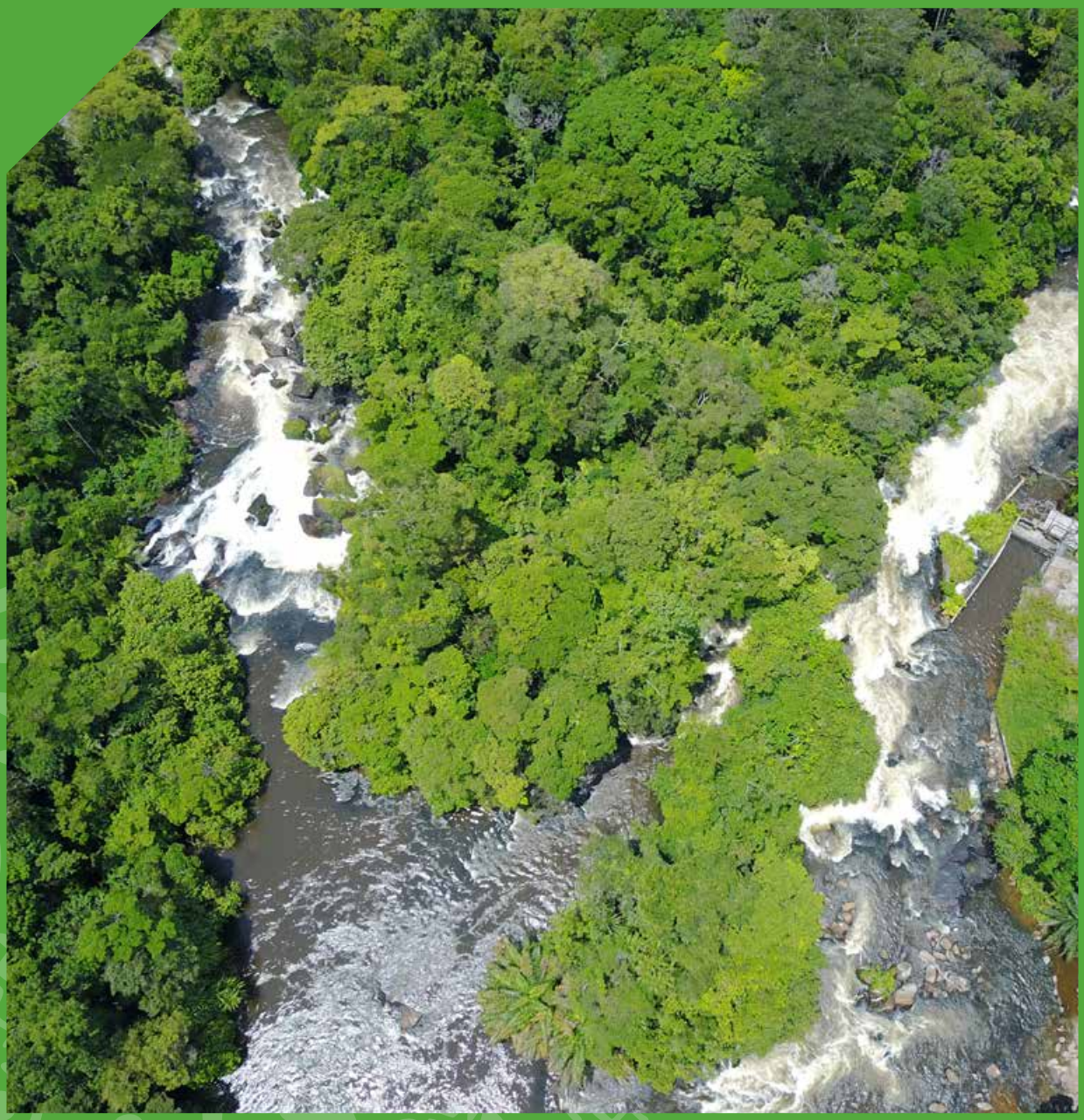
© (SODECI)

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

© (SODECI)

CHAPITRE 3

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT ET INTÉGRER LE CHANGEMENT CLIMATIQUE



604 MW
de capacité hydro-électrique opérée

590 MW
de capacité hydro-électrique en projet

- 22%
CO_2/GWh
produit en trois ans

La technologie du cycle combiné appliquée à tous les projets de centrale thermique
455 MW

La gestion des rejets dans l'eau l'air et le sol encadrés par le système de management ISO 14 001

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

A. RATIONALISER LES CONSOMMATIONS DE MATIÈRES PREMIÈRES

> " Le groupe Eranove attache une importance particulière à la sauvegarde des ressources, que celles-ci soient liées à ses activités de production ou de distribution.

Il s'agit pour l'essentiel de gaz naturel et des combustibles de secours qu'il transforme en électricité, ainsi que de l'eau brute qu'il transforme en eau potable et en électricité.

L'efficacité énergétique relève d'un sujet stratégique pour le groupe Eranove et se pratique par le biais de plusieurs leviers :

+ La production durable : la construction du cycle combiné CIPREL IV et le projet de deux nouvelles centrales thermiques en Côte d'Ivoire (ATINKOU) et au Togo (KEKELI), directement conçues en cycle combiné, témoignent du développement des systèmes de production durable au sein du groupe et de sa volonté de développer son efficacité énergétique. Le cycle combiné recycle les gaz d'échappement chauds émis par la ou les turbines à gaz pour alimenter une turbine à vapeur. Cette dernière produit ainsi de l'énergie sans consommation additionnelle de gaz.

+ Le groupe Eranove vise la certification ISO 50 001 (Management de l'énergie) de ses sociétés opérationnelles, afin d'améliorer l'usage de l'énergie.

+ Le groupe ambitionne d'être le relais de cette efficacité énergétique auprès de ses clients, en développant des compétences d'études (diagnostics et audits énergétiques), de conseils énergétiques, de mesure et de travaux à travers sa filiale Smart Energy.

+ Les technologies de l'information : la CIE, la SODECI et la SDE intègrent actuellement le « Smart grid » pour l'eau potable, l'électricité et l'éclairage public. Les technologies informatiques et des « réseaux intelligents » permettent de mieux suivre et donc de réduire les consommations tout en améliorant le rendement global des réseaux.

+ Les audits énergétiques : les sociétés d'eau que sont la SODECI et la SDE ont de fortes consommations d'électricité, notamment pour assurer le transport de l'eau potable depuis le site de production jusqu'au consommateur final. Aux moyens de comités dédiés, d'audits et de programme pilotes, ces sociétés surveillent le rendement des équipements et mettent en place des actions d'amélioration avec des résultats tangibles.

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

Cette politique de rationalisation s'étend jusque dans les restaurants d'entreprise présents dans les principales usines, barrages et centres de formations. Que la restauration soit sous-traitée ou non, chaque gestionnaire veille à éviter le gaspillage alimentaire par l'adaptation des achats aux commandes et prévisions, la préparation en flux tendu, et la conservation sous vide et en chambre froide. Lorsque malgré ces précautions, des restes subsistent, ils sont distribués aux collaborateurs ou aux populations riveraines.

✪ -11 % de consommation d'huile

rapporté en GWh d'électricité produite par rapport à 2017, soit **14 274 litres économisés**

1,16 KWh d'électricité consommée / m³ d'eau distribuée

en baisse de - 2,53 % par rapport à 2017

B. INCITER LES CLIENTS À UNE CONSOMMATION DURABLE

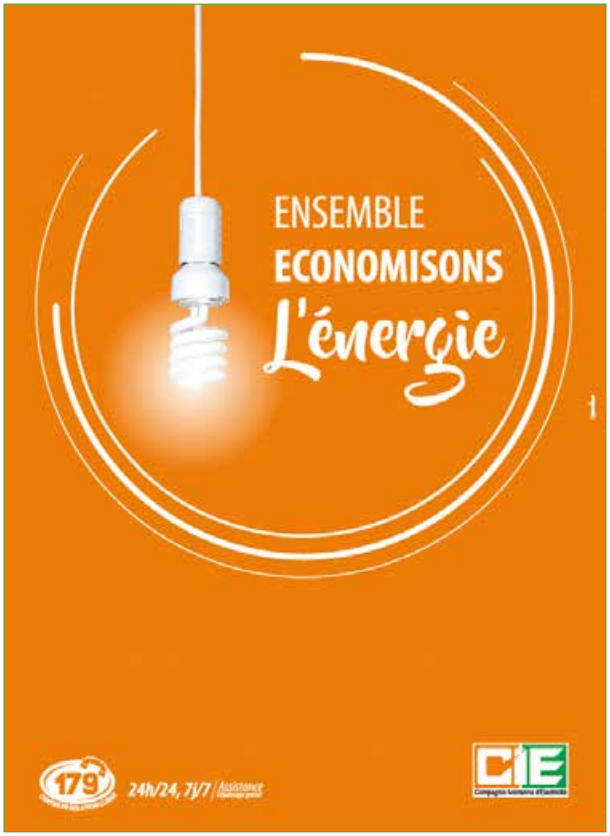
Les sociétés du groupe Eranove qui sont en relation directe avec les consommateurs d'eau et d'électricité font la promotion d'usages efficients de ces ressources, par le biais de messages diffusés sur plusieurs supports (Internet, réseaux sociaux, affiches, presse). La campagne d'information et de publicité « Économie d'énergie » lancée en 2017 par la CIE s'est poursuivie en 2018. Elle incite le consommateur à multiplier les « éco-gestes », afin de mieux maîtriser ses dépenses et contribuer à la réduction de l'empreinte carbone. Une page spécifique existe à cette fin sur le site Internet de la CIE en Côte d'Ivoire, tandis que la SDE communique sur sa page Facebook au Sénégal sur les meilleurs moyens d'économiser la ressource en eau.

En 2018, le ticket de facturation a été lancé en Côte d'Ivoire. Ce système permet au client, dès le passage du releveur de compteurs d'électricité, de connaître son niveau de consommation et d'anticiper sur sa prochaine facture. Le cycle de facturation en ressort mieux maîtrisé. Le consommateur peut s'acquitter s'il le souhaite de sa facture dès qu'il dispose de son ticket de facturation.

Le groupe Eranove œuvre par ailleurs à la réduction du temps moyen de perturbations sur le réseau électrique. Cette donnée est suivie mondialement à travers les indicateurs SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) et SAIDI (System Average Interruption Duration Index) ou dans l'univers francophone par le TMC (Temps moyen de coupure).

Plusieurs réunions groupées et individuelles ont été organisées par la CIE et ses clients industriels en 2018, afin pour la CIE de mieux comprendre leurs enjeux et leurs besoins, de les sensibiliser et de partager l'information sur l'efficacité énergétique.

Smart Energy, la société du groupe Eranove lancée en 2016 et dédiée à l'efficacité énergétique, accompagne les clients pour améliorer l'efficience de leur consommation et le recours à des sources d'énergie renouvelable. Smart Energy élabore notamment des plans de « mesurage » qui permettent de mieux comprendre quels postes consomment le plus, pour en contrôler l'activité. Cette filiale de la CIE et d'Eranove encourage également le client industriel à recourir à l'autoproduction d'énergie renouvelable, par le biais d'équipements solaires ou le recours à la biomasse.



FOCUS

SMART ENERGY accompagne les entreprises dans la performance énergétique

Smart Energy, filiale de la CIE et du groupe Eranove, accompagne les entreprises pour atteindre les niveaux de performance énergétique les plus ambitieux. Elle opère par le biais d'études - diagnostic, d'audits assortis de recommandations précises en fonction des postes de consommation, et par la mise en œuvre des mesures préconisées par Smart Energy et décidées avec le client. Ces dernières couvrent un large éventail de possibilités, incluant des plans de mesurage et la mise en œuvre de toutes les options de remédiation, des plus triviales aux plus complexes : installations de lampes LED, extinction automatique des lumières, usage de peinture isolante, installation de stores, de nouveaux climatiseurs peu énergivores ou de nouveaux appareils de production.

Après les phases de diagnostic et d'audit, Smart Energy procède aux travaux, en installant des équipements spécifiques, dont elle est le distributeur exclusif en Côte d'Ivoire.

En 2018 huit audits énergétiques réalisés par Smart Energy devraient permettre d'éviter l'émission de 1 935 tonnes équivalent CO_2 dans l'atmosphère si les préconisations sont mises en œuvre et 127 tonnes équivalent CO_2 évitées en 2018 chez deux clients chez qui Smart Energy réalise des activités de supervision*.

En 2018, Smart Energy a notamment procédé à une étude de diagnostic, un audit et des travaux pour le compte de CODIPAC, une entreprise de distribution de produits alimentaires congelés. Pour faciliter le chargement et déchargement de marchandises, les portes de chambres froides doivent rester ouvertes, dans un climat chaud. Des rideaux d'air ont donc été installés pour faire barrage entre des zones de températures différentes et empêcher la déperdition du froid, permettant de réaliser des économies de l'ordre de 306 512 kWh par an. La mise en œuvre de toutes les actions de performance énergétique envisagées par CODIPAC permettrait d'atteindre un potentiel total de 592 tonnes équivalent CO_2 par an.

Smart Energy a par ailleurs développé avec le Centre des métiers de l'électricité (CME) un programme de formation sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables. Ces modules ont bénéficié à 180 personnes en 2018, pour l'essentiel des étudiants de seconde année de BTS. Ils ont été dispensés par des professionnels de Smart Energy, accompagnés d'autres experts, qui se sont appuyés sur les équipements du CME, notamment les installations de panneaux solaires pour le volet pratique de la formation.

** Échantillon de données sur les clients acceptant de partager en externe les résultats des études et plan de mesurage de Smart Energy.*

C. MAÎTRISER NOS REJETS

> " La maîtrise des impacts environnementaux du groupe a donné lieu au déploiement d'une démarche commune à toutes ses sociétés.

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

Certaines de nos installations industrielles sont soumises à la réglementation des Installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE). C'est le cas par exemple des ouvrages de production d'électricité et de certaines usines de traitement d'eau potable. Ces usines exploitées par des sociétés du groupe ont été mises en service il y a parfois plus de 50 ans et relèvent pour la plupart du patrimoine des États. Il s'agit dans ces cas de régulariser des situations dont les sociétés exploitantes ont hérité, ainsi que d'engager des actions volontaires avec les administrations locales en collaboration avec les autorités affermantes.

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

© (SODECI)

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

Réduire les nuisances sonores

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

Prévenir l'impact sur la qualité des sols

L'évaluation de la situation environnementale de chaque site prend en compte la sensibilité des sols. Celle-ci est régulièrement réévaluée. Une récente analyse faite par la CIE a par exemple permis de noter un changement dans la sensibilité liée aux eaux superficielles à Kossou et Taabo, en tenant compte de la proximité des lieux d'habitation, en expansion. De même, la sensibilité des sols, sous-sols et eaux souterraines a été revue à Vridi en raison de la faible profondeur de la nappe phréatique[9]. Quant aux impacts sur la qualité des sols des ouvrages construits par le groupe Eranove, ils font l'objet d'une étude d'impact et d'un plan de gestion environnementale, conformes aux attentes des institutions financières internationales.

9 *1604 - Évaluation Afnor RSE DPE - Synthèse situation environnementale*

Optimiser la gestion des déchets

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

Dans les pays d'implantation du groupe, la volonté des exploitants de donner une seconde vie aux déchets non dangereux se heurte cependant souvent à la rareté d'acteurs fiables et à des fournisseurs non organisés pour le recyclage. Lorsqu'une nouvelle filière traçable et conforme de valorisation ou de reprise par les fournisseurs est identifiée, elle est référencée dans des « fiches filières déchets » et partagée avec l'ensemble des filiales. Ces initiatives participent ainsi à la promotion de la valorisation et à l'émergence de filières innovantes.

Depuis 2016, toutes les sociétés du groupe suivent les déchets produits par des activités tertiaires (rames de papier, cartouches d'imprimantes, etc.). En 2017, le suivi du papier servant à l'édition des factures a été instauré. Ces indicateurs refléteront bientôt les efforts de dématérialisation, comme celui de l'« e-bulletin de salaire » lancé en juin 2017 par la CIE.

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

En ce qui concerne les **déchets dangereux**, la réglementation impose qu'ils soient suivis avec une traçabilité jusqu'à leur élimination finale par des sociétés agréées par l'État. Le respect de la réglementation se traduit dans chaque unité productrice par un registre de suivi des déchets. En Côte d'Ivoire, ce processus est supervisé par le Centre ivoirien anti-pollution (CIAPOL) qui délivre une attestation garantissant l'élimination du produit. Au Sénégal, certains déchets dangereux sont contrôlés par la Direction de l'Environnement.

Les huiles et les plastiques sont récupérés et valorisés. Toutefois, les opportunités de valorisation de déchets restent peu développées dans les pays d'opération du groupe, affectant ses objectifs de valoriser ou supprimer totalement ses déchets.

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

Réduction des émissions dans l'air

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

148 tonnes de papier consommées

89,8[10] tonnes de papiers pour l'édition des factures

4,2 tonnes de cartouches d'imprimantes

10 *Indicateur suivi à partir de 2017 (Données 2016 non disponibles)*

FOCUS

Optimisation de la consommation de carburant des véhicules GS2E

Un système visant à réduire et mieux maîtriser la consommation de carburant a été mis en place par GS2E en 2017. Il repose sur l'exploitation de l'outil de la géolocalisation installé sur chaque véhicule, afin d'assurer le suivi, le repérage en temps réel des véhicules, leurs périodes et fréquences d'utilisation, le respect ou non du code de la route, leur état de fonctionnement, et de veiller au respect de la maintenance préventive (révision, entretien, etc.).

Ces informations sont communiquées chaque mois aux différents responsables de structure à travers un tableau de bord pour une analyse et une mise en œuvre éventuelle de mesures correctives ou de renforcement de bonnes pratiques.

En outre, des campagnes régulières de sensibilisation sont également initiées à l'endroit du personnel de GS2E, et en particulier, des formations de recyclage sur le code de la route à l'endroit des chauffeurs d'entreprise.

Cette gestion responsable des 29 véhicules mis à disposition s'est soldée par l'optimisation des consommations de carburant, passée de 64 000 à 53 000 litres, soit une baisse de plus de 17 % entre 2017 et 2018.

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

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

Les paramètres de pollution de ces effluents de rejet sont principalement : le pH, les matières en suspension (MES), l'aluminium, la Demande Chimique en Oxygène (DCO) et dans une moindre mesure le fluor. La gestion de ces effluents est réalisée dans le respect des lois nationales et dans le cadre des plans environnementaux ISO 14001. Les sociétés du groupe Eranove analysent les enjeux avec leurs tutelles et proposent les solutions les plus adaptées au contexte, y compris des programmes d'investissement de mise en conformité.

D. LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le rythme des saisons tropicales impacte directement l'activité du groupe Eranove. Les saisons chaudes voient la consommation d'électricité (climatiseurs) et d'eau potable augmenter. Les saisons sèches, quant à elles, se traduisent par la baisse du volume des eaux de surface utilisées par les centrales hydroélectriques et les usines de production d'eau. Les aléas climatiques annuels ou étalés sur plusieurs années influent de manière substantielle sur les équilibres entre l'offre et la demande en eau et en électricité.

> " Le groupe attache donc une grande importance à la lutte contre le changement climatique au sein de ses activités.

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

+ Sur une capacité interconnectée opérée par le groupe Eranove de 1 247 MW, 604 MW sont d'origine hydro-électrique.

+ Les projets en cours d'instruction intègrent près de 600 MW de capacité hydro-électrique additionnelle.

+ Le cycle combiné de CIPREL permet de récupérer les gaz d'échappement de deux turbines à combustion de 111 MW chacune pour obtenir une capacité additionnelle d'environ 120 MW sans consommation additionnelle de gaz. Ce cycle combiné améliore l'efficacité énergétique de la centrale et permet d'éviter le rejet dans l'atmosphère de près de 500 000 tonnes équivalent CO_2 par an.

Conscient de son empreinte carbone, tous les métiers d'Eranove ont mis en place des actions de réduction de leurs émissions de GES en activant différents leviers en phase projets et exploitation (cf tableau ci-dessous).

Le Groupe Eranove suit depuis 2012 les postes significatifs d'émissions de Gaz à Effet de Serre liés à ses activités, liées à la production et à la distribution d'électricité et d'eau. Pour en faire un véritable outil de management, le périmètre de ce suivi a encore été étendu en 2018 (aux activités d'assainissement et aux déplacements professionnels en avion) mais surtout affiné par métier. L'efficacité de chacun des leviers peut donc dorénavant être suivie grâce à un réseau d'indicateurs réactifs.

Dernière étape de son engagement, le Groupe travaille actuellement avec l'ensemble de ses filiales sur des scénarios crédibles de réduction des émissions GES à court et moyen termes et engagera en 2019 les travaux sur le long terme.

Leviers d'optimisation des émissions de GES

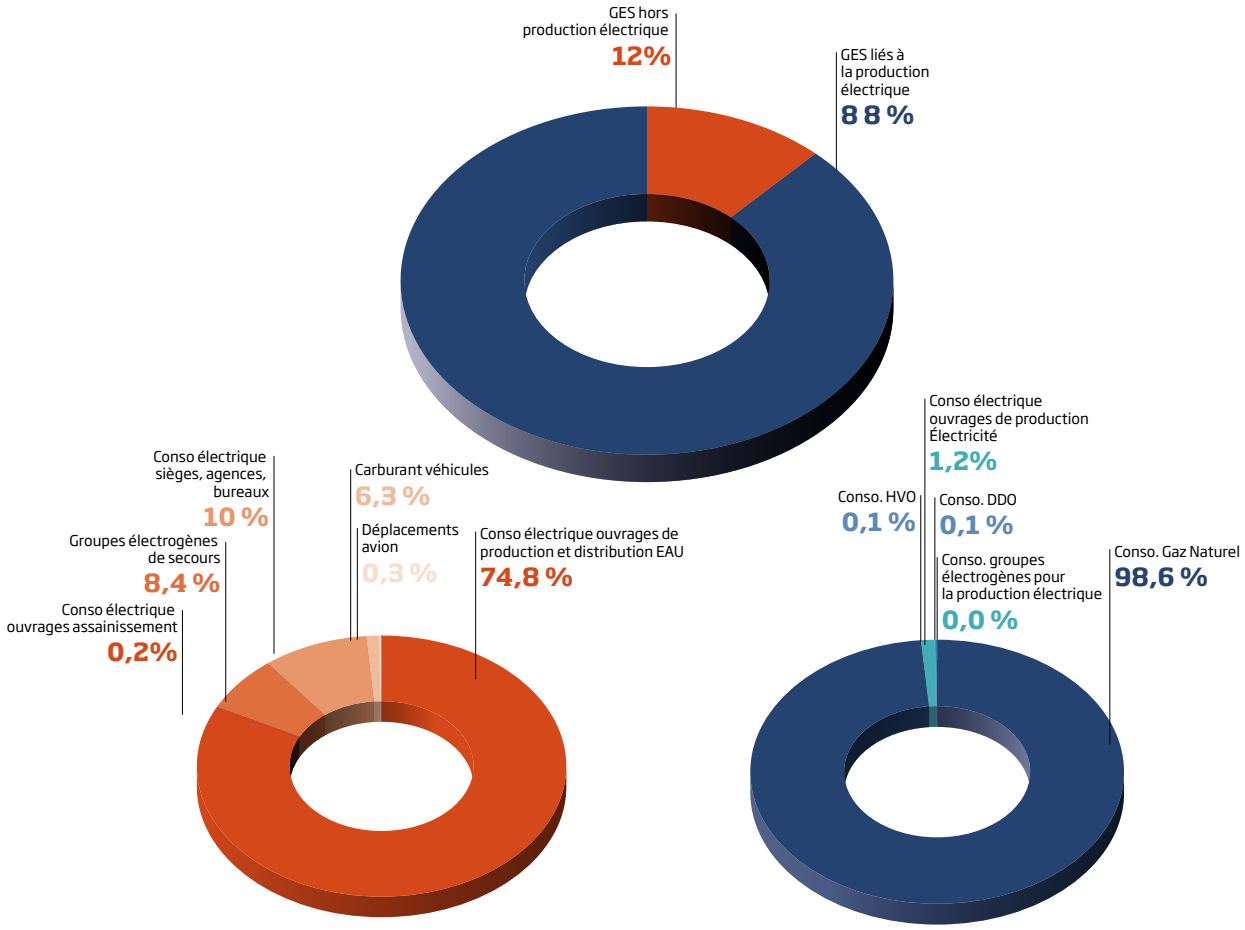
(dans la limite du périmètre de responsabilité d'Eranove)

	En production	Projets	Indicateurs
PRODUCTION / DISTRIBUTION EAU & ASSAINISSEMENT	• **Amélioration des performances (rendements réseaux eaux brutes et eau traitée, rendements usines)** • **Efficacité énergétique des installations (audit / optimisation énergétique des équipements)**	• **Choix de technologies performantes** • **Conception optimisée des réseaux (réseaux gravitaires, proximité sources / traitement / clients...)** • **Alimentation en ENR des usines, postes de relevage, bureaux et cités.**	• *GES liés à la consommation électrique des ouvrages de production et de distribution d'eau / m³ eau produite* • *GES liés à la consommation électrique liée à l'assainissement / km de réseau*
PRODUCTION / DISTRIBUTION ÉLECTRICITÉ	• **Amélioration des performances (rendements réseaux, rendements usines)** • **Efficacité énergétique des installations (audit / optimisation énergétique des équipements)** • **Smart Energy, filiale dédiée à l'efficacité énergétique**	• **Choix de technologies performantes** • **Promotion de l'amélioration de la part des ENR dans le mix énergétique (projets hydroélectriques, solaires, biomasse...)** • **Pour les centrales thermiques : priorité au GN avec cycle combiné** • **Alimentation en ENR des auxiliaires (usines, bureaux, cités)**	• *GES liés à la production d'électricité (carburant + électricité + carburant + groupes électrogènes) / MWh d'électricité produite* • *GES évités grâce aux audits de Smart Energy* • *MW projets développés en ENR / centrales thermiques GN avec cycles combinés*
TOUTES ACTIVITÉS	• **Promotion des eco gestes (interne et externe)** • **Renouvellement de la flotte de véhicules** • **Optimisation des déplacements** • **Engagements vers ISO 50001**	• **Application des meilleures pratiques des sociétés en activité.**	• *GES liés à la consommation des véhicules* • *GES liés aux déplacements en avion* • *GES liés à la consommation électrique des agences, sièges et bureaux* • *GES liés aux groupes électrogènes de secours* • *certifications ISO 50 001 et périmètre*

Concernant les mesures d'adaptation, dans son processus de développement de nouvelles installations, le groupe Eranove dimensionne ses installations et évalue ses impacts environnementaux et sociaux en tenant compte de l'augmentation des évènements extrêmes et des modifications des régimes hydriques.

Barrage de Buyo, Côte d'Ivoire © (CIE)

Sources émissions GES Production électrique / Hors production électrique (2018)



Évolution des émissions de gaz à effet de serre

Les projets en cours du groupe Eranove contribuent aux transitions énergétiques recherchées par les États. Ils sont dimensionnés en tenant compte de l'impact du changement climatique (température et pluviométrie), notamment dans le design des projets hydroélectriques. L'ensemble des projets intègre par ailleurs les mesures d'atténuation lors des phases de construction (en désherbant les zones inondées avant la mise en eau pour éviter la fermentation, par exemple). Pour certains projets, la vente éventuelle de crédits carbones générés, sur le marché réglementaire ou volontaire, est étudiée.

Bassin d'eau

© (SDE)

Rivière Onive, Madagascar

© (ERANOVE)

CHAPITRE 4

DÉVELOPPER LE CAPITAL HUMAIN

94% des salariés en CDI

✪ 156 282

heures

de formation, soit une moyenne de 17 heures par salarié

2,9%

de la masse salariale investie dans la formation

✪ La fréquence des accidents du travail[1] en baisse de **23 %** par rapport à 2015

✪ + 16 M€

d'avantages sociaux et prêts internes

CME et CMEAU

deux pôles d'excellences au service du développement des compétences

1 *Taux de fréquence de 10,4 en 2015 et de 8 en 2018, en nombre d'accidents avec arrêts, hors trajets entre le lieu de travail et le domicile ou lieu de restauration, pour 1 million d'heures théoriques travaillées.*

A. ENCOURAGER LES EMPLOIS JUSTES ET DURABLES

«Solidifier et pérenniser notre ancrage africain»

Marc Albérola
Directeur Général du groupe Eranove

> " Pour être performante, une entreprise doit d'abord fédérer ses collaborateurs et les pousser vers l'excellence.

De la même manière, un investissement ne peut être rentable, un réseau ne peut maintenir un rendement élevé, une usine, qu'elle soit de production électrique ou de production d'eau potable, ne peut garantir un niveau de disponibilité d'excellence, s'ils ne sont pas soutenus par le capital humain de l'entreprise. Fort de ces convictions, le groupe industriel panafricain Eranove est engagé dans une transformation profonde avec l'ensemble de ses filiales comptant plus de 9 000 collaborateurs.

Favoriser des emplois durables, former la jeunesse, encourager le dialogue social, assurer une protection sociale et garantir la santé, lutter contre les discriminations – y compris de genre, digitaliser les processus clés… sont autant de priorités déclinées au quotidien par Eranove. Ces engagements n'obéissent pas à une mode mais répondent à une stratégie historique de Groupe amplifiée avec notre actionnaire de référence, Emerging Capital Partners, afin de solidifier et de pérenniser notre ancrage africain.

Chez Eranove, nous sommes convaincus que notre développement économique et que nos compétences opérationnelles reposent sur le bien-être, l'épanouissement, l'engagement et la compétence de nos collaborateurs, tendus vers un seul objectif : contribuer au quotidien à faciliter l'accès aux services essentiels de la vie là où nous sommes implantés.

1,16 %
Taux
d'absentéisme
en **baisse de**
8 % par rapport
à 2016

1. Respecter les lois nationales et internationales

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

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

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

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

2. Soutenir le recrutement local et l'emploi durable

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

47 %
de nouveaux contrats signés en CDI en 2018
(+ **14,6 %** par rapport à 2016)

94 %
de CDI en 2018

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

Agents CIE en intervention, Côte d'Ivoire

© (CIE)

FOCUS

Crèche et salle de sport pour les collaborateurs de CIPREL

CIPREL a inauguré le 22 décembre 2018, lors du traditionnel Arbre de Noël des enfants du personnel, deux nouvelles installations situées à proximité de la centrale en zone industrielle de Vridi, à Abidjan. Une villa attenante abrite une crèche et une salle de sport aménagées par CIPREL, mises à la disposition des employés et toutes deux gérées par l'association du personnel. La salle de sport fonctionne sur inscription, et permet aux employés qui le souhaitent d'entretenir leur bonne forme physique, sur les conseils d'un coach. Elle dispose d'équipements variés : tapis de course, vélo elliptique, poids, appareils de musculation et salle de fitness.

Elle aussi entièrement équipée, la crèche dispose d'une capacité d'une vingtaine d'enfants et vise à faciliter la vie aux mères ainsi qu'aux autres employés de CIPREL. La décision d'ouvrir cette installation a été prise afin de résoudre les problèmes de disponibilité du personnel avec de jeunes enfants, de manière à gérer les heures d'allaitement sans souci de trajets et d'embouteillages entre le lieu de travail et le domicile. Des berceaux, des tapis d'éveil, une balançoire, un toboggan et un tourniquet ont été installés, de même que des tables pour enfant, une salle d'eau et des tables à langer.

Sur un total de 115 employés, le quart des effectifs est féminin et cette part continue d'augmenter. CIPREL veille tout particulièrement à l'égalité hommes-femmes au sein de son personnel, aussi bien dans les rémunérations que dans les conditions de travail.

3. Lutter contre les discriminations

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

En ce qui concerne **le genre**, la faible féminisation de l'effectif (24 %), habituelle des secteurs d'activité du groupe Eranove, fait l'objet d'un suivi par les Directions des Ressources humaines des entreprises du groupe. Ce suivi porte en particulier sur l'évolution de l'effectif féminin et des salaires moyens hommes-femmes, par catégorie socio-professionnelle.

24 % de femmes

dans l'effectif, **+3 %** de femmes dans l'effectif depuis 2013.

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

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

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

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

101 personnes
souffrant de handicap dans l'effectif, soit **1,11 %** de l'effectif

FOCUS

À travers la charte de la diversité, la SODECI s'engage

La Charte de la diversité remonte à 2017, lorsque les autorités de la Côte d'Ivoire ont présidé une réunion avec une trentaine de grandes entreprises, dont la SODECI, pour engager un processus en vigueur au Sénégal, au Togo et d'autres pays en Afrique de l'Ouest. Ces entreprises ont signé la Charte de la diversité, qui pose les grands axes de la lutte contre la discrimination sous toutes ses formes, qu'elle soit liée à l'origine, la religion, l'âge, le genre ou le handicap.

Parmi ces axes figurent le « respect et la promotion du principe de non-discrimination à toutes les étapes de la gestion des ressources humaines », l'engagement à « chercher à refléter la diversité de la société ivoirienne, culturelle et sociale, dans les effectifs » et à « élaborer une politique de diversité avec les représentants des travailleurs ».

La SODECI a sensibilisé la direction des Ressources humaines et lancé des actions concrètes déclinées en quatre volets. Le premier porte sur un large effort de recrutement des jeunes âgées de 18 à 25 ans. Le second est une politique de formation plus active, avec le recrutement d'un grand nombre de stagiaires, 512 en 2018, afin de faciliter leur insertion dans la vie professionnelle.

Le troisième volet s'est concentré sur les personnes en situation de handicap. La SODECI a sponsorisé une journée Handi-Emploi organisée par l'ONG Libellule, et animé dans ce cadre une conférence sur un cas pratique d'aménagement des locaux pour faciliter l'accès des personnes en fauteuils roulants. Dix stagiaires en situation de handicap ont été recrutés en 2018 au sein de différents services, parmi lesquels la direction financière et la comptabilité.

Enfin, la SODECI a poursuivi sa politique en faveur des femmes, qui représentent 21 % de ses effectifs. Sur un total de 590 femmes actives dans la société, 38 exercent des métiers techniques autrefois occupés par des hommes. Elles sont mécaniciennes, agents de réseau, et s'occupent des opérations de raccordement ou de recherche de fuites.

4. Favoriser l'emploi des jeunes

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

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

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

FOCUS

La CIE signe un partenariat avec l'Agence emploi jeune

À l'occasion des journées entreprises du Centre des métiers de l'électricité (CME), la CIE et l'Agence nationale pour l'insertion et l'emploi jeunes, une structure publique, ont signé le 16 mai 2018 une convention de partenariat. L'Agence emploi jeunes assure dans ce cadre l'appel à candidature pour la formation certifiante « Agent électricité de réseau » proposée par le CME. Pour la première promotion, lancée en juillet 2018, 3 000 dossiers ont été reçus, 1 500 candidats ont passé des tests et 162 ont été retenus. À l'issue de cette formation, avec des stages à la CIE, les élèves seront recrutés par la CIE, qui prévoit de premières embauches en août 2019. À terme, le CME entend développer ce partenariat avec l'Agence emploi jeunes, afin de proposer différentes formations.

Cours tenu au centre de formation du CME

© (CME)

2 473[12] stagiaires en 2018

en hausse de 29 % par rapport à 2017

114 jeunes

de 18 à 25 ans embauchés en 2018 (contre **75** en 2015)

Auditeurs du CME © (CME)

5. Encourager le dialogue social

> " Le groupe Eranove favorise le dialogue social au sein de ses sociétés. En plus du respect des réglementations en vigueur dans chaque pays où il intervient, il est soucieux du respect des principes de liberté d'association et de négociation collective prônés par l'OIT.

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

Au sein de CIE et SODECI, les échanges avec les représentants du personnel sont institutionnalisés dans un processus régulier dénommé « Cadre de Dialogue Permanent » (CDP) – un instrument de dialogue important - qui renforce les pratiques négociées et permet d'anticiper toute crise sociale susceptible de survenir. Ces deux sociétés disposent également d'une Instance de Recours Social (IRS), organe de conciliation qui intervient lorsqu'un collaborateur licencié souhaite, en s'appuyant sur des arguments nouveaux ou supplémentaires, plaider pour la révision des conditions et des motifs de son licenciement en vue de sa réintégration.

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

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

Ce dialogue social se concrétise notamment par des accords collectifs conclus dans un double souci de performance économique et d'amélioration des conditions de travail des collaborateurs. En 2018, dans le groupe, 2 accords collectifs (l'un, à la SODECI, portant sur la prime de salissure et l'autre, à la SDE, sur une plateforme revendicative commune) ont été signés avec les partenaires sociaux.

12 *Contrats de stage signés en 2018*

B. PROTÉGER NOS COLLABORATEURS

> « Les entreprises du groupe Eranove aux côtés de leurs collaborateurs à toutes les étapes de la vie »

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

Prévention santé

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

À la CIE, la médecine du travail propose systématiquement lors de la visite médicale annuelle le dépistage VIH/SIDA, le dépistage des cancers de la prostate à partir de 45 ans, et celui du sein et de l'utérus à partir de 35 ans, avec des taux de participation variant de 75 à 99 % selon les pathologies dépistées.

Centre de santé et ambulance de la CIE pour ses collaborateurs

© (CIE)

Assurance santé

Tous les collaborateurs du groupe Eranove bénéficient systématiquement dès l'embauche, en plus d'un réseau dense d'infirmeries et centres médicaux internes, d'un dispositif d'assurance santé. En complément du dispositif national lorsqu'il existe, ce dispositif couvre les dépenses de soins en cas de maladie, et prend également en compte conjoint et enfants. De plus, chez CIE et SODECI, ce dispositif est complété par une assurance maladie des retraités dont le caractère pionnier a été reconnu à l'international (trophée Compensation & Benefits reçu en 2017).

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

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

Retraite complémentaire

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

Fonds Commun de Placement (FCP)

Au titre des financements sociaux, CIE, SODECI, et SDE ont mis en œuvre un Fonds commun de placement dédié à la participation des collaborateurs au capital de leurs entreprises. Le FCP associe les collaborateurs au capital de l'entreprise et leur permet d'épargner pour leur retraite.

Entraide et solidarité

Les principales sociétés du groupe se sont dotées d'un fonds de solidarité qui offre une aide financière non remboursable à leurs collaborateurs lors des évènements heureux ou malheureux de la vie.

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

Budget familial

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

✪ Fonds alloués aux prêts internes[14] : 9 505 309 €

soit 9 % de la masse salariale,

en hausse de **79 %** par rapport à 2015

✪ Dépenses volontaires en avantages sociaux[13] : 6 537 083 €

soit 6 % de la masse salariale

en hausse de **59 %** par rapport à 2015

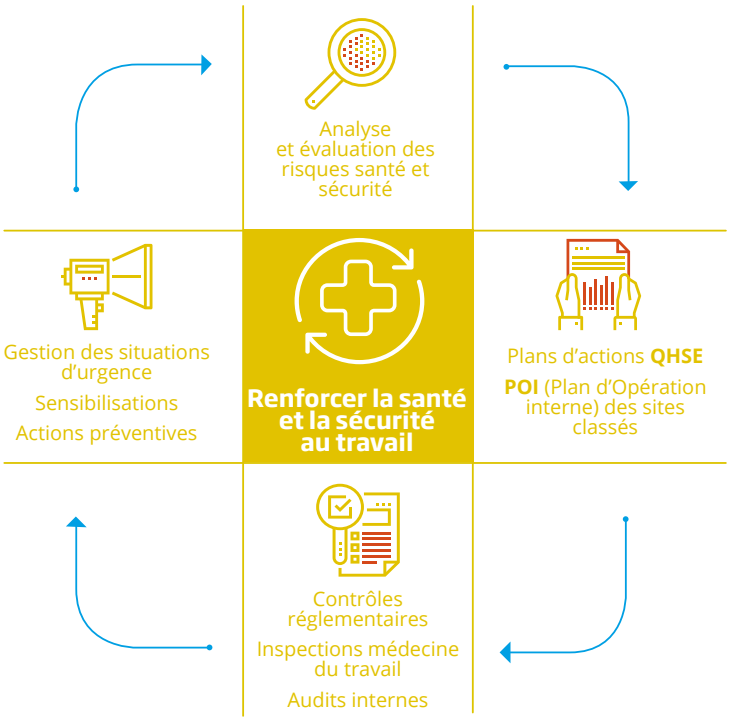
13 *Contribution financière de l'entreprise dans les fonds dédiés à la solidarité, à la santé, et à la retraite des salariés (Fonds de solidarité, Fonds de solidarité santé, Assurance maladie pour retraités - ASMAR, etc.).*

14 *Fonds mis à la disposition des collaborateurs pour les aider à mettre en œuvre des projets personnels d'acquisition de biens ou d'investissements afin d'améliorer leurs revenus.*

C. RENFORCER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

> " L'amélioration des conditions de santé et de sécurité au travail est un axe majeur de la politique sociale du groupe.

Les dispositifs mis en œuvre pour renforcer la sécurité et la santé des collaborateurs dans l'exercice de leurs activités professionnelles s'appuient principalement sur le déploiement des démarches de santé/sécurité selon les normes OHSAS 18001[15] ou ISO 45001, ainsi que sur les actions de prévention mises en œuvre par les Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), les Visites hiérarchiques sécurité, environnement (VHSE) et les quarts d'heure sécurité. Le coordonnateur des activités QSE et les membres des CHSCT veillent et s'assurent que les conditions de travail et l'application des mesures de sécurité sont conformes aux réglementations applicables et aux ambitions sociales du groupe. Leurs recommandations font progressivement l'objet de déclinaisons au sein des différentes directions.



FOCUS

Kits sécurité véhicules - Challenge « Zéro accident » à la CIE

L'ensemble de la flotte automobile de la CIE, soit 1 366 véhicules d'exploitation, a été équipée en 2018 d'extincteurs, de triangles de pré-signalisation, de gilets fluorescents et de lampes torches, comme l'exige la réglementation routière en Côte d'Ivoire. Des formations et des sensibilisations destinées aux conducteurs et utilisateurs des véhicules ont été dispensées à 3 000 collaborateurs environ en 2018. Un article a été écrit dans la revue interne de la CIE, et un film de sensibilisation a été diffusé sur Intranet et YouTube, pour l'ensemble des collaborateurs. L'Office de la sécurité routière (OSER) a participé activement à cette démarche, appréciée par les équipes.

Toutes les exploitations de la CIE visent par ailleurs une cible de « Zéro accident ». Tous les 1 000 jours consécutifs sans accident dans l'une des structures de la CIE, une cérémonie est organisée pour marquer l'événement. Une occasion de rappeler les règles de sécurité à mettre en application, mais aussi de féliciter et d'encourager les agents qui ont contribué positivement par leurs comportements à l'amélioration des indicateurs. En 2018, une journée a ainsi été organisée à Taabo, avec le groupement des sapeurs-pompiers, qui a fait des démonstrations pratiques sur les secours lors des accidents de la route. Chaque année, le nombre d'accidents diminue, un bon indicateur des effets concrets de ce cercle vertueux. Il est passé de 123 en 2013 à 93 en 2018, tandis que le taux de fréquence a diminué, passant de 14,2 à 8,2 accidents sur un million d'heures théoriques travaillées au cours de la même période.

15 *Occupational Health and Safety Assessment Series.*

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

✪ taux de gravité
0,18 jour d'arrêt pour 1000 heures théoriques travaillées, en **baisse de 20 %** par rapport à 2015

✪ taux de fréquence
(**8 accidents hors trajet** par million d'heures théoriques travaillées), en **baisse de 23 %** par rapport à 2015

Consignes de sécurité CIPREL

© (CIPREL)

D. INVESTIR DANS LA FORMATION

Le groupe Eranove a poursuivi en 2018 son rôle de catalyseur de la mosaïque d'expertises panafricaines, persuadé que les compétences humaines représentent la clé de la réussite. Le groupe investit depuis longtemps dans la formation, à travers les structures de formation de ses filiales. Référence de cette approche, créé en 1970, le Centre des métiers de l'électricité (CME) de la CIE (filiale du groupe Eranove) se trouve au cœur de notre stratégie d'investissement dans la formation.

Les actions du groupe Eranove sont centrées sur les compétences métiers, dans un objectif d'adéquation entre les ressources humaines et les postes.

FOCUS

Les formations au Centre des métiers de l'électricité (CME)

Situé à Bingerville sur un site de 25 hectares et doté de 77 salles, le Centre des métiers de l'électricité (CME) a pour ambition de dispenser une formation tout au long de la vie pour permettre l'employabilité. **Sa vision s'inscrit dans la dynamique nécessaire pour accompagner l'Afrique dans ses changements.** Le CME n'est plus seulement un centre de formation professionnelle pour les collaborateurs du groupe Eranove. Ouvert aux professionnels, aux étudiants et aux entreprises, il est devenu une institution d'enseignement supérieur technologique, agréée en décembre 2018 par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche scientifique de Côte d'Ivoire. Le CME est labellisé pôle d'excellence par l'Association des sociétés d'électricité en Afrique (ASEA). Il est le seul centre en Afrique de l'Ouest à avoir obtenu la certification SERECT pour les travaux sous tension basse tension et basse tension de type A. Ouvert au secteur industriel africain, il accueille des étudiants de 11 nationalités différentes. Il délivre des BTS, des DUT et des licences professionnelles ainsi que des formations continues et certifiantes :

- Il reçoit entre 5 000 et 7 000 stagiaires par an en formation professionnelle dont 4 000 collaborateurs à qui il dispense des cours de formation continue sur mesure ou depuis un catalogue de 300 modules différents, théoriques et pratiques.,
- Il permet à 220 professionnels de suivre des formations initiales **dont 20,7 % de jeunes femmes en première année. Depuis 2015, le CME délivre un Brevet technique supérieur (BTS) en électrotechnique qui a affiché un taux de réussite de 95 % en 2017 et 98 % en 2018**, contre une moyenne nationale de 57 %. La promesse de 100 % de diplômés employés est en passe d'être tenue, avec 71 % des diplômés de 2017 ayant trouvé un poste dans les six mois.

En outre, le CME dépasse le cœur de métier que représente le secteur de l'électricité. Il se positionne dans la formation aux métiers des entreprises industrielles, de l'automatisme à la robotique en passant par le contrôle et la commande. Une grande partie des stagiaires en maintenance, par exemple, sont affectés dans des hôtels, des cliniques ou des supermarchés, où les questions de climatisation et de chaîne du froid sont déterminantes. C'est pourquoi le CME a créé un DUT en Froid industriel et génie climatique, un secteur où les besoins sont réels, sans offre de formation spécialisée ailleurs en Côte d'Ivoire.

Le CME s'organise pour répondre à la demande de compétences sur le marché du travail ainsi qu'à la demande des étudiants de BTS et DUT qui souhaitaient poursuivre leur cursus. Pour répondre à ces besoins, six licences professionnelles ont été lancées en 2018, qui vont de l'automatisme à la régulation, en passant par l'informatique industrielle. Les effectifs d'étudiants passent à 443 étudiants à la rentrée de janvier 2019, dont 120 en licence professionnelle. Un cap a été franchi en 2018, avec la possibilité de se voir décerner un diplôme français sur le territoire ivoirien, en partenariat avec le Centre national des arts et métiers (CNAM) à Paris. Il s'agit de la licence professionnelle « Développement durable, option efficacité énergétique, énergie de sources renouvelables et domotique ». Tous les professeurs sont ivoiriens, agréés et reconnus par le CNAM, qui va co-piloter le programme en s'assurant que son cahier des charges pédagogique est respecté. Ce diplôme reconnu

en France est la seule licence professionnelle qui sera faite en alternance, avec un mois de cours et un mois de pratique en entreprise, grâce au réseau de clients du groupe Eranove, qui sont en même temps des partenaires de formation. Notre écosystème nous permet d'avoir une lecture précise des besoins pour lancer des formations et des modalités pédagogiques essentielles pour l'employabilité.

C'est dans cette logique que les modules d'e-learning sont développés, au sein d'une « E-learning Technology Factory », une fabrique de contenus accessibles et scénarisés en vue d'un apprentissage à distance, suivi et monitoré. Dans le cadre de la licence professionnelle « Energy Manager », suivie en 2018 par 16 professionnels de la CIE, 80 % du temps est passé en e-learning et 20 % sur site, pour une mise en pratique des connaissances. Les formations sont payantes, à des prix accessibles par rapport aux tarifs pratiqués sur le marché.

Enfin, le CME dispose d'un TechLab, un espace inspiré par le FabLab du célèbre Massachussets Institute for Technology (MIT) pour créer des projets. Il permet de faire des stages de fabrication avec des outils classiques, des imprimantes 3D, machines à coudre, perceuses, etc. Cet espace est axé sur l'automatisme, l'électricité et le numérique, ainsi que les énergies renouvelables et la domotique, deux domaines prometteurs. Le TechLab est ouvert sur son environnement et les professionnels qui en ont besoin, même s'ils n'étudient pas au CME. Un auto-entrepreneur peut passer un ou deux mois chez nous pour développer un prototype, par exemple. », précise Paul Ginies, directeur du CME

5 916 collaborateurs formés[16] soit **65 %** **de l'effectif total**

3 M€ dépensés pour la formation, soit **2,90 % de la masse salariale** (à comparer au minimum légal en France de 1,5 %)

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

CHAPITRE 5

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT LOCAL

+ 60 ans de partenariats

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

Un engagement de proximité envers les communautés d'accueil

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

Les projets développés selon les standards environnementaux et sociaux les plus exigeants

L'expérience client renforcée grâce à l'innovation technologique

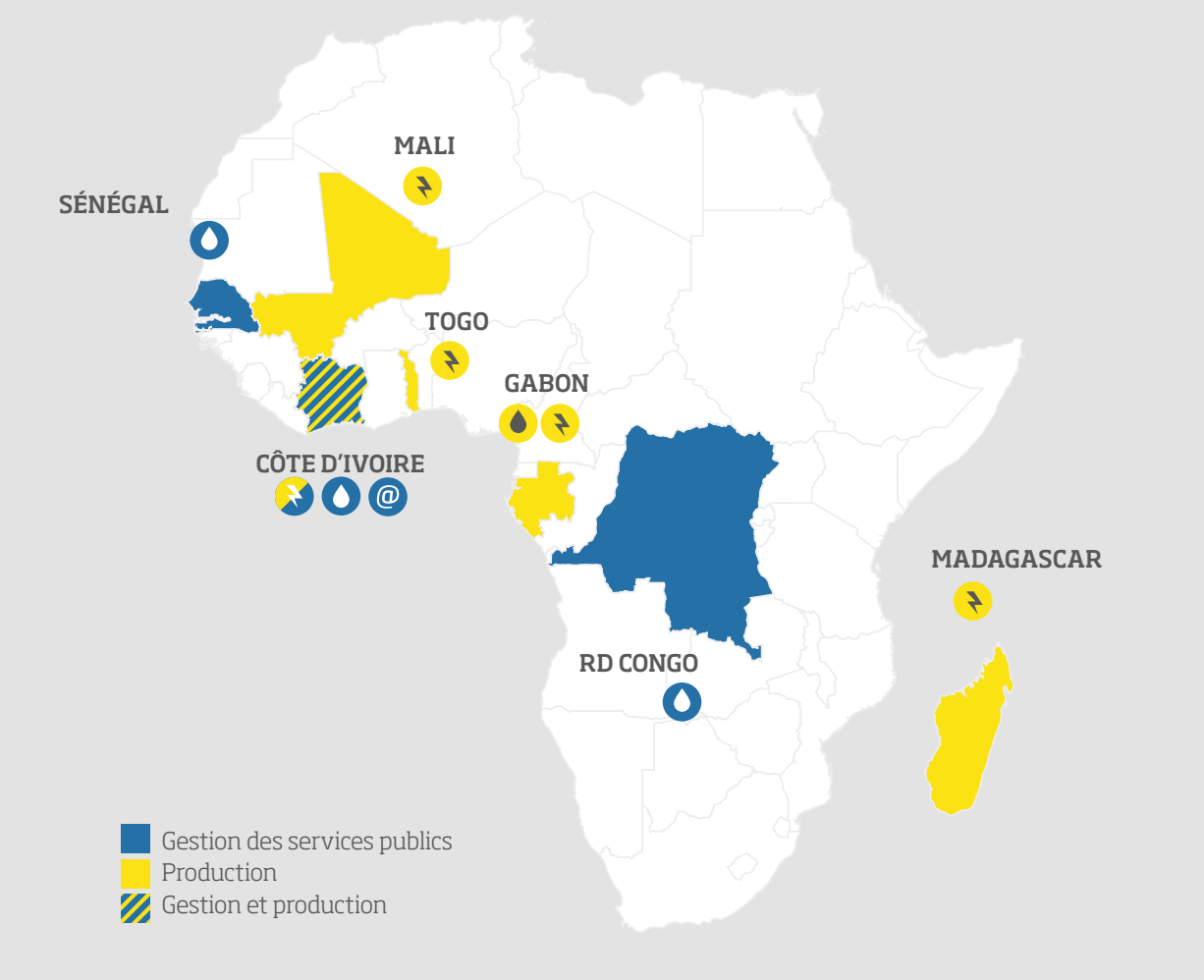
L'implication de parties prenantes depuis la phase projet jusqu'à l'exploitation

A. DÉVELOPPER DES PARTENARIATS PUBLIC-PRIVÉ ÉQUILIBRÉS

Le groupe Eranove opère en Afrique via ses filiales ou des contrats de service, en partenariat avec la puissance publique. La Compagnie ivoirienne d'électricité (CIE), la Société de distribution d'eau de la Côte d'Ivoire (SODECI) et la Sénégalaise des eaux (SDE) sont autant de sociétés gestionnaires de service public.

La CIE, détenue à 54 % par Eranove, est un opérateur privé lié à l'État ivoirien par une convention de concession depuis 1990. La Compagnie ivoirienne de production d'électricité (CIPREL), qui opère une centrale thermique, dispose d'un contrat de concession courant jusqu'en 2035, dont Eranove possède 83 % du capital. La SODECI, dont Eranove est actionnaire à 46 %, a passé des contrats d'affermage, tout comme la SDE, détenue à 58 %. La SDE assure l'exploitation et la gestion du service public de l'eau potable en milieu urbain au Sénégal depuis 1996. La réussite de ce PPP s'est illustrée notamment par l'atteinte de l'Objectif du Millénaire pour le développement (OMD) en termes d'accès à l'eau au Sénégal et par le prix « Water utility of the year » en 2018. La ville de Dakar s'est par ailleurs vue décerner en septembre 2016 par la Banque mondiale le 1er prix pour l'efficacité de la gestion de son réseau d'eau.

Les projets en développement exclusif du groupe Eranove passent également par des partenariats avec les États du Gabon, du Togo, du Mali, de la Côte d'Ivoire et de Madagascar. Des accords de projet et des conventions de concessions ont été signés avec les autorités de ces pays, en vue de la construction de centrales électriques ou d'usines de traitement d'eau potable.



B. RÉPONDRE AUX ENJEUX DE SANTÉ PUBLIQUE

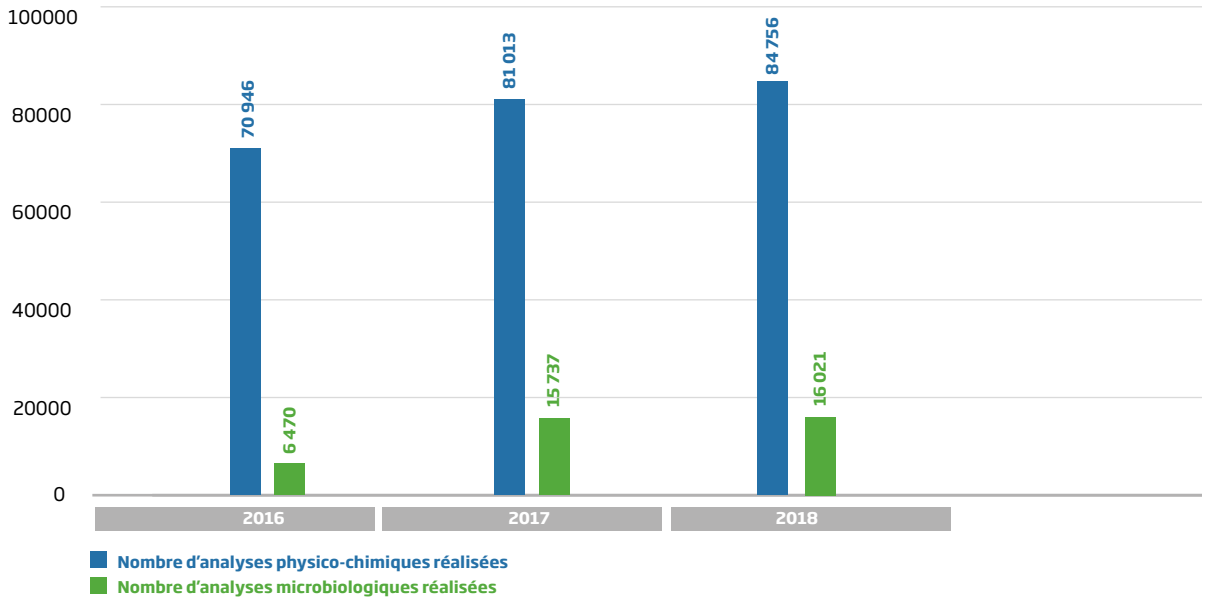
Le groupe Eranove conduit ses activités en appliquant des règles de sécurité pour l'exploitation des infrastructures ou la réalisation des prestations de service.

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

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

Sur le segment de l'eau, il s'assure notamment que la production d'eau potable et le rejet des eaux traitées en milieu naturel respectent au minimum les recommandations de l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Depuis l'exercice 2018, le suivi de la qualité des eaux potables est intégré dans les indicateurs RSE, avec des résultats qui dépassent les engagements contractuels avec les États.

Analyses de l'eau réalisées



C. NOURRIR DES LIENS DE PROXIMITÉ

1. Participer au développement des communautés d'accueil

> " Le groupe a très tôt intégré les communautés d'accueil dans une vision commune du développement économique et social.

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

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

Les actions de responsabilité sociétale selon la norme ISO 26 000

Depuis 2014, le groupe Eranove structure ses actions sociétales autour des lignes directrices de l'ISO 26000 qui définit comment les organisations peuvent et doivent contribuer au développement durable. Les parties prenantes ont maintenant un cadre pour s'exprimer et orienter les actions sociétales dont elles peuvent bénéficier.

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

Remise de kits scolaires par CIPREL © (CIPREL)

Filiales Eranove

évaluées ISO 26000 à fin 2018

Périmètre	Niveau d'évaluation à fin 2018
la CIE (Direction de la production de l'électricité)	*Exemplaire*
SDE (tout périmètre)	*Exemplaire*
CIPREL (tout périmètre)	*Confirmé*

La SODECI se prépare quant à elle, à l'évaluation de la Direction de la Production d'Abidjan.

FOCUS

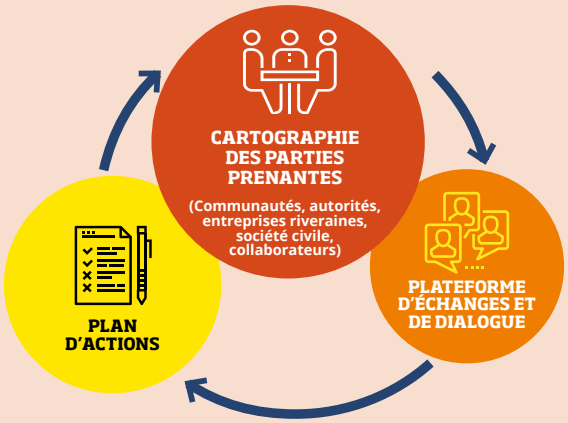
Don CIE-SODECI aux sinistrés des inondations de juin 2018

À la suite des inondations provoquées par des pluies diluviennes dans la nuit du 19 au 20 juin 2018 à Abidjan, la CIE et la SODECI ont contribué aux dons coordonnés par le ministère de la Solidarité, de la cohésion sociale et de la lutte contre la pauvreté. Ces dons ont permis de soulager des milliers de ménages sinistrés, qui ont reçu dès le 2 juillet 2018, 8 tonnes de nourriture, des couvertures, des matelas, médicaments et autres produits de première nécessité. Les inondations, qui ont fait 20 morts en 2018, ont provoqué d'importants dégâts dans les communes de Cocody et Attécoubé, où l'eau a atteint jusqu'à 2,5 mètres de hauteur. La SODECI a par ailleurs indemnisé six de ses collaborateurs frappés par les inondations, en leur versant trois fois leur prime de logement, pour les aider à déménager ou à réhabiliter leur domicile. La situation exceptionnelle de juin 2018 nécessitait une réponse adaptée, en dehors des dons réguliers de la CIE aux communautés, sous forme notamment de réhabilitation d'écoles, de soutien à des ONG, des Centres hospitaliers universitaires et l'Institut de cardiologie d'Abidjan.

L'implication des parties prenantes autour des centrales thermiques et hydroélectriques de la CIE

Depuis 2014, le groupe Eranove structure ses actions sociétales autour des lignes directrices de la norme ISO 26 000, avec une évaluation au niveau « exemplaire » sur ce référentiel en 2017. **Les parties prenantes**, au sein des communautés qui vivent à proximité des installations du groupe, **disposent d'un cadre pour s'exprimer et orienter les actions sociales dont elles peuvent bénéficier**. Pas moins de 408 parties prenantes, formées par les autorités (préfets, maires, députés), les communautés locales (villages, associations, riverains), la société civile (écoles, hôpitaux, ONG, prestataires, clients et consommateurs), ont été identifiées sur six sites (Ayamé I, Ayamé II, Kossou, Taabo, Buyo, Fayé et Vridi). La cartographie de ces différents interlocuteurs a permis d'établir un dialogue, de recueillir leurs préoccupations et leurs attentes, pour décider de 15 actions prioritaires, mises en œuvre et suivies par des « gouvernances » locales impliquant les parties prenantes sur les six sites.

L'année 2018 a marqué un tournant décisif, avec des actions qui se sont déclinées pour la CIE de plusieurs manières. À Taabo, Kossou, Buyo, Fayé et Ayamé, des actions liées à la consolidation et au renforcement de la gouvernance participative sont passées par la formation et l'encadrement des « gouvernances de zone », constituées des principales parties prenantes et des responsables de la CIE. À Buyo, un programme de reboisement sur la période 2019-2020 a été élaboré en collaboration avec le ministère des Eaux et forêts, avec l'appui de la Société nationale du développement forestier (SODEFOR). À titre d'exemples, 300 raccordements au réseau d'électricité ont ainsi été faits à Taabo (26 000 habitants) et Fayé (2 000 habitants). La CIE a également partagé son expérience en matière de gestion des déchets avec l'hôpital de Taabo, en menant des ateliers sur le tri et le traitement des déchets. Un incinérateur a fait l'objet d'un don de la CIE à cet établissement de santé. Des actions ponctuelles de sensibilisation sur les grossesses et les maladies sexuellement transmissibles (MST), dont le VIH-Sida, ont été réalisées dans la commune de Taabo en milieu scolaire.



Dans la localité d'Ayamé (15 000 habitants), frappée par des crues exceptionnelles et des inondations, la CIE a partagé son expérience dans la gestion de situations d'urgence. Lors d'exercices d'entraînement, la CIE organise des simulations d'évacuation qui vont au-delà du périmètre de son usine, en partenariat avec les autorités locales et les organisations de femmes et de jeunes. Des ateliers de sensibilisation des autorités politiques et administratives ainsi que des populations ont été organisés à Aboisso sur les risques d'inondation et de rupture de barrage en période de crue.

1 240 728 €
engagés dans les actions sociétales[17]

17 *Sommes dégagées et investies dans des actions de soutien, de mécénat et de partenariat dans le cadre du sport, de la culture, de la santé et de l'éducation. NB: Ne retenir que les dépenses externes*

2. Placer le client au centre des organisations

Le renforcement de la relation avec le client, élément clé de la stratégie du groupe Eranove, s'est poursuivi en 2018 autour des 1,9 million clients eau potable (SODECI et SDE) (pour un équivalent estimé de 14,6 millions de consommateurs), 535 000 clients assainissement (SODECI) et 2,2 millions de clients électricité (CIE), soit près de 12 millions de consommateurs[18].

Les consommateurs d'eau et d'électricité sont devenus des acteurs à part entière sur le marché. Ils s'expriment publiquement, notamment sur les réseaux sociaux, pour faire part de leurs exigences aussi bien sur la qualité des services que pour des demandes d'informations sur les tarifs, ou encore sur les services de dépannage.

Le groupe Eranove répond à ces attentes avec des plans d'action qui reposent sur les enquêtes de satisfaction menées par ses trois filiales en contact direct avec une clientèle importante : CIE, SODECI, SDE.

La relation client s'organise autour de quatre axes principaux :

+ S'adapter aux habitudes des consommateurs
+ Renforcer la proximité
+ Informer au plus près sur les tarifs et les factures
+ Fluidifier le dépannage

La dématérialisation du « parcours client » est lancée, plus de la moitié des paiements, en effet, se font désormais par application pour téléphone mobile ou via le site web Client de la CIE.

Pour répondre à ces habitudes de consommation en mutation, des applications pour téléphone mobile ont été développées, en 2017 par la CIE et la SODECI en Côte d'Ivoire et la SDE au Sénégal. Ces applications donnent les informations sur le réseau, mettent en lien avec les centres de relation client et permettent d'alerter sur des incidents.

Les 3 sociétés en contact avec les clients particuliers (SDE, SODECI et CIE) ont développé une relation client plus étroite par le biais de leurs pages Facebook qui connaissent un franc succès. À la SDE, le nombre de ses abonnés Facebook est en effet passé de 27 000 en 2017 à 211 000 en 2018. Chaque semaine, la page offre des conseils pratiques pour améliorer la qualité de l'eau, détecter les fuites et donner des informations sur les agences. L'utilisation des réseaux sociaux offre un double avantage, à la fois dans la prise en compte des remarques des clients, qui s'organisent en groupes de consommateurs, et l'information plus rapide du service de dépannage.

Une première e-agence a été lancée fin 2017 par la SDE sur Internet, pour rendre possible des opérations courantes de paiement, de branchement, d'abonnement ou de résiliation. La CIE a lancé sur une zone pilote sa e-agence en 2018. Ce projet pilote « Ma CIE en ligne » intègre la possibilité de paiement en ligne.

L'envoi de SMS d'alerte sur les dates de facturation a augmenté, de même que les courriers électroniques et les demandes traitées par les centres d'appels. Un partenariat avec le site d'informations Abidjan.net permet par ailleurs à la CIE de communiquer auprès d'un large public d'internautes. Des bandeaux diffusés en temps réel sur ce site informent en cas d'incident majeur sur le réseau électrique ivoirien.

Afin de cultiver une relation de proximité, une quinzaine de points d'accueil ont été installés par la CIE dans des centres commerciaux de grandes villes de Côte d'Ivoire, dans le cadre de la campagne « Entre vous et nous » lancée en 2017 à Abidjan. Cette initiative se décline tout au long de l'année par le biais de plusieurs quinzaines commerciales pendant lesquelles les particuliers peuvent s'informer et formuler leurs appréciations sur les services, et poser leurs réclamations

Un canal téléphonique spécifique dessert par ailleurs les entreprises, avec des gestionnaires de comptes clients « business » à l'écoute. En 2018, une nouvelle approche de la relation client avec les entreprises est passée par des séances d'information par secteur d'activité, en interaction individuelle ou en groupe. Enfin, des journées découverte dénommées « Akwaba » (« Bienvenue » en langue baoulé) ont été organisées pour les entreprises et les étudiants.

Informer au plus près sur les tarifs et les factures passe par les agences et les différents services en ligne, avec des films tutoriels diffusés sur les réseaux sociaux et en agence, des fascicules, des vidéos et des informations sur les applications pour téléphone mobile. L'objectif est de multiplier les conseils pour que le client maîtrise ses factures d'eau ou d'électricité.

Dans le même souci de faire baisser le poids des factures dans le budget des clients, un nouveau système de ticket de consommation a été lancé

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

en 2018 par la CIE en Côte d'Ivoire. Ce relevé de consommation est donné aux clients par les releveurs de compteurs, à partir d'un terminal. Informés sur le montant précis de leur consommation avant l'émission de leur prochaine facture, les clients peuvent choisir de régler sans attendre, munis de ce ticket.

La logique du prépaiement, très courante pour les recharges de téléphones mobiles, est également une offre pour le paiement de l'électricité. Le prépaiement facilite en effet l'accès à ce service, en permettant au client de mieux gérer son budget, avec une consommation limitée à ce qu'il a déjà payé. Les « smart meters » ou compteurs intelligents installés en 2018 par la SODECI ont vocation en 2019 à offrir le prépaiement pour les services d'eau.

En matière de dépannage, la SODECI a en 2018 ouvert un Centre de gestion intégrée des opérations (CGIO). Ce centre opère un meilleur suivi des réclamations et des perturbations sur le réseau. Le CGIO est doté d'un centre de relation client en lien direct avec le service de dépannage, ainsi que d'un système de géolocalisation des équipes d'intervention.

Les centres de relation client et les services de dépannage, disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, relèvent exclusivement du groupe Eranove, sans sous-traitance. Les besoins d'intervention demeurent très lourds du fait de la vétusté des réseaux d'eau et d'électricité. Aussi le groupe Eranove multiplie-t-il les innovations et les astuces pour réduire les délais et améliorer la qualité des prises en charge, face aux pannes et aux embouteillages dans les grands centres urbains.

O Client CIE

© (CIE)

FOCUS

La CIE reçoit le Prix de l'innovation au Salon international de la dématérialisation, de l'externalisation et de la relation client

La CIE a décidé en 2017 de sortir de ses agences pour se rapprocher des clients, afin qu'ils ne se sentent pas réduits à un simple numéro de compteur et puissent formuler leurs doléances. Outre la promotion de nouveaux modes de paiement des factures, du compteur électronique et d'un centre de relation client, les quinzaines « Entre vous et nous » lancées par la CIE ont retenu l'attention du comité d'organisation du Salon international de la dématérialisation, de l'externalisation et de la relation client (SIRDEC), qui s'est tenu en juin 2018 à Abidjan.

Ces quinzaines ont été lancées en 2017 avec des stands de la CIE dressés dans des centres commerciaux, des lieux très fréquentés d'Abidjan puis dans les grandes villes de l'intérieur du pays. En 2018, nous avons reçu plus de 25 600 personnes sur sept quinzaines dont trois à Abidjan et quatre autres dans les villes de Bouaké, Korhogo, Gagnoa et Yamoussoukro.

L'accueil direct en dehors des agences permet aux clients de s'exprimer à cœur ouvert, et à la CIE de mieux comprendre leurs préoccupations et leurs réclamations. Ces dernières portent par exemple sur un éclairage public défaillant, des baisses de tension, des informations sur le programme Électricité pour tous, etc. C'est aussi l'occasion pour la CIE de donner des informations sur la qualité du produit, les services ainsi que des conseils en économie d'énergie.

L'amélioration de la relation client passe par une exigence de réponse à toutes les demandes en 48h maximum. Ces réponses sont réalisées par une équipe dédiée, issue de différentes structures de la CIE qui travaille en coordination avec les directions régionales. Un logiciel commun a été installé pour faire le suivi précis des demandes et des interventions des techniciens.

Le Prix de l'innovation décerné à la CIE lors du SIDERC représente un signal fort de reconnaissance de l'originalité et de la pertinence de la démarche de proximité, ainsi qu'un motif de fierté pour les équipes.

D. ENTRAÎNER NOS PARTENAIRES DANS LA DÉMARCHE RSE

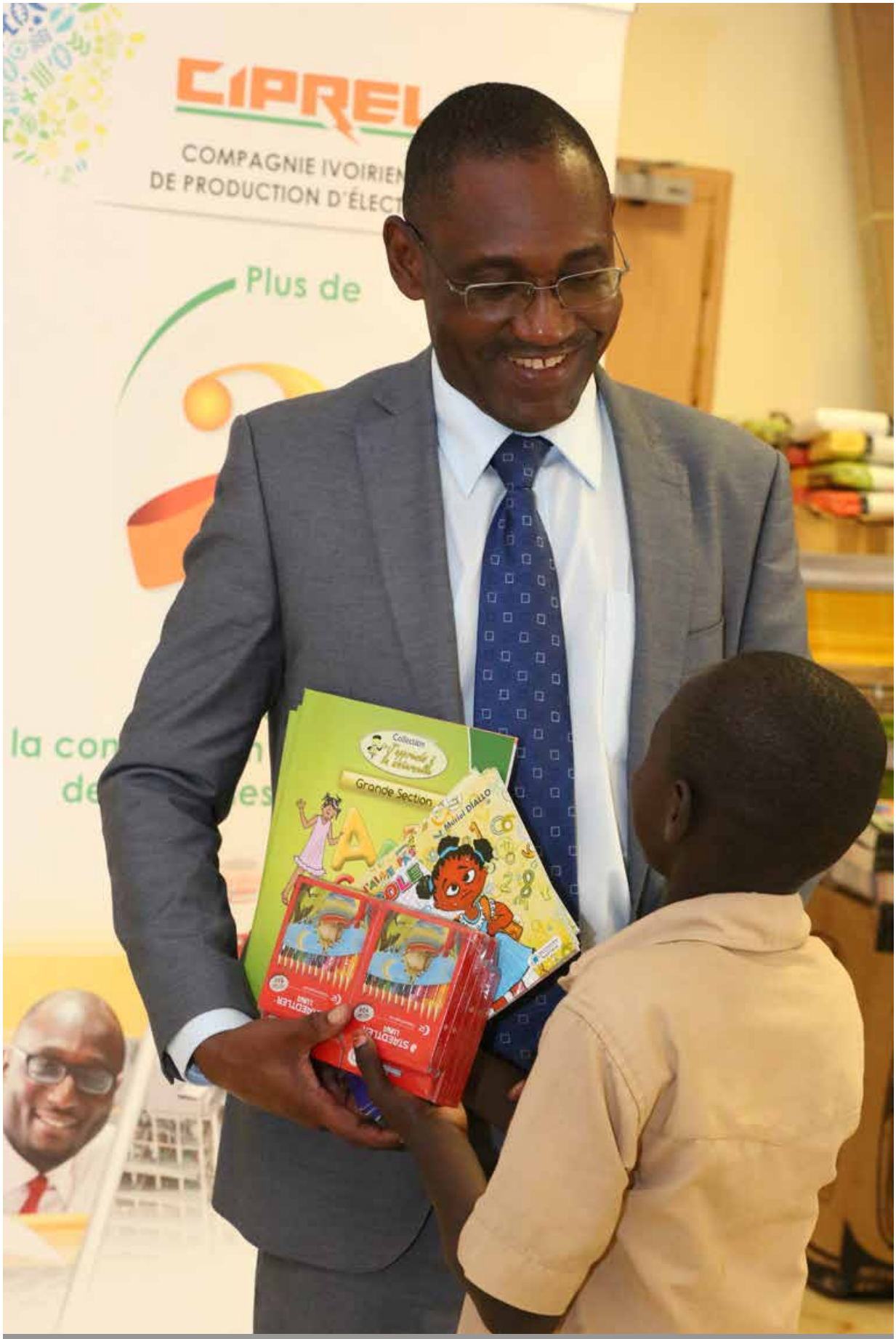
" Suite aux enjeux identifiés dans le cadre de la démarche ISO 26 000 et de la démarche éthique, les sociétés du groupe ont pris conscience du rôle de prescripteur qu'elles pourraient tenir envers leurs sous-traitants, fournisseurs et partenaires pour les inciter à respecter les principes fondamentaux en termes de responsabilité.

Cette conscience se traduit aujourd'hui :

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

Campagne de sensibilisation des parties prenantes aux risques électriques

© (CIE)



M. Bernard N'Guessan, DG CIPREL, remettant un kit scolaire à un élève des écoles voisines de la centrale thermique

© (CIPREL)

ANNEXES

ANNEXE I
Tableau de concordance DPEF 77

ANNEXE II
Tableau de concordance GRI 79

ANNEXE III
Note méthodologique 82

ANNEXE IV
Indicateurs de performances 2016 à 2018 88

ANNEXE V
Rapport de l'organisme tiers indépendant 97

ANNEXE I - Tableau de concordance DPEF

INFORMATIONS DPEF[19]	LOCALISATION DANS LE RAPPORT 2018
Modèle d'affaires	Déclaration de Performance Extra-Financière
Présentation des principaux risques	Déclaration de Performance Extra-Financière
Procédures de diligence raisonnable et indicateurs clé de performance	Annexes
Conséquences sociales de l'activité	Chapitre 2 : Rendre accessibles les services essentiels de la vie
Conséquences environnementales de l'activité	Chapitre 3 : Préserver l'environnement et intégrer le changement climatique
Le changement climatique	Chapitre 3 : Préserver l'environnement et intégrer le changement climatique
Économie circulaire	Chapitre 3 : Préserver l'environnement et intégrer le changement climatique
Accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés et aux actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités	Chapitre 4 : Développer le capital humain
Lutte contre le gaspillage alimentaire	Chapitre 3 : Préserver l'environnement et intégrer le changement climatique
Lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité	Chapitre 4 : Développer le capital humain
Handicap	Chapitre 4 : Développer le capital humain

19 Concernant les thématiques demandées par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce français, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, ont été jugées comme non pertinentes pour le groupe Eranove. En effet, les activités de l'entreprise ne sont pas en lien avec la production, la commercialisation ou la distribution de produits alimentaires.

ANNEXE II - Tableau de concordance GRI

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION		LOCALISATION DANS LE RAPPORT
STRATÉGIES ET ANALYSE		
G4-1	Déclaration du décideur le plus haut de l'organisation	Éditorial
G4-2	Description des principaux impacts, risques et opportunités	Déclaration de performance extra-financière
PROFIL DE L'ORGANISATION		
G4-3	Nom de l'organisation	Éditorial
G4-4	Principales marques, produits et services	Éditorial
G4-5	Siège de l'organisation	Éditorial
G4-6	Implantation de l'organisation	Éditorial
G4-7	Propriété et forme juridique de l'organisation	Annexe 5
G4-8	Répartition géographique du marché de l'organisation	Éditorial
G4-9	Taille de l'organisation	Éditorial / 4.A
G4-10	Nombre total de salariés par type de contrat de travail et par sexe	4.A
G4-11	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective	4.A
G4-13	Changements dans l'organisation au cours de la période du reporting	2B
G4-14	Méthodologie, démarche et principe de précaution dans l'organisation	3 / 4.C / 5B
G4-15	Chartes, principes et autres initiatives auxquels l'organisation a souscrit	1.C / 1.D / 3.C
ASPECTS ET PÉRIMÈTRE PERTINENTS IDENTIFIÉS		
G4-18	Principe et mécanisme de reporting, processus de contenu et Périmètre des aspects	Annexe 3
G4-19	Aspects pertinents identifiés dans le processus de contenu	DPEF / 1/ 2/ 3/ 4 / 5/ Annexe 3
G4-20	Périmètre d'aspects pertinents au sein de l'organisation	DPEF / 1/ 2/ 3/ 4 / 5/ Annexe 3
G4-21	Périmètre d'aspects pertinents en dehors de l'organisation	5
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES		
G4-24	Liste des parties prenantes dialoguant avec l'organisation	Éditorial / DPEF/ 5.C /5.D
G4-25	Critères d'identification et de sélection des parties prenantes	Éditorial / 5.C
G4-26	Méthode d'implication des parties prenantes et fréquences du dialogue	4.A / 5.C
G4-27	Thèmes et préoccupations clés des parties prenantes dans le cadre du dialogue	Éditorial / 4.A / 5.C
PROFIL DU RAPPORT		
G4-28	Période de reporting	Éditorial / Annexe 3
G4-29	Date de publication du dernier rapport	Annexe 3
G4-30	Cycle de reporting	Éditorial / 1.D
G4-31	Point focal du reporting	Ours de publication
G4-33	Vérifications externe	Annexe 5
GOUVERNANCE		
STRUCTURE ET COMPOSITION		
G4-34	Structure de gouvernance de l'organisation	1.A
G4-35	Processus de délégation des pouvoirs	1.A
G4-36	Nomination des responsables, économiques, environnementaux, sociaux et leur hiérarchie directe	1.C / 1.D
G4-38	Indiquer la composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités selon la répartition suivante	1.A / 1.C
G4-42	Indiquer les rôles de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants dans le développement, l'approbation et l'actualisation de la mission, des valeurs ou énoncés de mission, stratégies, politiques et objectifs de l'organisation concernant les impacts économiques, environnementaux et sociaux.	1.A
RÔLE DE L'INSTANCE SUPÉRIEURE DE GOUVERNANCE DANS LA GESTION DES RISQUES		
G4-45	Indiquer le rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'identification et la gestion des impacts, risques et opportunités, économiques, environnementaux et sociaux.	1.A / Annexe 3
G4-46	Indiquer le rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'examen de l'efficacité des processus de gestion des risques de l'organisation concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux	1.A
G4-47	Indiquer la fréquence de l'examen des impacts, risques et opportunités économiques, environnementaux et sociaux par l'instance supérieure de gouvernance.	1.A

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION		LOCALISATION DANS LE RAPPORT
RÔLE DE L'INSTANCE SUPERIEURE DE GOUVERNANCE DANS LE REPORTING DEVELOPPEMENT DURABLE		
G4-48	Plus haut responsable qui examine et approuve officiellement le rapport de développement durable	1.A
RÉMUNÉRATION ET INCITATIONS		
G4-52	Processus de détermination de la rémunération	1.A / 4.A
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ		
G4-56	Description des valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement	1.C
G4-57	Mécanismes d'obtention de conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi	1.C
ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION		
Conseil sur la description de l'approche managériale		
G4DMA	Pertinence de l'aspect et les impacts qui la justifient	Éditorial / DPEF / 1/2/3/4/ Annexe 3
G4DMA	Méthodologie de gestion de l'aspect et ses impacts	Éditorial / DPEF / 1/2/3/4/ Annexe 3
CATÉGORIE : ÉCONOMIE		
ASPECT : PERFORMANCE ÉCONOMIQUE		
G4-EC1	Valeur économique directe créée et distribuée	2.A / 2.B / 2.C/ 2.D / 4.A / 4.B / 5.C
G4-EC2	Risques et opportunités liés au changement climatique susceptibles d'engendrer d'importantes modifications dans les activités, recettes ou dépenses :	DPEF / 3.D
G4-EC3	Étendue de la couverture des régimes de retraite à prestations définies	4.B
ASPECT : PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ		
G4-EC5	Ratios du salaire d'entrée de base par sexe par rapport au salaire minimum local	4.A
ASPECT : IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS		
G4-EC7	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et d'appui aux services	A / 2.B / 2.C / 2.D
G4-EC8	Impacts économiques indirects substantiels, y compris importance de ces impacts	2.A / 2.B / 2.C/ 2.D
CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT		
ASPECT : MATIÈRES		
G4-EN1	Consommation de matières en poids ou volume	3.A / 3.B / 3.C / 3.D
ASPECT : ÉNERGIE		
G4-EN6	Réduction de la consommation énergétique	3.A / 3.B / 3.C / 3.D
G4-EN7	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	3.A / 3.B / 3.C / 3.D
ASPECT : EAU		
G4-EN8	Volume total d'eau prélevé par source	3.A / 3.C / 3.D
ASPECT : ÉMISSIONS		
G4-EN19	Réduction des émissions de GES	3.D
ASPECT : EFFLUENTS ET DÉCHETS		
G4-EN22	Total des rejets d'eau, par type et par destination	3.C / 3.D
G4-EN23	Poids total de déchets par type et par mode de traitement	3.C / 3.D
CATÉGORIE : SOCIAL		
SOUS-CATÉGORIE : PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET TRAVAIL DÉCENT		
ASPECT : EMPLOI		
G4-LA1	Nombre total de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	4.A
G4-LA2	Avantages sociaux offerts aux salariés par principaux sites opérationnels	4.B
ASPECT : RELATIONS EMPLOYEUR/EMPLOYÉS		
G4-LA4	Délai minimal de préavis en cas de changement opérationnel contenu dans une convention	4.A
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	4.C
G4-LA6	Taux et types d'accidents de travail, maladies professionnelles, d'absentéisme, de jours de travail perdus par zone géographique et par sexe	4.C
G4-LA7	Présence dans l'organisation des salariés exposés directement et fréquemment à des maladies spécifiques liées à leurs activités	4.C

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION		LOCALISATION DANS LE RAPPORT
ASPECT : FORMATION ET ÉDUCATION		
G4-LA9	Nombre moyen d'heures de formation pour les salariés au cours de la période de reporting	4.D
G4-LA10	Programmes de développement des compétences et formation des employés	4.D
ASPECT : DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES		
G4-LA12	Répartition des salariés par groupe professionnel par âge et sexe	4.A
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	4.A
SOUS-CATÉGORIE : DROIT DE L'HOMME		
ASPECT : NON-DISCRIMINATION		
G4-HR3	Nombre total d'incidents de discrimination et action correctives mises en place	4.A
ASPECT : ÉVALUATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME CHEZ LES FOURNISSEURS		
G4-R10	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme	5.D
G4-R11	Impacts négatifs sur les droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	5.D
SOUS-CATÉGORIE : SOCIÉTÉ		
ASPECT : COMMUNAUTÉS LOCALES		
G4-SO1	Pourcentage de sites ayant mis en place une participation des communautés locales, des évaluations d'impacts et des programmes de développement	5.C
ASPECT : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION		
G4-SO3	Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption	1.C
SOUS-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 de l'amélioration	5.B
ASPECT : ÉTIQUETAGE DES PRODUITS ET SERVICES		
G4-PR3	Informations sur les produits et services requis par les procédures de l'organisation	5.B

ANNEXE III - Note méthodologique

Contexte général

Depuis l'exercice 2015, le groupe Eranove a mis en place un reporting RSE en se conformant de façon volontaire à la Loi n°2010 788 promulguée le 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, dite «Grenelle 2», et venue renforcer les obligations de transparence et de reporting extra-financier. La démarche, jusque-là volontaire, est devenue obligatoire pour le groupe suite à la promulgation de l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017, relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises, qui transpose la directive européenne 2014/95/UE. Cette ordonnance fait obligation d'insérer dans le rapport de gestion une « déclaration de performance extra-financière - DPEF » qui présente les informations sur la manière dont l'entreprise prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité.

Dans sa DPEF, le groupe Eranove :

- décrit son activité, dans le « modèle d'affaires »,
- prouve, au moyen d'une « analyse de risques », que ses engagements sont adaptés à la réalité de son activité et couvrent les enjeux les plus importants et pertinents,
- s'engage à travers sa « politique RSE ».

Sur cette base, les indicateurs RSE retenus par Eranove ont été adaptés pour répondre aux exigences réglementaires établies par les articles L225-102-1 et R.225-105-2 du Code de commerce et pour couvrir les risques principaux.

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

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

Déclaration de performance extra-financière

Collecte de l'existant QSE-RSE dans les differentes filiales: rapports, analyses de risques, plans d'action, etc.	Prise de connaissance et analyse de l'existant, formation du projet analyse de risque et de la politique groupe Eranove	Revue critique du projet et finalisation d'une version draft (V0)	Interview d'un panel représentatif des sociétés et activités pour revue critique	Intégration des observations pour une version (V1) soumise au Conseil d'Administration

ENJEUX MÉTHODOLOGIQUES ET PROCESSUS MIS EN ŒUVRE POUR L'ANALYSE DE RISQUE ET LA POLITIQUE RSE

Le processus mis en œuvre pour réaliser l'analyse de risque extra-financier et la politique RSE a suivi les principales étapes suivantes :

RÉFÉRENTIELS POUR LA MÉTHODE

La méthodologie d'analyse de risque s'est appuyée sur des définitions, les cadres de référence de l'AMF – Autorité des Marchés Financiers - française ainsi que ceux de la norme ISO 31000 : 2018.

- Définition du risque : Le risque représente la possibilité qu'un événement survienne dont les conséquences seraient susceptibles d'affecter les personnes, les actifs, l'environnement, les objectifs de la société ou sa réputation (Extrait des cadres de référence de l'AMF).
- Cadres de référence : les documents ci-dessous ont servis de cadre de référence dans l'approche définitionnelle du risque :
  - Les dispositifs de gestion des risques et de contrôle interne – Cadre de Référence – AMF (Autorité des Marchés Financiers française) – 36 pages - 22 juillet 2010
  - Cadre de référence sur les dispositifs de gestion des risques et de contrôle interne pour les valeurs moyennes et petites – AMF (Autorité des Marchés Financiers française) – 10 pages – 22 juillet 2010
  - Norme : ISO 31000 : 2018 Management du risque – Lignes directrices

PARTIS-PRIS MÉTHODOLOGIQUES

En année 1 de la mise en conformité avec la DPEF (Article 225 du Code de Commerce français, Déclaration de Performance Extra-financière, plusieurs choix ont été opérés :

- Identification des événements : risques négatifs [-] ou risques positifs/opportunités [+], en étant exhaustif sur les risques de l'ensemble du groupe et en adoptant une formulation spécifique aux activités et particularités de la société et de ses filiales ;
- Réalisation d'une première cotation des risques de manière qualitative : risques principaux ; autres risques et démarches volontaires, en suivant les termes de la loi (risques principaux) ;
- Établissement d'une politique groupe des IRs[20] et IMs[21] groupe pour suivre de manière globale la maîtrise des risques, chaque société étant en charge du traitement des risques (contextualisation du risque > politiques de la filiale > diligences de la filiale (plans d'action, programmes) > résultats de la filiale ;
- Validation de l'ensemble par un panel représentatif de dirigeants.es de la société et de ses filiales principales.
- En année 2, il apparaîtra nécessaire :
- D'établir des critères de risques (finance, humain, environnement, juridique, opérationnel, etc.) avec leurs seuils et faire une analyse détaillée des conséquences afin de pouvoir faire une cotation vraisemblance/impact ;
- De faire une analyse détaillée des causes ;
- De faire une analyse des mesures de maîtrise en prévention sur les causes et en protection sur les conséquences pour s'assurer que la maîtrise de chaque risque est au niveau souhaité.

S'agissant des domaines de risques, ils ont été entendus au-delà de la stricte interprétation de la réglementation applicable à la DPEF. Ainsi ont été pris en compte l'ensemble des risques qualité/client ainsi que les risques de gouvernance.

Au final, les indicateurs de performance correspondant aux principaux risques extra-financiers sont présentés (indication par une étoile✪) tout au long de la « Déclaration de performance extra-financière » (cf tableau de présentation des résultats de l'analyse de risques, dans le chapitre déclaration de performance extra-financière) Les autres risques et opportunités pris en compte et démarches volontaires.

Outre les principaux risques, l'entreprise s'attache à maîtriser l'ensemble de ses impacts, risques et opportunités et s'engage de manière volontaire pour des actions qu'elle juge utiles :

- Capital Humain : sont pris en compte les autres risques, opportunités et démarches volontaires suivantes : la maîtrise des effectifs, la diversité, le respect des normes internationales du travail.
- Protection de l'environnement : sont pris en compte les autres risques, opportunités et démarches volontaires suivantes : les pollutions liées aux déchets et émissions dans l'air, la consommation des autres matières premières et intrants, les évolutions réglementaires et restrictions, le développement de l'offre de service à l'efficacité énergétique, le soutien au développement et au financement des projets d'énergie renouvelable et la fin des financements de projets d'énergie non renouvelable, la protection et réhabilitation de l'environnement naturel.
- Relations avec la société : sont pris en compte les autres risques, opportunités et démarches volontaires suivantes : la contribution au développement social et économique, les achats responsables, la valorisation de notre ancrage local.
- Gouvernance et pratiques des affaires : sont pris en compte les autres risques, opportunités et démarches volontaires suivantes : respect des principes de gouvernance de la société, informations ESG pour les investisseurs.

20 *IR – Indicateurs de Résultat*
21 *IM – Indicateur de Moyen*

LES ÉTAPES DU PROCESSUS MIS EN ŒUVRE
Collecte de l'existant

L'analyse de risque initiale a été réalisée à partir d'une large revue documentaire (constituée via le Share file du groupe) avec l'appui d'un conseil spécialiste. Il s'est agi de capitaliser l'existant, d'être exhaustif, sans impacter les équipes opérationnelles à cette étape.

Prise de connaissance de l'existant et formalisation d'un premier projet

À partir de la documentation, il a été procédé à plusieurs étapes :

+ identification, à la formalisation et hiérarchisation des principaux risques négatifs [-] et positifs-opportunités [+] ;
+ formulation d'une politique RSE groupe ;
+ identification des indicateurs KPI (quantitatif) et KPN (qualitatif) déjà pilotés, déjà vérifiés, à créer dans le futur pour une meilleure compréhension par des tiers ou pour une meilleure maîtrise ;
+ rattachement au référentiel ISO 26000 utilisé au sein de l'entreprise comme norme volontaire ;
+ synthèse « communicante » de la politique en une page.

Revue du projet avant soumission à un panel

Le projet a ensuite été soumis, débattu et amendé par des échanges entre l'équipe en charge, un Consultant externe et la direction générale du groupe Eranove pour finaliser une version communicable au panel.

Interview d'un panel

Le projet a ensuite été soumis à un panel de 12 dirigeant-e-s des principales sociétés et filiales. Des notes au fil de l'eau ont été prises au cours des entretiens.

Intégration des observations dans une V1

Considéré par l'équipe projet comme suffisamment solide et étayé, ce document sera soumis au panel pour information et ultimes observations, le cas échéant puis au Conseil d'administration du groupe Eranove.

TEXTES APPLICABLES

Loi sur la déclaration de performance extra-financière

Ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises

Décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises

Arrêté du 14 septembre 2018 modifiant l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission

Loi dite « Sapin II » sur la lutte contre la corruption

Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (1)

Enjeux méthodologiques du reporting RSE : procédure et outils de reporting

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

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

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

LE CHOIX DES INDICATEURS

Conscient de l'intérêt que représente le reporting RSE, le Groupe Eranove a choisi de ne pas réduire le périmètre des indicateurs aux risques principaux et aux articles L225-102-1 et R.225-105-2 du Code de commerce mais, au contraire, d'élargir le périmètre 2018 en veillant à refléter les principaux impacts de ses activités.

+ LA DEFINITION AU NIVEAU GROUPE DES INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET SOCIETAUX

Chaque année, une première série de définition d'indicateurs complémentaires est proposée par l'équipe Développement Durable - DD - pour tenir compte de l'évolution réglementaire et des retours d'expérience. Ces séries sont partagées avec chaque entité opérationnelle pour confirmer la faisabilité et la pertinence de la définition initiale.

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

Pour des raisons de stabilité, lorsque l'évolution de la définition de l'indicateur apportée en 2018 modifie la valeur de l'indicateur de 2017, il a été décidé de ne pas reprendre le calcul de l'indicateur de 2017, sauf précision contraire apportée en commentaire.

+ ÉVOLUTION DES INDICATEURS DE 2017 A 2018

Cette section indique les évolutions d'indicateurs entre le reporting RSE 2017 et 2018 suite au retour d'expériences des membres du Cercle Développement Durable et/ou à la demande de l'organisme Tiers Indépendant en charge de la vérification. Ces évolutions incluent : les nouveaux indicateurs, la reformulation d'intitulés, de définitions ou de modes de calcul, et la suppression d'indicateurs.

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

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

+ Effectif par tranche d'âge
+ Effectif souffrant de handicap

+ Dépenses totales de formation
+ Accidents de travail
+ Absentéisme
+ Recrutement
+ Dépenses en matière de politique sociale

Création de quatre indicateurs sur les formations internes pour précision au niveau des données de formation :

+ Nombre total de formations internes (CME, CMEAU)
+ Nombre de formations internes suivies par les cadres
+ Nombre de formations internes suivies par les agents de maîtrise
+ Nombre de formations internes suivies par les ouvriers-employés

Création de quatre indicateurs sur les formations externes pour précision au niveau des données de formation :

+ Nombre total de formations externes
+ Nombre de formations externes suivies par les cadres
+ Nombre de formations externes suivies par les agents de maîtrise
+ Nombre de formations externes suivies par les ouvriers-employés

Création de deux indicateurs sur les dépenses de formations pour précision au niveau des postes de dépenses :

+ Dépenses de formation internes
+ Dépenses de formations externes

Ajout d'un indicateur sur le nombre de femmes recrutées pendant l'exercice par l'entreprise :

+ Nombre de femmes recrutées

Au titre de la liasse des indicateurs environnementaux

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

+ Eau traitée à partir de forages
+ Consommation d'électricité des ouvrages de production et de distribution d'eau
+ Consommation Gazoil / Diesel Oil des groupes électrogènes de secours
+ Capacité installée interconnectée Thermique
+ Capacité installée interconnectée Hydroélectrique
+ Émission de GES hors production électrique
+ Émission de GES liée à la production électrique interconnectée
+ Émission de GES / MWh d'électricité
+ Sensibilisation à la réduction des émissions de Gaz à effet de serre (GES)

Création de nouveaux indicateurs sur la base du retour d'expérience des sociétés et des futurs objectifs fixés volontairement à moyen et long terme pour maîtriser les émissions de gaz à effet de serre :

+ Capacité de production d'eau potable
+ Consommation d'électricité des ouvrages de production d'électricité
+ Consommation d'électricité des ouvrages d'assainissement
+ Consommation de Gazoil / Diesel Oil des groupes électrogènes pour la production d'électricité
+ Émission de GES liées à la consommation d'électricité des ouvrages de production et de distribution d'eau
+ Émissions de GES liées à la consommation d'électricité liée à l'assainissement
+ Émissions de GES liées à la consommation d'électricité des sièges, agences et bureaux
+ Émissions de GES liées à la consommation des groupes électrogènes de secours
+ Émissions de GES liées à la consommation de carburant des véhicules
+ Émissions de GES liées à la consommation de gaz naturel
+ Émissions de GES liées à la consommation de HVO
+ Émissions de GES liées à la consommation de DDO
+ Émissions de GES liées à la consommation de Gasoil / Diesel Oil des groupes électrogènes de pour la production d'électricité
+ Émissions de GES liées à la consommation d'électricité des ouvrages de production d'électricité
+ Émissions de GES liées aux déplacements professionnels en avion

Au titre de la liasse des indicateurs sociétaux

Renommage de l'ensemble des indicateurs sociétaux par l'abréviation « SOT » pour les différencier des indicateurs environnementaux (ENV)

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

+ Effectif client télécom : modification de l'intitulé, de la définition et du mode de calcul pour tenir compte des utilisateurs finaux
+ Branchements sociaux PEPT électricité : modification de la définition pour préciser la source des branchements comptabilisés
+ Dépenses d'actions de soutien, de mécénat et de partenariat : modification de la définition pour préciser le type de dépenses retenues
+ Dépenses effectuées dans la promotion de l'éthique : modification du mode de calcul pour préciser les natures de dépenses
+ Personnes formées / sensibilisées à l'éthique : ajustement du mode de calcul (remplacement de « Cercle éthique » par « Réunion éthique groupe », introduction du mot « sensibilisation » à la suite de formation)

Création de 15 nouveaux indicateurs principalement liés au volume et à la qualité de service qui sont :

+ Disponibilité du service électricité
+ Temps moyen de coupure d'électricité
+ Qualité de l'eau distribuée
+ Nombre d'analyses physico-chimiques réalisées
+ Nombre d'analyses microbiologiques réalisées
+ Nombre de résultats d'analyses physico-chimiques conformes
+ Nombre de résultats d'analyses microbiologiques conformes
+ Taux de conformité physico-chimiques
+ Taux de conformité microbiologiques
+ Réseaux exploités
+ Réseaux électriques de transport exploités
+ Réseaux électriques de distribution exploités
+ Réseaux d'eau potable exploités
+ Réseaux d'assainissement exploités
+ Réseaux de fibre optique exploités en aérien

LE REPORTING

L'OUTIL DE REPORTING

L'outil de reporting, dénommé OPERA RSE, a été mis à jour sur la base, d'une part, des modifications et des ajouts d'indicateurs retenus et validés pour l'exercice 2018, et, d'autre part, des besoins d'optimisation du délai et de la qualité des résultats du reporting. Ainsi, il présente dorénavant les fonctionnalités suivantes :

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

Le manuel utilisateur, mis à jour par le développeur AMELKIS (France) en fonction des évolutions apportées au logiciel (V3), a été transmis lors du déploiement de cette nouvelle version à chacun des utilisateurs des entités afin de garantir une bonne maîtrise de l'outil.

LA PROCÉDURE DE REPORTING

La procédure de reporting (ESA-RSE-REP-2018-11), en cours de validation, décrit les huit grandes étapes caractérisées par des tâches et des responsabilités bien définies :

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

LE PÉRIMÈTRE DU REPORTING

En 2018, les informations, qu'elles soient du domaine, social, sociétal ou environnemental, publiées dans ce rapport, couvrent l'ensemble des sociétés ayant une activité d'exploitation du groupe Eranove, à savoir : CIE, SODECI, CIPREL, SDE, ERANOVE CI, ERANOVE SA, AWALE CORPORATION, GS2E, et SMART ENERGY.

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

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

Pour chacun des indicateurs, les sociétés concernées sont précisées.

Pour certains indicateurs, les évolutions des résultats ne sont pas présentées par rapport à l'année n-1, mais sont mises en valeur à travers des pourcentages ou des taux de croissance annuels moyens, par rapport aux années de mise en place d'actions majeures.

PRÉCISIONS, LIMITES MÉTHODOLOGIQUES

Les taux de gravité et de fréquence d'arrêt du travail sont calculés sur la base des heures théoriques travaillées, calculées au dénominateur à partir de l'effectif à fin de mois, multiplié par l'horaire mensuel pour une semaine de 40 heures de travail (en Côte d'Ivoire et au Sénégal) ou 35 heures (en France), et multiplié par 12 mois. Soit (35 h/sem. * 52 sem./an / 12 mois.an) 151,67 heures/mois en France et (40 h/sem. * 52 sem./an / 12 mois/an) 173,33 heures/mois en Côte d'Ivoire et au Sénégal. De cette façon, le temps de travail théorique prend en compte les variations d'effectif en cours d'année.

Pour le calcul du taux d'absentéisme sont pris en compte : les absences pour accidents du travail, les absences non-autorisées, les absences pour arrêt maladie, et les mises à pied.

Le calcul des accidents du travail inclut les élèves stagiaires du CME et du CMEAU.

Concernant la production et la distribution d'eau, le rendement du réseau prend en compte le rapport de l'eau facturé au client, sur l'eau potable fournie au réseau (c'est-à-dire l'eau traitée des usines et, pour la SDE, l'eau des forages raccordés au réseau après chloration). Le rendement technique de distribution, est celui de Dakar et d'Abidjan, pour lesquels le débit d'eau en entrée des capitales est mesuré.

L'indicateur de consommation d'énergie totale fait la somme des énergies électriques consommées, et celles liées à la consommation de gaz naturel, de DDO/HVO et de Gasoil/Diesel oil

ENV 410 = (ENV415+ENV420+ENV425+ENV430)+ENV440*0,00901067+(ENV450+ENV460)*0,01+ENV470*0,00985833

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

- Gaz naturel : 49,6 GJ/t. – 654 kg/m^3

- HVO/DDO : 40 GJ/t – 900 kg/m^3

- Gasoil / Diesel oil : 42 GJ/t – 845 kg/m^3

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

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

+ Côte d'Ivoire Fe électricité = 0.445 kgCO2e/kWh
+ Sénégal Fe électricité = 0.637 kgCO2e/kWh
+ France Fe électricité = 0,0571 kgCO2e/kWh

Pour le carburant :

+ Fe Essence= 2,8 kgCO2e/l
+ Fe Diesel routier = 3,16 kgCO2e/l. ;

Pour le DDO et HVO :

+ Fe Fioul Lourd = 3,25 kgCO2e/ l.;

Pour le gaz naturel :

+ Fe gaz naturel = 2,53 kg CO2e/m3

Pour le gazoil/diesel utilisé dans les groupes électrogènes :

+ Fe Diesel = 3,16 kgCO2e/l.

ANNEXE IV - Indicateurs de performances 2016 à 2018

Indicateurs sociétaux

	Indicateurs	Définition	Unité	2016	2017	2018
1 - EFFECTIF SOCIÉTÉ						
SOC110	**Effectif total société**		**# personnes**	**8 589[22]**	**9 130[23]**	**9 108**
SOC111	Effectif total Cadres (CA)	Nombre total des Cadres (CA) de la société composé de ceux ayant un contrat à durée indéterminée (CDI) valide et de ceux ayant un contrat à durée déterminée (CDD) valide. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	857	948	1 010
SOC112	Effectif total Agents de Maîtrise (AM)	Nombre total des Agents de maîtrise (AM) de la société composé de ceux ayant un contrat à durée indéterminée (CDI) valide et de ceux ayant un contrat à durée déterminée (CDD) valide. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	3 810	4 092	4 110
SOC113	Effectif total Ouvriers Employés (OE)	Nombre total des Ouvriers Employés (OE) de la société composé de ceux ayant un contrat à durée indéterminée (CDI) valide et de ceux ayant un contrat à durée déterminée (CDD) valide. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	3 922	4 090	3 988
SOC120	**Effectifs total femmes**		**# personnes**	**2 054**	**2 180**	**2 155**
SOC121	Effectif total Cadres (CA) femmes	Nombre total des femmes Cadres (CA) de la société composé de celles ayant un contrat à durée indéterminée (CDI) valide et de celles ayant un contrat à durée déterminée (CDD) valide. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	241	270	279
SOC122	Effectif total Agents de maîtrise (AM) femmes	Nombre total d'Agent de Maîtrise (AM) femmes de la société composé de celles ayant un contrat à durée indéterminée (CDI) valide et de celles ayant un contrat à durée déterminée (CDD) valide. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	1 154	1 222	1 220
SOC123	Effectif total Ouvriers-Employés (OE) femmes	Nombre total d'Employés -Ouvriers (EO) femmes de la société composé de celles ayant un contrat à durée indéterminée (CDI) valide et de celles ayant un contrat à durée déterminée (CDD) valide. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	659	688	656
SOC130	**Effectif total Expatriés**		**# personnes**	**7**	**7**	**7**
SOC131	Effectif total Cadres expatriés	Nombre total de Cadres (CA) salariés de la société sous contrat expatriés en CDI et CDD valide. La notion d'expatrié n'a rien à voir avec la nationalité. Il faut tenir compte de la nature du contrat signé. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	7	7	7
SOC132	Effectif total Agents de maîtrise expatriés	Nombre total d'Agents de maîtrise (AM) salariés de la société sous contrat expatriés en CDI et CDD valide. La notion d'expatrié n'a rien à voir avec la nationalité. Il faut tenir compte de la nature du contrat signé. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	0	0	0
SOC133	Effectif total Ouvriers - Employés expatriés	Nombre total d'ouvriers-employés (OE) salariés de la société sous contrat expatriés en CDI et CDD valide. La notion d'expatrié n'a rien à voir avec la nationalité. Il faut tenir compte de la nature du contrat signé. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	0	0	0
SOC140	**Effectif total par Tranche d'âge**		**# personnes**	**8 589**	**9 130**	**9 108**
SOC141	Effectif total 18-25 ans	Nombre total de salariés ayant à la date de fin de la période du reporting un âge supérieur ou égal à 18 ans et strictement inférieur à 26 ans. NB : jusqu'à la date anniversaire des 26 ans, le collaborateur a toujours 25 ans.	# personnes	163	251	225
SOC142	Effectif total 26-35 ans	Nombre total de salariés ayant à la date de fin de la période du reporting un âge supérieur ou égal à 26 ans et strictement inférieur à 36 ans. NB : jusqu'à la date anniversaire des 36 ans, le collaborateur a toujours 35 ans.	# personnes	3 242	3 509	3 358
SOC143	Effectif total 36-45 ans	Nombre total de salariés ayant à la date de fin de la période du reporting un âge supérieur ou égal à 36 ans et strictement inférieur à 46 ans. NB : jusqu'à la date anniversaire des 46 ans, le collaborateur a toujours 45 ans.	# personnes	2 665	2 814	2 989
SOC144	Effectif total 46-55 ans	Nombre total de salariés ayant à la date de fin de la période du reporting un âge supérieur ou égal à 46 ans et strictement inférieur à 56 ans. NB : jusqu'à la date anniversaire des 56 ans, le collaborateur a toujours 55 ans.	# personnes	1 796	1 756	1 726
SOC145	Effectif total +56 ans	Nombre total de salariés ayant à la date de fin de la période du reporting un âge supérieur ou égal à 56 ans. NB : les contrats des stagiaires, apprentis, VIE, consultants, intérimaires, journaliers, sous-traitants ne sont pris en compte.	# personnes	723	800	810
SOC150	**Effectif total par Type contrat**		**# personnes**	**8 589**	**9 130**	**9 108**
SOC151	Effectif total CDD	Nombre total de salariés en Contrat à Durée Déterminée (CDD) à la date de fin de reporting	# personnes	539	567	590
SOC152	Effectif total CDI	Nombre total de salariés en Contrat à Durée Indéterminée (CDI) à la date de fin de reporting	# personnes	8 050	8 563	8 518

22 Donnée de 2016 modifiée par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD suite à la correction de l'effectif société de la SODECI (de 2398 à 2408)
23 Donnée de 2017 modifiée par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD suite à la correction de l'effectif société de la SODECI (de 2679 à 2731)

	Indicateurs	Définition	Unité	2016	2017	2018
SOC160	**Effectif total par Pays**		**# personnes**	**8 589**	**9 130**	**9 108**
SOC161	Effectif total France	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité en France	# personnes	22	22	22
SOC162	Effectif total Côte d'ivoire	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité en Côte d'ivoire	# personnes	7 373	7 899	7 872
SOC163	Effectif total Sénégal	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité au Sénégal	# personnes	1 191	1 202	1 207
SOC164	Effectif total Mali	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité au Mali	# personnes	0	0	0
SOC165	Effectif total RD Congo	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité en RD CONGO	# personnes	2	7	7
SOC166	Effectif total Arabie-Saoudite	Nombre total de salariés CDD et CDI de la société en activité en Arabie-Saoudite	# personnes	1	0	0
2 - EFFECTIF HANDICAPÉS SOCIÉTÉ						
SOC210	**Effectif total souffrant de handicap**	**"Est considéré comme personne en situation de handicap ""toute personne physique dont l'intégrité physique ou mentale est passagèrement ou définitivement diminuée (...), en sorte que son autonomie, son aptitude à fréquenter l'école ou à occuper un emploi s'en trouvent compromises."" (extrait du Code du travail ivoirien) NB : La situation de handicap du salarié est constatée par la médecine du travail."**	**# personnes**	**114**	**108**	**101**
SOC250	Nombre de personnes en situation de handicap recrutées	Nombre total de personnes en situation de handicap ayant été intégrées en CDD ou CDI dans l'effectif de l'entreprise pendant la période de reporting. NB Le handicap est évalué et certifié par le médecin du travail de l'entreprise. Le recrutement de personnes en situation de handicap peut sous certaines conditions faire l'objet de crédit d'impôts.	# personnes	-	-	0
SOC260	Nombre de personnes en situation de handicap dans l'effectif	Nombre total de salariés en CDD ou CDI souffrant d'une infirmité physique, que celle-ci ait été acquise ou non après l'embauche NB: Le handicap est évalué et certifié par le médecin du travail de l'entreprise.	# personnes	114	108	101
3 - FORMATION						
SOC310	**Nombre total de formations**		**# personnes**	**8 665[24]**	**5 820[24]**	**5 916**
SOC311	Nombre de formations suivies par les cadres	Nombre total de salariés Cadres ayant été présents aux sessions de formations qui ont été organisées, NB : Un même salarié Cadre formé sur n sessions est comptabilisé n fois, Les formations des salariés sortis de l'entreprise en cours d'exercice sont à comptabiliser,	# personnes	1 067	678	728
SOC312	Nombre de formations suivies par les agents de maîtrise	Nombre total de salariés Agents de maîtrise ayant été présents aux sessions de formations qui ont été organisées, NB : Un même salarié Agents de maîtrise formé sur n sessions est comptabilisé n fois, Les formations des salariés sortis de l'entreprise en cours d'exercice sont à comptabiliser,	# personnes	4 118	2 931	3 025
SOC313	Nombre de formations suivies par les employés-ouvriers	Nombre total de salariés Employés - Ouvriers ayant été présents aux sessions de formations qui ont été organisées, NB : Un même salarié Employé - Ouvrier formé sur n sessions est comptabilisé n fois, Les formations des salariés sortis de l'entreprise en cours d'exercice sont à comptabiliser,	# personnes	3 480	2 211	2 163
SOC340	**Nombre total de formations internes (CME, CMEAU)**		**# personnes**	**-**	**-**	**4 828**
SOC341	Nombre de formations internes suivies par les cadres	Nombre total de salariés Cadres ayant été présents aux sessions de formations dont les coûts directs ont été facturés par les centres de formation du groupe (CME Bingerville, CME Dakar CMEAU, Abidjan). Le nombre de formations suivies est lié au nombre de salariés présents lors des différentes sessions. NB : Un même salarié Cadre formé sur "n" sessions est comptabilisé "n" fois. Les formations des salariés sortis de l'entreprise en cours d'exercice sont à comptabiliser.	# personnes	-	-	378
SOC342	Nombre de formations internes suivies par les agents de maîtrise	Nombre total de salariés Agents de maîtrise ayant été présents aux sessions de formations dont les coûts directs ont été facturés par les centres de formation du groupe (CME Bingerville, CME Dakar CMEAU, Abidjan). Le nombre de formations suivies est lié au nombre de salariés présents lors des différentes sessions. NB : Un même salarié Cadre formé sur "n" sessions est comptabilisé "n" fois. Les formations des salariés sortis de l'entreprise en cours d'exercice sont à comptabiliser.	# personnes	-	-	2 512
SOC343	Nombre de formations internes suivies par les ouvriers-employés	Nombre total de salariés Agents de maîtrise ayant été présents aux sessions de formations dont les coûts directs ont été facturés par les centres de formation du groupe (CME Bingerville, CME Dakar CMEAU, Abidjan). Le nombre de formations suivies est lié au nombre de salariés présents lors des différentes sessions. NB : Un même salarié Cadre formé sur "n" sessions est comptabilisé "n" fois. Les formations des salariés sortis de l'entreprise en cours d'exercice sont à comptabiliser.	# personnes	-	-	1 938

24 Données 2016 et 2017 modifiées par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD suite au retraitement du nombre de formations suivies (AWALE, GS2E, CIPREL, SMART ENERGY) lié à la mise à jour des données des nouveaux indicateurs de formations internes et externes.

	Indicateurs	Définition	Unité	2016	2017	2018
SOC350	**Nombre total de formations externes**		**# personnes**	**-**	**-**	**1 079**
SOC351	Nombre de formations externes suivies par les cadres	Nombre total de salariés Cadres ayant été présents aux sessions de formations dont les coûts directs ont été facturés par des centres de formation externes au groupe (par des cabinets ou prestataires locaux ou à l'étranger). Le nombre de formations suivies est lié au nombre de salariés présent lors des différentes sessions. NB : Un même salarié Cadre formé sur "n" sessions est comptabilisé "n" fois. Les formations des salariés sortis de l'entreprise en cours d'exercice sont à comptabiliser.	# personnes	-	-	352
SOC352	Nombre de formations externes suivies par les agents de maîtrise	Nombre total de salariés Agents de maîtrise ayant été présents aux sessions de formations dont les coûts directs ont été facturés par des centres de formation externes au groupe (par des cabinets ou prestataires locaux ou à l'étranger). Le nombre de formations suivies est lié au nombre de salariés présent lors des différentes sessions. NB : Un même salarié Cadre formé sur "n" sessions est comptabilisé "n" fois. Les formations des salariés sortis de l'entreprise en cours d'exercice sont à comptabiliser.	# personnes	-	-	502
SOC353	Nombre de formations externes suivies par les ouvriers-employés	Nombre total de salariés Ouvriers- Employés ayant été présents aux sessions de formations dont les coûts directs ont été facturés par des centres de formation externes au groupe (par des cabinets ou prestataires locaux ou à l'étranger). Le nombre de formations suivies est lié au nombre de salariés présent lors des différentes sessions. NB : Un même salarié Cadre formé sur "n" sessions est comptabilisé "n" fois. Les formations des salariés sortis de l'entreprise en cours d'exercice sont à comptabiliser.	# personnes	-	-	225
SOC320	**Dépenses totales de formations**	**"Ensemble des dépenses générées par les formations dispensées aux salariés à la date de fin de la période du reporting ; ces dépenses concernent ici uniquement les coûts directs des heures de formation réalisées dans les centres de formation du Groupe ou dans les centres et cabinets de formation externes, dans le pays ou à l'international. NB: les dépenses de formation sont à comptabiliser à partir des factures des organismes prestataires reçues et des états de paiement des vacataires (freelance) le cas échéant."**	**€**	**3 606 248[25]**	**3 730 132[25]**	**3 031 857**
SOC321	Dépenses de formations internes	"Ensemble des dépenses générées par les formations internes dispensées aux salariés à la date de fin de la période du reporting ; ces dépenses concernent ici uniquement les coûts directs des heures de formation réalisées dans les centres de formation du Groupe (CME Bingerville, CME Dakar CMEAU, Abidjan) NB: les dépenses de formations internes sont à comptabiliser à partir des factures émises par les centres de formation du groupe. "	€	944 290	1 237 619	1 143 043
SOC322	Dépenses de formations externes	"Ensemble des dépenses générées par les formations externes dispensées aux salariés à la date de fin de la période du reporting ; ces dépenses concernent ici uniquement les coûts directs des heures de formation réalisées dans les centres et cabinets de formation externes, dans le pays ou à l'international. NB: les dépenses de formations externes sont à comptabiliser à partir des factures des organismes prestataires reçues et des états de paiement des vacataires (freelance) le cas échéant."	€	2 393 932	2 492 513	1 888 625
SOC330	**Nombre d'heures de formations**		**# heures**	**290 988**	**186 384[26]**	**156 282**
SOC331	Nombre heures de formations internes	Somme totale des heures passées par l'ensemble des effectifs de salariés CDI et CDD en formations au sein des centres de formation du Groupe Eranove durant la période concernée par le reporting.	# heures	223 292	155 112	125 546
SOC332	Nombre heures de formations externes	Somme totale des heures passées par l'ensemble des effectifs de salariés CDI et CDD en formations dans des cabinets et centres de formation externes (en dehors des centres de formation du Groupe) durant la période concernée par le reporting.	# heures	67 696	31 272	30 736
4 - SALAIRES[27]						
SOC400	**Masse salariale totale entreprise**	**Somme des rémunérations brutes versées à l'ensemble des salariés de l'entreprise, hors avantages en nature et cotisations patronales.**	**€**	**94 213 985**	**105 023 486**	**104 439 534**
SOC410	**✪ Montant des salaires annuels bruts**		**€**	**99 333 284**	**111 138 323**	**113 134 234**
SOC411	✪ Salaire annuel brut Cadres	Total de l'ensemble des salaires de l'effectif Cadres de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans ce montant.	€	30 164 679	35 925 232	36 534 143
SOC412	✪ Salaire annuel brut Agents de Maîtrise	Total de l'ensemble des salaires de l'effectif Agents de Maîtrise de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans ce montant.	€	41 603 174	46 085 386	48 056 497
SOC413	✪ Salaire annuel brut Ouvriers-Employés	Total de l'ensemble des salaires de l'effectif Ouvriers-Employés de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans ce montant.	€	27 565 432	29 127 706	28 543 594
SOC420	**✪ Montant des salaires annuels bruts femmes**		**€**	**23 166 972**	**25 833 856**	**25 844 268**
SOC421	✪ Salaire annuel brut Femmes Cadres	Total de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif FEMMES Cadres de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans ce montant.	€	6 669 773	8 263 860	8 676 916
SOC422	✪ Salaire annuel brut Femmes Agents de Maîtrise	Total de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif FEMMES Agents de Maîtrise de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans ce montant.	€	12 053 808	13 122 026	12 879 609

25 Données 2016 et 2017 modifiées par rapport à celles affichées dans le précédent rapport DD suite au retraitement des dépenses de formations (CIE, CIPREL) dans le cadre de la mise à jour des données des nouveaux indicateurs de dépenses de formations internes et externes.

26 Donnée 2017 modifiée par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD suite au retraitement du nombre d'heure de formation (CIPREL, GS2E, SMART ENERGY) dans le cadre de la mise à jour des données des nouveaux indicateurs de formations internes et externes.

27 Les données 2016 et 2017 ont été recalculées suite au retraitement des données de la SODECI pour intégration des salaires des collaborateurs sortis de l'effectif au 31/12 et prise en compte des charges patronales et certains avantages.

	Indicateurs	Définition	Unité	2016	2017	2018
SOC423	✪ Salaire annuel brut Femmes Ouvriers-Employés	Total de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif FEMMES Employés Ouvriers de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans ce montant.	€	4 443 391	4 447 970	4 287 744
SOC430	**Montant du salaire annuel brut moyen**		**€**	**11 565**	**12 173**	**12 421**
SOC431	Salaire annuel brut Cadres Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires de l'effectif Cadres de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	€	35 198	37 896	36 172
SOC432	Salaire annuel brut Agents de Maîtrise Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires de l'effectif Agents de Maîtrise de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	€	10 919	11 262	11 693
SOC433	Salaire annuel brut Ouvriers-Employés Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires de l'effectif Ouvriers-Employés de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	€	7 028	7 122	7 157
SOC440	**Montant du salaire annuel brut femmes moyen**		**€**	**11 279**	**11 850**	**11 993**
SOC441	Salaire annuel brut Femmes Cadres Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif Femmes Cadres de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	€	27 675	30 607	31 100
SOC442	Salaire annuel brut Femmes Agents de Maîtrise Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif Femmes Agents de Maîtrise de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	€	10 445	10 738	10 557
SOC443	Salaire annuel brut Femmes Ouvriers-Employés Moyen	Moyenne de l'ensemble des salaires bruts de l'effectif Femmes Ouvriers-Employés de l'entreprise avant déduction des cotisations obligatoires. Les avantages en nature sont pris en compte dans cette moyenne.	€	6 743	6 465	6 536
5 - ACCIDENTS DU TRAVAIL						
SOC500	**Accident du travail**	**Evènement imprévu survenu au salarié provoquant des dommages par le fait ou à l'occasion de son travail, quelle qu'en soit la cause.**				
SOC510	Accidents du travail avec et sans arrêt hors trajets	Accidents survenus aux salariés avec et sans arrêt de travail, exclusion faite des accidents du travail liés aux trajets entre la résidence et le lieu de travail, et entre le lieu de travail et le lieu de la pause repas. NB : l'accident de trajet est un accident qui survient : -Entre la résidence et le lieu de travail, -Entre le lieu de travail et le lieu de restauration où le salarié se rend pendant la pause repas.	Nombre	143	147	156
SOC520	Accidents du travail avec arrêt hors trajets	Accidents survenus aux salariés avec arrêt de travail sur prescription médicale donnant droit à indemnité (allocation payée par l'organisme de sécurité sociale en compensation du salaire suspendu par l'employeur) , exclusion faite des accidents du travail liés aux trajets entre la résidence et le lieu de travail, et entre le lieu de travail et le lieu de la pause repas, ainsi que des accidents du travail avec décès.	Nombre	132	139	151
SOC525	Accidents de trajet	Accidents survenus aux salariés avec arrêt de travail sur prescription médicale donnant droit à indemnité (allocation payée par l'organisme de sécurité sociale en compensation du salaire suspendu par l'employeur) survenus lors de trajets entre la résidence et le lieu de travail, et entre le lieu de travail et le lieu de la pause repas, exclusion faite des accidents du travail avec décès.	Nombre	12	80	76
SOC530	Accidents du travail occasionnant un décès	Accidents du travail pour accidents hors trajets impliquant un décès immédiat ou différé du salarié.	Nombre	1	0	2
SOC540	Nombre de jours d'arrêt du travail	Somme des jours d'arrêt du travail obtenus sur prescription médicale pour accidents hors trajets et permettant aux salariés d'interrompre leurs activités avec le paiement d'une indemnité journalière compensatoire du salaire	jours	3 119	3 236	3 465
SOC550	✪ Taux de gravité	Le taux de gravité représente le nombre de journées d'arrêt du travail indemnisées pour 1 000 heures travaillées, c'est à dire le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1 000 heures travaillées.	jours	0,18	0,17[28]	0,18
SOC560	✪ Taux de fréquence	Le taux de fréquence est le nombre d'accidents survenus hors trajets avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus sur une période donnée par million d'heures de travail.	nombre	7,44[28]	7,51[28]	8,01
6 - TEMPS DE TRAVAIL						
SOC610	**✪ Temps théorique de travail société**		**Heures**	**17 737 933[29]**	**18 520 917[29]**	**18 846 948**
SOC611	Temps théorique de travail Cadres	Temps de travail à effectuer par les Cadres selon la réglementation en vigueur.	Heures	1 753 471	1 922 193	2 074 142
SOC612	Temps théorique de travail Agent de maîtrise	Temps de travail à effectuer par les Agent de maîtrise selon la réglementation en vigueur.	Heures	7 835 409	8 306 650	8 567 284
SOC613	Temps théorique de travail Ouvriers Employés	Temps de travail à effectuer par les Ouvriers Employés selon la réglementation en vigueur.	Heures	8 149 053	8 292 074	8 205 521
SOC620	**Temps de travail supplémentaire société**		**Heures**	**655 217**	**649 072**	**668 873**
SOC621	Temps de travail supplémentaire Cadres	Temps de travail autorisé par accord écrit du management réalisé par les Cadres au-delà de la durée légale des heures de travail en vigueur.	Heures	0	0	0
SOC622	Temps de travail supplémentaire Agent de Maîtrise	Temps de travail autorisé par accord écrit du management réalisé par les Agent de Maîtrise au-delà de la durée légale des heures de travail en vigueur.	Heures	322 034	280 551	270 928
SOC623	Temps de travail supplémentaire Ouvriers Employés	Temps de travail autorisé par accord écrit du management réalisé par les Ouvriers Employés au-delà de la durée légale des heures de travail en vigueur.	Heures	333 183	368 521	397 945

28 Données 2016 et 2017 modifiées par rapport à celles affichées dans le précédent rapport DD suite au retraitement des heures théoriques travaillées de la CIE

29 Données 2016 et 2017 modifiées par rapport à celles affichées dans le précédent rapport DD suite au retraitement des heures théoriques travaillées de la CIE

	Indicateurs	Définition	Unité	2016	2017	2018
7 - ABSENTÉISME						
SOC700	**Temps total d'absence (TTA)**	**L'absentéisme est la durée des absences légales ou non des salariés CDD et CDI à leur lieu de travail sur une période donnée. Absences légales (ALE): congés légaux, congés de maternité, congés sans solde, mises à pieds, permissions exceptionnelles légales, arrêts maladie, accidents du travail et trajet. Durée totale des absences légales et des absences autorisées des salariés.**	**Heures**	**2 036 450**	**3 525 617**	**3 309 271**
SOC710	Absences pour congés légaux (ACL)	Durée des congés annuels légaux pris avec rémunération par les salariés en CDD ou CDI de l'entreprise	Heures	1 755 891	3 189 787	2 938 263
SOC720	Absences pour congés de maternité (ACM)	Durée des congés de maternité ou paternité pris par les salariés en CDD ou CDI.	Heures	37 712	125 620	62 654
SOC730	Absences pour congés sans solde (ACS)	Durée des congés annuels légaux pris sans rémunération pour convenance personnelle par les salariés en CDD ou CDI	Heures	24 264	2 176	70 709
SOC740	Absences pour mise à pieds (AMP)	Durée des absences des salariés en CDD ou CDI ayant écopés d'une suspension temporaire du contrat de travail par mesure disciplinaire.	Heures	15 128	11 000	33 744
SOC750	Absences pour permission exceptionnelle (APE)	Durée des absences autorisées au salarié en CDD ou CDI par l'employeur sur la base d'évènements familiaux dûment justifiés par l'employé et non déductibles du congé réglementaire. Ces absences sont définies par le code du travail, les conventions collectives ou le règlement interne : mariage, décès, naissance , etc.	Heures	1 757	15 144	19 315
SOC760	Absences pour arrêts maladie (AAM)	Durée des interruptions de travail des salariés en CDD ou CDI recommandées par un médecin (médecine du travail ou autre) au cours de la période concernée par le reporting.	Heures	148 540	135 098	149 760
SOC770	Absences pour accident du travail et trajet (ATT)	Durée des absences des salariés en CDD ou CDI pour accident du travail et pour accident de trajet.	Heures	41 194	40 208	26 548
SOC780	Absences non autorisées (ANA)	Durée des absences non légales et non justifiées des salariés en CDD ou CDI	Heures	11 964	6 584	8 280
SOC711	✪ Taux absentéisme	Le quotient du nombre d'heures d'absence (hors ACL, ACM, ACS, APE) par rapport au nombre d'heures théoriques de travail des salariés sous contrats CDI et CDD valides à la date de fin du reporting.	%	1,22%[30]	1,04%[30]	1,16%
SOC712	Taux d'assiduité	Le ratio correspondant à l'écart entre le temps de travail théorique des salariés sous contrats CDI et CDD et la durée totale des absences (hors ACL, ACM, ACS, APE).	%	98,78%[30]	98,96%[30]	98,84%
8 - RECRUTEMENTS						
SOC810	**Recrutements effectif société**		**# personnes**	**1 223**	**1 303**	**668**
SOC811	Nombre de recrutements CDD	Ensemble des personnes ayant signé un contrat de travail CDD sur la période concernée par le reporting.	# personnes	718	562	352
SOC812	Nombre de recrutements CDI	Ensemble des personnes ayant signé un contrat de travail CDI sur la période concernée par le reporting.	# personnes	505	741	316
SOC815	Nombre de femmes recrutées	Nombre de femmes dans l'ensemble des personnes recrutées en CDD et CDI sur la période concernée par le reporting	# personnes	185	227	137
SOC813	Nombre de jeunes entre 18 et 25 ans recrutés	Ensemble des personnes ayant signé un contrat de travail CDI ou CDD sur la période concernée par le reporting et ayant à la date de signature du contrat un âge supérieur ou égal à 18 ans et strictement inférieur à 26 ans NB : jusqu'à la date anniversaire des 26 ans, le collaborateur a toujours 25 ans.	# personnes	127	196	114
SOC814	Nombre de stagiaires recrutés	Ensemble des personnes ayant signé un contrat de stage pendant la date de reporting	# personnes	0	1 913	2 473
9 - DEPARTS						
SOC910	**Départ effectif société**		**# personnes**	**195**	**341**	**473**
SOC920	Licenciements		# personnes	42	44	44
SOC921	Nombre de licenciements CDD	Nombre de salariés CDD licenciés. NB : Les départs pendant la période d'essai du salarié sont également pris en compte.	# personnes	6	0	1
SOC922	Nombre de licenciements CDI	Nombre de salariés CDI licenciés. NB : Les départs pendant la période d'essai du salarié sont également pris en compte.	# personnes	36	44	43
SOC930	**Départs volontaires**		**# personnes**	**83**	**109**	**140**
SOC931	Nombre de départs volontaires de salariés CDD	Nombre de salariés CDD ayant quitté de leur propre gré la société qui les emploie sur la période concernée par le reporting NB : Les départs pendant la période d'essai du salarié sont également pris en compte.	# personnes	4	4	5
SOC932	Nombre de départs volontaires de salariés CDI	Nombre de salariés CDI ayant quitté de leur propre gré la société qui les emploie sur la période concernée par le reporting NB : Les départs pendant la période d'essai du salarié sont également pris en compte.	# personnes	79	105	135
SOC940	**Départs liés aux fins de contrats**		**# personnes**	**70**	**188**	**289**
SOC941	Nombre de départs des salariés CDD pour motif de fin de contrat	Ensemble des salariés sortis de l'effectif pour motif de contrat de travail CDD arrivé au terme de l'échéance prévue.	# personnes	41	62	135
SOC942	Nombre de départs des salariés CDI pour fin de contrat	Ensemble des salariés sortis de l'effectif pour motif de contrat de travail CDI arrivé au terme de l'échéance prévue.	# personnes	29	126	154

30 Données 2016 et 2017 modifiées par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD suite au retraitement des heures théoriques travaillées de la CIE

	Indicateurs	Définition	Unité	2016	2017	2018
10 - MALADIES PROFESSIONNELLES						
SOC101	✪ Maladies professionnelles	Cumul du nombre des salariés CDD et CDI déclarés par le médecin du travail comme étant atteints de maladies professionnelles sur la période concernée par le reporting.	# personnes	0	0	0
11 - DÉPENSES EN MATIÈRE DE POLITIQUE SOCIALE						
SOC102	**✪ Dépenses en matière de politique sociale**		**€**	**10 779 003**	**11 673 866**	**16 042 392**
SOC103	✪ Dépenses volontaires de l'entreprise en avantages sociaux	Contribution financière volontaire de l'entreprise dans les fonds dédiés à la solidarité, à la santé, et à la retraite des salariés (Fonds de Solidarité, Fonds de Solidarité Santé, Assurance Maladie pour Retraités : ASMAR, FCP etc....) NB: Les contributions obligatoires suivantes sont exclues: dépenses de formation	€	4 984 743	6 136 384	6 537 083
SOC104	✪ Fonds alloués aux prêts internes	Montant total des prêts accordés aux salariés notamment par l'intermédiaire des mutuelles, pour les aider à mettre en œuvre des projets personnels d'acquisition de biens ou d'investissements pour améliorer leurs revenus.	€	5 794 259	5 537 482	9 505 309

Indicateurs environnementaux

	Indicateurs	Définition	Unité	2016	2017	2018
1 - PROVISIONS & GARANTIES RISQUES ENVIRONNEMENT						
ENV110	**✪ Provisions et garanties pour risques environnementaux**	**Montant planifié dans le budget pour assurer la gestion des risques en matière d'environnement**	**€**	**1 460 461**	**1 829 388**	**2 436 169**
2 - CONSOMMATION D'EAU						
ENV200	**Consommation d'eau**		**m³**	**7 706 036**	**7 036 255**	**7 450 250**
ENV210	Consommation d'eau des sièges, agences, bureaux	La quantité d'eau potable consommée au sein des locaux administratifs et commerciaux, à savoir les sièges sociaux, les agences commerciales et les bureaux, relevée aux compteurs ou sur facture	m³	510 367	481 495	464 229
ENV220	Conso. d'eau des usines de production thermique d'électricité	La quantité d'eau potable utilisée par les usines pour la production thermique d'électricité .	m³	170 902	174 068	176 309
ENV230	Consommation d'eau des usines de production d'eau	La quantité d'eau potable utilisée par les usines de production d'eau pour les besoins d'exploitation (lavages des décanteurs, des filtres, etc.).	m³	7 024 768	6 380 692	6 809 712
3 - PRODUCTION & DISTRIBUTION D'EAU						
ENV350	**Capacité production eau potable**					
ENV351	✪ Capacité de production d'eau potable	Capacité totale des forages et usines de production d'eau potable. C'est la somme totale des capacités maximales (ou théoriques) de toutes les unités de production installées.	m³/j	1 615 763	1 643 629	1 690 188
ENV300	**PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU**					
ENV301	Eau brute usines	Quantité d'eau brute utilisée pour la production d'eau potable	m³	316 989 816	326 695 713	339 201 623
ENV302	Eau forages	Quantité d'eau brute en sortie des forages exploités par la société (hors forages alimentant les usines de production d'eau)	m³	112 872 012	116 411 603	122 366 974
ENV310	Eau traitée usines	Quantité d'eau ayant subi un traitement destiné à la rendre bactériologiquement et chimiquement propre à la consommation.	m³	309 965 048	320 315 021	332 392 911
ENV315	Total eau produite	Quantité d'eau potable produite et raccordée au réseau.	m³	422 837 060	436 726 624	454 759 885
ENV320	✪ Rendement interne des usines de production d'eau	Le rapport de la quantité d'eau traitée produite par les usines à la quantité d'eau brute utilisée par ces usines.	%	97,8%	98,0%	98,0%
ENV330	✪ Rendement de réseau	Le rapport de la quantité d'eau facturée aux clients à la quantité d'eau mise à disposition dans le réseau d'eau par les usines de production et les forages en exploitation.	%	77,04%	76,62%	76,00%
ENV341	Volume d'eau vendu	Quantité d'eau relevée par les compteurs et facturée aux clients.	m³	325 763 074	334 617 343	345 624 862
4 - CONSOMMATION D'ÉNERGIE						
ENV410	**Consommation d'énergie totale**		**GWh**	**8 871 974**	**8 247 172**	**7 542 191**
ENV415	Consommation d'électricité des ouvrages de production d'électricité	Quantité totale d'électricité consommée par l'ensemble des ouvrages de production d'électricité au relevé de compteur.	GWh	66	64	58
ENV420	Consommation d'énergie électrique des sièges, agences, bureaux	Quantité totale d'électricité consommée par l'ensemble des agences commerciales, bureaux et autres centres administratifs au relevé de compteur.	GWh	67,30	59,65	65,04
ENV425	Consommation d'électricité des ouvrages d'assainissement	Quantité totale d'électricité consommée pour l'entretien et l'exploitation des réseaux et ouvrages d'assainissement et de drainage au relevé de compteur.	GWh	2	2	1
ENV430	Conso. d'énergie élec. des ouvrages de prod et de distrib d'eau	Quantité totale d'électricité consommée par l'ensemble des ouvrages de production et de distribution d'eau au relevé de compteur.	GWh	373	400	402
ENV440	Consommation de gaz naturel	Quantité totale de gaz naturel utilisée par des turbines à gaz au relevé machine.	m³	984 515 590	915 199 977	836 960 576

	Indicateurs	Définition	Unité	2016	2017	2018
ENV450	Consommation de HVO	Quantité totale d'Heavy Vacuum Oil (HVO) utilisée par les turbines à gaz au relevé machine.	m³	22 918	134	741
ENV460	Consommation de DDO	Quantité totale de Distalate Diesel Oil (DDO) utilisée par les turbines à gaz au relevé machine.	m³	1 345	860	363
ENV470	Consommation Gasoil / Diesel Oil des groupes électrogènes de secours	Quantité totale de Gazoil /Diesel Oil utilisée par les groupes électrogènes de secours	m³	7 955	7 301	7 825
ENV475	Consommation Gazoil/ Diesel Oil des groupes électrogènes pour la production d'électricité	Quantité totale de Gazoil /Fuel utilisée par les groupes électrogènes pour la production électrique	m³		14	13
ENV480	**Consommation totale de carburant véhicules**	**Consommation totale de carburant véhicules**	**%**	**5 502 237**	**6 644 163**	**5 897 689**
ENV481	Consommation Diesel des véhicules	Quantité totale de Diesel utilisée par les véhicules destinés à l'exploitation.	l	4 801 005	5 714 998	4 959 147
ENV482	Consommation Essence/Super des Véhicules	Quantité totale de Essence/Super utilisée par les véhicules destinés à l'exploitation.	l	701 231	929 166	938 542
5 - PRODUCTION & DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ						
ENV510	**✪ Capacité totale opérée interconnectée**		**MW**	**1 247**	**1 247**	**1 247**
ENV511	Capacité installée interconnectée THERMIQUE	Capacité totale du parc de production thermique interconnecté opéré sur la base de la capacité réelle. C'est la somme totale des puissances maximales (ou théoriques) de tous les groupes de production installés sur le réseau.	MW	643	643	643
ENV512	✪ Capacité installée interconnectée HYDROÉLECTRIQUE	Capacité totale du parc de production hydroélectrique interconnecté opéré sur la base de la capacité réelle.	MW	604	604	604
	✪ Part des capacités de production (MW) d'électricité renouvelable		%	48	48	48
ENV520	**Production électrique totale interconnectée**		**GWh**	**5 255**	**4 787**	**4 683**
ENV521	Production totale des usines de production électrique THERMIQUE	Production totale d'électricité nette livrée du parc thermique interconnecté.	GWh	3 738	3 383	3 050
ENV522	✪ Production totale des usines de production HYDROÉLECTRIQUE	Production totale d'électricité nette livrée du parc hydroélectrique interconnecté.	GWh	1 517	1 404	1 633
	✪ Part de la production (GWh) d'électricité renouvelable		%	29	29	35
ENV530	✪ Rendement production électricité	Rapport de l'énergie évacuée sur le réseau de transport (production nette) par l'énergie en sortie de l'alternateur (production brute) d'un groupe. La différence entre les deux énergies est consommée par les auxiliaires du groupe (divers équipements annexes nécessaires au fonctionnement du groupe de production).	%	98,8%	99,2%	97,9%
ENV531	✪ Rendement production électricité Abidjan	Rapport de l'énergie produite à Abidjan et évacuée sur le réseau de transport (production nette) par l'énergie en sortie de l'alternateur (production brute) d'un groupe. La différence entre les deux énergies est consommée par les auxiliaires du groupe (divers équipements annexes nécessaires au fonctionnement du groupe de production).	%	99,4%	99,5%	98,5%
ENV540	Taux disponibilité groupes de production électrique hors arrêt programmé	Mesure de performance des groupes de production électrique définie par le rapport entre la durée pendant laquelle les groupes sont opérationnels et la durée pendant laquelle ces groupes auraient dû idéalement fonctionner, c'est-à-dire 100 % du temps, si l'on excepte les énergies intermittentes. NB : il s'agit ici de la disponibilité en dehors des arrêts programmés.	%	95,1%	94,9%	96,7%
ENV550	**Énergie disponible**		**GWh**	**7 223**	**7 032**	**7 547**
ENV551	Énergie disponible THERMIQUE	Énergie productible du parc de production thermique en fonction des conditions opérationnelles et techniques de l'installation.	GWh	4 456	4 624	4 611
ENV552	Énergie disponible HYDROÉLECTRIQUE	Énergie productible du parc de production hydroélectrique en fonction des conditions opérationnelles et techniques de l'installation.	GWh	2 767	2 409	2 936
ENV560	Rendement global électricité	C'est le rapport de la production brute (énergie en sortie de l'alternateur) par l'énergie effectivement consommée par le client final. Ce rendement tient compte donc des pertes production, transport et distribution. Remarque : les clients alimentés directement par le réseau de transport subissent seulement les pertes production et transport.	%	80,30%	78,95%	80,32%
6 - CONSOMMATION DES MATIÈRES PREMIÈRES & INTRANTS						
ENV600	**Consommation des matières premières et intrants**					
ENV610	Huiles	Quantité des huiles utilisées dans l'exploitation des ouvrages.	l	193 269	114 573	100 299
ENV620	Chlore Gazeux	Quantité de chlore gazeux (utilisée dans l'exploitation.	t	738	731	689
ENV630	Chaux	Quantité de chaux utilisée pour l'exploitation.	t	12 834	15 039	12 797
ENV640	Hypo Chlorite de Calcium	Quantité de HypoChlorite de Calcium utilisée pour l'exploitation.	t	1 431	1 656	1 838

	Indicateurs	Définition	Unité	2016	2017	2018
ENV650	Sulfate d'alumine	Quantité de Sulfate d'alumine(Al2(SO4)3 utilisée pour l'exploitation.	t	6 057	6 781	6 821
ENV660	Gaz SF6	Quantité de Gaz SF6 utilisée pour l'exploitation et la maintenance des ouvrages.	kg	691	1 053	1 022
ENV670	Carbonate de Calcium	Quantité de carbonate de calcium utilisée pour l'exploitation.	T		1 404	1 223
7 - POLLUANTS ATMOSPHÉRIQUES : CO2, N0x, SOx						
ENV710	**Émissions de gaz à effet de serre (GES)**		**t CO2e**	**2 877 169[31]**	**2 636 981[31]**	**2 439 710**
ENV711	**Émissions de GES hors production électrique**	**Quantité de GES émis dans l'atmosphère liée à la consommation d'électricité des usines de production et de distribution d'eau, des ouvrages d'assainissement et des agences et bureaux, à la consommation de carburant des véhicules et des groupes électrogènes de secours, et aux déplacements professionnels en avion**	**t CO2e**	**278 309[32]**	**289 591[32]**	**292 657**
ENV741	Émissions de GES liées à la consommation d'électricité des ouvrages de production et distribution d'eau	Quantité de GES émis dans l'atmosphère liée à la consommation d'électricité des ouvrages de production et de distribution d'eau (incluant la consommation des sites de production si celle-ci ne peut être isolée).	t CO2e	205 037	218 267	219 005
ENV742	Émissions de GES liées à la consommation d'électricité liée à l'assainissement	Quantité de GES rejetée dans l'atmosphère liée à la quantité totale d'électricité consommée pour l'entretien et l'exploitation des réseaux et ouvrages d'assainissement et de drainage (incluant la consommation des sites de production si celle-ci ne peut être isolée).	t CO2e	701	680	644
ENV743	Émissions de GES liées à la consommation d'électricité des sièges, agences et bureaux	Quantité de GES émis dans l'atmosphère liée à la quantité totale d'électricité consommée par les sièges, agences et bureaux	t CO2e	30 299	26 911	29 219
ENV744	Émissions de GES liées à la consommation des groupes électrogène de secours	Quantité de GES émis dans l'atmosphère liée à la consommation de carburant des groupes électrogènes de secours (en cas de défaut d'alimentation électrique)	t CO2e	25 139	23 071	24 727
ENV745	Émissions GES liés à la consommation de carburant des véhicules	Quantité de GES émis dans l'atmosphère liée à la consommation de carburant des véhicules	t CO2e	17 135	20 661	18 299
ENV712	**Émissions de GES liées à prod. électrique interconnectée**	**Quantité de GES émis dans l'atmosphère liée uniquement à la production de l'électricité interconnectée (en dehors des groupes électrogènes de secours).**	**t CO2e**	**2 598 859[33]**	**2 347 390[33]**	**2 147 054**
ENV761	Émissions de GES liées à la consommation de gaz naturel	Quantité de GES rejetée dans l'atmosphère liée à la quantité totale de gaz naturel utilisée par des turbines à gaz au relevé machine.	t CO2e	2 490 824	2 315 456	2 117 510
ENV762	Émissions de GES liées à la consommation de HVO	Quantité de GES rejetée dans l'atmosphère liée à la quantité totale d'Heavy Vacuum Oil (HVO) utilisée par les turbines à gaz au relevé machine.	t CO2e	74 483	435	2 410
ENV763	Émissions de GES liées à la consommation de DDO	Quantité de GES rejetée dans l'atmosphère liée à la quantité totale de Distalate Diesel Oil (DDO) utilisée par les turbines à gaz au relevé machine.	t CO2e	4 371	2 796	1 180
ENV764	Émissions de GES liées à la consommation de Gazoil / Diesel Oil des groupes électrogènes pour la production d'électricité	Quantité totale de Gazoil /Fuel utilisée par les groupes électrogènes pour la production électrique	t CO2e	0	45	41
ENV765	Émissions de GES liées à la consommation d'électricité des ouvrages de production d'électricité	Quantité de GES émis dans l'atmosphère liée à la consommation d'électricité des ouvrages de production d'électricité (incluant la consommation des bureaux des sites de productions si celle-ci ne peut être isolée).	t CO2e	29 181	28 658	25 912
ENV713	Rejet Gaz Effet de Serre / MWh d'électricité produite	Quantité d'équivalent de CO2 rejetée pour la production d'un MWh	kg CO2e/MWh	495[34]	490[34]	458
ENV714	Rejets de gaz à effet de serre pendant production électrique	Quantité des gaz à effet de serre rejetés dans l'atmosphère au cours de la production de l'électricité.	% gaz sec	3,41 %	4,45 %	3,39 %
ENV770	**Émissions GES liées aux déplacements professionnels en avion**					
ENV771	Émissions de GES liés aux déplacements professionnels en avion	Quantités de GES émis dans l'atmosphère liées aux déplacements professionnels en avion	t CO2e		-	763
ENV750	**Sensibilisation à la réduction des Rejets de GES**					
ENV751	Rejets de GES à éviter grâce audits énergétiques	Quantités de GES qui seront évitées grâce aux actions visant l'efficacité énergétique ou la transition vers les énergies renouvelables.	kg CO2e		-748 000	-1 935 000
	Rejets de polluants atmosphériques					
ENV720	✪ Rejets de NOx production électrique	Rejets d'oxydes d'azote (Nox) au cours de la production électrique (résultat d'analyses le plus élevé).	m^3	248	232	225
ENV730	✪ Rejets de SOx production électrique	Rejets d'oxydes de soufre (SOx) dans la production électrique (résultat d'analyses le plus élevé).	mg/Nm^3	0	0	1

31 Données 2016 et 2017 modifiées par rapport à celles affichées dans le précédent rapport DD suite au retraitement des émissions de GES hors production électrique et des émissions de GES liées à la production électrique interconnectée
32 Données 2016 et 2017 modifiées par rapport à celles affichées dans le précédent rapport DD suite à la prise en compte des émissions de GES liées à la consommation électrique des ouvrages d'assainissement et au retrait des émissions de GES liées à la consommation électrique des ouvrages de production d'électricité
33 Données 2016 et 2017 modifiées par rapport à celles affichées dans le précédent rapport DD suite à la prise en compte des émissions de GES liées à la consommation électrique des ouvrages de production d'électricité et des émissions de GES liées à la consommation Gazoil/Diesel oil des groupes électrogènes pour la production d'électricité
34 Données 2016 et 2017 modifiées par rapport à celles affichées dans le précédent rapport DD suite au retraitement des émissions de GES liées à la production électrique interconnectée

	Indicateurs	Définition	Unité	2016	2017	2018
8 - APPAREILS CONTENANT DES PCB						
ENV800	**Nombre total de transformateurs contenant du PCB**					
ENV830	Nombre total de transformateurs utilisés	Nombre total de transformateurs utilisés en fin de période de reporting	Nombre	0	10 616	13 313
ENV810	Nombre de transformateurs contaminés aux PCB à décontaminer	Nombre total de transformateurs identifiés en fin de période dont le fluide (huile), utilisé comme fluide diélectrique ou lubrifiant, contient une teneur en PCB comprise entre 50 et 500 ppm qui peut être traitée et réduite par une structure spécialisée aux fins d'une remise en service de ces appareils, en fin de période	Nombre	299	295	295
ENV820	Nombre de transformateurs contaminés aux PCB à éliminer	Nombre total de transformateurs identifiés en fin de période dont le fluide (huile), utilisé comme fluide diélectrique ou lubrifiant, contient une teneur en PCB supérieure à 500 ppm de sorte que ces appareils doivent obligatoirement être retirés et isolés de l'exploitation, puis mis à la disposition d'une structure spécialisée en élimination de PCB, en fin de période	Nombre	73	31	31
ENV840	Taux de transformateurs contenant du PCB	Rapport du nombre de transformateurs contaminés au PCB à décontaminer et à éliminer, sur le nombre total de transformateurs utilisés	%	0,0%	3,1%	2,5%
ENV850	Nombre transformateurs avec PCB expédiés pour élimination	Nombre de transformateurs souillés au PCB expédiés dans des centres autorisés pendant la période de reporting.	Nombre	-	36	0
9 - CONSOMMATION DE PAPIER & PRODUITS INFORMATIQUES						
ENV900	**Consommation de papier & produits informatiques**					
ENV910	Consommation de papier pour la bureautique	Quantité de papier rame utilisée soit pour des impressions à l'imprimante, soit pour des prises de notes.	Kg	150 728	144 090	148 229
ENV911	Consommation de papier pour l'édition des factures	Quantité de papier utilisée pour l'édition des factures clients (service externalisé)	Kg		87 451[35]	89 892
ENV920	Consommation de toners (encres) d'imprimante	Quantité de cartouches d'encre (toner) utilisée pour des impressions par l'ensemble des imprimantes de l'entreprise, qu'elles soient de location et à usage collectif ou affectées spécifiquement à des personnes.	Kg	4 667	4 604	4 258

Indicateurs sociétaux

	Indicateurs	Définition	Unité	2016	2017	2018
1 - EFFECTIF CLIENTS						
SOT100	**Effectif clients**		**Nombre**	**3 709 285[36]**	**4 144 376[36]**	**4 666 136**
SOT101	Effectif clients électricité	Personnes physiques ou morales ayant souscrit un contrat d'abonnement de consommation d'électricité, contrat valide à la date ou période du reporting.	Nombre	1 631 443	1 897 826	2 196 725
SOT102	Effectif clients eau	Personnes physiques ou morales ayant souscrit un contrat d'abonnement de consommation d'eau potable, contrat valide à la date ou période du reporting.	Nombre	1 643 584	1 772 789	1 933 967
SOT103	Effectif Clients Assainissement	Personnes physiques ou morales ayant souscrit un contrat d'abonnement de consommation d'eau potable et payant une redevance pour l'assainissement.	Nombre	434 242	473 347	534 966
SOT104	Effectif raccordé internet haut débit	Nombre d'utilisateurs finaux particuliers et professionnels raccordés dans le cadre de contrat de prestations de construction de fibre optique aérienne, de location d'accès FTTH, Last miles et d'accès CPL haut débit pour internet et autres services, réalisés pour le compte d'opérateur télécom.	Nombre	16[37]	400[37]	457
SOT108	Effectif clients Performance Energétique	Personnes physiques ou morales ayant déjà souscrit avec Smart Energy un contrat de diagnostic ou d'optimisation énergétique	Nombre	0	14	21
SOT105	Branchements sociaux subventionnés Électricité	Nombre d'opérations de branchements subventionnés (branchements sociaux existant avant le PEPT) réalisés pendant la période de reporting	Nombre	0	0	0
SOT106	Branchements sociaux Eau	Nombre de branchements sociaux eau potable réalisés pendant la période de reporting	Nombre	46 021	68 421	101 330
SOT107	Branchements sociaux PEPT Électricité	Nombre d'opérations de branchements réalisés pendant la période de reporting dans le cadre du Programme Electricité pour Tous (PEPT) réalisés pendant la periode de reporting. NB: Les branchements comptabilisés sont ceux renseignés dans le SI	Nombre	143 753	183 947	205 531
2 -Qualité de service						
SOT200	**Disponibilité du service électricité**					
SOT201	✪ Temps moyen de coupure électricité	Durée annuelle moyenne de rupture d'alimentation électrique pendant la période de reporting, hors incidents exceptionnels et coupures programmées pour travaux	Heure	28	24	22
SOT210	**Qualité de l'eau distribuée**					
SOT211	✪ Nombre d'analyses physico-chimiques réalisées	Nombre d'analyses physico-chimiques réalisées en interne sur l'eau distribuée pendant la période de reporting.	Nombre	73 446	81 013	84 756

35 Donnée 2017 modifiée par rapport à celle affichée dans le précédent rapport DD suite au retraitement de la consommation de papier pour l'édition des factures de la SODECI (de 334 100 à 25 292)

36 Données 2016 et 2017 modifiées par rapport à celles affichées dans le précédent rapport DD suite au retraitement de l'effectif raccordé internet haut débit

37 Données 2016 et 2017 modifiées par rapport à celles affichées dans le précédent rapport DD suite à la modification de l'intitulé, de la définition et du mode de calcul de l'indicateur.

	Indicateurs	Définition	Unité	2016	2017	2018
SOT212	✪ Nombre d'analyses microbiologiques réalisées	Nombre d'analyses microbiologiques réalisées en interne et en externe sur l'eau distribuée pendant la période de reporting.	Nombre	16 069	15 737	16 021
SOT213	Nombre de résultats d'analyses physico-chimiques conformes	Nombre d'analyses physico-chimiques conformes aux normes en vigueur effectuées pendant la période du reporting.	Nombre	67 417	72 570	76 643
SOT214	Nombre de résultats d'analyses microbiologiques conformes	Nombre d'analyses microbiologiques conformes aux normes en vigueur effectuées pendant la période du reporting.	Nombre	15 516	15 432	15 499
SOT215	✪ Taux de conformité physico-chimique	Ratio du nombre d'analyses physicochimiques de l'eau distribuée conformes sur le nombre d'analyses physicochimiques réalisées sur la période de reporting	%	91,79%	89,58%	90,43%
SOT216	✪ Taux de conformité microbiologique	Ratio du nombre d'analyses microbiologiques de l'eau distribuée conformes sur le nombre d'analyses microbiologiques réalisées sur la période de reporting	%	96,56%	98,06%	96,74%
SOT230	**Réseaux exploités**					
SOT231	Réseaux électriques de transport exploités	Nombre de kilomètres de lignes et câbles Haute Tension (HTB et THT) utilisés pour l'acheminement de l'électricité exploités à la fin de la période de reporting	km	5 132	5 132	5 453
SOT232	Réseaux électriques de distribution exploités	Nombre de kilomètres de lignes et câbles Basse et Moyenne Tension (BT et HTA) utilisés pour l'acheminement de l'électricité, exploités à la fin de la période de reporting	km	44 263	45 260	46 185
SOT233	Réseaux d'eau potable exploités	Longueur du réseau d'eau potable exploité à la fin de la période de reporting	km	24 417	26 260	28 922
SOT234	Réseaux d'assainissement exploités	Longueur du réseau d'assainissement et de drainage exploité à la fin de la période de reporting	km	1 734	1 738	2 398
SOT235	Réseaux de fibre optique exploités en aérien	Longueur du réseau de câble à base de fibre optique sur supports aériens du réseau électrique exploité à la fin de la période de reporting	km	140	382	797
3 - ACTIONS DE SOUTIEN, MECENAT, PARTENARIAT						
SOT121	✪Dépenses d'actions de soutien, de mécénat et de partenariat	Sommes dégagées et investies dans des actions de soutien, de mécénat et de partenariat dans le cadre du sport, de la culture, de la santé et de l'éducation. NB: Ne retenir que les dépenses externes	€	990 030	835 756	1 240 728
4 - ÉTHIQUE						
SOT131	✪ Dépenses effectuées dans la lutte contre la corruption	Sommes dépensées pour la mise en place de stratégie, de projets ou de démarches visant à lutter contre la corruption.	€	102 733	74 565	52 743
SOT132	✪ Personnes formées/ sensibilisées à la lutte contre la corruption	Nombre de personnes formées / sensibilisées à la lutte contre la corruption.	Nombre	330	1 141	275
5 - ACCORDS COLLECTIFS						
SOT141	Nombre total d'accords collectifs signés	Nombre total d'accords collectifs signés dans la période de reporting avec les organisations syndicales	Nombre	0	9	2
SOT142	Nombre d'accords collectifs sur aspects santé et sécurité signés	Nombre d'accords collectifs touchant à la santé et la sécurité signés dans la période de reporting avec les organisations syndicales	Nombre	0	2	0

ERANOVE

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion - Exercice clos le 31 décembre 2018

Mazars SAS
Siège social
61 Rue Henri Régnault - 92 075 – La Défense Cedex
Tel : +33 (0) 1 49 97 60 00
Fax : +33 (0) 1 49 97 60 01
SOCIÉTÉ par Actions simplifiée
Capital de 37 000 Euros – RCS NANTERRE 377 505 565

ERANOVE
Société Anonyme au capital de 9 633 593 €
Siège social
Tour W – 102 Terrasse Boieldieu, 92800 Puteaux
RCS Paris 450 425 277
Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion
Exercice clos le 31 décembre 2018

AUX ACTIONNAIRES

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société ERANOVE, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extrafinancière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.
La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration (ou sur demande au siège de la société).

INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 2251 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.
Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 2251021 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;

- Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
- Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 , avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs[1] que nous avons considérés les plus importants :
    - + des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
    - + des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices[2] et couvrent entre 33 % et 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes[3] ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

MOYENS ET RESSOURCES

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre novembre 2018 et mai 2019sur une durée totale d'intervention de 4 semaines. Nous avons mené 4 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant la Direction Développement Durable.

CONCLUSION

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

COMMENTAIRES

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- Le Groupe Eranove met en place des actions pour réduire son empreinte carbone en réponse aux risques environnementaux, notamment au risque de baisse de disponibilité des ressources lié au changement climatique, mais n'a pas fixé à ce stade d'objectifs de réduction à moyen et long terme des émissions de Gaz à Effet de Serre.

Fait à Paris La Défense, le 7 juin 2019
L'organisme tiers indépendant
MazarS SAS

Marc Biasibetti
Associé

Edwige Rey
Associée RSE & Développement Durable

1 *Informations sociales : effectif au 31/12 et répartition par genre et par âge ; accidents du travail, taux de fréquence et taux de gravité ; maladies professionnelles ; nombre d'heures de formation.*
Informations environnementales ; consommations d'énergies par type ; rendement eau et électricité ; consommations d'eau.
Informations éthiques : Dépenses de formation pour la lutte contre la corruption.
2 *SODECI, CIE et CIPREL*
3 *Informations environnementales : certifications environnementales ; gestion des déchets.*
Informations éthiques : dispositif de lutte anti-corruption

www.eranove.com

SODECI S.A.

ATINKOU

CIPREL

kèkèli Efficient Power

SDE

eranove

NEHO

KENIE

LOUETSI

ASOKH

Awale

Smart Energy