

**SODECI** s.a.

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



# RAPPORT DE DEVELOPPEMENT DURABLE

# 2017



une société du groupe **eranove**

# SOMMAIRE

**P.6** **UNE ENTREPRISE  
DE REFERENCE  
DANS LA GESTION  
DES SERVICES  
PUBLICS**

**P.10** **CHAPITRE 1  
CONSTRUIRE NOTRE  
ENGAGEMENT SUR  
UNE GOUVERNANCE  
FORTE**

**P.30** **CHAPITRE 2  
RENDRE ACCESSIBLES  
LES SERVICES  
ESSENTIELS A LA VIE**

**P.44** **CHAPITRE 3**  
**PRESERVER**  
**L'ENVIRONNEMENT**  
**ET INTEGRER LE**  
**CHANGEMENT**  
**CLIMATIQUE DANS**  
**NOS PROCESSUS**

**P.56** **CHAPITRE 4**  
**DEVELOPPER LE**  
**CAPITAL HUMAIN**

**P.78** **CHAPITRE 5**  
**CONTRIBUER AU**  
**DEVELOPPEMENT**  
**LOCAL**

**P.90** **CONCLUSION**  
**P.92** **ANNEXES**

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

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

**COMITÉ DE RÉDACTION :**

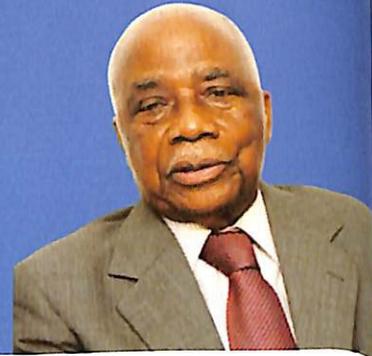
ADOPO Anita - ANOMAN Epse AHOUSSE Odile - BERETE Brigitte - BOBO Olivier - BOUSSOU Maximilien  
COULIBALY Alassane - COULIBALY Lacin - DEMBELE Souleymane - DIEDE Carine - FOFANA Daouda - GBALAN Samené  
INAGO Henri - KINIMO Hilaire - KOUADIO Georges - KOUAI BI Théodore - LAVRY Epse KOUADIO Marie France - NIANZOU Epse YAO  
Patricia - TANO Kouassi Etienne - TCHETCHE Agnès - OUFFOUE Williams

**Conception graphique et mise en page :** BeDevelopment

**Photothèque :** Direction de la Communication SODECI



**EBAH Basile**  
Directeur Général



**AHOUNE Firmin**  
Président du Conseil  
d'Administration

## **EDITO** « TENIR NOS ENGAGEMENTS POUR L'ATTEINTE DES ODD »

L'accès à l'eau potable et à l'assainissement est un enjeu de développement durable important et le cœur de métier de la Société de Distribution d'Eau de la Côte d'Ivoire (SODECI), partenaire de l'Etat ivoirien pour la fourniture du service d'eau potable en Côte d'Ivoire depuis 1960 et du service d'assainissement de la ville d'Abidjan depuis 1999.

Cet enjeu de développement durable nous amène à innover dans nos systèmes de gestion et de production, à améliorer la qualité de nos services pour répondre efficacement aux préoccupations croissantes de l'ensemble de nos parties prenantes : Etat, collaborateurs, clients, fournisseurs, etc.

Nous sommes plus que jamais convaincus que la performance de la SODECI ne doit pas se réduire à ses résultats financiers, mais aussi à son engagement à répondre aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux de son secteur.

Nous avons, pour ce faire, élaboré et mis en œuvre une politique et stratégie 2017-2022, qui intègre, en plus des objectifs techniques et économiques traditionnels de notre métier, les grandes questions relatives à la responsabilité sociétale des entreprises.

L'année 2017 nous a permis de déployer de nouveaux projets pour assurer le développement de nos performances.

Avec le centre de gestion intégrée des opérations (CGIO), installé au sein du techno-centre de la Riviera-Palmeraie, nous avons vu le déploiement de nouveaux services.

Au niveau du management Qualité, Sécurité et Environnement (QSE), nous avons entamé la migration de nos systèmes QSE vers la version 2015 des normes ISO 9001 et 14001 sur le périmètre de la Direction production d'eau potable d'Abidjan (DPA).

Sur ce même périmètre, représentant environ 70% de la production d'eau de Côte d'Ivoire, nous avons aussi réalisé l'analyse du cycle de vie de notre système « production d'eau potable » pour identifier et maîtriser au mieux l'impact de ce processus sur l'environnement.

En tant que fournisseur de services essentiels à la vie, nous avons réalisé, avec le soutien de l'Etat de Côte d'Ivoire, 53 291 branchements sociaux pour renforcer l'accès des plus vulnérables à l'eau potable et à l'assainissement. Cet effort sera amplifié avec la montée en puissance du Programme Eau Pour Tous « PEPT » et contribuera à renforcer l'accès à l'eau pour les populations les plus défavorisées.

Nos actions pour une meilleure prise en compte des attentes de nos collaborateurs se renforcent davantage : les projets visant le développement de leurs compétences ou la maîtrise de leur budget familial, ont renforcé les actions déjà mises en œuvre au titre de la protection et de la prévoyance sociale.

Nous croyons que les actions de développement local, menées au profit des communautés d'accueil, sont primordiales pour construire, avec elles, une vision de développement durable partagée. Pour la cinquième année consécutive, nous concrétisons notre engagement de partage et d'entraide en accompagnant le plan de développement local (PDL) du village de Ziminguhé.

Ce cinquième rapport développement durable, établi selon les nouvelles lignes directrices du global reporting initiative (GRI Standards), met en évidence l'ensemble des actions éligibles réalisées en 2017. Il intègre un tableau de concordance avec les Objectifs de Développement Durable (ODD) pour nous permettre de mesurer notre contribution à l'Agenda 2030. Il soutient notre engagement à contribuer, en toute transparence, au développement durable dans le secteur de l'eau potable et de l'assainissement en Côte d'Ivoire.

*Nous vous souhaitons une agréable lecture.*

# DECLARATION DU COMITE DE DIRECTION GENERALE

Déléataire d'une mission de service public essentiel à la vie, la SODECI est engagée, aux côtés de l'Etat de Côte d'Ivoire, dans une démarche de développement durable depuis 2013.

La multiplicité des enjeux de développement durable tels que le changement climatique, la préservation des ressources naturelles et de l'environnement, la croissance démographique et la bonne gouvernance, révèle de nombreux défis auxquels nous devons faire face pour favoriser l'accès des générations présentes et futures aux services d'eau potable et d'assainissement en Côte d'Ivoire.

*« La multiplicité des enjeux de développement durable nous ont amené à nous doter d'une stratégie de responsabilité sociétale des entreprises, en vue d'intégrer le développement durable dans notre cœur de métier »*

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

Il nous faut, à cet effet, optimiser l'exploitation des ouvrages qui nous sont concédés par l'Etat de Côte d'Ivoire, contribuer à l'amélioration du taux d'accès à nos services, préserver les ressources naturelles indispensables à l'exercice de nos métiers, engager nos collaborateurs dans une production durable et nos clients dans une consommation durable.

Pour y parvenir, nous devons développer des relations étroites avec nos parties prenantes :

*L'Etat et ses administrations territoriales ;*

*Nos actionnaires qui ont investi dans la SODECI ;*

*Les bénéficiaires des services publics (nos clients) ;*

*Nos collaborateurs engagés sur le territoire national ;*

*Les communautés locales qui nous accueillent ;  
Les fournisseurs qui nous accompagnent chaque jour dans nos métiers.*

Les actions que nous menons doivent être réalisées au meilleur coût pour leurs bénéficiaires. Elles doivent contribuer à l'équilibre financier de notre secteur d'activité dont les performances sociales et sociétales de notre entreprise sont tributaires.

Dans le cadre du développement de la démarche de performance globale, notre politique et stratégie 2017-2022 a été élaborée autour de 5 axes prioritaires :

- 1. Être l'entreprise de référence en Afrique dans la gestion des services publics d'eau et d'assainissement pour accompagner l'émergence de la Côte d'Ivoire ;*
- 2. Être le meilleur partenaire de l'Etat en matière de gestion des services publics de l'eau et d'assainissement ;*
- 3. Renforcer et rendre plus visible notre image d'entreprise citoyenne, engagée dans le développement durable ;*
- 4. Être innovant dans tous les domaines (technique, commercial, social... ) ;*
- 5. Renforcer le professionnalisme et le bien-être de nos collaborateurs.*

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

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



**EBAH Basile**  
Directeur Général



**GUIVARCH Herve**  
D.G. Opérations



**DA CRUZ Dominique**  
D.G.A. Exploitation



**YOBOUE Descord**  
D.G.A. Technique



**AKELE Jocelyn**  
D.G.A. Finances

# UNE ENTREPRISE DE **REFERENCE** DANS LA GESTION DES SERVICES PUBLICS

## 1. PRESENTATION DE LA SODECI

### A

#### **Le concessionnaire du service public d'eau potable en Côte d'Ivoire et d'assainissement de la ville d'Abidjan**

Liée depuis sa création en 1959, à l'Etat ivoirien par un contrat d'affermage, la société de distribution d'eau de la Côte d'Ivoire (SODECI) assure aux populations ivoiriennes l'accès au service essentiel à la vie qu'est l'eau potable.

Ce contrat d'affermage confère à la SODECI les missions :

- D'exploitation des ouvrages de production et de distribution d'eau potable de l'Etat et ;*
- De commercialisation des services au bénéfice des populations abonnées au service.*

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

En 1999, l'Etat a élargi le domaine d'activité de la SODECI en lui concédant une nouvelle délégation de service : la gestion de l'assainissement et des eaux pluviales de la ville d'Abidjan.

Cette mission couvre l'exploitation et l'entretien des ouvrages d'eaux usées et la partie enterrée du réseau de drainage des eaux pluviales ; elle est prévue pour une durée de 16 ans et prorogable sur 3 années.

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



**SODECI et Etat de Côte d'Ivoire un solide partenariat public-privé pour garantir l'accès de tous aux services publics de l'eau et de l'assainissement**

### B

#### **Un acteur important de la bourse régionale des valeurs mobilières**

La SODECI est une entreprise cotée à la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM) UEMOA depuis 1985. Son capital social de 4 500 000 000 FCFA est détenu à 46,07% par le Groupe Eranove ; le capital restant, soit 53,93%, se repartit comme suit :

- 6,72% : Collaborateurs de la SODECI au travers d'un Fonds Commun de Placement (FCP) ;*
- 3,25% : Etat de Côte d'Ivoire ;*
- 43,96% : Divers porteurs.*

Le cours de l'action de la SODECI, au 31 décembre 2017, s'établit à 5 910 Francs CFA contre 78 590 Francs CFA au 31 décembre 2016. Cette évolution du cours de l'action de la SODECI est conforme aux tendances du marché des actions en 2017 et essentiellement due au fractionnement de ses actions (taux 1/10).

## Notre création de valeurs

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



Cette année 2017, la notation financière de la SODECI, attribuée par l'Agence Bloomfield investment, est A1- sur le court terme et AA- sur le long terme, avec une perspective stable dans les deux cas.

**C**

### Des équipes motivées pour assurer la qualité de service

Au titre de l'exercice 2017, la SODECI employait 2 679 collaborateurs, soit une augmentation de 11,71% comparé à l'effectif au 31 décembre 2016. L'entreprise compte 590 collaboratrices, soit 22% de son effectif total. Ses collaborateurs se répartissent entre son siège social situé à l'avenue Christiani, commune de Treichville, à Abidjan, ses 14 directions régionales et ses 199 centres répartis sur le territoire ivoirien.

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

1. ) *L'eau potable, l'exploitation et la maintenance de :*
  - 793 forages et 89 unités de production d'eau potable ;
  - 199 centres SODECI ;
  - 9 postes de chloration ;

2. ) *L'assainissement, l'exploitation et la maintenance de :*
  - 1498 km de réseaux d'assainissement eaux usées ;
  - 176 km de réseaux unitaires ;
  - 724 km de réseaux d'eau pluviale de la ville d'Abidjan.



### 89 unités

**de production d'eau potable et 1 498 km de réseaux d'assainissement eaux usées exploités**

La production d'eau potable en 2017 a atteint 251,1 millions de mètres cubes destinés à l'alimentation de 1 028 930 clients ; 53 291 branchements sociaux supplémentaires ont été réalisés, contribuant à favoriser l'accès des populations à faibles revenus au service essentiel de l'eau potable.



# CHAINE DE VALEURS & DEVELOPPEMENT DURABLE

## PRODUIRE DE L'EAU POTABLE

### Capter l'eau brute **1**

#### Enjeux

Disponibilité de la ressource en eau - *Changement climatique* - *Croissance démographique* - *Efficacité énergétique* - *Préservation de la ressource* ;

#### Actions

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

#### Performances

251,1 millions m<sup>3</sup>

793 forages

89 unités de production.

### Traiter l'eau brute **2**

#### Enjeux

Santé publique - Gestion des déchets - Maîtrise des coûts de traitement - Garantir la qualité et la quantité d'eau potable ;

#### Actions

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

#### Performances

Taux de conformité microbiologique :

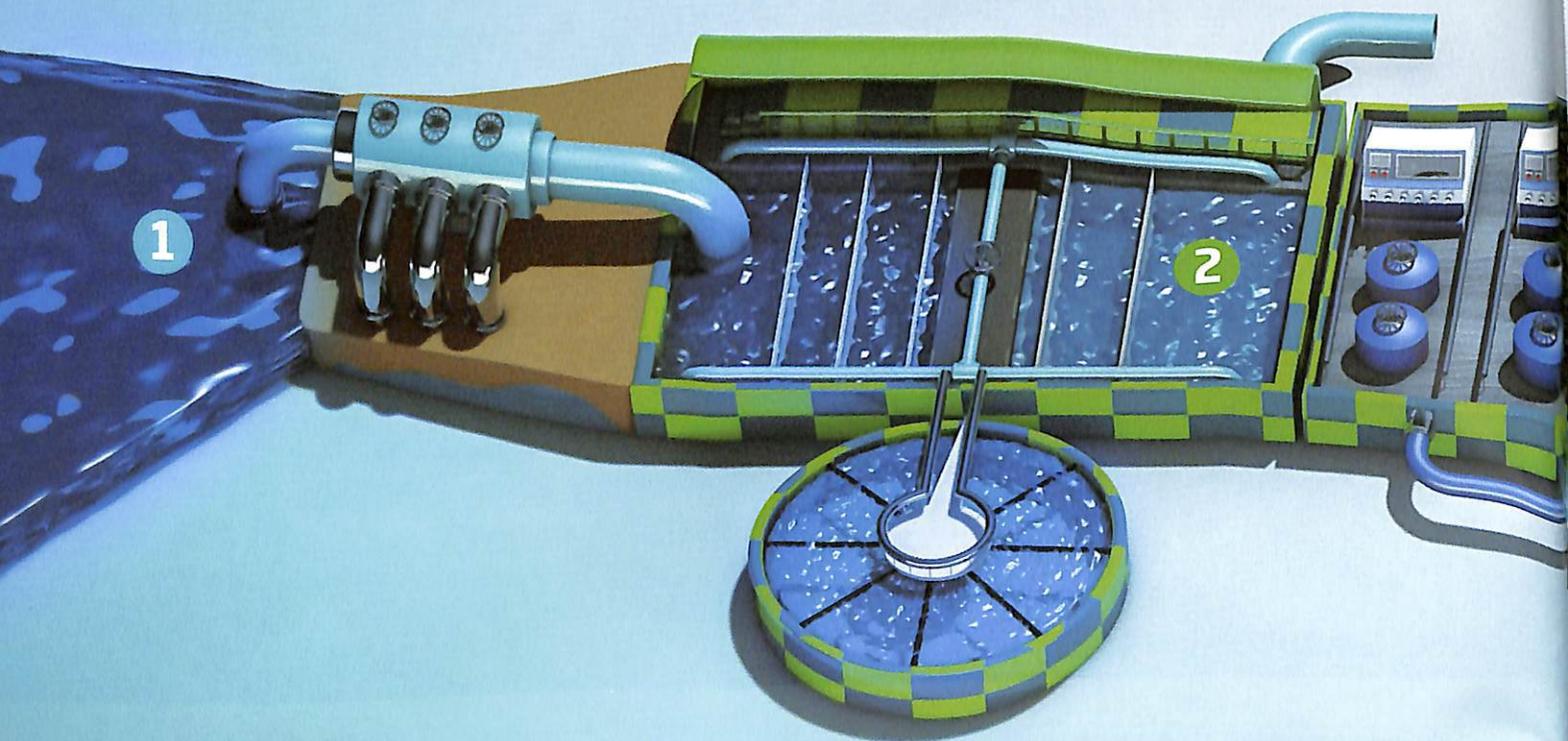
Abidjan : **98,3%**

Intérieur : **93,7%**.

Taux de conformité physicochimique (chlore libre) :

Abidjan : **98%**

Intérieur : **97%**.



## EXPLOITER LE RESEAU D'EAU POTABLE

3

### Enjeux

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

### Actions

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

### Performances

14 599 km de réseaux exploités - 91 747 branchements réalisés, dont 53 291 branchements sociaux réalisés.

## SERVICES AUX CLIENTS

4

### Enjeux

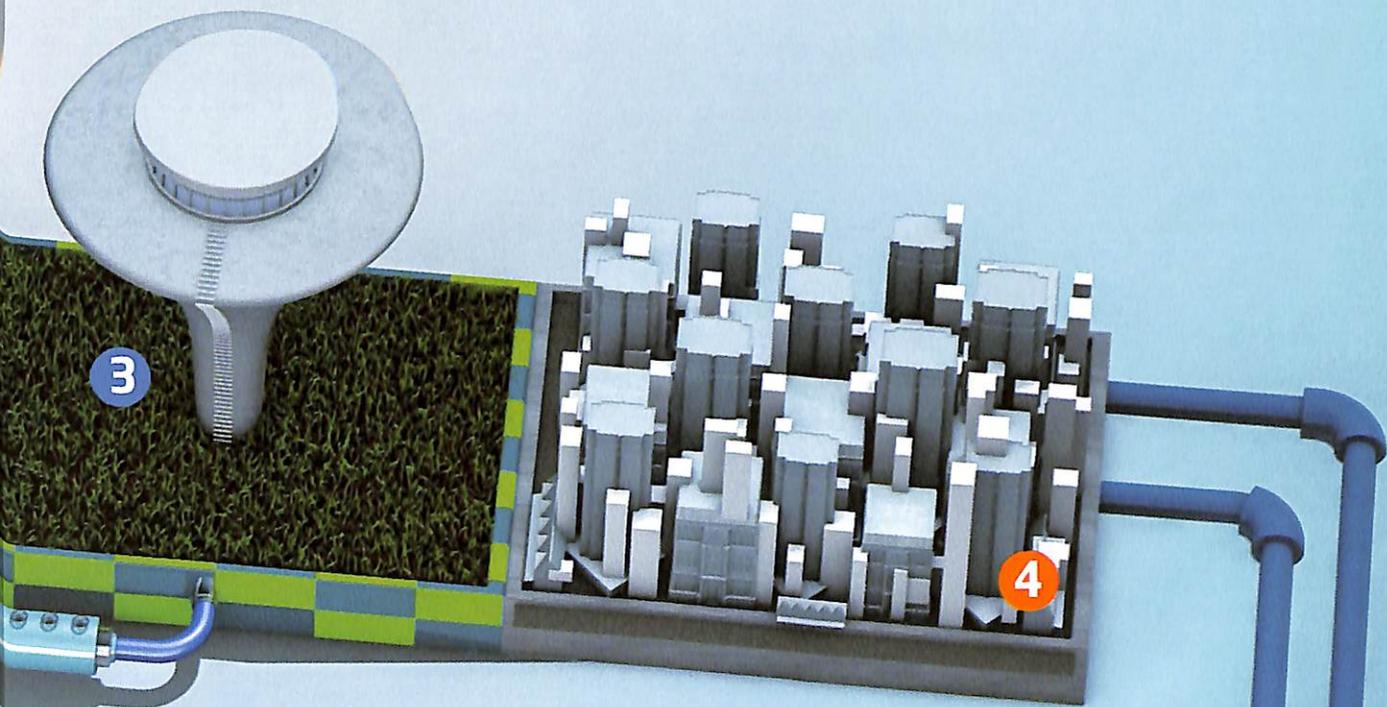
Qualité de service - Facturation et recouvrement - Santé et sécurité des consommateurs - Innover dans les services ;

### Actions

Gérer les abonnements et traiter les demandes - Informer et sensibiliser les consommateurs - Facturer les consommations et recouvrer les règlements ;

### Performances

1 028 930 abonnés - Ratio de facturation : 74% - Taux de recouvrement : 97,4% - Taux de pénétration des NMPF : 50% - Taux de traitement des requêtes clients : 98%.



## ASSAINISSEMENT

5

### Enjeux

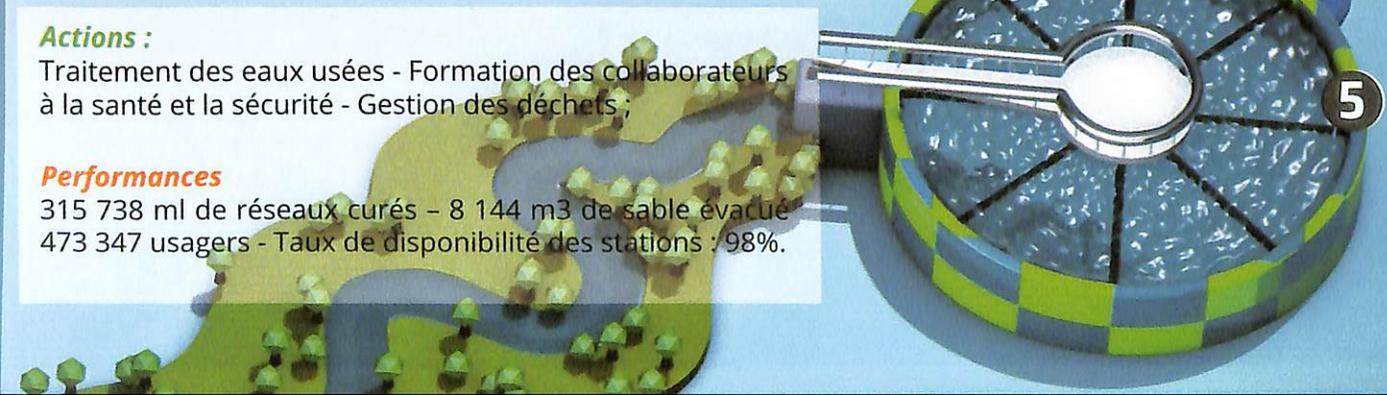
Santé publique - Santé et sécurité des collaborateurs - Préservation de l'environnement ;

### Actions :

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

### Performances

315 738 ml de réseaux curés - 8 144 m<sup>3</sup> de sable évacué - 473 347 usagers - Taux de disponibilité des stations : 98%.



# 1

## CONSTRUIRE NOTRE ENGAGEMENT SUR UNE GOUVERNANCE FORTE

La SODECI entend conforter sa position d'entreprise de référence africaine, leader dans la gestion des services publics d'eau potable et d'assainissement, en se conformant aux meilleures pratiques et performances internationales grâce à sa politique et stratégie 2017-2022.

En accomplissant avec professionnalisme sa mission de service public en Côte d'Ivoire, la SODECI souhaite mobiliser toute son expertise pour contribuer à la réalisation de l'objectif de développement durable N°6 : « Garantir l'accès de tous à l'eau, à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau ».

La SODECI s'est dotée d'organe de gouvernance structurée autour des règles de fonctionnement et permettant la participation de tous ses managers dans la définition des objectifs à atteindre.

Bâtie sur des instances de contrôle et d'exécution solides, cette gouvernance se traduit par un modèle managérial moderne, qui place les clients et les collaborateurs au centre des préoccupations de l'entreprise.

Cette gouvernance est fondée, d'une part, sur le respect de la légalité et de ses engagements envers l'Etat de Côte d'Ivoire et, d'autre part, sur les valeurs et les principes de la politique managériale et de la charte éthique de la SODECI.

La SODECI est engagée dans une démarche de redevabilité et de transparence. Les actions mises en œuvre à cet effet doivent permettre, progressivement, de favoriser l'accès de tous aux informations économiques, environnementales, sociales et sociétales de la SODECI.



**Une politique  
et stratégie  
2017-2022**

conforme aux meilleurs  
standards internationaux



**Une entreprise  
pilotée par  
l'expertise**



**Une gouvernance  
fondée sur le  
respect**

de la légalité et l'éthique  
dans les affaires



**Déploiement de  
la charte éthique  
en interne**

## Notre création de valeurs

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



# 1A. ETRE UN MODELE DE REFERENCE DU SECTEUR DE L'EAU POTABLE ET DE L'ASSAINISSEMENT

## 1.A.1

### Un modèle de délégation du secteur de l'eau et de l'assainissement

La Côte d'Ivoire a institué une gouvernance du secteur de l'eau potable et de l'assainissement reposant sur une stratégie de partenariat public-privé. Cette gouvernance fait intervenir des acteurs privés et publics. Tous œuvrent au développement des secteurs de l'eau et de l'assainissement, veillant à favoriser l'accès du plus grand nombre à ces services tout en recherchant l'atteinte de l'équilibre financier de ces secteurs.

Ce partenariat public-privé est une réponse aux objectifs de développement durable n°16 « Mettre en place à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes » et n°17 « Partenariats pour la réalisation des objectifs de développement durable ».

Au titre des acteurs publics, le Gouvernement de Côte d'Ivoire intervient par le biais de ses ministères techniques et financiers : le Ministère des Infrastructures Economiques (MIE), le Ministère de la Construction, du Logement, de l'Assainissement et de l'Urbanisme (MCLAU), d'une part, le Ministère de l'Economie et des Finances (MINEF) et le Ministère auprès du Premier Ministre chargé du Budget et du Portefeuille de l'Etat d'autre part.

Deux sociétés d'Etat interviennent également dans les secteurs de l'Eau et de l'Assainissement :

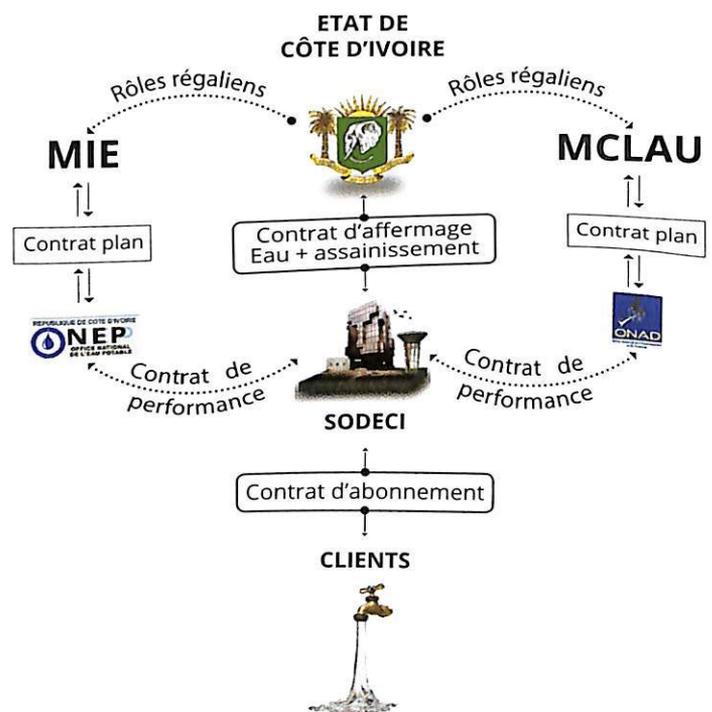
- } L'Office National de l'Eau Potable (ONEP) ;
- } L'Office National de l'Assainissement et du Drainage (ONAD).

La SODECI intervient pour sa part en qualité de délégataire :

- } Du service public de l'eau potable pour les zones urbaines du territoire national ;
- } Du service public d'assainissement et de drainage de la ville d'Abidjan.

Les principaux rôles et missions de chacun sont décrits dans l'infographie ci-après :

### Gouvernance du secteur de l'eau et de l'assainissement (2017)



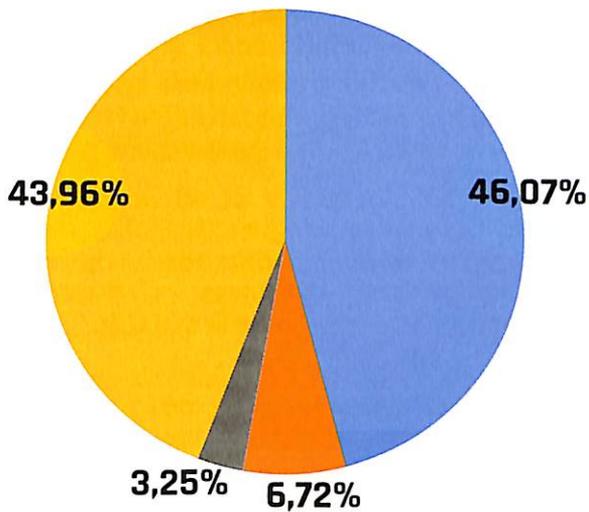
## 1.A.2

### Une entreprise de référence du marché boursier régional

#### Structure de l'actionnariat de la SODECI

Introduite à la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM-UEMOA) sous le code SDCC, en 1985, le capital social de la SODECI, de 4 500 000 000 francs CFA est composé de 9 000 000 d'actions. Au 31 décembre 2017, l'actionnariat de la SODECI se répartit comme suit :

#### Répartition du capital de la SODECI



- ERANOVE
- Collaborateur de la SODECI
- Etat de Côte d'Ivoire
- Divers porteurs

#### Actionnaire majoritaire : Eranove, un groupe panafricain opérant dans les secteurs de l'eau et de l'énergie.

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

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

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

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

#### Notation financière

La gouvernance de la SODECI reflète les dispositions légales s'appliquant aux entreprises privées Ouest-africaines faisant appel à l'épargne publique sur la Bourse régionale des valeurs mobilières (BRVM) UEMOA. C'est à juste titre qu'elle se soumet à l'obligation de notation financière par un organisme tiers indépendant. L'objectif de cette notation est d'évaluer la santé financière de l'entreprise et ses risques de défaut de paiement.

« Notre performance financière reconnue : A1- avec une perspective stable et AA- sur le long terme, avec une perspective stable en 2017 »

L'évaluation réalisée en 2017 par le cabinet Bloomfield a donné les résultats suivants :

- } A1- avec une perspective stable ;
- } AA- sur le long terme, avec une perspective stable.

Ces performances traduisent le dynamisme de la SODECI et sa résilience aux risques techniques et financiers pouvant affecter son activité.

# 1B. PERENNISER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

## 1.B.1

### Notre politique et stratégie 2017-2022 : une politique et stratégie au service d'une croissance durable

Les entreprises sont confrontées à des enjeux de diverses natures dans l'exercice de leurs missions : enjeux de gouvernance, enjeux économique-financiers, enjeux environnementaux, enjeux sociaux et sociétaux. Ces enjeux peuvent constituer des risques ou des opportunités pour le développement de l'entreprise.

Une mauvaise identification ou évaluation de ces enjeux pourra favoriser la manifestation de risques qui impacteront négativement ses résultats. A contrario, la bonne identification ou évaluation de ses opportunités pourront révéler des relais de croissance qui soutiendront la durabilité de l'entreprise.

A cet effet, la SODECI a intégré, dans sa politique et stratégie 2017-2022, les grands enjeux du secteur de l'eau et ceux du développement de l'entreprise. Elle intègre également les objectifs de développement durable des Nations Unies (Agenda 2030) auxquels la SODECI contribue.



**La RSE,**  
au cœur de notre stratégie  
d'entreprise et de création de  
valeur durable

#### a. Développer 5 axes stratégiques pour renforcer notre mission de service public

En adoptant une nouvelle politique et stratégie 2017-2022, la SODECI vise 4 objectifs qui doivent assurer le développement de ses performances et contribuer au bien-être des populations. Elle s'engage ainsi à améliorer :

1. la satisfaction des parties prenantes de notre sphère d'influence ;
2. la continuité et la qualité de service, le ratio de facturation et le taux de recouvrement des factures ;
3. le professionnalisme et l'expertise métier de tous les collaborateurs ;
4. les performances RSE de l'entreprise (résultats économiques et financiers, sociaux, environnementaux).

Pour ce faire, 5 axes stratégiques ont été définis pour animer la politique et stratégie de la SODECI (Cf. Déclaration du Comité de Direction générale).

Cette politique et stratégie 2017-2022 réunit 28 actions prioritaires qui répondent de manière pragmatique aux exigences d'efficacité et d'efficacité des opérations de la SODECI.

La SODECI ambitionne ainsi de répondre aux attentes de l'Etat de Côte d'Ivoire tout en renforçant la satisfaction de ses clients et parties prenantes. Ces axes stratégiques doivent également permettre de répondre à l'extension géographique et au développement des activités, tout en promouvant des actions visant à limiter les effets du changement climatique sur les activités de la SODECI.

#### b. Contribuer aux objectifs de développement durable

L'analyse de la politique et stratégie de la SODECI au regard des 17 Objectifs de Développement Durable (ODD), a permis d'identifier 7 d'entre eux comme « cœur de métier » ; c'est-à-dire intrinsèques à la bonne exécution des métiers de la SODECI.

Parmi eux, trois sont fondamentaux :

1. *L'objectif n°6 - « Eau & Assainissement pour tous » est la raison d'être de la SODECI, sa mission étant de contribuer chaque jour à améliorer l'accès de l'eau potable en Côte d'Ivoire et de l'assainissement à Abidjan, dans les meilleures conditions techniques et économiques.*
2. *L'objectif n°3 - « Bonne santé et bien-être » va de pair avec la mission de service public d'eau potable et d'assainissement ; ces deux services étant des conditions de base pour favoriser la vie de l'homme sur terre et assainir son cadre de vie.*
3. *L'objectif n°17 - « Partenariat pour la réalisation des ODD » est à l'origine de sa création en 1960 dans le cadre d'un partenariat public privé noué avec l'Etat de Côte d'Ivoire pour favoriser l'accès de tous à l'eau potable. Ce partenariat se poursuit avec l'élaboration du «Programme Eau Pour Tous» qui doit notamment conduire au raccordement de 450.000 foyers à l'horizon 2020.*

La contribution de la SODECI à ces 3 premiers objectifs nécessite inéluctablement la prise en compte de 4 autres objectifs de développement durable.

Président la destinée de la SODECI de 1975 à 2011, Marcel ZADY KESSI a fondé l'engagement de l'entreprise à contribuer à l'objectif n°8 « Assurer un travail décent et une contribution à la croissance économique », en mobilisant formation initiale et continue, prévoyance et protection sociale, afin

que ses collaborateurs soient efficaces et efficients dans leurs activités, préservés des vicissitudes de la vie quotidienne ou de la retraite. Dévoués à leurs missions de services publics, les collaborateurs de la SODECI contribuent chaque jour à l'objectif n°9 « Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable et encourager l'innovation » afin de favoriser un accès universel à des services essentiels, à un coût abordable et dans des conditions d'équité.

Dans le cadre de ses activités, la SODECI souhaite contribuer à l'atteinte de l'objectif n°12 « consommation et production responsable » qui vise à encourager une consommation responsable, auprès de ses clients, en vue de favoriser l'accès de tous à l'eau potable, dans un contexte de croissance démographique et de préservation des ressources naturelles mobilisées par l'entreprise.

Enfin, l'activité de la SODECI reposant sur l'exploitation de l'eau (une ressource naturelle fortement dépendante du climat), la prise en compte de l'objectif n°13 « Mesures relatives au changement climatique » doit permettre de renforcer la résilience et les capacités d'adaptation du secteur eau potable face aux aléas climatiques.

Le plan stratégique 2017-2022 de la SODECI permettra également de contribuer, par les impacts positifs résultant de ses activités, à 6 autres objectifs de développement durable, ainsi que le reflète le tableau ci-après « Axes stratégiques de la SODECI et objectifs de développement durable de l'ONU » et l'Annexe 2 « Tableau de concordance objectifs de développement durable ».



**Le Directeur Général de la SODECI M. EBAH Basile présente le réseau d'assainissement de la ville d'Abidjan**

# Axes stratégiques 2017-2022 de la SODECI

## AXE 1

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

- Réaliser des performances opérationnelles et financières comparables aux meilleurs standards mondiaux
- Faire du Benchmarking auprès d'organismes exerçant dans les domaines de l'eau potable et de l'assainissement
- Renforcer les actions à caractère économique et social.
- Renforcer les actions en matière de protection de l'environnement par des plans de prévention des pollutions.
- Renforcer notre engagement en matière d'Ethique et de droits de l'homme.
- Participer aux actions au profit des communautés et du développement local.

## AXE 2

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

- Respecter ses obligations contractuelles et réglementaires
- Contribuer à l'amélioration de l'équilibre financier des secteurs de l'eau potable et de l'assainissement tout en accompagnant l'Etat dans la réalisation de ses objectifs de développement
- Améliorer ses performances en matière de qualité, coûts et délais des travaux réalisés
- Faire preuve de réactivité dans le traitement des réclamations de l'Autorité Affermante

## AXE 3

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

- Améliorer en continu ses performances avec la mise en œuvre des démarches QSE et RSE dans le but de la certification QSE et de l'évaluation RSE.
- Vulgariser l'utilisation des normes au niveau des processus et dans les spécifications à usage d'achat.
- Renforcer les actions en matière de sécurité et de santé au travail par des actions de prévention.
- Renforcer les actions à caractère économique et social.
- Renforcer les actions en matière de protection de l'environnement par des plans de prévention des pollutions.
- Renforcer notre engagement en matière d'Ethique et de droits de l'homme.
- Participer aux actions au profit des communautés et du développement local.

## AXE 4

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

- Développer et déployer des solutions liées aux technologies de l'information et de la communication (TIC)
- Promouvoir des technologies propres et innovantes adaptées à ses métiers
- Adapter les moyens d'exploitation aux exigences de performance
- Développer de nouveaux services liés aux exigences des clients
- Instaurer et développer des partenariats « gagnant-gagnant » avec les associations de consommateurs et autres parties prenantes
- Améliorer la chaîne des valeurs (achats et stock) notamment agissant sur le cycle de vie des principaux produits

## AXE 5

Renforcer le professionnalisme et le bien-être de nos collaborateurs

- Renforcer les compétences et le professionnalisme des collaborateurs.
- Améliorer la réactivité dans le traitement des réclamations des clients et autres parties prenantes.
- Relever le niveau d'enseignement du centre des métiers de l'eau pour en faire un centre d'excellence
- Faire du laboratoire central d'analyse des eaux de Bingerville, un laboratoire de référence au service du développement et de la formation.
- Développer le retour d'expérience et la mise en œuvre de bonnes pratiques
- Reconnaître et valoriser les mérites et les performances
- Encourager les collaborateurs à épargner et les aider à avoir accès à la propriété privée
- Favoriser la cohésion au sein de l'entreprise aux travers d'échanges, rencontres, sorties à thème...
- Accompagner les collaborateurs dans l'amélioration de leur cadre de vie en mettant à leur disposition différents outils (budget familial, gestion de projets, préparation à la retraite, incubateur startups, etc...)

# Objectifs de Développement Durable de l'ONU



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



**ODD 16** « Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous ».



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

## 1.B.2

### **Modèle managérial de la SODECI**

Le modèle managérial de la SODECI est moderne, solidaire et fondé sur la délégation de pouvoir et la responsabilisation de ses collaborateurs. Il allie la culture africaine et les outils de management internationaux pour constituer une entreprise africaine moderne. Son principe est participatif ; les objectifs sont négociés collectivement avec les collaborateurs et intégrés dans un tableau de bord de pilotage. Chacun est coresponsable de ce pouvoir de décision, dont la performance est mesurée par un système de suivi et de contrôle. Cette démarche entend ainsi répondre aux évolutions du secteur d'activité de la SODECI et aux attentes de ses parties prenantes.

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

La formation occupe une place de premier rang dans ce modèle de management. Elle permet à la SODECI de s'assurer que tous les collaborateurs partagent un socle technique requis pour son développement. S'y associent des mécanismes de prévoyance et de protection sociale dont bénéficient les collaborateurs de la SODECI, afin d'intégrer les valeurs de solidarité africaine dans ce modèle.

Enfin, sa « Charte de la politique managériale » identifie 12 principes et valeurs, véritable boussole vers l'excellence régulièrement communiquée à tous les collaborateurs.



**Un modèle managérial moderne, empreint des valeurs de solidarité africaine**





## LA CHARTE DE LA DIVERSITE EN ENTREPRISE

La SODECI est engagée dans la promotion de la diversité en entreprise et la lutte contre la discrimination. Cette diversité culturelle et religieuse est pour l'entreprise, une richesse, un levier de créativité et de productivité au service de la performance de ses opérations et de sa gestion des ressources humaines : recrutement, formation, développement des compétences, gestion des carrières et rémunération.

La volonté de dépasser le cap des déclarations d'intention dans la promotion de la diversité est une réalité au sein de la SODECI. Cette ambition se traduit par des actions concrètes.

En effet, le 27 avril 2017, monsieur Basile EBAH, son Directeur Général, a procédé à la signature de la charte de la diversité en entreprise, en présence du Vice-président de la République de la Côte d'Ivoire, M. Daniel Kablan DUNCAN et du Président de la Confédération Générale des Entreprises de Côte d'Ivoire (CGECI), M. Jean-Marie ACKAH.

Cette charte de la diversité en entreprise se veut un outil de lutte contre la discrimination. Elle engage la SODECI à mettre en place des mesures en faveur de la promotion de l'égalité des chances dans l'accès à l'emploi, de la diversité culturelle et religieuse pour l'atteinte des objectifs de développement durable N°5 «Parvenir à l'égalité des sexes » et N°10 « Réduire les inégalités».

Articulée autour de 7 points, la charte de la diversité en entreprise signée par la SODECI, l'invite à mettre en œuvre une politique de gestion des ressources humaines centrée sur la reconnaissance et la valorisation des compétences individuelles, favorisant la cohésion et l'équité sociale, tout en améliorant sa performance stratégique et opérationnelle.

La Charte de la diversité en entreprise et les valeurs qu'elle sous-tend, font régulièrement l'objet d'explication et de déploiement auprès de l'ensemble des collaborateurs de la SODECI et de leurs partenaires.

# 1C. PLACER L'ETHIQUE AU CENTRE DE LA DECISION

L'éthique renferme l'ensemble des comportements fondés sur les valeurs d'honnêteté, d'équité et d'intégrité. Ces valeurs impliquent que l'entreprise se préoccupe des parties prenantes et de l'environnement dans la réalisation de leurs activités.

L'éthique devient, pour ce faire, le pilier essentiel pour l'instauration des pratiques loyales, des valeurs de transparence et des actions de lutte contre la corruption au sein de l'entreprise, renforçant ainsi la confiance entre l'entreprise et ses parties prenantes.



**L'éthique dans les affaires, gage de notre très haut niveau de fiabilité et de responsabilité**

Engagée dans cette démarche, depuis 2012, la SODECI s'est d'abord dotée d'une charte éthique dont elle assure le respect des principes et valeurs, par divers moyens de sensibilisation et de contrôle auprès de ses collaborateurs.

L'adoption de ces valeurs passe par la promotion de bons comportements et la cartographie des risques éthiques sur le périmètre de la SODECI.

## 1.C.1

### Promouvoir des comportements professionnels exemplaires à tous égards

La SODECI mène, dans le cadre de la promotion de ses valeurs et principes éthiques, un ensemble d'actions de sensibilisation et de formation à l'intention de ses collaborateurs. Ces actions sont destinées à prévenir les risques de corruption et à renforcer l'éthique dans tous les processus de l'entreprise notamment ceux qui assurent des relations fortes avec les parties prenantes.

Ces actions de sensibilisation et de formation portent sur :

- i) La diffusion des bonnes pratiques éthiques ;
- ii) Le partage des dilemmes éthiques ;
- iii) L'affichage éthique dans les locaux de la SODECI ;
- iv) La formation des collaborateurs sur l'éthique ;
- v) La passation de contrats (clause).

### Diffuser les bonnes pratiques et les dilemmes éthiques

Pour renforcer l'adhésion de ses collaborateurs à sa démarche éthique, la SODECI diffuse via son intranet société, un ensemble de bonnes pratiques et de jeux sous forme de "dilemmes" afin de favoriser la prise de conscience de chacun. Cette démarche promeut l'éthique comme question primordiale dans la réalisation de sa mission de service public.

La réussite de cet objectif nécessite l'implication de l'ensemble des collaborateurs. Pour cela, la SODECI a initié différentes pratiques dont notamment le partage de bonnes pratiques au travers des E. Flashs éthiques, diffusés via sa messagerie.



**77,41%**  
de collaborateurs sensibilisés en 2017 sur les bonnes pratiques éthiques via l'intranet SODECI

De janvier à mai 2017, 2 074 collaborateurs ont été sensibilisés à travers l'intranet SODECI.

En outre, la SODECI diffuse les dilemmes éthiques à l'ensemble de ses collaborateurs dans le but de leur permettre de :

- Réfléchir à un ensemble de situations qui interpellent au plan éthique ;
- Etre mieux préparés s'ils sont amenés à rencontrer dans leur profession de tels dilemmes ;
- Prendre du recul par rapport à l'approche qu'ils adopteraient face à ces situations.

Dans un souci d'accompagnement des collaborateurs face à ces difficultés (dilemmes éthiques), le Comité Central Ethique de la SODECI fournit aux collaborateurs, quatre semaines après la diffusion de ces dilemmes, la réponse adéquate pour leur traitement.

Le guide, « comment agir au mieux ? » a été, à cet effet, élaboré et largement diffusé pour aider les collaborateurs à mieux aborder des situations présentant des risques éthiques.

D'autres actions seront réalisées en 2018, pour renforcer les aptitudes des collaborateurs à traiter les dilemmes et améliorer la compréhension des valeurs et principes éthiques de la SODECI.

### Renforcer les actions de sensibilisation visuelle

Des supports de sensibilisation visuelle ont été affichés dans toutes les Directions de la SODECI lors de la phase de déploiement de la démarche éthique. Ce sont entre autres :

*1 477 chevalets positionnés sur les bureaux des collaborateurs qui contribuent à renforcer un échange éthique entre le collaborateur et son client ou sa partie prenante (ex. fournisseur, prestataire ...);*

*36 kakemonos positionnés à l'entrée des structures qui rappellent l'engagement éthique de la SODECI;*

*10 branding affichés dans les accès aux*

*différents étages du siège SODECI à Treichville qui, selon la Direction, mettent plus l'accent sur tels ou tels valeurs et principes éthiques.*

### Former systématiquement les nouveaux collaborateurs

La SODECI effectue la formation de tous ses collaborateurs : nouvelles recrues et anciens collaborateurs sur les valeurs et principes de sa charte éthique.

Le principe de ces formations est de partager les valeurs et principes éthiques, les bonnes pratiques à observer et les mauvais comportements à proscrire.

L'objectif recherché est de sensibiliser les collaborateurs sur les comportements appropriés dans l'Entreprise et limiter le risque d'occurrence des situations compromettantes.

En 2017, le Comité Central d'Ethique de la SODECI a formé les nouveaux embauchés sur le respect de ces principes et valeurs.



**78,7%**  
**de nouveaux collaborateurs SODECI formés sur les principes et valeurs éthiques**

Les différentes sessions de formation réalisées ont concerné 78,7% des nouveaux collaborateurs bénéficiant d'une formation initiale.

### Répartition des formations par corps de métiers en 2017

| MÉTIER                                       | NOMBRES    |
|--|------------|
| Agents de Zone                               | 56         |
| Agents de Production/Electromécanique (APEM) | 17         |
| Dessinateurs                                 | 03         |
| Agents de réseau                             | 53         |
| AC/Coissières                                | 97         |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>226</b> |

### Renforcer la proximité avec les collaborateurs

Dans le souci d'être plus proche des collaborateurs, 17 sous-comités éthique ont été installés dans les différentes Directions et Directions Régionales de la SODECI.

Pour cette année 2017, le Comité Central Ethique a rencontré 61,5% des Directions Régionales. Ces tournées ont enregistré la présence de 244 collaborateurs sur 280 prévus, soit un taux de participation de 87%.

### Dispositif de contrôle

Disposer d'un système de contrôle interne est un facteur clé de succès de toute démarche de gestion des entreprises. Ce dispositif permet à l'organisme de s'assurer du bon fonctionnement des opérations et de corriger les éventuels écarts entre les procédures et leurs mises en œuvre opérationnelles.

La SODECI a intégré la composante éthique dans son dispositif de contrôle interne.

Ce dispositif piloté par le Comité Central Ethique est supervisé par la Direction des Ressources Humaines de la SODECI. Il intègre des procédures de contrôle interne et externe, une procédure de conformité et un tableau de bord éthique composé d'indicateurs (diffusion de la documentation éthique, le respect des principes éthiques, la prévention du risque éthique, la formation...).

Dans le cadre de ce dispositif de contrôle, des audits internes et externes sont réalisés afin d'évaluer le degré d'intégration des principes et valeur éthiques dans l'ensemble des opérations effectuées par la SODECI.



### Auditer notre démarche éthique afin de mieux l'intégrer dans l'ensemble des opérations de la SODECI

En outre, ces audits permettent de définir, le cas échéant, des actions éthiques à recommander à l'entité afin d'assurer la conformité des comportements quotidiens des collaborateurs aux principes et valeurs éthiques de la SODECI.

### 1.C.2

### Cartographier les risques de corruption

Afin de prévenir l'ensemble des risques de corruption auxquels les collaborateurs de la SODECI peuvent être confrontés, le Comité Central Ethique de la SODECI a élaboré, en synergie avec les Directions de l'entreprise, une cartographie des risques prenant en compte les spécificités sectorielles et opérationnelles. Le tableau suivant identifie l'ensemble des activités et processus analysés au sein de la SODECI.

## Activités et processus analysés au sein de la SODECI

| N° | Activités et processus analysés           |
|----|---|
| 1  | Services Généraux - Fournisseurs          |
| 2  | Services Généraux - carburant             |
| 3  | Services Généraux - SIVE                  |
| 4  | Activités fournisseurs                    |
| 5  | Gérer la comptabilité                     |
| 6  | Gérer la trésorerie                       |
| 7  | Assurer la gestion fiscale                |
| 8  | Assurer la gestion des baux               |
| 9  | Réaliser les activités d'assainissement   |
| 10 | Gérer les ressources humaines             |
| 11 | Assurance / Médecine du travail           |
| 12 | Conseils et assistance juridique          |
| 13 | Réaliser les études                       |
| 14 | Réaliser les travaux                      |
| 15 | Réaliser les travaux immobiliers          |
| 16 | Réaliser les activités d'exploitation eau |

L'analyse a permis d'identifier, d'analyser et de hiérarchiser les risques d'exposition à la corruption auxquels les collaborateurs de la SODECI font face. La démarche a permis d'identifier 85 risques de corruption dont :

- 21 risques classés : acceptables ;
- 31 risques classés : moyens ;
- 33 risques classés : inacceptables.

Le tableau ci-dessous présente les résultats de cette cartographie des risques de corruption (Criticité du risque= score probabilité risque x score impact risque).

**Ex : Risque Moyen RM (5) = 5(Probabilité) x 1(Impact) = RM (5)**

## Méthode de calcul de la criticité (Probabilité X impact) des risques de corruption

Risques Moyens (RM)  
Risques acceptables (RA)  
Risques inacceptables (RI)

| Probabilité risque | Score | Impact du risque |               |               |                |
|--------------------|-------|------------------|---------------|---------------|----------------|
|                    |       | Impact mineur    | Impact modéré | Impact majeur | Impact extrême |
|                    |       | 1                | 2             | 3             | 4              |
| Presque certain    | 5     | RM(5)            | RI(10)        | RI(15)        | RI(20)         |
| Probable           | 4     | RA(4)            | RM(8)         | RI(12)        | RI(16)         |
| Possible           | 3     | RA(3)            | RM(6)         | RM(9)         | RI(12)         |
| Improbable         | 2     | RA(2)            | RA(4)         | RM(6)         | RM(8)          |
| Rare               | 1     | RA(1)            | RA(2)         | RA(3)         | RA(4)          |

L'analyse des résultats de la cartographie des risques de corruption a permis à la SODECI d'élaborer des outils de formation à l'intention de ses collaborateurs les plus exposés.

Un plan de formation pour les collaborateurs les plus exposés a donc été élaboré à cet effet. Ces formations s'étendront à d'autres collaborateurs en fonction des résultats de la mise à jour annuelle de la cartographie des risques de corruption.

## 1D. EVALUER ET CERTIFIER NOS SYSTEMES DE MANAGEMENT

Dans le cadre de sa politique QSE (Qualité, Santé-Sécurité, Environnement), la SODECI a ciblé dans un premier temps la certification des unités de production d'eau potable de la ville d'Abidjan.

En 2017, l'audit du système QSE des « unités de production d'eau potable d'Abidjan » a été réalisé. Il a confirmé la triple certification QSE sur ce périmètre, obtenue à l'origine en 2015.

 **Confirmation**  
de la triple certification QSE  
des unités de production d'eau  
potable d'Abidjan en 2017

A partir de 2018, la SODECI envisage étendre la triple certification à tout son périmètre pour mieux mesurer sa performance au quotidien et achever la migration vers les versions 2015 des normes ISO 9001 et 14001.

Périmètre de certification de la SODECI

**afaq**  
**ISO 9001**

Qualité  
AFNOR CERTIFICATION

**afaq**  
**ISO 14001**

Environnement  
AFNOR CERTIFICATION

**afaq**  
**OHSAS 18001**

Santé Sécurité  
au Travail  
AFNOR CERTIFICATION

Unités de production d'eau potable d'Abidjan

Usine de production  
d'eau potable  
SODECI certifiée QSE



## MIGRATION VERS LES NORMES ISO 9001 ET 14001 VERSION 2015

Conformément aux exigences de l'organisation internationale de la normalisation (ISO), la SODECI a fait évoluer son système de management qualité (SMQE) afin qu'il demeure en conformité avec les versions 2015 des normes ISO 9001 et ISO 14001.

Cette évolution a nécessité d'élargir son approche de management, notamment sur les aspects suivants :

1. *L'engagement de la direction : la direction doit être un véritable moteur du Système de Management Qualité et Environnement (SMQE) et démontrer son engagement dans la démarche qualité et la prévention des pollutions ;*
2. *Les risques et les opportunités des activités de l'entreprise ;*
3. *Le contexte de l'entreprise et les besoins des parties prenantes : le SMQE devient un outil au service de la finalité et des orientations stratégiques de l'entreprise ;*
4. *Les prestataires externes : maîtrise des produits et des services qu'ils fournissent ;*
5. *La gestion des connaissances comme capital immatériel de l'entreprise ;*
6. *Les informations documentées : refonte de l'approche documentaire pour que les entreprises travaillent sur les informations documentées dont elles ont besoin ;*
7. *Les besoins de communication de l'entreprise comme activité support ;*
8. *Uniformisation de l'architecture des normes QSE en dix (10) chapitres.*

Toutes ces évolutions permettront de renforcer le système de management qualité, sécurité et environnement de l'entreprise.

L'audit de novembre 2017 réalisé par l'organisme AFAQ-Afnor, a confirmé la prise en compte des évolutions réglementaires au niveau du système de management QSE de la SODECI.



## PRIX IVOIRIEN DE LA QUALITE

Afin d'évaluer son niveau de maîtrise et d'encourager les entreprises nationales à s'engager sur le chemin vertueux et profitable de la Qualité, la SODECI s'est inscrite au concours 2017 du Prix Ivoirien de la Qualité (PIQ).

Cette compétition s'inscrit dans le cadre des prix d'excellence institués par le Président de la République, son Excellence M. Alassane Ouattara, en vue de promouvoir la culture de l'excellence et de la qualité dans les services et les produits des entreprises ivoiriennes.

Le jury de la 13e édition du Prix Ivoirien de la Qualité (PIQ) a proclamé, le jeudi 26 Octobre 2017, les résultats officiels des entreprises lauréates de ladite édition en fonction de chaque niveau de maturité :

*Niveau 1 : Prix d'Engagement à la démarche Qualité ;*

*Niveau 2 : Prix de Maîtrise de la Qualité ;*

*Niveau 3 : Prix d'Encouragement à l'Excellence ;*

*Niveau 4 : Prix d'Excellence.*

La Direction Production Abidjan de la SODECI (DPA) a obtenu le 3e prix, du niveau 4 dit d'Excellence.

La cérémonie officielle de remise des récompenses aux lauréats a eu lieu, le vendredi 17 Novembre 2017, à la Maison des Chefs d'Entreprise (MCE) en présence du Ministre de l'Industrie et des Mines, M. Jean Claude BROU.

La poursuite des efforts pour entretenir cette dynamique et le retour d'expérience devraient permettre au système de management de la SODECI de gagner en efficacité et en efficacité, dans une perspective de développement durable.



*La SODECI reçoit le  
prix Ivoirien de la  
Qualité 2017*

# 1E. S'ENGAGER DANS UNE DEMARCHE RSE

Les conditions d'une intégration réussie de la démarche de responsabilité sociétale dans une entreprise sont la bonne compréhension de ses principes à tous les niveaux de l'organisation, et une forte implication de ses plus hauts dirigeants.

Formalisée depuis 2012, sous l'impulsion de son actionnaire majoritaire le groupe Eranove, la démarche de responsabilité sociétale de la SODECI a tout d'abord consisté à capitaliser ses acquis développés grâce à son modèle managérial.

Ceux-ci ont été enrichis en intégrant les principales initiatives internationales relatives aux droits de l'homme, à la loi N° 2014-390 dite loi d'orientation du développement durable adoptée par le Parlement de Côte d'Ivoire, aux lignes directrices de la norme ISO 26000 élaborée en 2010 et aux 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) adoptés par les Nations Unies en 2015.



## La démarche RSE

de la SODECI, articulée autour de 4 objectifs généraux et de 7 objectifs spécifiques

La SODECI a articulé sa démarche RSE autour de 4 objectifs généraux :

1. ) Déployer une stratégie de développement durable ;
2. ) Etablir une gouvernance de développement durable ;
3. ) Organiser un protocole de reporting développement durable ;
4. ) Elaborer un plan de communication développement durable.

Ces objectifs généraux ont donné lieu à 7 objectifs spécifiques :

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

2. ) Intégrer l'entrée en vigueur des objectifs de développement durable ;
3. ) Engager un dialogue RSE avec les parties prenantes ;
4. ) Organiser un système d'information des indicateurs de développement durable ;
5. ) Réaliser un rapport développement durable annuel ;
6. ) Etablir et réaliser un plan de communication développement durable ;
7. ) Evaluer sa démarche RSE selon le modèle AFAQ 26000 pour le périmètre Eau & Exploitation d'Abidjan.

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

Deux cartographies ont été initiées pour chaque processus clé de l'entreprise.

- a. ) La première vise l'identification des enjeux, actions et performances de développement durable réalisées ou pouvant être réalisées au regard des attentes de la norme ISO 26000 et des objectifs de développement durable de l'ONU.
- b. ) La seconde doit permettre l'identification et la hiérarchisation des parties prenantes de la SODECI, ainsi que la définition de leurs principales attentes.

Ces outils seront indispensables pour la définition d'un plan stratégique de développement durable valorisant les acquis de la SODECI et établissant les orientations stratégiques à suivre dans l'avenir.



**Notre démarche RSE,**  
pour répondre aux enjeux  
d'aujourd'hui et de demain

Un comité de rédaction du rapport développement durable, composé de plus d'une dizaine de personnes représentant les processus et/ou les directions opérationnelles de la SODECI, a été mis en œuvre.

Durant l'année 2017, différentes formations sur la RSE ont eu lieu au Centre des Métiers de l'Eau (CMEAU) de la SODECI.

Ce comité préfigure la création, en 2018, d'un comité développement durable, qui aura pour mission de répondre aux exigences du décret « Comité Développement Durable » n° 2015-268 promulgué le 22 avril 2015 par le Président de la République de Côte d'Ivoire.

Un Système de Management des Indicateurs Environnementaux et Sociaux (SMIES) est mis en place afin de disposer d'outils de suivi du développement de la RSE en interne.

Les premiers résultats ont permis d'initier une démarche de sensibilisation du management de la SODECI en matière de responsabilité sociétale des entreprises et de systématiser la démarche de publication d'un rapport annuel de développement durable dont la première édition a eu lieu en 2013.

Dans le cadre du reporting des indicateurs extra-financiers, 125 indicateurs sont reportés dans le système de management des indicateurs.

L'année 2018 permettra également de finaliser la cartographie complète des enjeux RSE de la SODECI. Ces dernières étapes permettront de finaliser la gouvernance RSE de l'entreprise en vue d'engager le dialogue avec ses parties prenantes pour identifier et prioriser des enjeux communs de développement durable.

L'objectif de la SODECI est de co-construire une vision à long terme d'un service public durable de l'eau potable et de l'assainissement avec ses parties prenantes internes et externes dont en premier lieu l'Etat de Côte d'Ivoire.

Parallèlement, le Groupe Eranove a constitué un cercle métier Développement Durable animé constitué de correspondants nommés dans chacune de ses filiales.

Ce cercle métier a pour objectif de :

1. } *Fédérer les expertises ;*
2. } *Formaliser une démarche de reporting commune au groupe ;*
3. } *Favoriser une culture d'entreprise axée sur le développement durable.*



COREDD

*Membres du Comité  
de Rédaction  
Développement  
Durable (COREDD)  
de la SODECI*



## Charte de la Diversité en Entreprises - Côte d'Ivoire



Considérant que la Diversité constitue un ensemble de personnes qui diffèrent les unes des autres de par notamment leur : origine géographique, socio-culturelle, religieuse, âge, sexe, us et coutumes, éventuelle situation de handicap, et qui constituent la communauté à laquelle elles appartiennent.

Procurieuses de l'épanouissement physique et moral de leurs salariés, des entreprises de Côte d'Ivoire se sont concertées et ont affirmé que la diversité et l'inclusion sont des sources de richesse et de productivité.

Elles ont décidé de s'engager résolument à favoriser l'application, la promotion de la Diversité et de l'inclusion au sein de leurs entreprises tout en condamnant expressément les discriminations sous toutes leurs formes dans le domaine de l'emploi.

Elles ont également décidé d'œuvrer dans le sens de la valorisation de chaque individu dans le respect des différences ; de proscrire et dénoncer toute forme de harcèlement.

Se référant aux dispositions légales et réglementaires notamment à l'article 4 de la loi n° 2015-532 du 20 Juillet 2015 portant Code du travail de la République de Côte d'Ivoire ; Elles ont conclu de maintenir un engagement fort en faveur de la diversité et de l'inclusion à tous les niveaux de l'entreprise afin d'assurer à leurs collaborateurs un environnement de travail respectueux, inclusif qui valorise les différences de chacun.

En vertu de cette Charte, nous nous engageons à :

- 1 Sensibiliser et former nos dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières, aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
- 2 Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toute ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs tout en valorisant les compétences et l'égalité des chances.
- 3 Chercher à refléter la diversité de la société ivoirienne et notamment sa diversité culturelle et sociale dans notre effectif, aux différents niveaux de qualification.
- 4 Communiquer auprès de l'ensemble de nos collaborateurs notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et les informer des résultats pratiques de cet engagement.
- 5 Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants des personnels.
- 6 Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap.
- 7 Inclure dans le rapport annuel un chapitre descriptif de notre engagement de non-discrimination et de diversité.

 **SODECI** s.a.

  
M. Basile EBAH  
Directeur Général

- Cette Charte a été signée le, Jeudi 27 avril 2017 à Abidjan, au siège de la Socié, Avenue Franchet d'Espérey - Plateau en présence du Vice-Président de la République de Côte d'Ivoire, Son Excellence M. Daniel Kérékou Kouaré -

# 2

## RENDRE ACCESSIBLES LES SERVICES ESSENTIELS A LA VIE

La SODECI poursuit ses innovations en vue de répondre aux défis qui se présentent dans les secteurs de l'eau potable et de l'assainissement en Côte d'Ivoire : rendre accessibles ces services essentiels de la vie au plus grand nombre d'ivoiriens et assurer des services de qualité à ses clients.

L'entreprise continue le déploiement de projets innovants pour améliorer ses performances opérationnelles et garantir l'accès des populations ivoiriennes, surtout les plus démunies, aux services de l'eau potable et de l'assainissement.

Ces solutions comprennent des innovations technologiques et techniques telles que les compteurs intelligents, la télé-relève, le prépaiement de la consommation, la gestion automatisée des files d'attente des clients, l'agence virtuelle ou e-agence, le centre de gestion intégrée des opérations de la Riviera-Palmeraie (CGIO) etc. Toutes visent une plus grande rapidité des opérations, une meilleure qualité des services.

En partenariat avec l'Etat de Côte d'Ivoire, la SODECI innove dans le modèle économique de l'eau potable. Pour porter le taux d'accès global de 69 % (2016) à 95 % (2020) dans le cadre de la politique d'accès à l'eau potable de l'Etat de Côte d'Ivoire et du plan d'actions prioritaires (2017-2020) de la SODECI, un programme d'accès au service d'eau potable à prix réduit a été lancé cette année 2017. Il vise, notamment, à permettre aux familles à faibles revenus de disposer d'un service public d'eau potable à domicile.

Ce programme initié par le Ministère des Infrastructures Economiques (MIE) et dénommé "Programme Eau Pour Tous" (PEPT) prévoit un montant d'investissement de 1 300 milliards de FCFA.

Il doit contribuer à réduire fortement les pertes sur le réseau d'eau potable dues à la fraude, tout en améliorant l'accès au service à Abidjan et à l'intérieur du pays.



**+3,5%**  
de production  
d'eau potable par  
rapport à 2016



**+9%**  
d'abonnés  
par rapport  
à 2016



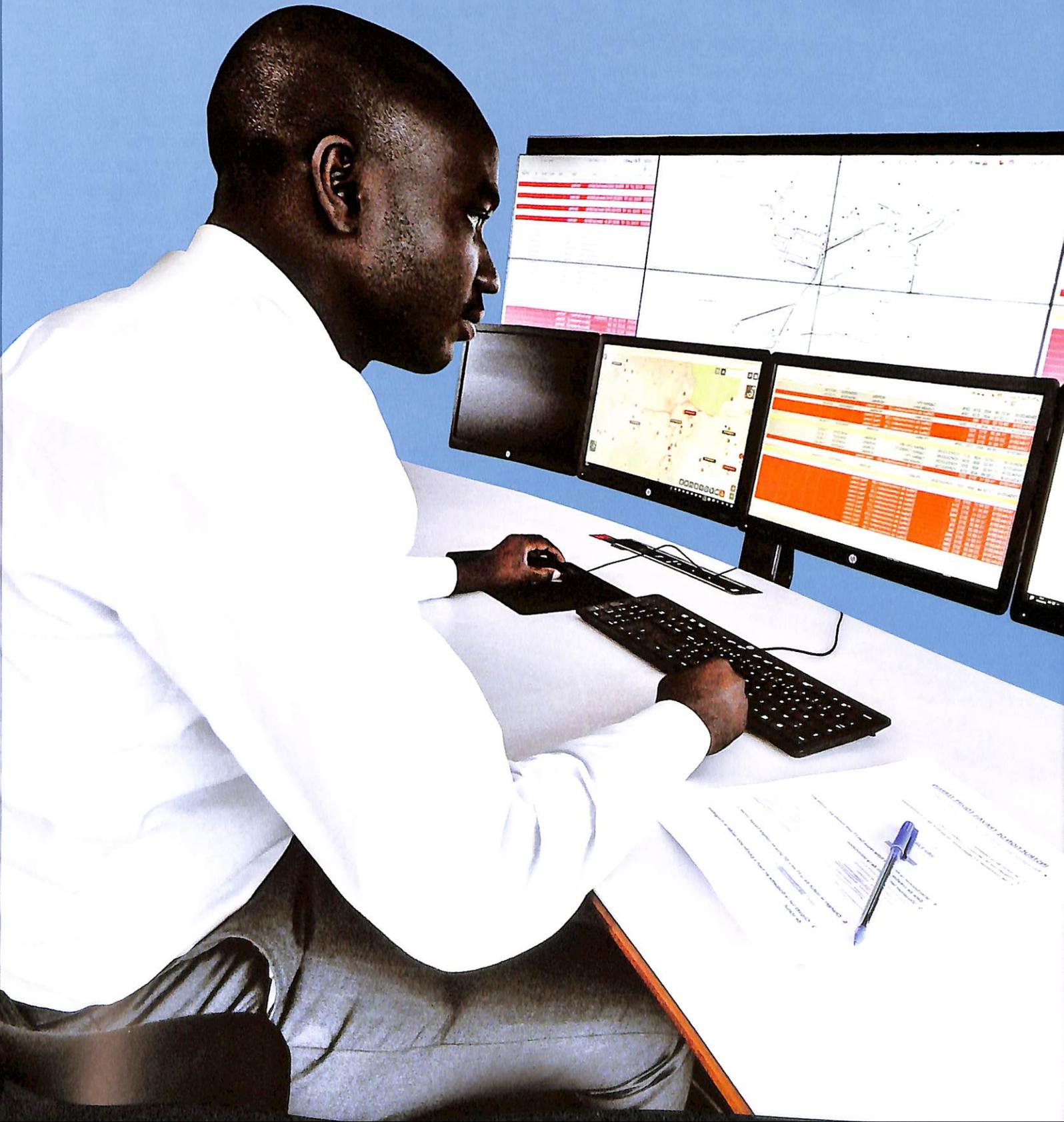
**2859 mètres**  
linéaires de  
conduites d'eaux  
usées réhabilités  
en 2017 dans la ville  
d'Abidjan



**53 291 branche-  
ments sociaux,**  
soit 58,08% des  
branchements  
eau potable  
réalisés en 2017

## Notre création de valeurs

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



# 2A. AMELIORER LA PERFORMANCE DES OPERATIONS

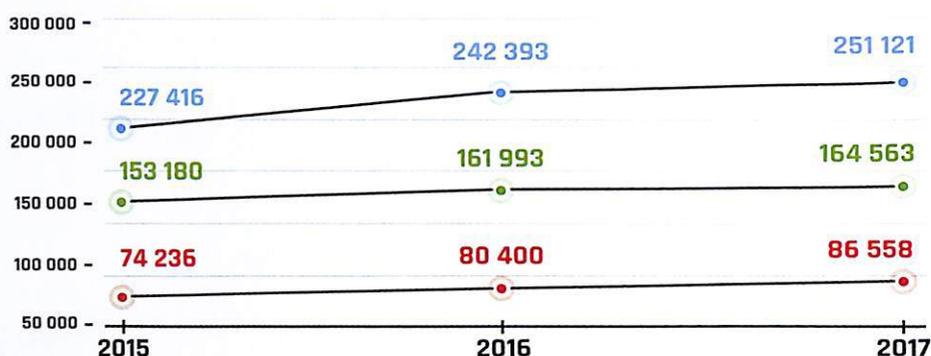
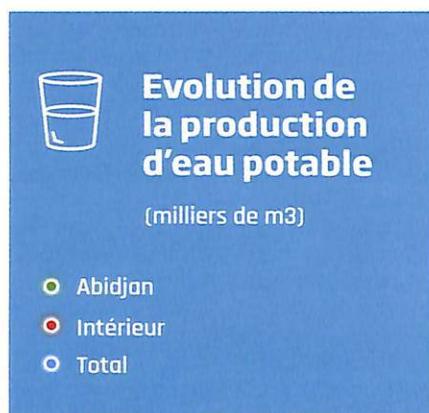
Les indicateurs technico-économiques mis en place par la SODECI témoignent de son engagement quotidien pour :

- Améliorer la disponibilité et la qualité de ses services ;
- Contribuer à une croissance inclusive ;
- Favoriser l'accès du plus grand nombre aux services essentiels d'eau potable et d'assainissement.

## 2.A.1

### Production d'eau potable

L'accroissement de la demande en eau potable a conduit l'Etat de Côte d'Ivoire à investir pour le développement des installations de production. L'optimisation de l'exploitation des ouvrages déjà réalisés, ainsi que les investissements de l'Etat ont permis à la SODECI d'augmenter sa production d'eau potable sur l'ensemble du territoire.



En 2017, la SODECI a produit 251,2 millions de m3 d'eau potable, contre 242,4 millions de m3 en 2016, soit une hausse de 3,5% par rapport à 2016.

**251,1 millions de m3 d'eau potable produits en 2017**

A Abidjan, le taux de croissance de la production d'eau potable est de 1,6% par rapport à 2016.

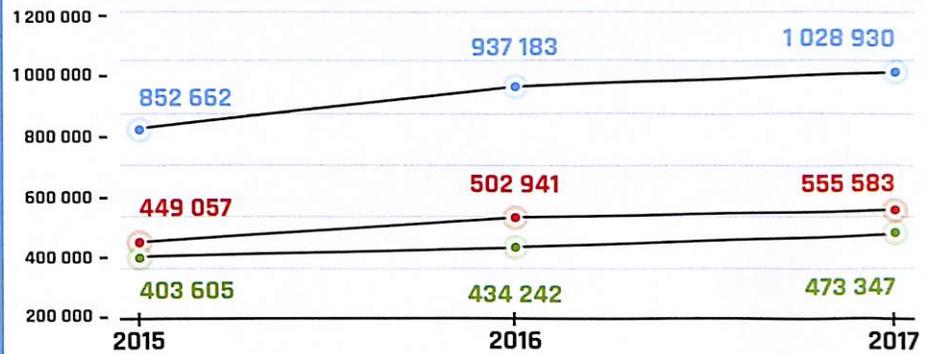
A l'intérieur du pays, il s'améliore également, avec une appréciation de 7,1% par rapport à 2016.

## 2.A.2

### Abonnés eau potable

La SODECI accompagne la politique de l'Etat de Côte d'Ivoire relative au développement du secteur de l'eau potable. L'amélioration de l'accès des populations à ce service public est sa mission essentielle.

En 2017, le nombre d'abonnés au réseau d'eau potable en Côte d'Ivoire a ainsi augmenté de 9% par rapport à 2016, passant de 937 183 à 1 028 930 abonnés.



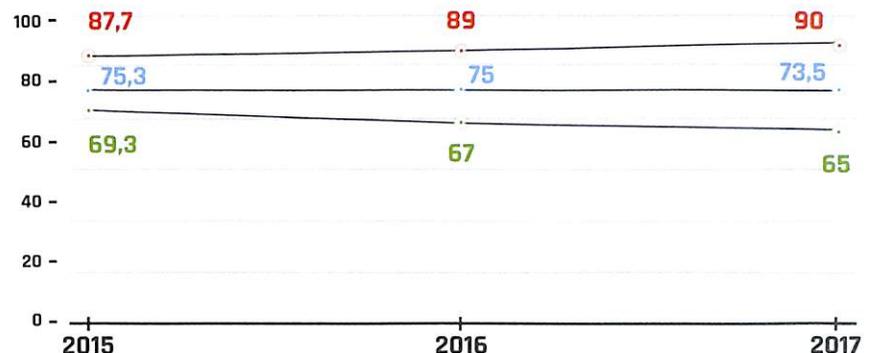
**+9% d'abonnés à Abidjan**  
**et +10,5% d'abonnés à l'intérieur du pays par rapport à 2016**

A Abidjan, le taux de croissance du nombre d'abonnés est de 9% par rapport à 2016. A l'intérieur du pays, il s'améliore davantage cette année 2017, avec une hausse de 10,5% par rapport à 2016.

La forte performance observée à l'intérieur du pays en 2017, s'explique par la poursuite des branchements subventionnés : le Programme Présidentiel d'Urgence (PPU) et le Projet de Renaissance des Infrastructures de Côte d'Ivoire (PRICI).

## 2.A.3

### Ratio de facturation



Le ratio de facturation est un facteur clé pour améliorer la performance financière de la SODECI et l'équilibre financier du secteur de l'eau potable en Côte d'Ivoire.

En 2017, le ratio de facturation total société<sup>1</sup> (s'établit à 73,5% contre 75% en 2016). Le résultat s'est amélioré à l'intérieur du pays (+1%), mais s'est dégradé à Abidjan (-2%).

A l'analyse des causes, on constate que la dégradation sur Abidjan est concentrée sur la commune d'Abobo située au nord de l'agglomération.

Les autres zones d'Abidjan maintiennent leurs résultats ou les améliorent (ex. Abidjan Sud : +4%).

Conscient des efforts à réaliser dans la zone d'Abobo pour améliorer le cadre de vie des populations et permettre à tous, de disposer de services publics de qualité, l'Etat de Côte d'Ivoire a lancé un programme spécial pour cette zone.

1 - Volume d'eau facturé par le volume d'eau distribué

## 2.A.4

### Taux de recouvrement

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

Le taux de recouvrement des factures est donc un indicateur de performance important pour la SODECI et le secteur. Cet indicateur a un impact direct sur la santé financière de l'entreprise et celui du secteur de l'eau.

En 2017, le taux de recouvrement est resté stable et supérieur au taux de recouvrement contractuel de 95%, fixé par l'Etat de Côte d'Ivoire au délégataire de service public de l'eau potable.

#### Evolution du taux de recouvrement

| Années                                   | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|------|------|------|
| Taux de recouvrement1 (%) global Société | 97,4 | 97,5 | 97,4 |

## 2.A.5

### Travaux eau potable

Pour contribuer à un meilleur accès des populations au service public d'eau potable, l'ONEP et la SODECI se concertent afin d'établir un plan quinquennal de travaux (travaux de renouvellement et d'extension des réseaux) ; une fois le plan validé, la SODECI le met en œuvre, conformément aux termes de son contrat d'affermage avec l'Etat de Côte d'Ivoire et selon les directives qui lui sont indiquées par l'ONEP.

En 2017, dans ce cadre, la Direction études et travaux de la SODECI a réalisé des projets d'extension et de remplacement de réseaux dans plusieurs localités du pays.

D'un montant de 7 milliards de Francs CFA, ces projets ont été financés sur le Fonds de Développement de l'Eau.

Pour la ville d'Abidjan, ces travaux ont contribué à améliorer la qualité du service de distribution d'eau potable dans certains quartiers précaires notamment dans les communes de Cocody et d'Abobo :

92 230 mètres linéaires (ml) de conduite en Polychlorure de vinyle (PVC),

139 060 mètres linéaires (ml) de conduite en Polyéthylène haute densité (PEHD).

Ces travaux ont permis de soulager la population de ces quartiers qui n'étaient pas auparavant alimentés en eau de façon continue.

Ils ont également contribué à réduire les pertes physiques d'eau dues aux fuites souterraines sur les canalisations et les branchements.

## 2.A.6

### Travaux assainissement

Investie, depuis 1999, d'une nouvelle délégation de service public, à savoir la gestion de l'assainissement et des eaux pluviales de la ville d'Abidjan, la SODECI s'attache à renforcer, au quotidien la qualité de ses services. Cette mission lui permet de répondre à des enjeux de développement durable tels que :

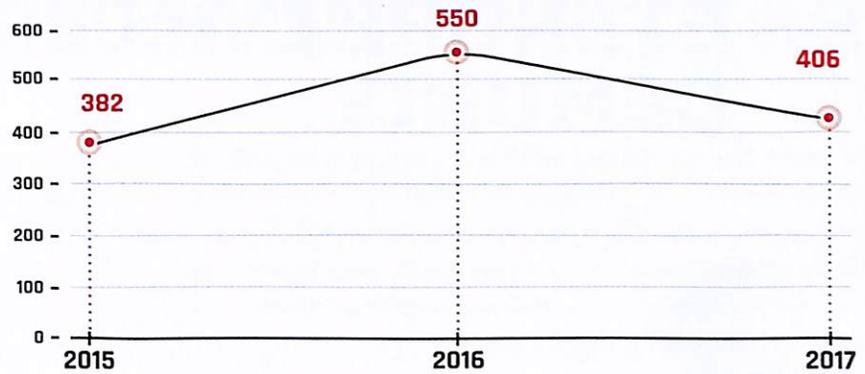
La lutte contre la pollution des eaux et de l'environnement ;

La préservation de la santé des populations et ;

La gestion des eaux usées.

Afin d'anticiper les éventuelles défaillances du réseau, la SODECI a réalisé en 2017, d'importants travaux d'entretien des collecteurs secondaires et tertiaires dégradés. Ces travaux d'entretien ont aussi été effectués dans la quasi-totalité des stations de relevage et de refoulement pour assurer en continu le transfert des eaux usées de la ville vers la station de prétraitement de Digou Koumassi.

Ces travaux ont représenté un investissement de 406 millions de FCFA en 2017 et ont consisté essentiellement, en la réalisation de projets de réhabilitation de 2859 mètres linéaires de conduites d'eaux usées dans la ville d'Abidjan.



## 2.A.7

### Contribution à la croissance économique ivoirienne

A fin décembre 2017, le chiffre d'affaires global de la SODECI s'établit à 91,3 milliards de francs CFA. Ce chiffre d'affaires est supérieur de 4% par rapport à l'exercice précédent où il était de 87,9 milliards de francs CFA.



**+4%**  
de chiffre d'affaires par rapport à 2016

Le chiffre d'affaires eau potable s'est établi à 55 milliards de francs CFA, en amélioration de 4 % par rapport à l'année 2016.

Le chiffre d'affaires travaux de la SODECI s'élève à 30,2 milliards de FCFA en 2017, contre 27,8 milliards de FCFA en 2016, soit une hausse de 9% liée essentiellement à la fin des grands chantiers lancés en 2011 lors de la sortie de crise qu'a connue la Côte d'Ivoire.

Le Plan National de Développement (PND) qui vient d'être lancé par l'Etat, devrait favoriser la reprise de l'activité travaux dès 2018.



# 2B. ETENDRE L'ACCES AUX PLUS DEMUNIS

## 2.B.1

### Branchements sociaux eau potable

L'accès à un approvisionnement sûr et fiable en eau potable est un besoin fondamental de l'Homme. C'est l'un des objectifs de développement durable auquel la SODECI s'est engagée à contribuer.

La SODECI accompagne, à cet effet, la mise en œuvre de la politique de l'Etat de Côte d'Ivoire pour l'amélioration de l'accès à l'eau potable des populations, particulièrement les plus démunies.

En 2017, dans ce cadre, la SODECI a réalisé 53 291 branchements sociaux sur toute l'étendue du territoire national, ce qui représente 58% de l'ensemble des branchements réalisés en 2017.

La répartition des branchements sociaux est indiquée ci-dessous :

#### Branchements sociaux par projet

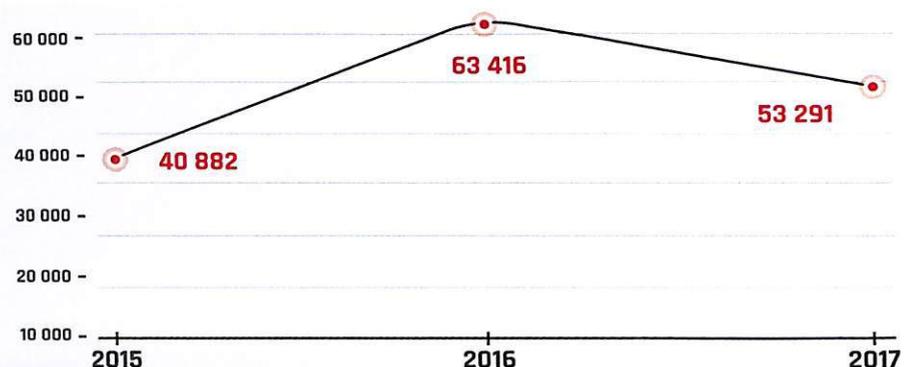
| Types de projets               | PRICI <sup>2</sup> | C2D <sup>3</sup> | Nouvelles AEP <sup>4</sup> et BS <sup>5</sup> ordinaires | TOTAL  |
|--------------------------------|--------------------|------------------|--|--------|
| Nombre de branchements en 2017 | 6 021              | 2 597            | 44 673   | 53 291 |

Comparé aux autres années, le tableau ci-dessous indique l'évolution en branchements sociaux sur la période 2015-2017.

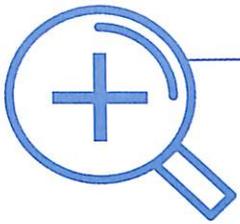


#### Evolution des branchements sociaux

(nombre)



2 - Projet de Renaissance des Infrastructures de Côte d'Ivoire  
 3 - Contrat de désendettement et de développement (Agence Française de Développement)  
 4 - Alimentation en eau potable  
 5 - Branchements subventionnés ordinaires



## PROGRAMME EAU POUR TOUS (PEPT)

L'accès à l'eau potable est aussi un défi majeur du développement pour l'Afrique car en 2017, un peu plus de 40% d'africains et près de 30% d'ivoiriens n'y avaient toujours pas accès.

Cela témoigne de l'importance de l'Objectif de Développement Durable n°6 (ODD 6) qui vise l'accès de tous à l'eau potable à l'horizon 2030, un engagement d'autant plus important qu'il est indispensable pour réduire la pauvreté (ODD 1) et les risques de maladie hydrique (ODD 6).

Ces réalités appellent la mise en place de politiques et stratégies ambitieuses d'accès à l'eau, répondant aux exigences d'équité sociale et d'amélioration du bien-être des populations.

En guise de réponse, l'Etat de Côte d'Ivoire, en partenariat avec la SODECI, a initié le « Programme Eau Pour Tous » (PEPT). Le PEPT permettra aux populations ivoiriennes démunies d'avoir accès à une eau de qualité en quantité, avec des systèmes de raccordement modernes visant à assurer un accès équitable à un coût abordable pour elles.

Annoncé le 2 Août 2017 lors du conseil des Ministres, le Programme Eau Pour Tous représente en 1ère phase, un investissement d'environ 200 milliards de francs CFA afin de permettre à 95% de la population ivoirienne d'avoir accès à l'eau potable à l'horizon 2020.

Ce projet comprend plusieurs composantes :

**Composante 1 :** *réparation et entretien de 21 000 pompes à motricité humaine ;*

**Composante 2 :** *réalisation de 450 000 branchements sociaux sur la période 2018- 2020 ;*

**Composante 3 :** *réduction du coût du branchement abonnement et la modification de la périodicité de la facturation ;*

**Composante 4 :** *adduction d'eau potable dans 200 localités.*

Pour son fonctionnement, le PEPT propose plusieurs innovations répondant aux réalités socio-culturelles et économiques des populations au premier rang desquelles figurent :

*la difficulté de pouvoir financer le coût du raccordement au réseau public puis ;*

*la faible capacité d'épargne de nombreux ménages, insuffisante pour assurer le paiement régulier de leur facture d'eau.*

La première innovation est technique, et repose sur l'utilisation des compteurs électroniques à prépaiement qui font de l'utilisateur un acteur de la gestion de la consommation. En effet, ce type de compteur permet au client une meilleure maîtrise de sa consommation et de ses dépenses qu'il ne constate plus a posteriori, mais en décide au départ.

La seconde innovation est financière, avec l'introduction du prépaiement. Le coût du branchement social, fixé à 70 000 FCFA, peut ainsi être préfinancé. Son remboursement est échelonné sur 10 ans au fur et à mesure du prépaiement des consommations d'eau. Le coût de l'abonnement est ainsi ramené à 1 000 FCFA, et le paiement des consommations d'eau peut suivre le rythme des revenus réels des populations cibles.

Le PEPT illustre également l'importance de l'Objectif de Développement Durable N°17 : « Partenariat pour la réalisation des ODD », ici fondé sur la qualité du partenariat existant entre l'Etat de Côte d'Ivoire et la SODECI :

*L'Etat est le promoteur du projet. Il élabore un cadre juridique et intervient par le biais de l'ONEP, maître d'ouvrage du programme « PEPT ».*

*La SODECI réalise, pour ce faire, les travaux de raccordement, recouvre le paiement des redevances sur le branchement réalisé.*

Ce programme débutera en 2018 par une phase pilote qui devra confirmer les hypothèses techniques et les bénéfices sociaux escomptés ; 2 sites pilotes ont été désignés dans les communes de Yopougon pour Abidjan et Divo pour l'intérieur du pays ; une fois les enseignements tirés de ces sites pilotes, le PEPT sera déployé sur toute l'étendue du territoire national.

## 2.B.2

### Raccordements subventionnés à l'assainissement

L'accès à l'assainissement est l'un des besoins essentiels des populations, parce qu'il touche à un aspect essentiel de la santé publique et de la protection de l'environnement. Cet enjeu majeur est pleinement partagé par la SODECI.

En effet, dans le cadre de ses missions d'entretien des ouvrages et installations d'assainissement, la SODECI assure le raccordement des usagers sur le réseau public d'assainissement, conformément aux dispositions contractuelles la liant à l'Etat de Côte d'Ivoire.

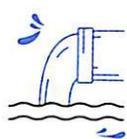
L'entreprise a, pour ce faire, instruit plusieurs demandes de raccordement, à la suite d'un important projet d'extension de réseaux publics réalisé par l'Etat. Les coûts de raccordement au réseau d'assainissement supérieurs aux moyens financiers des bénéficiaires ont amené l'Etat à subventionner à 100% les branchements dans ces zones nouvellement assainies.

La SODECI a donc soumis un projet de raccordement de 3 000 foyers dans les quartiers suivants :

*Abobo 4 étages ;*

*Dokui-Djomi, Adjamé-Latin et ;*

*Treichville quartier Belle-ville.*



**5 669 foyers** bénéficiaires de raccordements gratuits au réseau public d'eaux usées en 2017

Ce programme a connu un grand engouement et au total, ce sont 5 669 foyers qui ont bénéficié de raccordements gratuits au réseau public d'eaux usées.

Ces actions ont fortement amélioré les conditions sanitaires et le cadre de vie d'une population estimée à plus de 20 000 personnes, avec notamment comme conséquence :

#### Au plan environnemental :

- La réduction des débordements d'eaux usées ;*
- La protection de la nappe souterraine par la suppression des fosses septiques mal conçues ;*
- La réduction de la pollution du plan d'eau lagunaire.*

#### Au plan de l'exploitation :

- Augmentation de la redevance collectée contribuant à l'équilibre financier du secteur ;*
- Meilleur fonctionnement du réseau de collecte.*

Fort des résultats enregistrés et à l'image de ce qui se pratique en matière d'accès au service eau potable (branchements dits sociaux), l'Etat envisage d'étendre cette démarche à d'autres programmes d'assainissement. Un projet de raccordement de 10 000 ménages en cours d'étude par l'Office national de l'assainissement et du drainage (ONAD) pourrait bénéficier d'un appui de certains bailleurs de fonds.

**Lancement des travaux de branchements sociaux**

## 2C. DEVELOPPER DES SOLUTIONS INNOVANTES

### 2.C.1

#### Centre de gestion intégrée des opérations

La vision de la Direction Générale de la SODECI est de positionner l'entreprise au rang des entreprises les plus innovantes et les plus performantes des secteurs de l'eau potable et de l'assainissement en Afrique.

Cette vision se matérialise notamment par la mise en œuvre d'un processus de modernisation et de numérisation des services de la SODECI. A titre d'exemple, on peut citer la construction en 2017, à Abidjan, du Techno-centre SODECI de Riviera-Palmeraie qui abrite notamment son Centre de Gestion Intégrée des Opérations.

Plusieurs enjeux ont motivé ce projet, dont en particulier :

- i) *L'amélioration du délai d'intervention des équipes de dépannage ;*
- ii) *Le suivi et le pilotage centralisé des interventions ;*
- iii) *La réduction des interruptions de service ;*
- iv) *La satisfaction du client et le renforcement de l'image de marque de la SODECI.*

Bâti sur une superficie de 4 000 m<sup>2</sup>, le Technocentre de la Riviera-Palmeraie abrite :

- Une agence clientèle ;*
- La Direction Régionale Abidjan Nord-Est ;*
- La Direction Commerciale et Clientèle ;*
- Le service d'informations géographiques (SIG) de la Direction Etudes et Travaux ;*
- La Direction de l'Assainissement ;*
- Des bureaux de partenaires ;*
- Le Centre de Gestion Intégrée des Opérations.*

Dans son organisation, le centre de gestion intégrée des opérations est composé de 3 entités pilotant chacune un processus dont la parfaite maîtrise est indispensable à l'atteinte des objectifs opérationnels de la SODECI, à savoir :

- Le Centre de Relations Clients (CRC) ;*
- Le Centre d'Ordonnancement (CO) ;*
- Le Centre de Télécontrôle (CTC).*

1. *Centre de Relations Clients (CRC / Numéro tél.175)*

Ce centre utilise la dernière technologie de communication et permet de recevoir 24H/24 les appels clients de l'ensemble du pays.



#### L'éthique

**dans les affaires, gage de notre très haut niveau de fiabilité et de responsabilité**

Il a été créé de façon à pouvoir s'adapter à l'activité et répondre aux besoins jusqu'à l'horizon 2040 (capacité de 22 téléconseillers).

Il dispose d'outils modernes tels que des casques de communication sans fil à longue portée, des écrans tout en un, un serveur vocal interactif, un baromètre d'appel, un mobilier ergonomique préservant la santé des collaborateurs ...

Toutes ces fonctions sont gérées par des logiciels qui permettent notamment une parfaite traçabilité des appels, une adaptation en temps réel au trafic de communication, un rappel automatique du client en cas d'encombrement.

Le client qui a déjà contacté le CRC à partir de son téléphone, est immédiatement identifié lors de son second appel ; il est alors plus rapidement pris en charge (téléchargement automatique de son dossier).

### 2. ↗ Centre d'Ordonnement (CO)

Ce centre gère l'intervention opérationnelle sur le terrain. En liaison permanente par radio et par téléphone avec les équipes, il a pour mission d'optimiser les interventions en réduisant les délais de traitement.

Il utilise pour cela différents outils dont :

*Le Système d'information géographique (cartographie numérique des réseaux d'eau potable et d'assainissement) ;*

*La géolocalisation par satellite des véhicules ;*

*La gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO).*

### 3. ↗ Le Centre de Télécontrôle (CTC)

Sorte de tour de contrôle des infrastructures d'eau potable et d'assainissement, il supervise en permanence le fonctionnement des usines et réseaux d'eau potable et d'assainissement sur l'ensemble du périmètre.

Il permet de détecter en temps réel toute anomalie (baisse de pression, arrêt d'un pompage, diminution du taux de chlore, débordement d'un poste de relèvement etc...) et d'optimiser les flux dans les réseaux.

En liaison permanente avec la Direction de la Maintenance et la Direction de la Production, il permet aux équipes d'intervention de réagir rapidement avant même que l'incident ne soit ressenti chez le client.

## 2.C.2

### Compteurs intelligents

La relève des compteurs est à la base de la facturation. Elle représente un enjeu énorme parce que de sa qualité dépend le chiffre d'affaires et le résultat de l'entreprise.

L'introduction des compteurs électroniques et le transfert de données à distance ouvrent de nouvelles perspectives, notamment en matière de gestion des réseaux d'adduction en eau potable.

Dans cette dynamique, la SODECI a pris l'option d'introduire des compteurs intelligents « compteur capable de suivre en détail, et en temps réel, la consommation d'eau d'un bâtiment, d'une entreprise ou d'un foyer », pour automatiser la relève.

Cette année 2017, l'entreprise a expérimenté deux (02) types de compteurs intelligents répartis comme suit :

↗ 6 956 compteurs de type Baylan installés dont :

2 940 télé relevés de première génération ;

3 986 télé relevés de deuxième génération ;

26 compteurs à prépaiement ;

250 compteurs télé relevés, en observation, installés sur des sites expérimentaux contre un objectif de 1000 compteurs prévus en 2018.

Plusieurs résultats très positifs ont été obtenus avec l'utilisation de cette technologie ; à titre d'exemple, on peut citer le gain de facturation obtenu pour les sociétés de lavage de véhicules (441 abonnés) dont la facturation en moyenne a augmenté de 72% (réduction des fraudes).

Après enquête, 84% des abonnés qui utilisent les compteurs à prépaiement se sont dits satisfaits de ce nouveau service.

## 2.C.3

### Branchements Simplifiés

Favoriser l'accès de tous à l'eau potable et réduire les pertes d'eau sur le réseau d'eau représentent pour la SODECI, des enjeux majeurs qui lui permettent de réaliser en plus des résultats techniques, des résultats financiers conformes aux meilleurs standards internationaux.

L'entreprise développe, à cet effet, une solution technique qui facilite le raccordement de la clientèle au réseau eau potable. En le faisant, elle veut aussi :

*i) Contribuer à réduire le volume d'eau prélevé sur la ressource naturelle ;*

*ii) Augmenter le volume d'eau potable rendu disponible pour les populations ;*

*iii) Améliorer le ratio de facturation tout en réalisant des économies d'énergie liées à la production de l'eau potable.*

Pour ce faire, la SODECI a donc proposé à l'Etat de Côte d'Ivoire de modifier la technologie de branchement standard fait de matériau Polychlorure de Vinyle (PVC), car présentant plusieurs inconvénients notamment :

- Un nombre élevé de pièces à assembler pour réaliser le branchement (14 pièces) ;
- Des assemblages par collage (12 points) ;
- Un temps de réalisation relativement élevé.

La SODECI a expérimenté un nouveau type de branchement dit "simplifié" en Polyéthylène Haute Densité (PEHD). Sur la base de cette expérimentation, la SODECI a généralisé en 2017 la pose de branchements simplifiés.

**59 461**  
branchements simplifiés  
réalisés en 2017

Au cours de l'exercice 2017, ce sont 59 461 branchements simplifiés qui ont été réalisés, dont 46 195 à Abidjan.

Il est à noter qu'en plus des avantages déjà évoqués, la SODECI enregistre une nette réduction du

nombre de ruptures sur ce type de branchement, ce qui contribue à la qualité de service et à la réduction des pertes.

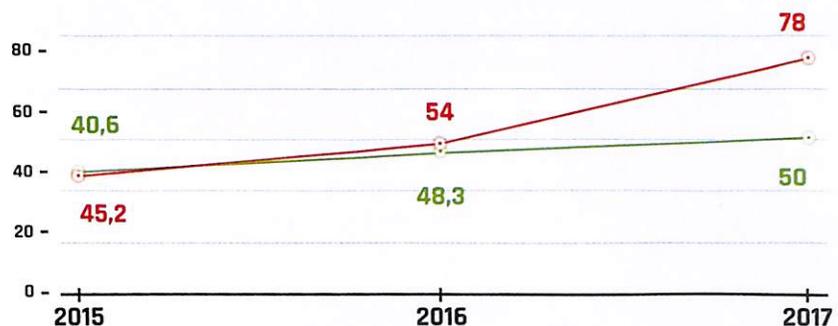
## 2.C.4

### Nouveaux modes de paiement des factures

Depuis leur mise en place en 2011, les nouveaux modes de paiement des factures (NMPF) connaissent un succès auprès des clients et suscitent un engouement chez les entreprises de téléphonie et les banques qui sont nombreuses à vouloir nouer des partenariats avec la SODECI.

**Les NMPF**  
permettent au client de régler sa facture SODECI 24h/24 et 7j/7, sans se déplacer à l'agence commerciale

Aujourd'hui, l'utilisation par les clients de ce système numérique innovant est en constante évolution, car il offre la possibilité au client de régler sa facture 24h/24 et 7j/7, sans se déplacer à l'agence commerciale.



Au cours de l'année 2017, 78% des clients ont utilisé ce mode de paiement et 50% des factures de consommation d'eau ont été ainsi réglées.

Ce niveau d'utilisation traduit la fidélité et la confiance que les clients accordent à ce mode de paiement.

La SODECI envisage d'élargir ce mode de paiement à d'autres domaines, tels que les règlements des frais de branchement, d'abonnement, de réabonnement, de mutation, etc.).

## 2.C.5

### Centre de relation clientèle

La SODECI accorde un intérêt particulier au traitement des réclamations de ses clients, un axe important de sa politique clientèle.

L'entreprise s'est dotée, pour ce faire, d'outils modernes tels que son centre de gestion intégrée des opérations qui abrite son nouveau centre de relation clientèle, répondant aux standards internationaux.

Désormais, la SODECI recueille les réclamations de ses clients à travers divers canaux : appels, emails, post réseaux sociaux..., mais également à travers son application mobile téléchargeable gratuitement sur smartphone.

En outre, ce nouveau système de téléphonie est doté d'un baromètre qui permet de superviser en temps réel le trafic des appels et d'un module de rappel automatique des appels manqués par la SODECI.

Pour améliorer la réactivité dans le traitement des réclamations, le centre de relation clientèle est couplé à un centre de supervision et à un centre d'ordonnancement qui ont pour missions, de surveiller en permanence le bon fonctionnement du réseau, de transmettre toutes les réclamations aux équipes techniques et de piloter les interventions.

En 2017, le Centre de relation clientèle a capté 56 710 sollicitations réparties comme suit :

- 6 820 réclamations commerciales ;
- 33 468 réclamations dépannage eau potable ;
- 7 091 réclamations dépannage assainissement ;
- 9 331 renseignements.



**98%**  
**de réclamations clients**  
**traitées par le Centre de**  
**relation clientèle en 2017**

98% de ces réclamations ont été traitées, les 2% restants relevant de cas techniques nécessitant des travaux d'infrastructures à programmer par l'Etat.

Par ailleurs, la SODECI a défini une organisation pour la réception et les retours sur le traitement des réclamations captées par ses autorités de tutelle, en l'occurrence le Centre de Contact de l'ONAD (Office national d'assainissement et de drainage) pour le service public d'assainissement et le Centre de Relations des Consommateurs de l'ONEP (Office national de l'eau potable) pour le service public de distribution d'eau potable.

Pour améliorer encore ses performances et mieux satisfaire ses clients, la SODECI expérimente 2 outils :

*La transmission des interventions aux équipes techniques par le biais de tablettes informatiques embarquées à bord des véhicules ;*

*La géolocalisation des véhicules de dépannage eau potable et assainissement (permet de mobiliser l'équipe la plus proche du client).*

En 2018, ces applications seront déployées sur l'ensemble du district d'Abidjan.

## 2.C.6

### Application mobile

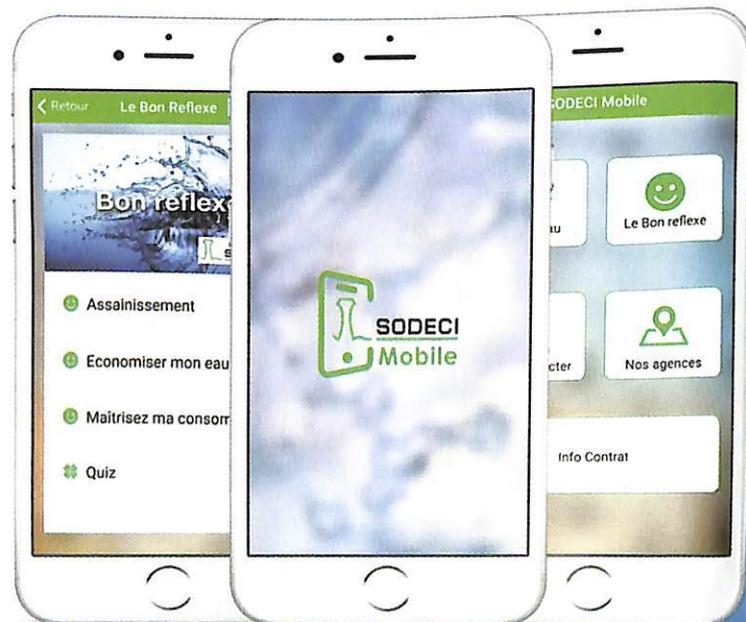
La SODECI tient à renforcer sa proximité avec sa clientèle. Outre ses agences de proximité ouvertes régulièrement telle que celle d'Anono et de Riviera-Palmeraie en 2017, elle a également développé une application mobile gratuite, accessible sur ordinateur, tablette, smartphone...

Cette application lui permet de diffuser notamment:

- Des informations sur l'actualité des services publics d'eau potable ou d'assainissement ;*
- Les promotions, les produits et services ;*
- Divers types de conseils aux clients ;*
- L'annuaire téléphonique des agences et leur localisation.*

Elle permet également aux utilisateurs de joindre la SODECI par E-mail, appel direct au Centre de relation clientèle (175), par les réseaux sociaux ou de signaler un incident avec la possibilité de communication de photos géolocalisées des incidents déclarés.

L'application est téléchargeable gratuitement à partir de Play store ou Apple store.



## 2.C.7

### E-Agence

Pour faciliter l'accès aux services d'eau potable, la SODECI développe à l'intention de ses clients une agence virtuelle, véritable alternative aux agences physiques et accessible en permanence.

Cette agence est destinée à recueillir les besoins des clients et leur permettre de réaliser leurs opérations courantes sans avoir à se déplacer en agence commerciale.

L'enquête de satisfaction réalisée sur l'utilisation de ce produit montre que pour 96% des utilisateurs, la gestion de la file d'attente (GFA) est un bon dispositif. Il permet de mieux organiser la circulation des clients au sein de l'agence, de réduire le temps d'attente, d'être mieux servi.

Pour 94% de clients interrogés, ce système innovant rend effectivement le service plus rapide et leur permet de faire facilement leur opération en agence en passant aisément d'un service à un autre.

En 2018, les fonctionnalités de la GFA seront complétées afin de permettre au client, à partir de l'écran tactile de la borne interactive de :

*Prendre un RDV ;*

*Déposer une réclamation ;*

*Indiquer son niveau de satisfaction.*

### E-Agence SODECI



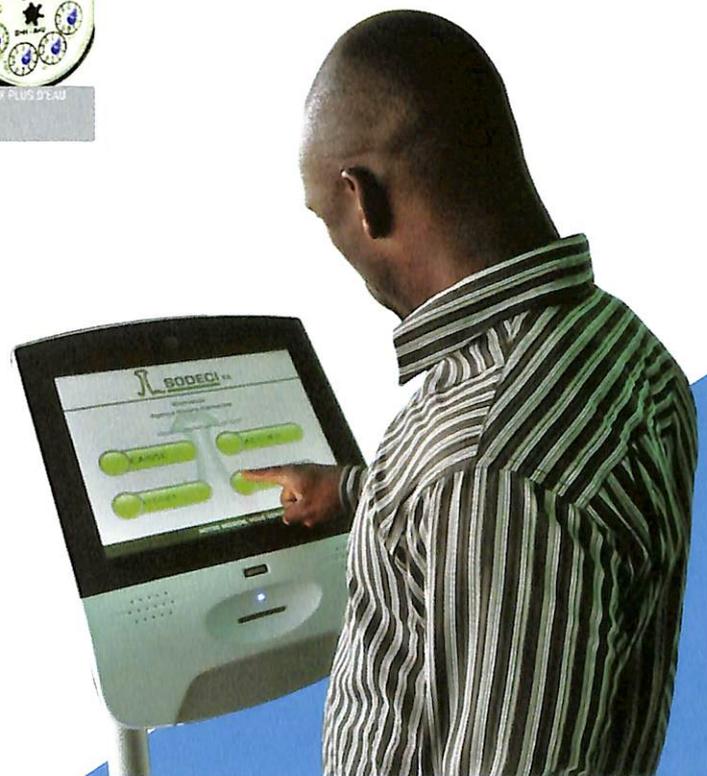
## 2.C.8

### Gestion des files d'attente aux caisses

La SODECI a débuté en 2017 le déploiement d'une nouvelle application qui permet la gestion des files d'attente en agence commerciale.

Ce système sera généralisé à l'ensemble du district d'Abidjan en 2018.

Dès son arrivée à l'agence, le client/visiteur est invité à prendre un ticket sur la borne interactive et à sélectionner l'objet de sa visite.



**Borne de gestion de file d'attente en agence**

# 3 PRESERVER L'ENVIRONNEMENT ET INTEGRER LE CHANGEMENT CLIMATIQUE DANS NOS PROCESSUS

Nos sociétés modernes africaines sont confrontées à de multiples défis environnementaux, parmi lesquels la lutte contre les changements climatiques, l'appauvrissement des ressources naturelles et la gestion des déchets.

Ces défis sont exacerbés par l'augmentation des populations dont les besoins essentiels doivent être satisfaits. Ces réalités appellent le développement de systèmes de production et de consommation durables (Objectif de Développement Durable n°12) pour répondre aux besoins des générations actuelles et futures tout en préservant l'environnement et les ressources naturelles.

Pour la SODECI, ces défis sont autant d'opportunités d'amélioration continue de son processus de création de valeurs. En effet, ils encouragent l'adoption de bonnes pratiques internationales en matière de production et de consommation durable, de gestion des ressources et des déchets.

L'entreprise déploie, à cet effet, un système de management environnemental selon les exigences de la norme ISO 14001. Prenant en compte l'ensemble des questions environnementales adressées par la norme ISO 26000, elle sensibilise ses clients et ses collaborateurs sur les principes de consommation responsable de l'eau qu'elle produit, comme elle suit aussi l'ensemble des ressources entrant dans son processus de production, de distribution d'eau potable et d'assainissement.

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

La SODECI prend en compte ces enjeux de développement durable dans sa démarche de création de valeurs afin d'améliorer le pilotage de ses processus de production et de distribution d'eau potable, ainsi que ceux relatifs à l'assainissement, afin d'améliorer en permanence la qualité des produits et des services qu'elle propose à sa clientèle.



## Migration réussie

de la certification ISO 14001 version 2015 sur le Périmètre Unités de production d'eau potable Abidjan



## Gestion durable de la ressource en eau



## Sensibilisation des clients

et de nos collaborateurs à une consommation durable



## Lutte contre le changement climatique

## Notre création de valeurs

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



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

## 3A. RATIONALISER LES CONSOMMATIONS DE MATIERES PREMIERES

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

### Ressources consommées

#### Carburant

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

Ce poste, par son impact financier et environnemental, est un sujet sur lequel la SODECI œuvre afin de réduire sa consommation et les émissions de gaz à effet de serre en résultant.

Différents chantiers ont été lancés à cet effet, notamment :

*La délocalisation des équipes de maintenance permettant de réduire les déplacements et les temps d'intervention ;*

*L'installation chez les clients, de compteurs télé-relevables, facteur de réduction des déplacements d'agents de zone pour relever l'index nécessaire à la facturation de la consommation d'eau du client ;*

*La géolocalisation de l'ensemble de la flotte, qui permet d'optimiser les déplacements des véhicules, tout en s'assurant du respect des limitations de vitesse, source d'économie d'énergie et d'émission de gaz polluants.*

L'année 2017 témoigne de l'importance de ces actions. L'augmentation des activités de la SODECI a induit celle du nombre de véhicules, se traduisant par une hausse de la consommation enregistrée.

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

#### Evolution de la consommation de carburant

| Années   | 2015      | 2016      | 2017      |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Consommation totale de carburant véhicules (L) | 1 583 223 | 1 459 783 | 1 949 033 |
| Dont consommation Diesel (L)                   | 1 314 075 | 1 242 404 | 1 870 210 |
| Dont consommation Essence/ Super (L)           | 269 148   | 217 379   | 78 823    |

#### Consommation des fournitures de bureau

La SODECI s'est engagée, à l'instar des sociétés du Groupe Eranove, dans une démarche de maîtrise des consommations internes de fournitures de bureau. Cette action consiste en un suivi périodique des consommables de bureau tels que : le papier, les cartouches d'encre des imprimantes, etc...

Débutée par des actions de sensibilisation à l'endroit de ses collaborateurs, cette démarche s'est élargie en 2017 avec la quantification des consommables de bureau utilisés par la SODECI dans le processus de facturation.

Le tableau suivant présente les valeurs des consommables des années 2016 et 2017<sup>6</sup>.

6 - Une feuille facture fait 5,15 g, les 500 feuilles de la rame font 2,575 kg, l'emballage fait 100g. Donc, la rame de feuille pour édition facture = 2,675 kg

## Evolution de la consommation des fournitures de bureau

| Années  | 2016            | 2017      |
|---|-----------------|-----------|
| Consommation de papier & produits informatiques (kg)    | 32 659          | 377 489   |
| Dont consommation de papier (Kg)                        | 30 737          | 31 818,8  |
| Consommation de papier pour l'édition des factures (kg) | NC <sup>7</sup> | 343 737,5 |
| Dont consommation d'encre (Kg) <sup>8</sup>             | 1 922           | 1 933     |

## Consommation de produits d'eau potable

Dans son processus de potabilisation de l'eau, la SODECI utilise différents produits de traitement dont le chlore, la chaux et le sulfate d'aluminium.

Ces produits sont fabriqués spécialement pour le traitement des eaux destinées à la consommation

humaine et sont généralement importés via des fournisseurs spécialisés.

Le tableau suivant indique l'évolution de la consommation des produits de traitement sur la période 2015/2017 et pour l'ensemble des 89 unités de production gérées par la SODECI sur l'étendue du territoire national :

## Evolution de la consommation des produits de traitement d'eau

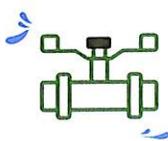
| Années                       | 2015   | 2016   | 2017   |
|------------------------------|--------|--------|--------|
| Chaux (T)                    | 12 228 | 11 887 | 13 826 |
| Hypo Chlorite de Calcium (T) | 1 139  | 1 195  | 1 406  |
| Sulfate d'alumine (T)        | 3 050  | 3 223  | 3 606  |
| Carbonate de Calcium (T)     | NC     | 1 404  | 1 404  |

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

C'est par exemple le cas de l'usine de production d'eau potable de la Djibi à Abidjan qui a vu passer sa consommation de chaux de 90g/m<sup>3</sup> à 30g/m<sup>3</sup> grâce à l'introduction, dans son processus, d'une étape de stripping (dégazage de l'eau à traiter).

La SODECI a proposé à l'Etat d'installer ce même procédé sur l'unité de traitement de Songon (44 000 m<sup>3</sup>/jour) et sur la tranche 1 de l'usine de Bonoua (80 000 m<sup>3</sup>/jour), ce qui réduirait énormément les rejets d'incuits de chaux et contribuerait à abaisser l'impact environnemental de l'usine.

L'usine d'eau potable de Songon située à l'ouest d'Abidjan, et mise en service le 31 octobre 2016, a été dotée de ce même procédé de traitement à la chaux. En 2019, l'unité de traitement de Bonoua 1 devrait être modifiée pour recevoir cette étape de traitement qui permettra une réduction de consommation d'environ 730 tonnes de chaux par année.



### Réduire

nos rejets d'incuits de chaux à travers l'introduction de nouvelles technologies dans le processus de traitement de l'eau

7 - Non comptabilisé

8 - Nombre total de rames de papiers achetées x poids d'une rame (Poids d'une rame de 500 feuilles de papier A4 : 2,6 kg ; poids d'une ramette de 500 feuilles de papier A3 : 5 kg) Quantité de cartouches d'encre (toner) utilisée pour des impressions par l'ensemble des imprimantes de l'entreprise, qu'elles soient en location, à usage collectif, ou affectées spécifiquement à des personnes

## 3B. INCITER LES CLIENTS A UNE CONSOMMATION DURABLE

L'eau source de vie est une ressource indispensable, mais tarissable. A l'échelle internationale et cela, en l'espace de cinquante (50) ans, les stocks d'eau disponibles pour chaque individu ont été divisés par deux. Fort de ce constat, la SODECI promeut une consommation responsable afin de pérenniser la disponibilité de la ressource en eau en Côte d'Ivoire.



**Adopter et promouvoir les éco gestes afin de garantir l'accès à l'eau potable aux générations futures**

Afin de permettre aux générations futures de bénéficier de ce liquide précieux pour la vie, la SODECI mène des actions auprès des consommateurs. Des sensibilisations sont réalisées à l'endroit de la population sur les éco gestes à avoir, l'impact des actions des bénéficiaires de l'eau potable produite par l'entreprise sur l'environnement, l'économie, la société et même la santé.

En outre, l'entreprise ne manque pas les occasions de participer aux événements tels que les salons, foires et forum pour éduquer et sensibiliser sur ces enjeux. A ces occasions, des flyers qui abordent des sujets sur les économies d'eau, la gestion des fuites, les éco gestes sont distribués. Ils sont aussi mis à la disposition des clients/visiteurs au sein des agences.

Les média numériques (page Facebook, site internet et application mobile) de la SODECI sont fortement utilisés à cette fin car ils touchent un grand nombre d'individus et offrent un effet d'immédiateté et de personnalisation de l'information.

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

L'accent sera mis, les années à venir, sur une politique de proximité avec les associations de consommateurs, les leaders d'opinions, les communautés locales, les groupes légalement constitués.



## 3C. MAITRISER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

### 3.C.1

#### Développer le système de management environnemental

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

Cette démarche est étendue à l'analyse des risques environnementaux pouvant affecter ses propres activités : par exemple, la quantité d'eau brute (ressource naturelle) disponible peut être affectée par les changements climatiques et sa qualité peut l'être par de nombreuses sources de pollution.

Cette volonté figure à l'axe 3 de sa politique et stratégie 2017-2022. Elle est soutenue par les plus hauts responsables de l'entreprise et fait l'objet d'audits périodiques de certification.



#### **Migration de notre système de management environnemental à la version 2015 de la norme ISO 14001 en 2017**

En 2017, l'audit réalisé sur le périmètre « production et exploitation des unités de production d'eau potable d'Abidjan » a confirmé la bonne mise en œuvre des exigences de la norme ISO 14001. Il a aussi confirmé la migration de ce système à la version 2015 de la norme ISO 14001.

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

### 3.C.2

#### Renforcement du processus de gestion des déchets

La gestion des déchets est une préoccupation collective. Elle concerne chaque citoyen tant au plan professionnel que privé. La SODECI s'efforce à amener ses différentes activités à développer une vision intégrée couvrant l'ensemble du cycle de vie des déchets, depuis leur génération jusqu'au traitement ultime.

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

L'entreprise a aussi sélectionné des prestataires agréés par le ministère de l'environnement pour collecter, enregistrer et recycler certains déchets. Des registres de déchets sont, à cet effet, renseignés au niveau de toutes les structures de la SODECI pour renforcer leur suivi dans le cadre du reporting de la quantité de déchets produits.

En 2017, ces entreprises ont collecté 16 tonnes de papier. Une unité de broyage a été acquise afin de livrer le papier déjà broyé à une entreprise spécialisée dans la fabrication des cartons d'alvéoles pour le conditionnement des œufs.



## ANALYSE DU CYCLE DE VIE

Souhaitant devenir une entreprise de référence de l'économie verte et du développement durable dans le secteur de l'eau en Afrique, la SODECI a entrepris, depuis plusieurs années, des actions de réduction de l'empreinte environnementale de ses processus métiers et supports.

Ces actions visent à développer, au-delà de la gestion traditionnelle de ses déchets, une approche intégrée de la gestion de leurs impacts sur l'ensemble du cycle de vie des produits et des services qu'elle fournit.

Cette approche intégrée, matérialisée par la réduction à la source des déchets issus de ses processus, s'est traduite par la réalisation d'une analyse du cycle de vie (ACV) - méthode d'évaluation normalisée (ISO 14040 et ISO 14044) permettant de réaliser un bilan environnemental multicritère et multi-étape - sur son processus « Production d'eau potable d'Abidjan ».

Cette ACV a permis d'effectuer l'inventaire et l'évaluation des intrants, des extrants et leurs impacts environnementaux potentiels dans le processus de production d'eau potable, déterminant leur cycle de vie depuis leur acquisition à leur élimination finale.

Elle a aussi permis de connaître les effets liés à la composition, la fabrication, l'utilisation et la fin de vie des intrants sur l'environnement et la santé humaine. Les différentes sources de risque de pollution sont en cours d'identification, pour déterminer les alternatives envisageables.

Tous ces résultats contribueront à améliorer la qualité écologique du processus « production d'eau potable d'Abidjan » de la SODECI et d'apporter une assise scientifique, objective et globale des impacts environnementaux du processus sur lesquels la SODECI, par le biais de sa direction production d'eau potable, s'engagera à travailler.

Les premiers résultats de l'analyse du cycle de vie (ACV) ont permis d'engager plusieurs actions dans une perspective d'amélioration continue.

Sur cette base, la Direction production d'eau potable d'Abidjan (DPA) a procédé à la mise à jour progressive des cahiers de charge des fournisseurs de produits de traitement de l'eau.

Elle a également introduit des étapes de dégazage, de filtration et de préparation dans les procédés de traitement des dernières usines de production d'eau potable mises en service avec pour résultats :

Une réduction d'environ 60% du taux de traitement en Hydroxyde de calcium (chaux) entraînant une amélioration de la qualité des eaux de rejets (lavage de filtre à sable, décanteurs) ;

La modification du conditionnement de la chaux (passage des sacs papier de 25 Kg à des sacs en fibres synthétiques de 500 à 800 Kg) induisant une diminution de la quantité de déchets d'emballages et une réduction de la pénibilité au travail par le personnel de l'usine.

En 2018, la Direction Production Abidjan (DPA) compte finaliser son analyse du cycle de vie, pour élaborer un plan d'action global qui renforcera le processus de gestion des déchets sur son périmètre.



## LA GESTION EFFICACE DES ARCHIVES DE LA SODECI AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

La gestion des archives est un processus nécessaire à la gestion de l'entreprise. Le Directeur Général a engagé depuis 2010 l'entreprise entière dans la gestion efficace des activités.

La maîtrise documentaire est le contrôle parfait sur un document depuis sa production ou de sa réception jusqu'à sa destruction. Le processus d'archivage maîtrisé améliore la productivité des agents et contribue à rendre la SODECI plus performante.

Les documents doivent suivre un traitement rigoureux dont les étapes principales sont :

- } *L'identification ;*
- } *Le tri ;*
- } *Le classement et ;*
- } *Le rangement.*

A cet effet, un Plan de Classement a été validé par la Direction Générale de la SODECI. C'est un tableau structuré sous la forme d'une arborescence qui fournit les rubriques et sous-rubriques codifiées sur quatre caractères numériques ; chacune correspond à un thème spécifique.

Les documents ont été identifiés et triés dans 70% des bureaux. Ceux qui sont périmés ont fait l'objet de destruction à hauteur de 60% du volume estimé (Cf. 3C2). Dans la même proportion, les documents en cours de validité ou dont l'utilité administrative est justifiée ont été classés puis rangés dans les meubles et locaux adaptés à leur bonne conservation.

De 2013 à 2017, 50 536 kg de documents périmés ont été incinérés ou broyés afin d'éviter toute utilisation inopportune ou l'encombrement de l'espace de travail.

Les masses documentaires annuelles détruites sont :

### Evolution des documents périmés

| Années                            | 2013  | 2014   | 2015  | 2016  | 2017   |
|-----------------------------------|-------|--------|-------|-------|--------|
| Quantité de documents broyés (Kg) | 3 023 | 14 449 | 8 815 | 8 492 | 15 752 |

Les confettis qui émanent du broyage sont recyclés et servent à la fabrication de cartons alvéolés pour le conditionnement des œufs.

La quasi-totalité des directions disposent d'une salle d'archives intermédiaires répondant aux normes préconisées.

A terme, la Direction Générale prévoit la création d'un centre de dématérialisation de ses archives.

### 3.C.3

#### Suivre les rejets des eaux usées en milieu naturel

La maîtrise des rejets directs dans l'environnement est un enjeu majeur de développement durable pour la SODECI. En effet, avec l'accroissement de l'industrialisation et de l'urbanisation rapide, une plus grande quantité d'eaux usées est rejetée directement dans le milieu récepteur notamment le plan lagunaire d'Abidjan, avec peu de réduction de la charge polluante.

Dans ce contexte, le plan de surveillance des rejets a été renforcé et les résultats sont désormais cartographiés afin de permettre aux Autorités de disposer d'une meilleure information.

Dès 2018 la collaboration avec les différents services de protection de l'environnement, notamment le Centre Antipollution (CIAPOL) va être renforcée afin que les actions conjointes soient plus efficaces et permettent une meilleure protection de l'environnement et en particulier celui du système lagunaire d'Abidjan.

En 2017, un accent particulier a été mis sur les caractéristiques physico-chimiques des eaux rejetées en lagune afin d'identifier les rejets non conformes qui contiennent notamment des eaux

usées d'origine industrielle ou artisanale provenant des bassins versant des réseaux identifiés.

L'examen des résultats de 22 prélèvements a montré un taux de conformité de 9 %, avec des paramètres hors normes suivants :

*DBO5 (demande biologique en oxygène à 5 jours) ;*

*DCO (demande chimique en oxygène) ;*

*MES (matières en suspension) ;*

*NTK (azote total) ;*

*Fer ;*

*Aluminium ;*

*Manganèse ;*

*Hydrocarbures totaux.*

Sur la base de ce constat, la SODECI a formulé différentes recommandations à l'Etat :

*La mise en œuvre d'un plan d'action sur les rejets des industriels dans le réseau d'assainissement avec pour finalité la signature de conventions de déversement spécial imposant des normes de rejets aux industriels ;*

*La construction de stations d'épuration dans les zones de rejets directs identifiées dans le cadre de l'actualisation du schéma directeur de l'assainissement et du drainage du district d'Abidjan à l'horizon 2030.*

Station  
d'assainissement  
Abidjan Plateau

# 3D. LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

## 3.D.1

### Suivre nos émissions de GES

Les émissions de gaz à effet de serre (GES) tels que le dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>), le méthane (CH<sub>4</sub>) et le protoxyde d'azote (N<sub>2</sub>O), dues aux activités humaines, contribuent aux changements climatiques d'origine anthropique, avec potentiellement de graves conséquences sur l'environnement et les sociétés humaines.

Chacun sur la planète doit prendre conscience de ce phénomène. C'est la raison pour laquelle la SODECI a décidé d'initier, en 2016, un inventaire de ses sources d'émission pour bâtir une stratégie de réduction de ses GES.

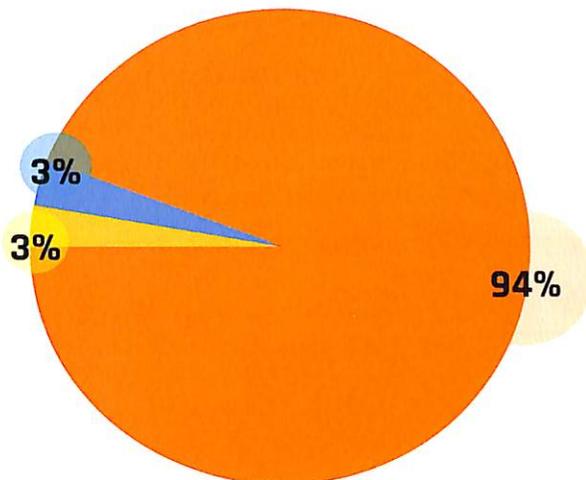
Cette démarche se veut progressive. Elle est menée avec l'appui du Groupe Eranove, actionnaire majoritaire de la SODECI. Le modèle de calcul utilisé est conforme à celui de l'ADEME<sup>9</sup> et sera progressivement étendu à d'autres sources.

Cette année 2017, a été marquée par l'extension du périmètre de comptabilité des GES.

### Evolution des émissions de GES

| Polluants atmosphériques : CO <sub>2</sub> , NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub>                        | 2016       | 2017       |
|---|------------|------------|
| Rejets de gaz à effet de serre (RGAES) hors production électrique (kg CO <sub>2</sub> ) <sup>10</sup> | 82 834 659 | 90 098 588 |

### EMISSION DES GES SODECI 2017



- Energie électrique des sièges, agences, bureaux
- Energie électrique des ouvrages de production d'eau
- Carburant groupes électrogènes
- Production électrique d'origine renouvelable

Ce Bilan GES couvre les émissions directes et indirectes de la SODECI relatives à son système de production et de distribution d'eau potable, où les mesures entreprises ont porté sur :

Les bureaux ;

Les sites de production ;

Les véhicules d'exploitation ;

Les groupes électrogènes.

En 2017, les émissions GES de la SODECI ont été estimées à 90 098 588 Kg eq CO<sub>2</sub>, réparties comme l'indique le schéma suivant :

L'émission des GES est essentiellement liée aux consommations d'électricité des ouvrages de production d'eau potable qui s'établissent à 180 GWh en 2017.

La consommation globale 2017 des 1248 points de livraison est de 197 MW, soit 15,4 milliards de FCFA.

On estime à 1,9 milliard de FCFA le potentiel de réduction de la facture d'énergie en agissant d'une part, sur les consommations spécifiques et d'autre part, sur les contrats d'abonnements et les facteurs de puissance des installations.

Dans une perspective d'économie d'énergie, la SODECI s'est inscrite dans le programme de l'Agence Française de Développement portant sur l'efficacité

9 - Agence de l'environnement et la maîtrise de l'énergie

10 - La formule de calcul utilisée est celle de l'Agence Française de l'Environnement et de la Maîtrise d'Énergie (ADEME)  
L'unité de mesure est en kgCO<sub>2</sub>e.

énergétique : SUNREF. La SODECI a proposé en 2017, cinq projets orientés économie d'énergie dont le projet « d'optimisation de la consommation électrique des ouvrages de production Abidjan ».

Un service dédié à l'optimisation énergétique est en cours de création au sein de la Direction Maintenance du pôle Exploitation compte tenu de l'enjeu environnemental et financier pour l'entreprise.

### 3.D.2

#### Suivre la consommation d'électricité

| Années   | 2016 | 2017 |
|--|------|------|
| Consommation d'énergie totale - GWh                                  | 176  | 203  |
| Consommation d'énergie électrique des sièges, agences, bureaux - GWh | 5,6  | 5,9  |
| Consommation électricité des ouvrages de production d'eau - GWh      | 170  | 197  |

### 3.D.3

#### Efficacité énergétique dans le pompage

La consommation électrique pour la production et la distribution de l'eau potable au niveau de la ville d'Abidjan s'élève à environ 125 GWh, sur un total de 203 GWh pour l'ensemble de la SODECI. Les forages et unités de traitement d'Abidjan et de l'intérieur du pays, représentent 96% des consommations d'énergie de l'Entreprise.

Au cours de son fonctionnement, les caractéristiques du forage de pompage se dégradent; Pour un même volume d'eau pompé sa consommation électrique augmente. On dit qu'il dérive.

Les causes de cette dérive sont diverses :

- Colmatage des crépines ;
- Rabattement de la nappe phréatique ;
- Inadaptation de la pompe aux nouvelles conditions de fonctionnement ;
- Etc...

La SODECI s'est engagée, à l'instar des sociétés du Groupe Eranove, dans une démarche de maîtrise des consommations d'électricité, une des charges les plus importantes de l'entreprise.

Cette action consiste en un suivi périodique de la consommation d'énergie électrique des bureaux et des unités de production d'eau potable : les bureaux, les sièges, les ouvrages de production, etc.

Débutée par des actions de sensibilisation à l'endroit de ses collaborateurs, cette démarche s'est élargie en 2017 avec la quantification des postes de consommation de la SODECI.

Le tableau suivant montre l'évolution de la consommation d'énergie électrique.

Cette situation entraîne un déplacement des points de fonctionnement des pompes des forages qui s'accompagne d'une baisse de débit et d'une hausse des consommations électriques.

Une étude diagnostic approfondie de l'ensemble des 150 forages a donc été initiée afin de déterminer les actions correctives qui permettront de réduire leurs consommations électriques.

**-5%**  
de consommation électrique des forages de la Djibi, site pilote du projet d'efficacité énergétique en 2017



Ce projet, réalisé sur le site pilote de la Djibi, a pour objectif de réduire d'au moins 5% les consommations électriques des forages, tout en les préservant pour une exploitation durable.

Le projet s'est articulé autour des étapes suivantes :

1. Collecte et consolidation des données historiques de chaque forage (dossier technique, consommations électriques, production en m<sup>3</sup>, hauteur de calage, etc.) ;

2. ) Mise en place d'instrumentation pour la mesure des paramètres de fonctionnement (pression de refoulement, niveau statique, niveau dynamique, consommation électrique, volume pompé...);
3. ) Calcul des indicateurs spécifiques de performance afin d'identifier les forages en dérive. Les indicateurs à déterminer sont les suivants :
  - ↳ Rendement de consommation spécifique en Wh/m<sup>3</sup>;
  - ↳ Ratio de performance énergétique en Wh/m<sup>3</sup>/mce;
  - ↳ Débit spécifique en m<sup>3</sup>/h/m;
4. ) Approfondissement du diagnostic sur les forages identifiés par :
  - ↳ Des inspections caméra;
  - ↳ Des mesures piézométriques.
5. ) Engagement de correction par la mise en œuvre selon les résultats obtenus, des actions suivantes :
  - ↳ Régénération de forage;
  - ↳ Redimensionnement de groupe de pompage ou modification de la hauteur de calage de la pompe après réalisation d'essais de pompage;
  - ↳ Adaptation des contrats d'abonnement électrique.
6. ) Evaluation des gains obtenus sur les consommations électriques.

cette phase pilote, les résultats suivants sur les 2 ont été obtenus après la mise en œuvre d'actions correctives :

- ↳ Baisse des consommations électriques de 1,7 MWh à 0,97 MWh ;
- ↳ Baisse de 3% des Wh/m<sup>3</sup> entre 2016 et 2017 ;
- ↳ Réduction annuelle de 43% de la facture d'électricité sur les 2 forages, soit environ 56,3 millions FCFA.

Pour l'ensemble du champ captant qui alimente l'usine, les résultats suivants ont été enregistrés :

- ↳ Réduction globale de 3 % de la facture d'électricité du champ captant, soit un gain d'environ 10,7 millions FCFA ;
- ↳ Maintien des ouvrages dans des conditions de fonctionnement idéales pour garantir leur durabilité.

Pour atteindre une réduction d'énergie d'environ 6% sur l'usine de la Djibi, il est prévu sur la période 2018/2019 :

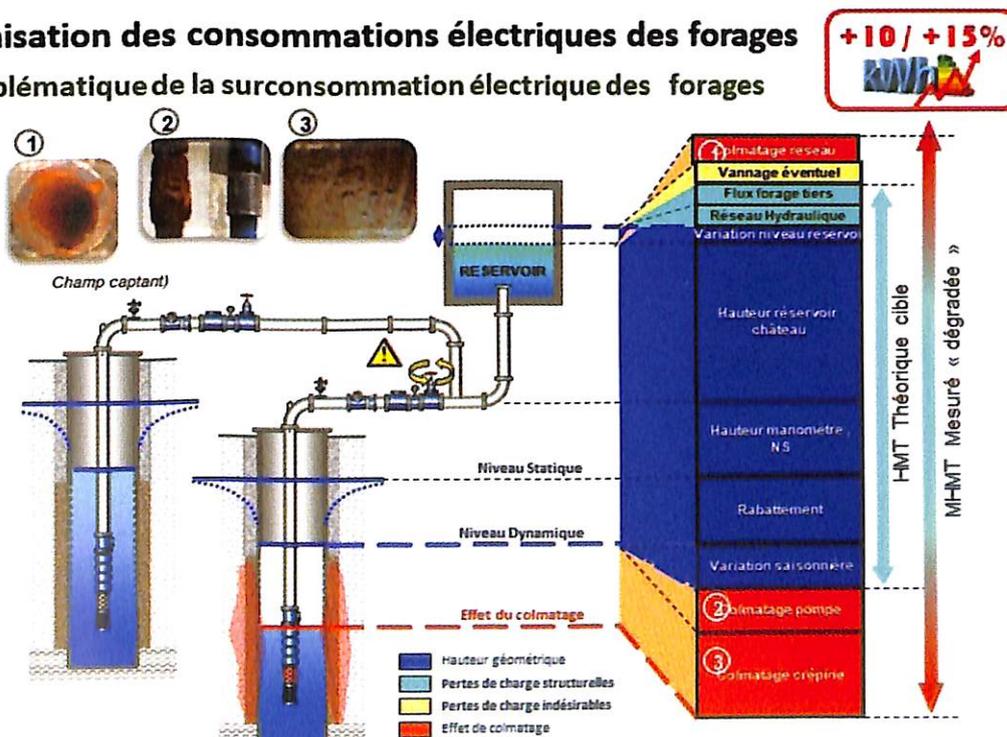
- ↳ De réduire la puissance des moteurs des groupes de pompage en les faisant passer de 110 à 66 kW ;
- ↳ De réaliser 2 forages supplémentaires qui fonctionneront en secours pour maintenir la capacité de production de l'usine.

Après la mise en œuvre des actions, 2 forages sur 7 ont fait l'objet de corrections qui consistaient à redimensionner leurs pompes. Au terme de

Sur la période 2018 à 2023, il est prévu de remplacer l'ensemble des pompes des champs captants d'Abidjan avec comme objectif de réduire de 5% les consommations spécifiques d'énergie des forages.

## Optimisation des consommations électriques des forages

### La problématique de la surconsommation électrique des forages



# 4

## DEVELOPPER LE CAPITAL HUMAIN

La SODECI a placé ses ressources humaines au cœur de sa stratégie, intégrant culture africaine et système de management moderne des entreprises. Elle a érigé la formation, la prévoyance et la protection sociale comme fondations de sa politique de développement.

Ces pratiques sociales sont les garants de ses performances techniques et économiques.

En outre, la SODECI a le souci constant d'offrir à ses collaborateurs des conditions de travail optimales en matière de santé et sécurité. Elle favorise l'emploi permanent, la promotion de l'emploi féminin ainsi que la prévention de toute forme de discrimination.

Par le choix de cette politique sociale favorable à l'épanouissement et au bien-être de ses collaborateurs, la SODECI veut concilier au mieux ses intérêts socioprofessionnels et ceux de ses collaborateurs en vue de continuer à délivrer un service public de qualité à la population ivoirienne.

Cet engagement de performances sociales a pour but de :

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



**2 679**  
collaborateurs en 2017

**86%**  
de collaborateurs  
en CDI en 2017



**99%**  
Taux d'assiduité en 2017

**153 218 heures**  
de formation de nos  
collaborateurs en 2017



**22%**  
de femmes

**28%**  
de femmes  
cadres en 2017



**-22%**  
d'accidents de  
travail en 2017



## Notre création de valeurs

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



# 4A. ENCOURAGER LES EMPLOIS JUSTES ET DURABLES

## 4.A.1

### Profil des emplois

#### Evolution des effectifs

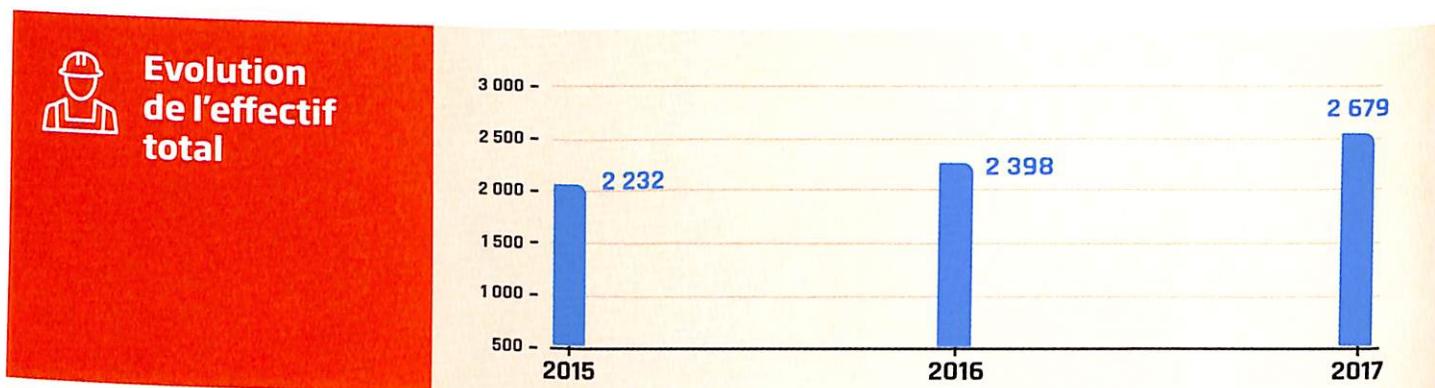
L'année 2017 a été marquée par l'augmentation du nombre de collaborateurs de la SODECI. Cette hausse fait suite à un ajustement des effectifs engendré par le développement de ses activités de production d'eau potable et d'assainissement.



**+11,71%**  
de collaborateurs par rapport à 2016

Au 31 décembre 2017, l'effectif de la SODECI est passé à 2 679 collaborateurs, contre 2 398 en 2016, soit une hausse de 11,71%.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution du nombre de collaborateurs de la SODECI sur les trois exercices passés.



#### Nature des contrats CDD/CDI

Les difficultés en matière d'emploi sont importantes dans la plupart des pays en développement où plus de la moitié des travailleurs, environ un milliard et demi de personnes, occupent un emploi vulnérable. Cependant, l'importance de l'emploi pour l'accomplissement personnel est universellement admise.

En tant qu'employeur, l'entreprise contribue à améliorer le niveau de vie en assurant le plein emploi et sa stabilité. Dans ce contexte, la promotion d'emplois durables est un enjeu prioritaire de développement durable.

A la SODECI, des actions sont déployées pour assurer la stabilité des contrats et garantir des conditions de travail décentes pour l'ensemble des collaborateurs. A cet effet, la relation entre l'entreprise et ses collaborateurs est régie par un contrat de travail formel, avec une priorité accordée aux contrats à durée indéterminée (CDI).



**86%**  
de collaborateurs en CDI en 2017, marque de notre engagement pour l'emploi durable

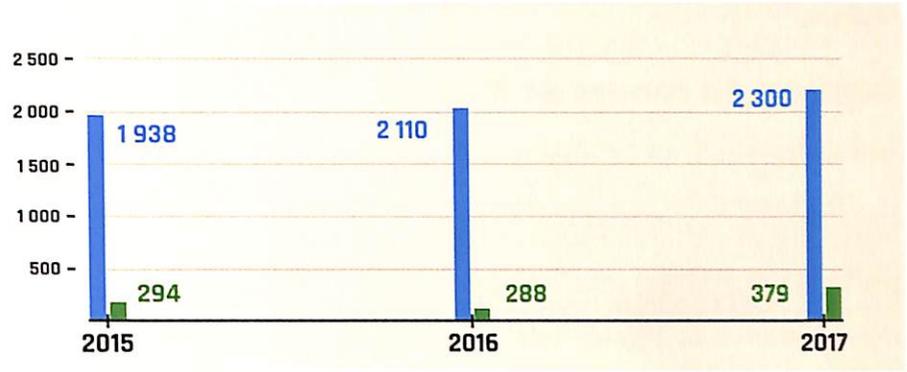
Cette année 2017, la SODECI a enregistré une hausse de 9% de collaborateurs en CDI, passant de 2 110 en 2016 à 2 300 collaborateurs en 2017. Cette hausse s'explique principalement par le passage des collaborateurs en CDI après évaluation des performances et résultats obtenus en contrat à durée déterminée (CDD).

Au cours de cette même année 2017, le nombre des collaborateurs en CDD a augmenté de 31,6 % par rapport à 2016, pour s'établir à 379 collaborateurs, représentant 14,14 % de l'effectif total. Cette hausse s'explique par le recrutement en CDD de collaborateurs en fin de formation initiale.

Le graphique suivant présente l'évolution du nombre de collaborateurs en CDI et en CDD durant les trois exercices 2015 à 2017.

**Evolution de l'effectif CDD/CDI**

- Effectif total CDI
- Effectif total CDD



### Répartition des effectifs par catégorie

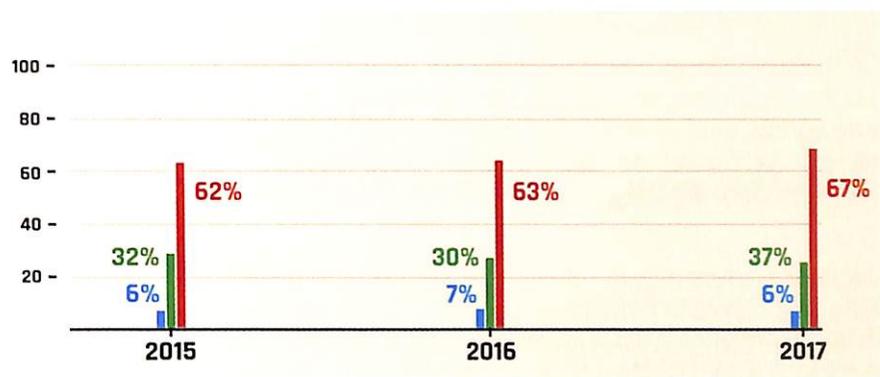
Le déséquilibre des collèges peut être préjudiciable à la performance d'une entreprise. Il est donc important d'assurer la stabilité des effectifs en respectant la structuration des équipes par catégorie : cadres, agents de maîtrise et ouvriers.

Pour cette année 2017, la répartition des collaborateurs a connu une sensible variation. Elle est passée à 6% pour les cadres, 30% pour les agents de maîtrise et 64% pour les employés ouvriers, contre 7% pour les cadres, 30% pour les agents de maîtrise et 63% pour les employés ouvriers en 2016.

Le graphique suivant présente l'évolution des effectifs par collège de collaborateurs sur la période 2015 à 2017.

**Répartition des effectifs par catégorie**

- Effectif total Cadres (CA)
- Effectif total Agents de maîtrise (AM)
- Effectif total Ouvriers Employés (OE)



### Effectifs par tranche d'âge

L'équilibre de la pyramide des âges est une variable essentielle dans la planification des recrutements pluriannuels et des plans de relève.

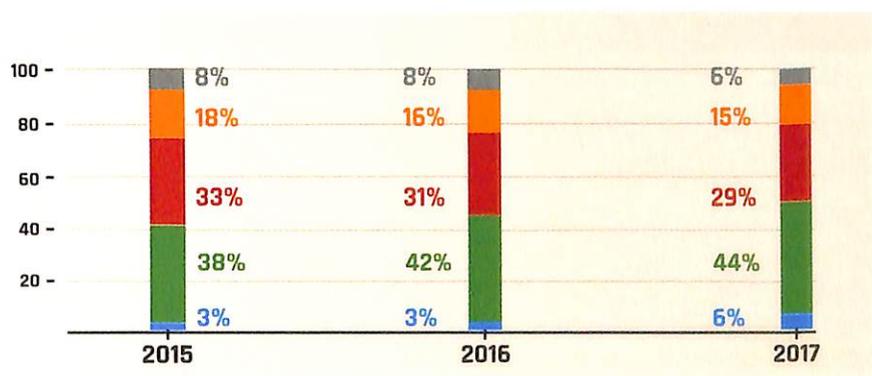
La part des collaborateurs de moins de 36 ans a connu une hausse. Elle est passée de 45% en 2016 à 50% en 2017, soit un rajeunissement de 5% de l'effectif de la SODECI.

L'année 2017 a été marquée par le recrutement d'un grand nombre de jeunes en vue d'assurer l'équilibre des générations et préparer l'avenir.

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

**Répartition des effectifs par tranche d'âge**

- Effectif total 18-25 ans
- Effectif total 26-35 ans
- Effectif total 36-45 ans
- Effectif total 46-55 ans
- Effectif total +56 ans



## 4.A.2

### Gestion du temps de travail

En Côte d'Ivoire, l'article 5 du décret n°96-203 du 07 mars 1996 fixe les dispositions relatives à la durée du temps de travail et sa limitation à 8 heures par jour. La SODECI veille au respect de ces dispositions réglementaires et légales relatives au temps de travail.

Comparativement à l'année 2016, le temps de travail théorique en 2017 est passé à 5 572 213 heures toutes catégories confondues. Ce temps est en hausse de 11,7% par rapport à 2016 où il était de 4 987 744 heures toutes catégories confondues. Cette hausse s'explique essentiellement par l'augmentation du nombre de collaborateurs de la SODECI.

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

#### Evolution du temps de travail

| Années                                     | 2015      | 2016      | 2017      |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Temps de travail (Heures)                  | 4 642 471 | 4 987 744 | 5 572 213 |
| Temps théorique Cadres (Heures)            | 284 955   | 330 708   | 357 753   |
| Temps théorique Agent de maîtrise (Heures) | 1 466 372 | 1 487 172 | 1 462 212 |
| Temps théorique Ouvriers Employés (Heures) | 2 891 144 | 3 169 860 | 3 752 248 |

#### Suivi des heures supplémentaires

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

Dans sa dynamique de maîtriser le volume d'heures supplémentaires de ses collaborateurs et se conformer à la réglementation, la SODECI a poursuivi en 2017 les actions suivantes :

*Sensibilisation des différents collaborateurs, principalement les hiérarchies, au respect de la réglementation dans la gestion des heures supplémentaires ;*

*Regroupement des heures supplémentaires par typologie afin de mieux affiner les analyses à l'attention des hiérarchies ;*

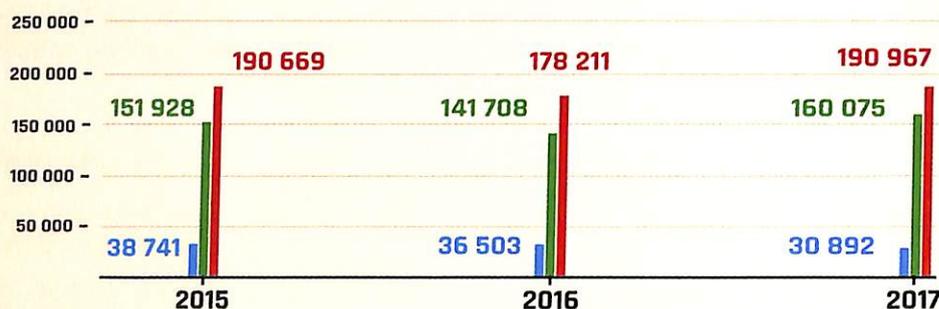
*Filtrage des heures supplémentaires selon les motifs et les plages horaires ;*

*Rédaction d'un accord d'établissement en attente de validation avec les partenaires sociaux.*



#### Evolution des heures supplémentaires

- Temps de travail supplémentaire Agents de Maîtrise (H)
- Temps de travail supplémentaire Ouvriers Employés (H)
- Total (H)



#### Sensibiliser les collaborateurs à la prise de congés

La réglementation ivoirienne établit le droit de jouissance aux congés annuels pour tout travailleur ayant justifié d'une durée de service effective égale à un an. Toutefois, pour répondre aux impératifs de services, certains collaborateurs de la SODECI ont accumulé un niveau de congés élevé. Cette situation

peut être préjudiciable à la santé du collaborateur, et affecte la trésorerie de l'entreprise eu égard aux provisions allocations congés élevées.

Afin de corriger progressivement cette situation, la SODECI a initié des actions portant essentiellement sur :

*La publication d'une note de la Direction Générale fixant le nombre de jours maximal de congés à 15 jours au 31 décembre de chaque année ;*

*La sensibilisation des collaborateurs à la prise des congés ;*

*L'élaboration d'une procédure de gestion des congés.*

Ces actions ont permis à la SODECI de réaliser une baisse du solde des jours de congés et des allocations de congés.

### Suivi des taux d'assiduité et d'absentéisme

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

## Evolution du taux d'absentéisme et d'assiduité

| Années             | 2015  | 2016 | 2017 |
|--------------------|-------|------|------|
| Taux d'absentéisme | 0,91% | 1%   | 1%   |
| Taux d'assiduité   | 99%   | 99%  | 99%  |

### 4.A.3

#### Garantir une rémunération juste et compétitive

La SODECI pratique une politique salariale juste, compétitive et attractive. Le salaire comporte une part fixe réglementaire et une part variable qui permet de tenir compte des performances individuelles de chaque collaborateur et des avantages en nature.

En 2017, la masse salariale a connu une progression de 2,36% par rapport à 2016, passant de 13,09 milliards de francs CFA à 13,4 milliards de francs CFA. Cette hausse s'explique essentiellement par l'accroissement des effectifs, des départs anticipés et départs normaux à la retraite.



**Le salaire annuel moyen des ouvriers employés représente 5,27 fois la valeur du salaire minimum interprofessionnel garanti (SMIG) de la Côte d'Ivoire**

En 2017, le salaire annuel moyen des cadres s'établit à 14 455 211 francs CFA. Il représente 2,23 fois celui des agents de maîtrise qui s'élève à 6 467 885 francs CFA. Quant au salaire annuel moyen des ouvriers employés, il s'élève cette année à 3 801 129 francs CFA, soit 5,27 fois la valeur annuelle du salaire minimum interprofessionnel garanti (SMIG). L'analyse du salaire annuel brut

moyen par catégorie ainsi réalisée, traduit la volonté de la SODECI de garantir à ses collaborateurs une rémunération équitable et attractive.

### 4.A.4

#### Budget familial et cadre de vie

Face aux risques de surendettement de ses travailleurs, la SODECI, à travers sa politique de responsabilité sociétale des entreprises, a initié le projet Budget Familial et Amélioration du Cadre de vie (BFCV) afin d'aider ses travailleurs à maîtriser la gestion de leurs revenus et d'être plus productifs.

De façon concrète, le projet budget familial et amélioration du cadre de vie vise à assurer la formation, l'encadrement des agents de la SODECI à la gestion de leurs revenus, à l'importance de l'épargne, à la création d'activités génératrices de revenus (AGR), et à la gestion de leur cadre de vie.

Cette année 2017, les agents SODECI des sites pilotes Direction Régionale Abobo (DRABO), Direction Régionale Abidjan Nord-Est (DRANE), Direction Régionale Est (DREST), Direction Régionale Centre Sud (DRCR) et Direction Régionale Sud-Ouest (DRSO) ont été formés à élaborer des prévisions budgétaires à l'aide d'un tableau de prévisions. Il s'est agi également de leur inculquer la culture de l'épargne et la création d'activités génératrices de revenus. Enfin, ils ont été sensibilisés à la bonne tenue du cadre de vie.

**Performances  
atteintes  
dans le cadre  
du projet  
BFCV**

| Sites pilotes | ACTIVITES  |                          |                           |                      | Nombre d'agents formés | Observation |
|---------------|------------|--------------------------|---------------------------|----------------------|------------------------|-------------|
|               | Lancement  | Formation des formateurs | Evaluation des formateurs | formation des agents |                        |             |
| DRSO          | juin-12    | 2012                     | 2013-2014                 | 2014                 | 101                    | achevé      |
| DRANE         | 19-juin-12 | juin 2012-sept 2013      | 20-nov-15                 | déc-15               | 88                     | achevé      |
| DRABO         | 27-mai-14  | 27-mai-14                | 20-nov-15                 | déc-15               | 97                     | achevé      |
| DRCS          | 28-nov-13  | juil-15                  | 1er au 03 oct. 2015       |                      |                        | non achevé  |
| DREST         | 27-mars-14 | 15 avril-30 mai 2014     | 28-29sept 2015            |                      |                        | non achevé  |
| <b>TOTAL</b>  |            |                          |                           |                      | <b>286</b>             |             |

Sur les cinq (05) Directions Régionales (DR) engagées dans le projet Budget familial, trois Directions Régionales ont terminé le processus et deux Directions Régionales (DR), notamment la DRCS<sup>11</sup> et la DREST<sup>12</sup> n'ont pas encore effectué le déploiement de la formation à l'ensemble de leurs collaborateurs. A ce jour, nous notons un effectif de 286 collaborateurs formés au module budget familial et cadre de vie à la SODECI.

La priorité en 2018 sera donnée à la création de modules BFCV au Centre des métiers de l'eau afin de former les nouveaux entrants de 0 à 5 ans pour soutenir le projet en amont.

11 - Direction régionale Centre-Sud

12 - Direction régionale Est



## 4B. RESPECTER LES LOIS NATIONALES ET LES BONNES PRATIQUES INTERNATIONALES

### 4.B.1

#### Application du nouveau code du travail ivoirien

Le Code du travail constitue un outil juridique essentiel pour les employeurs et les salariés puisqu'il renferme l'ensemble des lois, des réglementations ainsi que des décrets d'application relatifs au fonctionnement de l'entreprise.

Il régit l'ensemble des relations entre employeurs et salariés, du début à la fin de la relation de travail. Son application constitue une obligation pour ces deux parties (employeurs et employés).

Dans son rôle d'entreprise citoyenne, la SODECI a initié, depuis 2016, un projet de mise en conformité de ses pratiques par rapport au nouveau code du travail et aux autres textes réglementaires.

Si l'ensemble des décrets d'application est publié, la SODECI entend achever, en 2018, ce projet afin d'être conforme à 100% à la réglementation.

### 4.B.2

#### Lutte contre la discrimination

Le nouveau code du travail ivoirien prévoit des dispositions relatives à la prohibition de la discrimination et du harcèlement sexuel et moral. Cette loi garantit pour les travailleurs, leurs droits et surtout leur protection.

Ainsi, la SODECI a fait du respect de la diversité, ainsi que de la prévention de toute forme de discrimination, des questions importantes de management.

#### Les recrutements

La SODECI a adopté des mesures visant à éradiquer la discrimination dans son processus de recrutement. Ainsi, toutes les étapes du recrutement, de la diffusion de l'offre à partir de canaux accessibles à tous, à la délibération en vue d'opérer le choix définitif des candidats qui se fait de façon collégiale, excluent tout critère discriminatoire.

Les mutations et les promotions du personnel sont également assurées en toute transparence.

La SODECI entend promouvoir l'application de la charte de la diversité en son sein en assurant une plus large diffusion auprès de ses managers.

#### Emploi des femmes

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

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



**+15%**  
de l'effectif féminin de la SODECI par rapport à 2016

En 2017, l'effectif féminin de la SODECI est passé à 590, contre 513 en 2016. Ce qui représente une hausse de 15% par rapport à 2016.

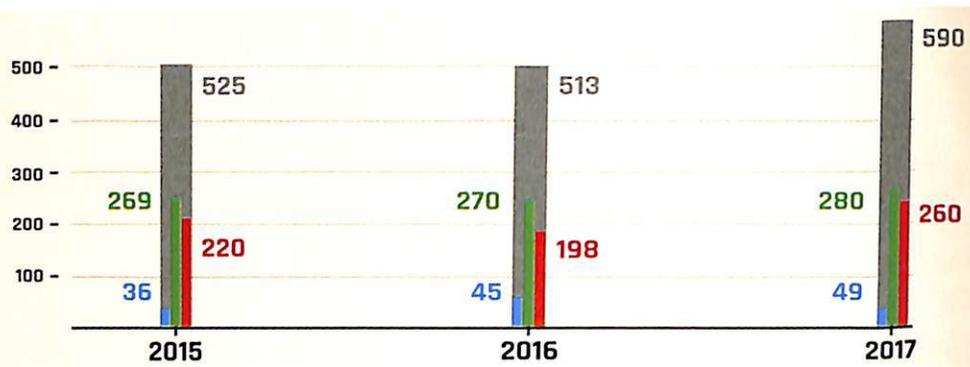


**Le leadership**  
féminin, une réalité à la SODECI

Le nombre de femmes dans les instances de management a également connu une hausse. Il est passé respectivement de 28,3% pour les cadres et 37,7% pour les agents de maîtrise en 2016, à 28,48% pour les cadres et 40% pour les maîtrises en 2017.

Cette évolution démontre l'attachement de la SODECI à donner plus de responsabilité aux femmes et à promouvoir leurs compétences.

Le tableau suivant présente l'évolution des femmes par catégorie de la SODECI de 2015 à 2017.



## 4C. MOTIVER LA PERFORMANCE

### 4.C.1

#### Dispositif d'évaluation annuelle

L'évaluation du rendement est une activité essentielle au développement optimal des ressources humaines de l'entreprise. Elle permet de prendre un temps d'arrêt pour porter un jugement sur la contribution de l'employé à l'atteinte des objectifs de son entreprise au cours d'une période passée, et de faire part des attentes pour la prochaine période en fonction des orientations.

C'est aussi une occasion pour l'employé de donner son opinion sur sa performance et ses aspirations pour l'avenir.

La mise en place d'un processus d'évaluation du rendement vise donc à favoriser une meilleure planification des ressources, et à servir de base à un système de motivation pour l'atteinte des objectifs.

Soucieuse de renforcer le professionnalisme de ses collaborateurs, la SODECI a mis en œuvre un processus de gestion des performances.

La mise en œuvre des différentes étapes de ce processus a permis de ressortir avec efficacité, les actions de renforcement en lien avec les objectifs non atteints qui ont été prises en compte dans le plan de formation.

Pour optimiser son processus, la SODECI a mis en place depuis 2016, un outil d'évaluation en ligne. Cet outil a été utilisé pour les évaluations de 38% de son effectif. Il a permis de réduire le volume de papier utilisé, de fiabiliser les données, de faciliter l'accès, la consolidation et la recherche des données, etc.

En 2018, l'évaluation de l'ensemble des collaborateurs de la SODECI se fera à partir de ce nouvel outil.

### 4.C.2

#### Mécanismes d'incitation économique et non économique des managers & collaborateurs

La santé économique de toute entreprise requiert une forte implication de ses salariés. Cette implication est stimulée par la mise en œuvre d'un système de motivation efficace qui aura un impact important sur la performance de ceux-ci, et par conséquent sur les performances de la société.

Ainsi donc, plusieurs sociétés recourent à des mécanismes d'incitation monétaire et non monétaire pour susciter plus de motivation chez leurs salariés, une ambiance favorable au développement et à l'accroissement de la productivité.

La SODECI, dans sa quête de performance, a mis un accent particulier sur la motivation, le bien-être et l'équilibre social de ses collaborateurs. Elle a ainsi mis en place un ensemble d'actions aussi bien financières que sociales. Ces actions se résument essentiellement par les primes au rendement (prime d'intéressement), la large couverture médicale, la couverture maladie retraite, le fonds social, l'instance de recours social, la formation à la gestion du budget familial, etc.



**98%**  
**de réclamations clients**  
**traitées par le Centre de**  
**relation clientèle en 2017**

Toutes ces actions valent à la SODECI d'être citée en exemple sur le plan national en matière d'actions sociales en faveur de ses salariés.

La SODECI encourage également les managers à la créativité et à la prise d'initiatives incitatives à l'endroit de leurs collaborateurs pour accroître leur performance.

## 4D. PROMOUVOIR LA LIBERTE SYNDICALE ET LE DIALOGUE SOCIAL

Une des conditions essentielles au succès et à la performance d'une entreprise est de maintenir et de développer le dialogue social entre les plus hauts dirigeants et les partenaires sociaux. En privilégiant cette approche comme le moyen d'élaborer des solutions, les dirigeants de la SODECI créent les conditions de confiance avec l'ensemble des partenaires sociaux.

A cet effet, un cadre de dialogue dénommé Cadre de Dialogue Permanent « CDP » a été institué.

Il existe au sein de l'Entreprise 2 syndicats :

*Le SYNASOD créé en 1985 dont le Secrétaire Général est M. ODRE Evariste Daniel*

*Le SYNATRASE créé en 2007 dont le Secrétaire Général est M. LIBRONO Arsène*

Le CDP est composé de 12 membres et présidé par le Directeur des Ressources Humaines (DRH), représentant le Directeur Général de la SODECI. Grâce à cet instrument, les dirigeants de la SODECI et les deux syndicats, le SYNASOD et le SYNATRASE, travaillent en étroite collaboration pour assurer un climat apaisé au sein de l'entreprise. Le CDP se réunit à une fréquence bimestrielle, soit 6 rencontres annuelles.

En 2017, 5 réunions ordinaires ont été organisées et ont porté essentiellement sur :

*La remise aux syndicats pour lecture, du protocole d'accord sur le temps de travail ;*

*La signature d'un protocole relatif à la retraite complémentaire des collaborateurs avec SUNU assurance ;*

*La puissance des nouvelles motos à attribuer aux collaborateurs ;*

*L'implication des syndicats dans la mobilité des collaborateurs ;*

*Les tournées de sensibilisation des syndicats sur l'implication des collaborateurs dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise.*

# 4E. ASSURER UNE PROTECTION SOCIALE A NOS COLLABORATEURS

## 4.E.1

### Mécanismes de protection sociale

#### Fonds social

Le fonds social a été mis en place afin d'apporter une aide financière aux collaborateurs de la SODECI lors d'événements heureux ou malheureux. C'est

un mécanisme inspiré de la culture d'entraide et de solidarité africaine.

Les ressources collectées à fin décembre 2017 s'élèvent à 65 792 000 FCFA, en hausse de 9% par rapport à 2016. Cette augmentation s'explique par la hausse du montant des cotisations qui sont passées de 24 294 en 2016 à 26 135 en 2017.

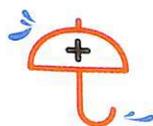
Comme en 2016, les ressources couvrent les emplois avec un solde créditeur de 108 608 000 FCFA.

#### Evolution du fonds social

| Période      | Cotisations agents | Part SODECI        | Total Période      | Période      | Décaissements      | Solde en compte    |
|--------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------------|
| 2015         | 28 921 000         | 24 909 000         | 53 830 000         | 2 015        | 35 145 000         | 18 685 000         |
| 2016         | 33 220 000         | 27 300 000         | 60 520 000         | 2 016        | 43 470 000         | 17 050 000         |
| 2017         | 35 506 000         | 30 286 000         | 65 792 000         | 2 017        | 43 505 000         | 22 287 000         |
| <b>Total</b> | <b>473 617 000</b> | <b>346 200 000</b> | <b>819 817 000</b> | <b>Total</b> | <b>711 209 000</b> | <b>108 608 000</b> |

#### Le régime d'assurance maladie

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



**Le régime d'assurance maladie de la SODECI assure la prise en charge des frais médicaux à un taux variant de 80 à 100%**

Les frais médicaux au 31 décembre 2017 sont estimés à 918 011 016 FCFA, dont 45 638 899 FCFA

de frais tardifs de l'exercice 2016, soit une hausse réelle de 6,17% par rapport à l'exercice 2016. Celle-ci est due à :

- L'augmentation du nombre de grands malades. Cette année, nous avons enregistré une trentaine de cas graves, dont 4 décès ;*
- L'augmentation des coûts des prestations médicales sous la conduite des syndicats du secteur médical. Ce mouvement risque de connaître une accélération en 2018.*

Toutefois, le coût des frais médicaux par agent est de 383 463 FCFA. L'analyse indique une baisse de 2,5% par rapport à 2016, reflétant notamment le rajeunissement des effectifs de la SODECI.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de la dépense d'assurance maladie en fin d'année 2017.

## Evolution de la consommation médicale

| Exercice             | 2015        | 2016        | 2017        |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| Total Frais médicaux | 746 445 442 | 776 024 728 | 918 011 016 |
| Coût par agent       | 378 139     | 393 123     | 383 463     |
| Frais médicaux CA    | 94 748 821  | 88 936 733  | 127 113 513 |
| Frais médicaux AM    | 306 748 428 | 282 708 748 | 359 278 326 |
| Frais médicaux OEC   | 344 948 193 | 404 379 247 | 431 619 177 |

### Couverture maladie à la retraite SODECI

La SODECI apporte, depuis 2006, une assistance à ses retraités à travers la mise en place d'une assurance maladie qui leur est spécialement dédiée. Cette assurance, basée sur le volontariat, couvre les frais de santé des collaborateurs de la SODECI ayant souscrit à ce produit au moment de leur retraite. Un montant mensuel dédié à l'assurance maladie des retraités est prélevé sur le salaire des adhérents.

### La SODECI aux côtés de ses retraités à travers la couverture maladie à la retraite

A fin décembre 2017, le nombre d'adhérents à l'assurance maladie à la retraite est de 87 avec un montant des prestations qui s'élève à 33 554 878 FCFA, contre 29 276 723 FCFA en 2016, soit une évolution de 15%.

### La retraite complémentaire

En plus de la retraite Caisse national de prévoyance sociale (CNPS), les cadres de la SODECI bénéficient d'une retraite complémentaire.

Sur la période 2014-2017, la cotisation retraite complémentaire est en nette progression, en raison de :

↳ *L'évolution de l'effectif des cadres de la SODECI ;*

*Les promotions des collaborateurs cadres ;*  
*La sensibilisation et l'encouragement continu des collaborateurs à augmenter leurs cotisations exceptionnelles pour plus de ressources à la retraite.*

## 4.E.2

### Mécanismes de financements sociaux

#### Fonds commun de placement

Les collaborateurs de la SODECI sont associés au capital de l'entreprise à travers le Fonds commun de placement. Ils mobilisent une épargne leur garantissant de meilleurs revenus à leur retraite. De façon concrète, un montant obligatoire est prélevé sur le salaire de chaque collaborateur en fonction de sa catégorie en vue d'alimenter son épargne sur ce fonds. Les parts fixes et leur montant par collègue sont les suivants :

*OE : 2 parts ; soit 12 400 FCFA ;*  
*Maîtrise : 3 parts ; soit 18 600 FCFA ;*  
*Cadres : 6 parts ; soit 37 200 FCFA.*

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

## Evolution des Fonds communs de placement

| FCP3                            | 2015   | 2016   | 2017   |
|---------------------------------|--------|--------|--------|
| Actif du Fonds (millions F CFA) | 18 152 | 18 203 | 16 493 |
| Valeur liquidative (F CFA)      | 9 218  | 8 833  | 7 727  |

L'actif total du fonds est passé de 18 203 millions de FCFA au 31 décembre 2016, à 16 493 millions FCFA au 31 décembre 2017, soit une dépréciation de 9,39%. Cette variation s'explique essentiellement par la baisse du cours de la valeur SODECI (-30% sur l'exercice).

## La mutuelle des agents de l'eau et de l'électricité (MA2E)

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

Le bilan de 2017 est traduit dans le tableau ci-dessous. Comme en 2016, les ressources demeurent, cette année, supérieures aux emplois.

### Evolution de la MA2E

| Situation MA2E EN FCFA  | 2015<br>Montant cumulé<br>(FCFA) | 2016<br>Montant cumulé<br>(FCFA) | 2017<br>Montant cumulé<br>(FCFA) |
|-------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Epargne collectée       | 690 133 000                      | 606 071 000                      | 819 109 552                      |
| Remboursement Prêts     | 578 143 000                      | 822 731 000                      | 908 198 791                      |
| <b>TOTAL RESSOURCES</b> | <b>1 268 276 000</b>             | <b>1 428 802 000</b>             | <b>1 727 308 343</b>             |
| Prêts Accordés          | 891 122 000                      | 1 038 033 000                    | 957 826 000                      |
| Remboursement d'épargne | 144 302 000                      | 198 594 000                      | 378 273 056                      |
| <b>TOTAL EMPLOIS</b>    | <b>1 035 424 000</b>             | <b>1 236 627 000</b>             | <b>1 336 099 056</b>             |



# 4F. GARANTIR LA SANTE ET LA SECURITE AU TRAVAIL

## 4.F.1

### Assurer un cadre de travail sain à nos collaborateurs

Les transformations du système productif et l'évolution des formes d'emploi, avec leurs corollaires de risques professionnels en termes de santé et de sécurité des travailleurs, demeurent une préoccupation majeure pour toute entreprise responsable.

L'impact socio-économique résultant de l'altération de la santé des travailleurs et de leurs conditions de travail impose la mise en place d'une politique de gestion efficace de la santé et de la sécurité.

La SODECI s'inscrit pleinement dans cette vision à travers l'axe 5 de sa politique et stratégie 2017-2022 « Renforcer le professionnalisme et le bien-être de nos collaborateurs ».

### Séance de formation sur les risques d'incendies

En 2017, à travers son service médical du travail, la SODECI a réalisé plusieurs actions de santé et de sécurité :

### Surveillance annuelle de la santé des travailleurs

Dans le cadre de cette surveillance annuelle de la santé des collaborateurs de la SODECI, des visites médicales systématiques ont été organisées. L'objectif visé est d'améliorer et de stabiliser la santé des travailleurs de la SODECI.

**96,5%**  
de participation des collaborateurs SODECI à la visite médicale en 2017



En 2017, sur 2 679, 2 585 agents de la SODECI ont effectué la visite médicale. Ce qui constitue un taux de participation global de 96,5%.

### Evolution des visites médicales annuelles

|  | 2016  | 2017  |
|--|-------|-------|
| Effectif                                 | 2 385 | 2 679 |
| Agents ayant effectué la visite médicale | 2 289 | 2 585 |
| Taux de participation                    | 96%   | 96,5% |

### Lutte contre les maladies chroniques

La SODECI s'est engagée dans la lutte contre les maladies chroniques en son sein. Pour ce faire, l'entreprise a organisé cette année 2017, des

actions de sensibilisation éclatées et de dépistage de maladies chroniques telles que l'hypertension artérielle, l'hépatite B, le diabète, etc. Le tableau ci-dessous présente le taux de collaborateurs atteints par ces maladies :

**Taux de collaborateurs atteints par des maladies chroniques**

|                                | 2017  |
|--------------------------------|-------|
| Hypertension artérielle        | 13%   |
| Troubles musculo-squelettiques | 9%    |
| Taux de participation          | 96,5% |

**Lutte contre l'épidémie de « Dengue »**

Au cours de l'année 2017, une épidémie de DENGUE est apparue dans différentes zones du pays, notamment à Abidjan. La Dengue est une maladie virale transmissible par piqûre de moustique.

En vue d'accompagner le plan d'action mis en place au niveau national pour faire face à cette épidémie et empêcher la contamination des agents de la SODECI, l'entreprise a mis en place un comité de prévention SMT/DRH.

Ce comité a élaboré un plan d'action articulé autour des axes suivants :

- Formation du personnel médical ;*
- Sensibilisations des collaborateurs à travers des tournées ;*
- Hygiène du cadre de vie et des conditions de travail ;*
- Dispositif de diagnostic et de prise en charge adéquate.*

Toutes ces mesures ont permis d'éviter la contamination des travailleurs de la SODECI.

**Lutte contre le SIDA**

Reposant sur un engagement fort de la Direction Générale à travers la signature de la charte de bonne conduite face au fléau du VIH/SIDA, les actions du comité de lutte contre le Sida à la SODECI (COSIDAS) se poursuivent régulièrement dans l'ensemble de l'entreprise.

La politique globale et totale de prise en charge avec appui nutritionnel, a permis d'améliorer considérablement la santé des travailleurs vivant avec cette maladie. En 2017, 1611 collaborateurs ont été volontairement dépistés.

**Activités curatives**

La fréquentation des centres médicaux de la SODECI a augmenté considérablement. On enregistre 18 232 consultations en 2017, contre 14 611 en 2016, soit une hausse de 24,78%.

**18 232**  
 **consultations dans les centres médicaux SODECI en 2017**

Le tableau ci-après présente l'évolution du nombre de consultations dans les infirmeries de la SODECI.

**Evolution du nombre de consultations dans les infirmeries de la SODECI**

| Années         | 2015          | 2016          | 2017          |
|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Agents         | 9 310         | 9 763         | 11 414        |
| Conjoints (es) | 1 437         | 1 156         | 1 720         |
| Enfants        | 2 810         | 2 800         | 3 589         |
| Stagiaires     | 943           | 892           | 1 509         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>14 500</b> | <b>14 611</b> | <b>18 232</b> |

La politique sociale de la SODECI qui privilégie les consultations médicales internes explique en partie cette hausse. L'augmentation des effectifs de l'entreprise, la décentralisation des activités du Service médical du travail (proximité), le renforcement de l'équipe médicale en sont également des raisons.

Les affections courantes regroupent respectivement le paludisme (46%), les affections respiratoires (19%), les troubles digestifs (9%), urogénitales (5%) dermatoses (3%) et autres (18%).

Le renforcement des actions de lutte contre ces maladies avec un accent particulier pour le paludisme devra permettre d'infléchir leur évolutivité et réduire ainsi leurs impacts.

## 4.F.2

### Promouvoir la sécurité au travail

#### Sensibiliser nos collaborateurs en matière de sécurité

La santé et la sécurité au travail sont des préoccupations majeures pour les dirigeants de la SODECI. En effet, l'impact financier et social

#### Evolution des taux de fréquence et de gravité

| Années            | 2015  | 2016 | 2017 |
|-------------------|-------|------|------|
| Taux de fréquence | 10,81 | 6,39 | 4,53 |
| Taux de gravité   | 0,3   | 1,38 | 0,11 |

Les accidents de service en circulation sont de loin la première cause des accidents de travail à la SODECI avec un pourcentage de 72%.

Les actions de sensibilisation des collaborateurs en matière de prévention et de sécurité ont permis à la SODECI de réduire considérablement son taux de gravité, passant de 1,38 à 0,11 en 2017, soit une baisse de 1,27 par rapport à 2016. Le taux de fréquence des accidents est également en baisse par rapport à 2016. En 2017, il s'élève à 4,53 contre 6,39 en 2016, soit une baisse de 1,86.

des blessures et décès d'origine professionnelle peut grever la performance socio-économique de l'entreprise. En outre, au-delà des impératifs humains et sociaux, ces sujets constituent des risques juridiques et d'image pour l'entreprise. La mise en place d'un système de gestion de la santé, sécurité au travail peut donc contribuer de manière efficace à réduire, anticiper les risques pour enfin accroître la productivité de l'entreprise.



### Prévenir

**nos risques de santé et sécurité au travail afin d'accroître la productivité de l'entreprise**

En 2017, la sous-direction, prévention et conditions de travail de la SODECI a réalisé plusieurs actions dans le cadre de ses activités Santé sécurité au travail (SST). Elle a poursuivi ses actions de sensibilisation des collaborateurs avec notamment, le renforcement de la culture de la prévention à travers l'animation des quarts d'heure sécurité sur tous les sites SODECI.

#### La formation en sécurité routière.

A fin décembre 2017, la SODECI a enregistré 25 cas d'accidents de travail, contre 32 en 2016. Ce qui représente une baisse de 22% par rapport à 2016.

Afin de réduire davantage ces accidents en 2018, les mesures suivantes ont été prises:

*Mise en place d'un plan d'action spécifique à la sécurité routière au profit du personnel nouvellement doté de moto ;*

*Poursuite des campagnes de sensibilisation du personnel sur les risques liés aux métiers opérationnels ;*

*Inspections des lieux et conditions de travail réalisées conjointement avec la médecine du travail ;*

*Déploiement sur tous les sites, de registres d'enregistrement des presqueaccidents<sup>13</sup>.*

13 - Evénement inattendu et soudain, mais qui n'entraîne aucun dommage, d'altération de la santé ou de lésions

### Dispositif de lutte contre les incendies

Dans le cadre de ses activités de prévention et de sécurité, la SODECI a mis en place un dispositif de lutte contre les incendies. La prise en compte du risque incendie en prévention est essentielle pour éviter la fermeture temporaire ou définitive de l'établissement à la suite d'un sinistre.

En tant qu'entreprise soucieuse du bien-être de ses travailleurs et de leurs conditions de travail, la SODECI teste son dispositif anti-incendie à son siège. C'est dans cette optique que le 18 juillet 2017, la Sous-Direction Prévention Sécurité et Santé au

Travail a initié une action de simulation d'incendie dans l'immeuble de la SODECI pour tester l'efficacité de son dispositif de prévention et de lutte contre les incendies. Cette opération a été supervisée par les spécialistes du feu du GSPM (Groupement des Sapeurs-Pompiers Militaires de la Côte d'Ivoire).

Cette simulation d'incendie au siège a permis de rappeler aux collaborateurs de la SODECI les gestes précis à adopter en cas de situation réelle d'incendie. Ce qui permettra de circonscrire rapidement l'incendie et de réduire les risques de blessures et de décès dus à ce sinistre.



Formation sur les risques d'incendies



## FORMER NOS COLLABORATEURS AU BIEN-ÊTRE

Se conformant à l'axe 5 de la politique et stratégie de la SODECI relatif au renforcement du bien-être des collaborateurs, la direction des ressources humaines, à travers son centre de formation, a mis en place un vaste programme de formation et de coaching dénommé «BIEN-ÊTRE».

L'objectif clairement affiché est de permettre aux collaborateurs de la SODECI, ainsi qu'à leur famille, d'améliorer leur santé par l'adoption de saines habitudes de vie.

Maîtriser son apport calorifique, quotient nutritionnel, pratique régulière et modérée du sport, yoga, bonne disposition mentale, sont autant d'actions qui sont développées par ce programme.

C'est à juste titre que le lancement du programme le 04 février 2017 a enregistré la participation du Directeur Général, M. Basile EBAH. Étaient également présentes à ce lancement plus de 300 personnes. Ce qui démontre l'intérêt accordé par les collaborateurs de la SODECI à ce programme Bien-Être.

Le programme se déploie à travers des formations, des E-Bulletins Bien-être, des pauses café « wellnes » lors des formations et réunions opérationnelles et des repas équilibrés à la cantine du centre de formation.

# 4G. INVESTIR DANS LA FORMATION

## 4.G.1

### Démarche compétences

L'évolution de l'environnement économique appuyée par des exigences de plus en plus accrues des clients, obligent les entreprises à proposer des produits et services de qualité. Ces exigences de performance reposent essentiellement sur les compétences de leurs ressources humaines pour lesquelles ces entreprises doivent mettre en place des politiques anticipatrices.

Cette gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est le gage de leur performance à long terme car elle leur permettra de se doter d'expertises indispensables à l'atteinte de leurs objectifs économiques, sociaux et environnementaux.

La SODECI s'est appropriée cette stratégie et l'a inscrite dans sa politique et stratégie 2017-2022 en son axe 5 qui met l'accent sur le « renforcement du professionnalisme de ses collaborateurs ».

Elle poursuit, pour ce faire, la mise en œuvre du projet démarche compétences, une politique ambitieuse de développement des compétences initiée par Eranove, son actionnaire principal depuis 2012. La SODECI souhaite ainsi offrir à ses collaborateurs, les conditions professionnelles de qualité pour assurer sa croissance à long terme.

L'objectif du projet étant de disposer en 2018, d'un référentiel de compétences et d'un cursus de formation associé à chacun des emplois de ce référentiel.

En 2017, les travaux ont permis d'achever la production des référentiels de toutes les structures supports, soit 100% des référentiels de la SODECI traités. Ce sont 24 métiers correspondant à 92 référentiels de compétences qui ont été identifiés et mis à la disposition des différents pôles de la société. Ces référentiels feront l'objet d'une validation par les DGA de pôle en 2018.

Une évaluation complète des compétences de tous les collaborateurs pourra donc être réalisée dans la deuxième moitié de 2018 après les phases de déploiement des livrables et de formation des évaluateurs. La réussite de cette étape et les résultats qui en découlent permettront de développer d'autres outils tels que la gestion des potentiels et des talents, permettant une réelle gestion prévisionnelle des emplois.

## 4.G.2

### Formation de nos collaborateurs

La SODECI s'est engagée à développer les compétences de ses collaborateurs et accroître ainsi leur professionnalisme. Le principal levier pour atteindre cet objectif est la formation.

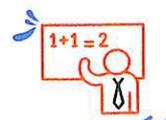
**Développer**  
les compétences de nos  
collaborateurs pour accroître  
leur professionnalisme



Avec le Centre des Métiers de l'Eau (CMEAU), son centre de formation, ainsi que des cabinets de formation externes, la SODECI s'investit à délivrer une formation de qualité qui réponde aux besoins d'initiation, de reconversion ou de perfectionnement de ses collaborateurs. Les formations données touchent les domaines tels, la maintenance de nos ouvrages de production d'eau, les travaux d'Alimentation en Eau Potable (AEP), la gestion de la clientèle, la facturation et les domaines liés au management et la gestion des hommes.

En 2017, les dépenses de formation de la SODECI s'établissaient à 199 186 528 FCFA, contre 210 920 167 FCFA en 2016, soit une baisse de 5,6%.

**+95,9%**  
d'heures de formation  
à l'attention de nos  
collaborateurs par rapport à  
2016



Pour les trois types de formation proposés au CMEAU, la SODECI a enregistré 153 218 heures de formation dispensées, contre 6 282 heures en 2016, soit une hausse de 95,9%.

Cette évolution est due essentiellement à la formation initiale de nouveaux embauchés et à la formation continue, en témoigne le tableau ci-dessous.

En 2017, 981 collaborateurs ont été formés, contre 720 collaborateurs en 2016, soit une hausse de 36% par rapport à 2016.

### Evolution de la formation des collaborateurs SODECI

|                           | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------------------|------|------|------|
| Formation initiale        | 264  | 26   | 382  |
| Formation de reconversion | 65   | 30   | 28   |
| Formation continue        | 454  | 664  | 571  |
| Total                     | 783  | 720  | 981  |

Par ailleurs, la SODECI s'inscrit dans une démarche d'amélioration et d'extension des domaines de formation.

projets majeurs tels que la télé relève, l'E-learning, la régularisation des pressions, et les techniques de recherche de fuites et compétences nécessaires à la SODECI.

A cet effet, pour 2018, le plan de formation a été conçu afin d'accompagner l'entreprise dans sa révolution technologique, notamment dans des



Formation  
opérationnelle à  
l'utilisation de la  
cartographie



## POLE D'EXCELLENCE CENTRE DES METIERS DE L'EAU (CMEAU)

Créé en 1980, le Centre des Métiers de l'Eau (CMEAU), situé sur l'axe Abidjan-Dabou, est une structure de formation de la Société de Distribution de l'Eau de Côte d'Ivoire (SODECI) qui contribue, depuis bientôt 40 ans, au renforcement des compétences des agents de la SODECI.

Le CMEAU est doté de salles de cours, d'hébergement, d'un service de restauration, d'un centre de documentation et d'information, d'un service médical et social.

### CMEAU, un pôle d'excellence

Le développement du capital humain fait partie de l'Objectif de développement durable n°4 dédié à l'éducation en 2015.

Dans ce contexte d'engagement international, le Groupe Eranove et ses filiales ont ainsi initié dès 2013, le projet « pôle de compétences » couvrant les secteurs de l'électricité et de l'eau.

A travers ce projet, le groupe Eranove entend développer, renforcer et pérenniser les compétences de ses collaborateurs et d'autres parties prenantes extérieures.

Les objectifs affichés sont entre autres :

*De favoriser l'émergence des savoirs du futur, former des spécialistes et des experts de demain dans le secteur de l'eau potable et de l'assainissement ;*

*D'« assurer l'accès de tous à une éducation de qualité et promouvoir les*

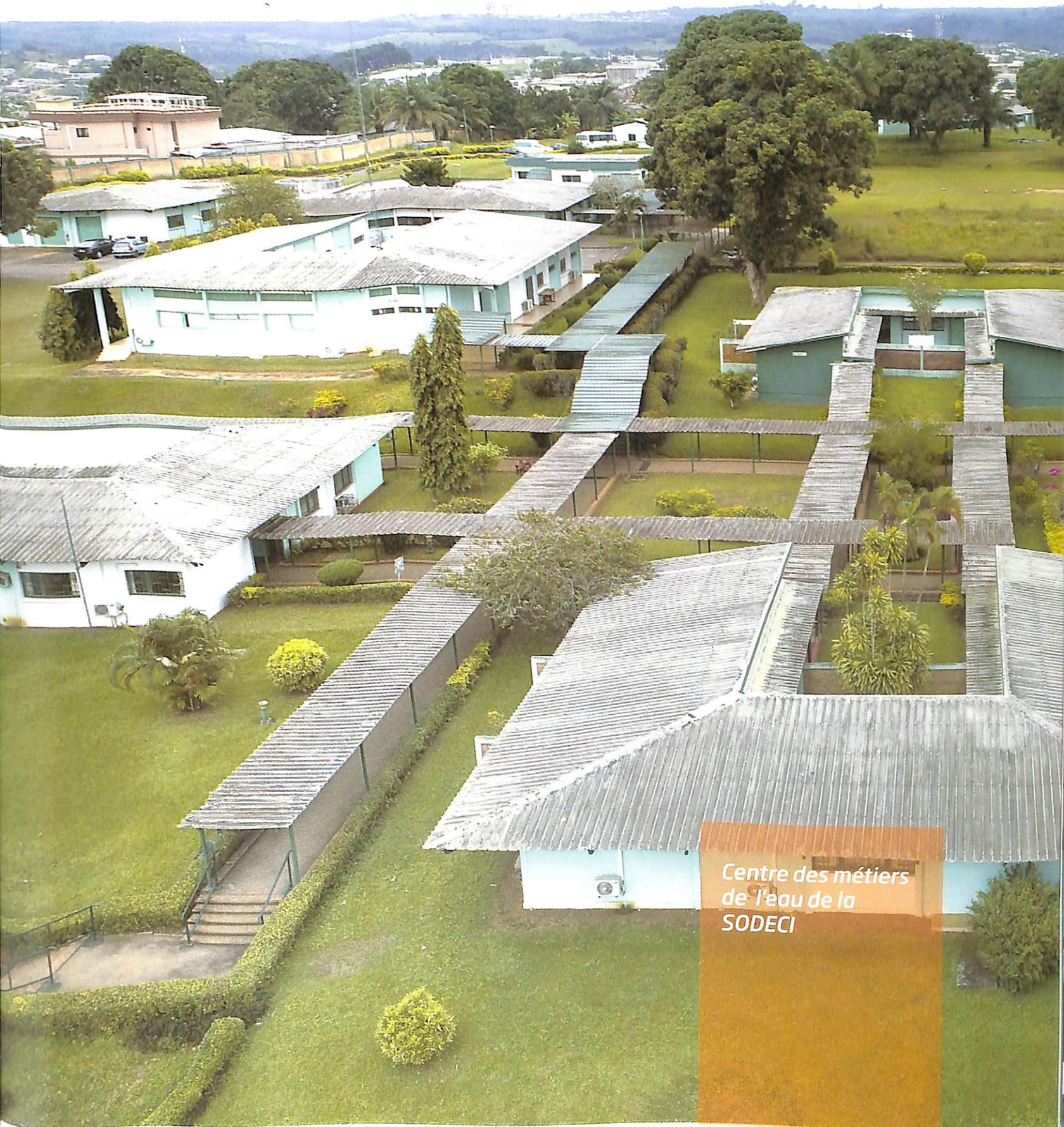
*possibilités d'apprentissage tout au long de la vie » ;*

*De « promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable ».*

Pour mener à bien ce projet, des équipes de consultants internes et des groupes de travail ont été créés.

A la SODECI, ce projet a permis de définir des périmètres métiers et emplois pour l'eau potable (4 métiers et 18 référentiels emplois) et de l'assainissement (2 métiers et 8 référentiels emplois).

Son déploiement est en cours sur le terrain.



Centre des métiers  
de l'eau de la  
SODECI

## **5A. DEVELOPPER DES PARTENARIATS POUR RENDRE ACCESSIBLES LES SERVICES ESSENTIELS A LA VIE**

En tant qu'entreprise citoyenne, la SODECI marque son attachement à la promotion de l'excellence à travers des partenariats avec des institutions de formation locales de renom.

Depuis 2017, l'entreprise veut par ces partenariats, œuvrer au développement des compétences nationales, et offrir des opportunités professionnelles aux étudiants après leur formation universitaire.



**Rendre accessible  
notre expertise aux jeunes  
diplômés ivoiriens**

Elle a, pour ce faire, procédé le 13 juillet 2017 à la signature d'une convention avec l'Institut National Polytechnique Houphouët Boigny (INPHB) de Yamoussoukro, un établissement d'élite formant des ingénieurs de haut niveau en Côte d'Ivoire.

Cet accord entre ces deux entités vise à renforcer les synergies d'actions au profit des étudiants de l'INPHB et à leur offrir des outils et compétences nécessaires à leur insertion socio-professionnelle.

Il facilitera, à cet effet, l'accès des étudiants à l'expertise développée par la SODECI dans le secteur de l'eau potable et de l'assainissement d'une part et d'autre part, il renforcera leur développement personnel par leur familiarisation avec le milieu professionnel.

La SODECI entend poursuivre ce type d'initiative afin d'accompagner le développement socio-économique de la Côte d'Ivoire et démontrer ainsi son implication auprès des jeunes diplômés ivoiriens.

*Signature de convention entre la SODECI et l'INPHB*



## 5B. DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

La SODECI maintient le dialogue continu et proactif avec ses parties prenantes. Elle a donc initié, en 2017, des rencontres avec les associations de consommateurs et des leaders communautaires de la commune de Yopougon.

Ce dialogue, gage de stabilité de ses activités, participe à la mise en œuvre de sa politique de co-construction de valeur partagée et au renforcement des liens de proximité avec les communautés d'accueil.

### 5.B.1

#### Echange avec les leaders communautaires de Yopougon

La direction générale de la SODECI a organisé, au Centre des métiers de l'eau (CMEAU), à Yopougon, une rencontre avec les chefs de villages et les présidents de quartiers de cette commune relativement à la desserte en eau potable.

 **Entretenir une communication de proximité avec nos parties prenantes**

Cette séance d'échange, effectuée en présence du Directeur général de la SODECI, M. Basile EBAH et d'une représentante de la direction générale de l'Office national de l'eau potable (ONEP), a fait suite aux manifestations des femmes des quartiers de Wassakara, Académie, Lokoua, à cause des interruptions de service. La rencontre visait à recueillir leurs préoccupations et suggestions en vue de définir des axes d'engagements pour améliorer les services d'eau potable dans ces localités.

Plusieurs solutions à court et moyen terme ont été proposées par le Directeur Général de la SODECI, dont la fourniture d'eau par camion-citerne et la construction de forage en vue de renforcer la desserte en eau potable de la ville d'Abidjan.

### 5.B.2

#### Visite des associations de consommateurs à l'usine de production de compteurs de la SODECI

La transparence est l'un des sept (7) principes de gouvernance de la norme ISO 26000<sup>14</sup> qui suggère à toute entreprise de diffuser de manière claire et exhaustive ses politiques, décisions et activités, de même que leurs effets connus et probables sur la société et l'environnement.

A cet effet, les entreprises pourront rendre disponibles, accessibles et compréhensibles leurs informations - sous réserve de leur caractère exclusif et/ou stratégique - à l'ensemble de ses parties prenantes.

Conformément à ce principe de transparence et à la **Loi n° 2016-411** relative au système de métrologie nationale, la Société de distribution d'eau de Côte d'Ivoire (SODECI) a ouvert, le 13 décembre 2017, les portes de son usine d'assemblage et de réhabilitation de compteurs (SOCA), sise en zone industrielle de Yopougon, aux associations de consommateurs.

Cette visite guidée faisant suite aux plaintes, préoccupations et réserves de certaines associations de consommateurs sur les résultats de vérification des compteurs d'eau potable, s'est déroulée en compagnie des Directeurs Généraux de l'Office national de l'eau potable (ONEP), BERTE Ibrahiman et de la SODECI, EBAH Basile, du Directeur de la métrologie, du contrôle, de la qualité et de la répression des fraudes du ministère du commerce, KOUASSI YAPI Georges.

La visite guidée a permis à l'ensemble des personnes présentes de comprendre le processus de fabrication et de réparation des compteurs, de même que les innovations apportées par la SODECI pour encore assurer la qualité de la métrologie et la satisfaction de ses clients.

14 - Norme sur la responsabilité sociétale des entreprises, adoptée en 2010

# 5C. REpondre aux enjeux de sAnte Publique

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

### Une eau de qualité irréprochable aujourd'hui et demain

La SODECI est responsable de la qualité de l'eau délivrée à ses clients. Elle renforce ses actions pour fournir une eau potable conforme aux critères physico-chimiques et microbiologiques de potabilité. La SODECI effectue à cet effet un ensemble de contrôles continus de la qualité de l'eau sur toute sa filière (du point de captage de la ressource au robinet du consommateur, en passant par le réseau de distribution et les réservoirs de stockage).

La conception de son plan de surveillance est réalisée en se basant sur les directives de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) pour l'eau de boisson, la structuration et l'état des réseaux de distribution ainsi que le volume global produit et la population desservie. La conception du plan est du ressort de la Direction Qualité Eau (DQE) de la SODECI.

L'Etat, par l'Office National de l'Eau Potable et son représentant, réalise régulièrement une série de contrôles sur l'ensemble du territoire national afin de vérifier la conformité réglementaire de l'eau destinée à la consommation humaine.

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

Le tableau suivant présente le bilan de la surveillance des eaux sur les trois années : 2015, 2016 et 2017.

### Bilan de surveillance des eaux

#### Evolution des taux de conformité microbiologique

| Années   | 2015  | 2016  | 2017  |
|--|-------|-------|-------|
| Nombre d'analyses microbiologiques (SODECI)        | 5 815 | 6 470 | 6 864 |
| Taux de conformité microbiologique - Abidjan (%)   | 98,6  | 98,8  | 98,3  |
| Taux de conformité microbiologique - Intérieur (%) | 93,2  | 92,8  | 93,7  |

En 2017, 6 864 analyses bactériologiques ont été réalisées contre 6 470 à la même période en 2016 (+ 6%).

**6 864**  
analyses bactériologiques réalisées en 2017 pour garantir une eau de meilleure qualité



A l'intérieur du pays afin de tenir compte du raccordement de plusieurs nouveaux villages, le plan de surveillance a été renforcé (+6.1% du nombre d'analyses par rapport à l'année 2016).

Le taux de conformité intérieur s'affiche à 93,7% en amélioration de 0,9% comparé à 2016.

A Abidjan, le niveau de contrôle est demeuré stable en 2017 et le taux de conformité reste supérieur à 98% sur l'ensemble du District.

## Evolution des taux de conformité physico-chimique

| Années  | Paramètres | 2015   | 2016   | 2017   |
|---|------------|--------|--------|--------|
| Nombre d'analyses physico-chimiques (SODECI)      |            | 60 525 | 69 294 | 78 866 |
| Taux de conformité physico - chimique Abidjan (%) | pH         | 90     | 90     | 88     |
|   | Chlore     | 98     | 97     | 98     |
|   | Turbidité  | 95     | 97     | 98     |
| Taux de conformité physico-chimique Intérieur (%) | pH         | 93     | 93     | 92     |
|   | Chlore     | 98     | 99     | 97     |

En 2017, 76484 analyses physico-chimiques ont été réalisées contre 69 294 en 2016 (soit une augmentation de 10%).

 **+10%**  
**d'analyses physico-chimiques réalisées par rapport à 2016**

A Abidjan, les taux de conformité progressent pour le chlore libre et la turbidité ; en revanche on enregistre pour le paramètre pH, une baisse de 2% du taux comparé à 2016 (88%). Cet indicateur ne représente aucun risque pour la santé du consommateur, mais indique un équilibre carbonique insuffisant de l'eau dans certaines zones. La SODECI a donc proposé à l'Etat de renforcer certaines installations.

A l'intérieur, les taux de conformité physico-chimiques restent globalement satisfaisants.

### TELESURVEILLANCE EN CONTINU

En vue d'améliorer le suivi de la qualité de l'eau, la SODECI a mis en place un système de télésurveillance en continu :

*Des analyseurs en continu installés sur l'ensemble du réseau d'eau potable d'Abidjan, transmettent en temps réel les informations sur la qualité de l'eau distribuée (pH, Chlore et Turbidité) ;*

*Les données d'analyses sont transmises automatiquement aux superviseurs du centre de gestion intégrée des opérations à Riviera-Palmeraie ; en cas d'alerte (niveau de qualité faible), les équipes du laboratoire interviennent immédiatement en coordination avec la Direction de la Production Abidjan (DPA).*

### CONCEPTION D'UN KIT DE DESINFECTION MOBILE

En vue d'assurer l'efficacité des opérations de désinfection des réseaux d'eau potable et des ouvrages (bâche et château d'eau), la SODECI s'est dotée d'une Unité Mobile de Désinfection (UMD).

#### Poste de chloration mobile



L'acquisition de l'Unité Mobile de Désinfection (UMD) a permis à la SODECI de renforcer son opérationnalité notamment en situation de crise. En 2018, la SODECI se dotera d'une seconde unité mobile.



## **LA SODECI A PHARMAFRICA EXPO 2017**

L'alimentation en eau potable est un enjeu primordial de santé publique. Pour ce faire, des progrès considérables sont réalisés partant des techniques innovantes de production d'eau potable à l'analyse pointue des paramètres physico-chimiques et microbiologiques de l'eau distribuée.

Délégitaire de service public d'eau potable depuis 1960, la SODECI a partagé, conformément au principe de redevabilité, son retour d'expérience acquise depuis plus de 50 ans, dans le secteur de l'eau potable à travers sa participation à PHARMAFRICA EXPO 2017 : salon d'affaires, de compétences et d'intelligence destiné aux acteurs du secteur pharmaceutique, parapharmaceutique, cosmétique, médecine, médecine traditionnelle et plateforme de découverte, d'information, de formation, d'échange et d'actualisation sur les cadres légaux et réglementaires, au plan national et international.

Tenu à Abidjan les 12, 13 et 14 Octobre 2017 au Sofitel Hôtel Ivoire à Abidjan (Côte d'Ivoire), ce salon a vu la présentation de la SODECI sur le thème « Traitement et qualité de l'eau potable en Côte d'Ivoire : Contribution de la SODECI ».

Monsieur AW Sadat, Directeur de la qualité de l'eau de la SODECI a mis en exergue les actions de la SODECI pour assurer la qualité de l'eau distribuée à ses 16 millions de consommateurs à savoir, les types de traitement, les paramètres de suivi de la qualité de l'eau notamment les 400 paramètres analytiques, le plan de surveillance de l'eau distribuée, les différents référentiels, les contrôles obligatoires ou spéciaux, les analyseurs en continu, les équipements de pointe.



*Accueil clientèle au Stand de la SODECI*

## 5D. NOURRIR DES LIENS DE PROXIMITE

### 5.D.1

#### **Garantir à nos consommateurs des services de qualité**

Etablir une relation de proximité avec ses clients est central pour la SODECI. Depuis sa création, l'entreprise a opté pour une politique de décentralisation.

Elle a d'une part multiplié l'ouverture d'agences de proximité à travers toute la Côte d'Ivoire et, d'autre part, utilisé les nouvelles technologies et les réseaux sociaux pour renforcer ses liens de proximité et fournir une expérience optimisée aux consommateurs notamment à travers sa page Facebook, son site web, son application mobile.

En outre, la SODECI participe aux événements (salon, foire, forum etc.) afin d'être en contact avec ses clients. Des panels et des focus groupes sont organisés dans les stands érigés à cet effet.

Des visites sont aussi effectuées chez les clients pour leur offrir un service personnalisé et de qualité.

En perspective, pour intensifier sa stratégie de proximité avec les clients, un cadre formel et périodique d'échanges entre la SODECI et ses consommateurs sera instauré.

### 5.D.2

#### **Participer au développement des communautés d'accueil**

##### **ACTIONS YVEO ZIMINGUHE**

Les exigences de la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) emmènent la SODECI à se pencher sur les conditions de vie et les besoins des populations dans sa sphère d'activité.



Ce qui a justifié la mission d'évaluation de son Programme « Développement de proximité et gestion des communautés villageoises » à Ziminguhé (Daloa).

 **Accompagner  
le développement  
socio-économique des  
communautés villageoises**

En effet, le développement de proximité et la gestion des communautés villageoises est un maillon essentiel de la politique de développement durable de la SODECI, d'où l'initiation du projet de développement à Ziminguhé (Daloa) en collaboration avec l'ONG YVEO qui lutte pour sa part contre l'extrême pauvreté, et renforce la résilience communautaire.

Conduite du 13 au 17 mars par monsieur KONE Bazoumana, Attaché de la Direction Générale, Représentant la Direction Générale, cette mission a permis d'apprécier le niveau d'avancement des projets et des réalisations du Plan de développement local 2014-2016, intitulé : « Prospérité et cadre de vie ».

En effet, plusieurs activités étaient à l'ordre du jour de la mission. Ce sont entre autres :

*Une réunion technique avec l'ONG YVEO et la Direction Régionale Centre-Ouest de la SODECI ;*

*Des échanges avec la communauté villageoise de Ziminguhé ;*

*Une visite guidée pour apprécier les réalisations ;*

*Une réunion technique synthèse avec l'ONG YVEO, la communauté villageoise de Ziminguhé et la DR Centre-Ouest de la SODECI.*

Ces travaux ont permis d'obtenir plusieurs résultats:

*La pose des canalisations ;*

*L'adduction en eau potable du village de Ziminguhé ;*

*L'exploitation communautaire maïs/manioc ;*

*La construction d'un hangar dédié à l'alphabétisation ;*

*La mise en exécution du programme d'alphabétisation ;*

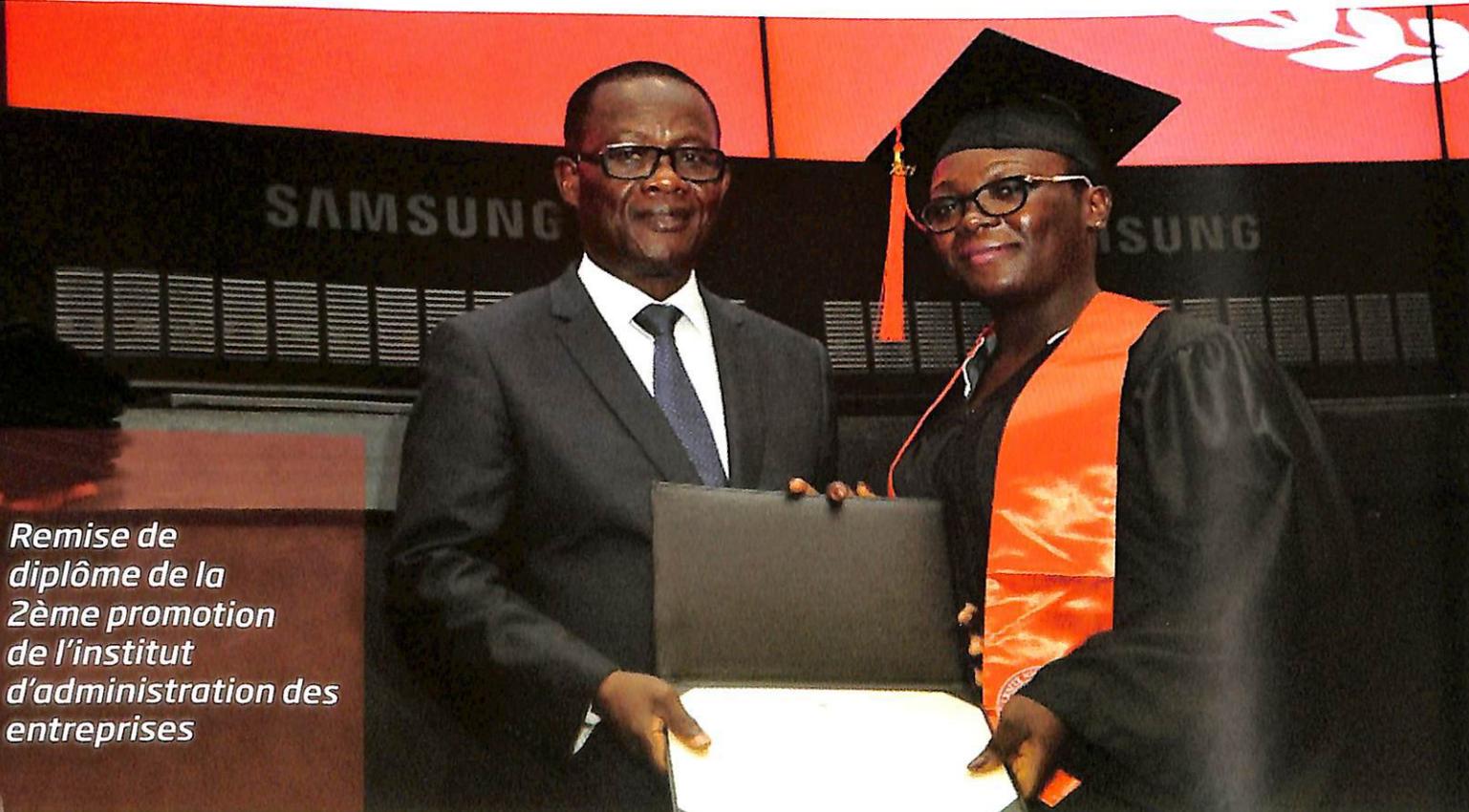
*La formation de jeunes aux techniques modernes d'élevage ;*

*L'hygiène et la propreté du village.*

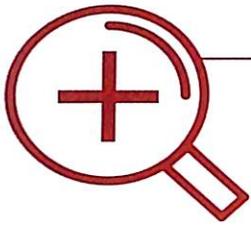
En perspective, la SODECI prévoit :

*Mettre à disposition de l'ONG YVEO, la subvention nécessaire à l'accompagnement et le financement des projets prioritaires ;*

*Poursuivre le suivi de la mise en œuvre des projets retenus.*



*Remise de  
diplôme de la  
2ème promotion  
de l'institut  
d'administration des  
entreprises*



## LE DIRECTEUR GENERAL PARRAIN DE LA 2<sup>EME</sup> PROMOTION DE L'INSTITUT D'ADMINISTRATION DES ENTREPRISES

Soucieux de la promotion de l'excellence, du savoir et du développement des compétences au sein de ses communautés, le Directeur Général de la SODECI, a parrainé la 2e promotion de l'Institut d'Administration des Entreprises (IAE).

Cette cérémonie de remise de diplômes, de Master 2 en Management-Marketing de la 2ème promotion de l'Institut d'Administration des Entreprises (IAE) baptisée « Promotion Basile EBAH » s'est tenue le samedi 27 janvier 2017, à la grande salle de la maison des entreprises d'Abidjan-Plateau, en présence du représentant du Ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique, des parents de lauréats et d'une forte délégation de la SODECI.

La SODECI, à travers cette cérémonie, veut montrer son attachement aux valeurs de l'excellence, et de développement socio-professionnel de la jeunesse.



## FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT CULTUREL

*Dans sa démarche d'implication auprès des communautés locales, la SODECI a participé, du 17 au 22 octobre 2017, au festival spécial ADAYE KESSIE 2017 dans le Zanzan, précisément à Tabagne, sous-préfecture de Bondoukou.*

*Ce festival d'art et de culture visant à faire la promotion du riche patrimoine culturel Bron a été rehaussé par la présence du Vice-président de la république de Côte d'Ivoire, monsieur KABLAN Duncan, de la notabilité et des autorités du Zanzan, ainsi que le Directeur régional Est de la SODECI, monsieur Hervé KOUAME et ses collaborateurs.*

**A travers ce festival, la SODECI souhaite apporter un appui au Royaume Bron pour :**

1. } *Redynamiser le patrimoine culturel ;*
2. } *Promouvoir le potentiel traditionnel (danses, instruments de musique, tenues traditionnelles et art culinaire).*

En plus du soutien logistique et financier apportés aux organisateurs de ce festival, la Direction Régionale Est (DRE) a animé un stand de promotion de ses services d'eau potable dont une promotion de branchements-abonnements, des nouveaux branchements ordinaires et des branchements subventionnés.

Ce festival a été aussi l'occasion de renforcer les liens entre la SODECI et la communauté du Zanzan.

la SODECI, dans le cadre de sa politique RSE entend renforcer la promotion du patrimoine culturel.

### 5.D.3

#### Actions de mécénat

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

En 2017, comme au cours des années antérieures, l'entreprise a mené des actions citoyennes à l'endroit d'organisations non gouvernementales (ONG), et de centres d'aide d'enfants handicapés, aux organisations religieuses et établissements primaires et secondaires.

D'autre part, la SODECI contribue à la lutte contre le SIDA en intégrant pendant le dépistage, certaines

communautés locales autour de ses sites de production d'eau potable. La valeur de ses actions de mécénat en 2017 s'élève à 33 millions de FCFA.

### 5.D.4

#### Don de sang des agents de la SODECI

Dans le cadre de ses actions sociales, le service médical du travail a organisé 5 séances de don de sang en synergie avec les centres de transfusion sanguine national et régionaux. Plusieurs poches de sang ont été recueillies pour sauver des vies humaines.

La SODECI entend réitérer ces actions de portée humanitaire, les années à venir.

## 5E. ENTRAINER NOS PARTENAIRES DANS LA DEMARCHE RSE

### 5.E.1

#### Achats responsables

La SODECI, entreprise en charge de la distribution de l'eau potable et de l'assainissement de la ville d'Abidjan s'inscrit autant que possible dans les démarches qui contribuent à l'épanouissement des Hommes et à la protection de l'environnement.

L'entreprise, a intégré dans sa politique et stratégie 2017-2022, la spécification des achats durables.

En effet, de la qualité du processus d'achat : expression du besoin jusqu'à l'utilisation du bien et de son recyclage, dépendent les performances économiques, sociales et environnementales de la SODECI.

Pour ce faire, la SODECI mène plusieurs actions conformes aux principes d'achats responsables.

Au titre des actions, la SODECI organise par le biais de sa direction logistique des appels d'offres pour tous travaux dont le budget est supérieur à 1 million de francs CFA en faisant des consultations d'au moins trois fournisseurs pour l'acquisition des biens.

Ces mises en concurrence entre les fournisseurs permettent, notamment, à l'entreprise de réduire ses charges et de mieux maîtriser ses risques de corruptions.

Ce processus d'achat de la SODECI intègre aussi les questions environnementales en vue de lutter contre le changement climatique : à titre d'exemple, l'achat de certains équipements dont les climatiseurs contenant les gaz fluorés sont aujourd'hui remplacés par ceux contenant des gaz moins nocifs pour la couche d'ozone tels que R-410A1.

 **Partager**  
nos bonnes pratiques avec nos  
partenaires

La SODECI développe aussi, la sensibilisation de ses sous-traitants et fournisseurs sur les aspects de la santé et la sécurité, pendant les passations et l'exécution de ses marchés.

Une charte d'achats responsables est aussi en cours de réflexion pour consolider l'ensemble des axes, actions et critères de choix de l'entreprise.

## 5.E.2

### **Santé et sécurité chez nos sous-traitants**

Les mesures prises par une entreprise, en vue de s'assurer des conditions de santé et sécurité adéquates pour ses salariés devraient s'appliquer, également, aux agents des sociétés extérieures à qui elle confie des travaux. Cette recommandation du Bureau International du Travail (BIT) est prise en compte par la politique de management de la santé et sécurité de la SODECI.

A ce titre, dès 2016, un plan de prévention a été élaboré pour les travaux dangereux réalisés par les entreprises extérieures. Ces actions ont débuté par le siège social de la SODECI, puis se sont étendues aux sites de l'assainissement.

La mise en place des permis de travail, des permis de feu, le contrôle des habilitations pour les agents des sociétés extérieures, etc. sont autant de mesures qui découlent de cette démarche.

La SODECI entend poursuivre cette approche de sécurité, en la généralisant au fur et à mesure à l'ensemble de ses sites et de ses sous-traitants afin d'élever le niveau de sécurité sur ses chantiers et entraîner ses parties prenantes dans une dynamique de progrès.

A terme, aucun prestataire, sous-traitant, entreprise extérieure, ne pourra intervenir pour le compte de la SODECI sans un engagement et un respect strict des exigences dans ce domaine.



# CONCLUSION

Au cours de l'année 2017, la SODECI, par ses actions, a confirmé sa volonté de poursuivre son engagement en matière de RSE afin de garantir un développement durable de l'entreprise.

Elle a poursuivi l'optimisation de ses opérations, en développant des services innovants, ainsi qu'une démarche dédiée à l'amélioration de l'accès à l'eau et à l'assainissement, pour ses clients et pour les populations les plus défavorisées.

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

Forte de cette performance dans la gestion du service public d'eau et d'assainissement réalisée en Côte d'Ivoire, la SODECI entend aborder l'année 2018 avec dynamisme et confiance.

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

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

Dans cette dynamique, la SODECI souhaite aller plus loin dans la connaissance de ses enjeux RSE extérieurs. Pour y parvenir en 2018, l'entreprise prévoit de :

- Mettre en place un réseau de correspondants RSE dans ses différentes structures ;*
- Lancer son comité développement durable (CDD) ;*
- Prendre en compte l'approche développement durable dans tous ses processus métiers et ses instances de gouvernance ;*
- Déployer un système d'information des indicateurs de développement durable.*

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

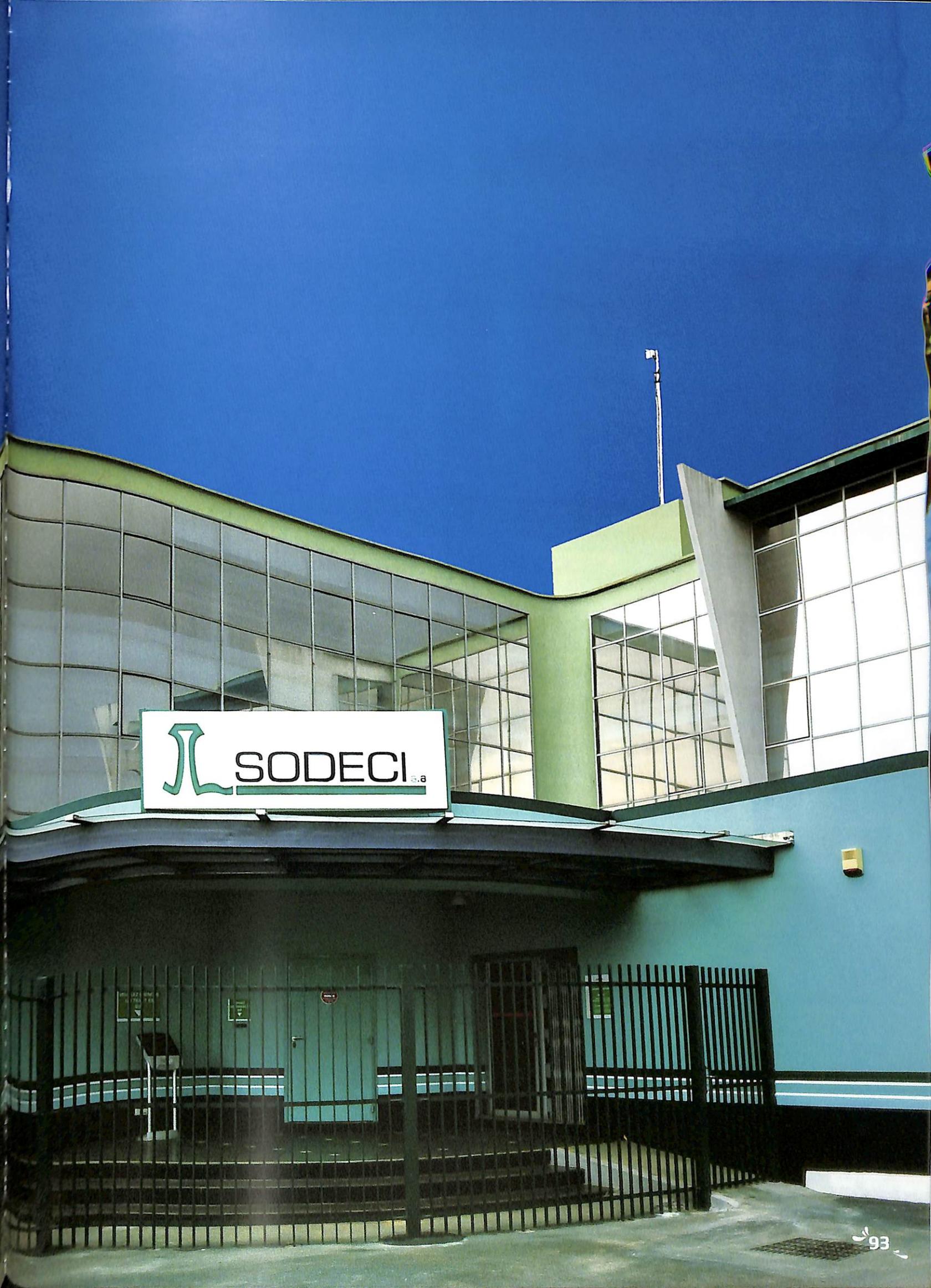


# ANNEXES

Tableau de concordance Objectifs  
de Developpement Durable .....P.94

Recensement des critères de reporting  
GRI Standards et GRI V4.....P.98

Tableau de concordance  
lignes directrices ISO 26000 .....P.100

A photograph of a modern building facade with a curved glass section and a sign for SODECI S.p.A. The building has a light green and blue color scheme. A black metal fence is in the foreground, and a clear blue sky is in the background.

 **SODECI** S.p.A.

# Tableau de concordance

## Objectifs de Développement Durable

| ODD N°   | OBJECTIFS ET CIBLES   | LOCALISATION  |
|--|---|---|
|  <b>ERADICATION DE LA PAUVRETE</b>  |   |   |
| <b>ODD n°1</b>   | <b>Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde</b>   |   |
| 1.1  | D'ici à 2030, éliminer complètement l'extrême pauvreté dans le monde entier (s'entend actuellement du fait de vivre avec moins de 1,25 dollar par jour)   | 4.A / 4.E / 5.D                                     |
| 1.2  | D'ici à 2030, réduire de moitié au moins la proportion d'hommes, de femmes et d'enfants de tous âges souffrant d'une forme ou l'autre de pauvreté, telle que définie par chaque pays  | 4.A / 4.E / 5.D                                     |
| 1.3  | Mettre en place des systèmes et mesures de protection sociale pour tous, adaptés au contexte national, y compris des socles de protection sociale, et faire en sorte que, d'ici à 2030, une part importante des pauvres et des personnes vulnérables en bénéficient   | 4.E   |
| 1.4  | D'ici à 2030, faire en sorte que tous les hommes et les femmes, en particulier les pauvres et les personnes vulnérables, aient les mêmes droits aux ressources économiques et qu'ils aient accès aux services de base, à la propriété foncière, au contrôle des terres et à d'autres formes de propriété, à l'héritage, aux ressources naturelles et à des nouvelles technologies et des services financiers adaptés à leurs besoins, y compris la microfinance                       | 2.A / 2.B / 2.C / 5.D                               |
| 1.5  | D'ici à 2030, renforcer la résilience des pauvres et des personnes en situation vulnérable et réduire leur exposition aux phénomènes climatiques extrêmes et à d'autres chocs et catastrophes d'ordre économique, social ou environnemental et leur vulnérabilité   | 5.D   |
|  <b>BONNE SANTE &amp; BIEN-ETRE</b> |   |   |
| <b>ODD n°3</b>   | <b>Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge</b>   |   |
| 3.1  | D'ici à 2030, faire passer le taux mondial de mortalité maternelle au-dessous de 70 pour 100 000 naissances vivantes  | 4.E / 4.F   |
| 3.2  | D'ici à 2030, éliminer les décès évitables de nouveau-nés et d'enfants de moins de 5 ans, tous les pays devant chercher à ramener la mortalité néonatale à 12 pour 1 000 naissances vivantes au plus et la mortalité des enfants de moins de 5 ans à 25 pour 1 000 naissances vivantes au plus  | 4.E / 4.F   |
| 3.3  | D'ici à 2030, mettre fin à l'épidémie de sida, à la tuberculose, au paludisme et aux maladies tropicales négligées et combattre l'hépatite, les maladies transmises par l'eau et autres maladies transmissibles   | 2.A / 2.B / 2.C / 3.A / 3.C / 4.E / 4.F / 5.C / 5.D |
| 3.6  | D'ici à 2020, diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route  | 4.F   |
| 3.8  | Faire en sorte que chacun bénéficie d'une couverture sanitaire universelle, comprenant une protection contre les risques financiers et donnant accès à des services de santé essentiels de qualité et à des médicaments et vaccins essentiels sûrs, efficaces, de qualité et d'un coût abordable  | 4.E   |
| 3.9  | D'ici à 2030, réduire nettement le nombre de décès et de maladies dus à des substances chimiques dangereuses et à la pollution et à la contamination de l'air, de l'eau et du sol   | 3.C / 3.D   |
|  <b>EDUCATION DE QUALITE</b>      |   |   |
| <b>ODD n°4</b>   | <b>Assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie</b>   |   |
| 4.1  | D'ici à 2030, faire en sorte que toutes les filles et tous les garçons suivent, sur un pied d'égalité, un cycle complet d'enseignement primaire et secondaire gratuit et de qualité, qui débouche sur un apprentissage véritablement utile  | 5.D   |
| 4.3  | D'ici à 2030, faire en sorte que les femmes et les hommes aient tous accès dans des conditions d'égalité à un enseignement technique, professionnel ou tertiaire, y compris universitaire, de qualité et d'un coût abordable  | 4.G   |
| 4.4  | D'ici à 2030, augmenter considérablement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi, à l'obtention d'un travail décent et à l'entrepreneuriat   | 4.G / 5.D   |
| 4.5  | D'ici à 2030, éliminer les inégalités entre les sexes dans le domaine de l'éducation et assurer l'égalité d'accès des personnes vulnérables, y compris les personnes handicapées, les autochtones et les enfants en situation vulnérable, à tous les niveaux d'enseignement et de formation professionnelle   | 4.G / 5.D   |
| 4.6  | D'ici à 2030, veiller à ce que tous les jeunes et une proportion considérable d'adultes, hommes et femmes, sachent lire, écrire et compter  | 5.D   |
| 4.7  | D'ici à 2030, faire en sorte que tous les élèves acquièrent les connaissances et compétences nécessaires pour promouvoir le développement durable, notamment par l'éducation en faveur du développement et de modes de vie durables, des droits de l'homme, de l'égalité des sexes, de la promotion d'une culture de paix et de non-violence, de la citoyenneté mondiale et de l'appréciation de la diversité culturelle et de la contribution de la culture au développement durable | 3.B   |

**EGALITE ENTRE LES SEXES**

|                |   |           |
|----------------|---|-----------|
| <b>ODD n°5</b> | <b>Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles</b>  |           |
| 5.1            | Mettre fin, dans le monde entier, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles  | 1.B / 4.B |
| 5.5            | Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique | 4.B       |

**EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT**

|                |   |                                   |
|----------------|---|-----------------------------------|
| <b>ODD n°6</b> | <b>Garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable</b>   |                                   |
| 6.1            | D'ici à 2030, assurer l'accès universel et équitable à l'eau potable, à un coût abordable   | Editorial / 2.B / 2.C / 5.D       |
| 6.2            | D'ici à 2030, assurer l'accès de tous, dans des conditions équitables, à des services d'assainissement et d'hygiène adéquats et mettre fin à la défécation en plein air, en accordant une attention particulière aux besoins des femmes et des filles et des personnes en situation vulnérable  | Editorial / 2.A / 2.B / 3.C / 5.D |
| 6.3            | D'ici à 2030, améliorer la qualité de l'eau en réduisant la pollution, en éliminant l'immersion de déchets et en réduisant au minimum les émissions de produits chimiques et de matières dangereuses, en diminuant de moitié la proportion d'eaux usées non traitées et en augmentant considérablement à l'échelle mondiale le recyclage et la réutilisation sans danger de l'eau | 3.C / 5.C                         |
| 6.4            | D'ici à 2030, augmenter considérablement l'utilisation rationnelle des ressources en eau dans tous les secteurs et garantir la viabilité des retraits et de l'approvisionnement en eau douce afin de tenir compte de la pénurie d'eau et de réduire nettement le nombre de personnes qui souffrent du manque d'eau  | 3.B                               |
| 6.6            | D'ici à 2020, protéger et restaurer les écosystèmes liés à l'eau, notamment les montagnes, les forêts, les zones humides, les rivières, les aquifères et les lacs   | 3.C                               |

**ENERGIE PROPRE ET D'UN COUT ABORDABLE**

|                |  |     |
|----------------|--|-----|
| <b>ODD n°7</b> | <b>Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable</b> |     |
| 7.3            | D'ici à 2030, multiplier par deux le taux mondial d'amélioration de l'efficacité énergétique                   | 3.D |

**TRAVAIL DECENT ET CROISSANCE ECONOMIQUE**

|                |   |                       |
|----------------|---|-----------------------|
| <b>ODD n°8</b> | <b>Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous</b>   |                       |
| 8.1            | Maintenir un taux de croissance économique par habitant adapté au contexte national et, en particulier, un taux de croissance annuelle du produit intérieur brut d'au moins 7 % dans les pays les moins avancés   | 2.A                   |
| 8.2            | Parvenir à un niveau élevé de productivité économique par la diversification, la modernisation technologique et l'innovation, notamment en mettant l'accent sur les secteurs à forte valeur ajoutée et à forte intensité de main-d'œuvre  | 2.A / 2.B / 2.C       |
| 8.3            | Promouvoir des politiques axées sur le développement qui favorisent des activités productives, la création d'emplois décents, l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation et stimulent la croissance des microentreprises et des petites et moyennes entreprises et facilitent leur intégration dans le secteur formel, y compris par l'accès aux services financiers  | 4.A / 5.D             |
| 8.4            | Améliorer progressivement, jusqu'en 2030, l'efficacité de l'utilisation des ressources mondiales du point de vue de la consommation comme de la production et s'attacher à ce que la croissance économique n'entraîne plus la dégradation de l'environnement, comme prévu dans le cadre décennal de programmation relatif à la consommation et à la production durables, les pays développés montrant l'exemple en la matière | 3.A / 3.B / 3.C / 3.D |
| 8.5            | D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale  | 4.A / 4.B             |
| 8.6            | D'ici à 2020, réduire considérablement la proportion de jeunes non scolarisés et sans emploi ni formation   | 4.G / 5.D             |
| 8.7            | Prendre des mesures immédiates et efficaces pour supprimer le travail forcé, mettre fin à l'esclavage moderne et à la traite d'êtres humains, interdire et éliminer les pires formes de travail des enfants, y compris le recrutement et l'utilisation d'enfants soldats et, d'ici à 2025, mettre fin au travail des enfants sous toutes ses formes   | 4.A / 4.B             |
| 8.8            | Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire  | 4.D / 4.E / 4.F       |

**INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE**

| ODD n°9 | <b>Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation</b>   |   |
|---------|--|---|
| 9.1     | Mettre en place une infrastructure de qualité, fiable, durable et résiliente, y compris une infrastructure régionale et transfrontière, pour favoriser le développement économique et le bien-être de l'être humain, en mettant l'accent sur un accès universel, à un coût abordable et dans des conditions d'équité | 2.A / 2.B / 2.C / 5.D                   |
| 9.2     | Promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et, d'ici à 2030, augmenter nettement la contribution de l'industrie à l'emploi et au produit intérieur brut, en fonction du contexte national, et la multiplier par deux dans les pays les moins avancés  | 2.A / 2.B / 3.A / 3.B / 3.C / 3.D / 4.A |
| 9.4     | D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens       | 1.D / 2.A / 2.B / 2.C / 3.A / 3.B       |

**VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES**

| ODD n°11 | <b>Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables</b>   |                             |
|----------|--|-----------------------------|
| 11.1     | D'ici à 2030, assurer l'accès de tous à un logement et des services de base adéquats et sûrs, à un coût abordable, et assainir les quartiers de taudis   | 2.A / 2.B                   |
| 11.3     | D'ici à 2030, renforcer l'urbanisation durable pour tous et les capacités de planification et de gestion participatives, intégrées et durables des établissements humains dans tous les pays               | 2.B / 5.D                   |
| 11.4     | Renforcer les efforts de protection et de préservation du patrimoine culturel et naturel mondial   | 5.D                         |
| 11.6     | D'ici à 2030, réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, y compris en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion, notamment municipale, des déchets | 2.A / 2.B / 3.B / 3.C / 3.D |

**CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES**

| ODD n°12 | <b>Établir des modes de consommation et de production durables</b>  |                                   |
|----------|---|-----------------------------------|
| 12.2     | D'ici à 2030, parvenir à une gestion durable et à une utilisation rationnelle des ressources naturelles   | 3.A / 3.B                         |
| 12.4     | D'ici à 2020, instaurer une gestion écologiquement rationnelle des produits chimiques et de tous les déchets tout au long de leur cycle de vie, conformément aux principes directeurs arrêtés à l'échelle internationale, et réduire considérablement leur déversement dans l'air, l'eau et le sol, afin de minimiser leurs effets négatifs sur la santé et l'environnement | 3.A / 3.B / 3.C / 3.D             |
| 12.5     | D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation   | 3.C                               |
| 12.6     | Encourager les entreprises, en particulier les grandes et les transnationales, à adopter des pratiques viables et à intégrer dans les rapports qu'elles établissent des informations sur la viabilité   | 1.D / 2.B / 2.C / 3.A / 3.B / 3.C |

**MESURES RELATIVES A LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES**

| ODD n°13 | <b>Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions</b>   |     |
|----------|--|-----|
| 13.1     | Renforcer, dans tous les pays, la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques et aux catastrophes naturelles liées au climat | 3.D |

**VIE AQUATIQUE**

| ODD n°14 | <b>Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable</b>   |     |
|----------|---|-----|
| 14.1     | D'ici à 2025, prévenir et réduire nettement la pollution marine de tous types, en particulier celle résultant des activités terrestres, y compris les déchets en mer et la pollution par les nutriments | 3.C |
| 14.3     | Réduire au maximum l'acidification des océans et lutter contre ses effets, notamment en renforçant la coopération scientifique à tous les niveaux   | 3.D |

|  <b>VIE TERRESTRE</b>                                  |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
| <b>ODD n°15</b>   | <b>Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des terres et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité</b>   |                             |
| 15.1  | D'ici à 2020, garantir la préservation, la restauration et l'exploitation durable des écosystèmes terrestres et des écosystèmes d'eau douce et des services connexes, en particulier les forêts, les zones humides, les montagnes et les zones arides, conformément aux obligations découlant des accords internationaux  | 3.C / 3.D                   |
|  <b>PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</b>        |   |                             |
| <b>ODD n°16</b>   | <b>Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous</b>  |                             |
| 16.2  | Mettre un terme à la maltraitance, à l'exploitation et à la traite, et à toutes les formes de violence et de torture dont sont victimes les enfants   | 4.A                         |
| 16.3  | Promouvoir l'état de droit dans l'ordre interne et international et garantir à tous un égal accès à la justice  | 4.A                         |
| 16.5  | Réduire nettement la corruption et la pratique des pots-de-vin sous toutes leurs formes   | 1.C                         |
| 16.6  | Mettre en place des institutions efficaces, responsables et transparentes à tous les niveaux  | Editorial                   |
| 16.7  | Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation à tous les niveaux caractérisent la prise de décisions  | 1.B / 4.A                   |
| 16.10   | Garantir l'accès public à l'information et protéger les libertés fondamentales, conformément à la législation nationale et aux accords internationaux   | 4.A                         |
|  <b>PARTENARIATS POUR LA REALISATION DES OBJECTIFS</b> |   |                             |
| <b>ODD n°17</b>   | <b>Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser</b>   |                             |
| 17.6  | Renforcer l'accès à la science, à la technologie et à l'innovation et la coopération Nord-Sud et Sud-Sud et la coopération triangulaire régionale et internationale dans ces domaines et améliorer le partage des savoirs selon des modalités arrêtées d'un commun accord, notamment en coordonnant mieux les mécanismes existants, en particulier au niveau des organismes des Nations Unies, et dans le cadre d'un mécanisme mondial de facilitation des technologies | 2.B                         |
| 17.7  | Promouvoir la mise au point, le transfert et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement en faveur des pays en développement, à des conditions favorables, y compris privilégiées et préférentielles, arrêtées d'un commun accord   | 2.C / 3.A / 3.B / 3.C / 3.D |
| 17.17   | Encourager et promouvoir les partenariats publics, les partenariats public-privé et les partenariats avec la société civile, en faisant fond sur l'expérience acquise et les stratégies de financement appliquées en la matière   | 1.B / 2.A / 2.B / 5.A / 5.D |

# Recensement des critères de reporting GRI Standards et GRI V4

| CRITÈRES N°                              |               | DÉNOMINATION DU CRITÈRE   | LOCALISATION                           |
|--|---------------|---|--|
| GRI V4                                   | GRI Standards | STRATEGIE   |  |
| G4-1                                     | 102-14        | Déclaration du décideur le plus haut placé  | Editorial /<br>Déclaration du CODG     |
| G4-2                                     | 102-15        | Principaux impacts, risques et opportunités   | Déclaration du CODG<br>/ 2 / 1.C / 2.C |
| <b>PROFIL DE L'ORGANISATION</b>          |               |   |  |
| G4-3                                     | 102-1         | Nom de l'organisation   | 1                                      |
| G4-4                                     | 102-2         | Activités, marques, produits et services  | 1                                      |
| G4-5                                     | 102-3         | Lieu géographique du siège de l'organisation  | 1                                      |
| G4-6                                     | 102-4         | Lieu géographique des sites d'activité de l'organisation  | 1                                      |
| G4-7                                     | 102-5         | Capital et forme juridique  | 1 / 1.A                                |
| G4-8                                     | 102-6         | Marchés desservis   | 1 / 2.A                                |
| G4-9                                     | 102-7         | Taille de l'organisation  | 1 / 4.A                                |
| G4-10                                    | 102-8         | Informations concernant les employés et les autres travailleurs                                 | 1 / 4.A / 4.B                          |
| G4-11                                    | 102-41        | Accords de négociation collective   | 4.E                                    |
| G4-13                                    | 102-10        | Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement              | 4.A                                    |
| G4-14                                    | 102-11        | Principe de précaution ou approche préventive   | 1.A                                    |
| <b>PRATIQUE DE REPORTING</b>             |               |   |  |
| G4-17                                    | 102-45        | Entités incluses dans les états financiers consolidés   | 1 / 1.A                                |
| G4-18                                    | 102-46        | Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu                                   | Editorial / 1 / 2                      |
| G4-28                                    | 102-50        | Période de reporting  | Editorial                              |
| G4-29                                    | 102-51        | Date du rapport le plus récent  | Editorial                              |
| G4-30                                    | 102-52        | Cycle de reporting  | Editorial                              |
| G4-31                                    | 102-53        | Point de contact pour les questions relatives au rapport  | Ours                                   |
| G4-32                                    | 102-54        | Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI                                     | Editorial                              |
| <b>APPROCHE MANAGERIALE</b>              |               |   |  |
| G4-20                                    | 103-1         | Périmètre d'aspects pertinents au sein de l'organisation  | 2                                      |
| G4-21                                    | 103-1         | Périmètre d'aspects pertinents en dehors de l'organisation                                      | 2                                      |
| <b>IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES</b> |               |   |  |
| G4-24                                    | 102-40        | Liste des groupes de parties prenantes  | 1.A / 5.B                              |
| G4-25                                    | 102-42        | Identification et sélection des parties prenantes   | 1.A / 1.E / 5.B                        |
| G4-26                                    | 102-43        | Approche de l'implication des parties prenantes   | 4.D / 5.B / 5.E                        |
| G4-27                                    | 102-44        | Enjeux et préoccupations majeurs soulevés   | 4.D / 5.B / 5.E                        |
| <b>GOVERNANCE</b>                        |               |   |  |
| G4-34                                    | 102-18        | Structure de gouvernance  | 1.A / 1.B / 1.C / 1.D<br>/ 1.E         |
| G4-35                                    | 102-19        | Délégation de l'autorité  | 1.A / 1.B                              |
| G4-36                                    | 102-20        | Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux | 1.A / 1.B / 1.C / 1.D<br>/ 1.E         |
| G4-51                                    | 102-35        | Politiques de rémunération  | 4.A / 4.C                              |
| G4-52                                    | 102-36        | Procédure de détermination de la rémunération   | 4.A / 4.C                              |
| <b>ETHIQUE ET INTEGRITE</b>              |               |   |  |
| G4-56                                    | 102-16        | Valeurs, principes, normes et règles de conduite  | 1.C                                    |
| <b>PERFORMANCE ECONOMIQUE</b>            |               |   |  |
| G4-EC1                                   | 201-1         | Valeur économique directe générée et distribuée   | 1 / 2.A                                |
| G4-EC2                                   | 201-2         | Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique         | 2.C / 3.D                              |
| <b>IMPACTS ECONOMIQUES INDIRECTS</b>     |               |   |  |
| G4-EC7                                   | 203-1         | Investissements dans les infrastructures et mécénat   | 2.A / 2.C / 3.D / 5.C /<br>5.D         |
| G4-EC8                                   | 203-2         | Impacts économiques indirects significatifs   | 2.A / 2.C / 3.D / 5.C /<br>5.D         |

|         |       | MATIERES   |                                 |
|---------|-------|--|---------------------------------|
| G4-EN1  | 301-1 | Matières utilisées par poids ou par volume   | 3.A                             |
| G4-EN2  | 301-2 | Matières recyclées utilisées   | 3.C                             |
| G4-EN4  | 302-2 | Consommation énergétique en dehors de l'organisation   | 3.D                             |
| G4-EN5  | 302-3 | Intensité énergétique  | 3.D                             |
| G4-EN6  | 302-4 | Réduction de la consommation énergétique   | 3.D                             |
| G4-EN7  | 302-5 | Réduction des besoins énergétiques des produits et services  | 3.D                             |
|         |       | <b>EAU</b>   |                                 |
| G4-EN9  | 303-2 | Sources d'eau fortement affectées par le prélèvement d'eau   | 3.D                             |
|         |       | <b>BIODIVERSITE</b>  |                                 |
| G4-EN11 | 304-1 | Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées       | 3.D                             |
| G4-EN12 | 304-2 | Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité  | 3.C                             |
|         |       | <b>EFFLUENTS ET DECHETS</b>  |                                 |
| G4-EN23 | 306-2 | Déchets par type et méthode d'élimination  | 3.C                             |
| G4-EN25 | 306-4 | Transport de déchets dangereux   | 3.C                             |
| G4-EN26 | 306-5 | Masses d'eau affectées par les déversements et/ou ruissellements   | 3.C                             |
|         |       | <b>EMPLOI</b>  |                                 |
| G4-LA1  | 401-1 | Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel  | 4.A / 4.B                       |
| G4-LA2  | 401-2 | Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel   | 4.A / 4.C                       |
| G4-LA3  | 401-3 | Congé parental   | 4.A                             |
|         |       | <b>SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL</b>  |                                 |
| G4-LA5  | 403-1 | Représentation des travailleurs dans des comités de santé et sécurité officiels impliquant à la fois les travailleurs et la direction                            | 4.F                             |
| G4-LA6  | 403-2 | Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de journées perdues, d'absentéisme et nombre de décès liés au travail | 4.A / 4.F                       |
| G4-LA8  | 403-4 | Questions de santé et de sécurité faisant l'objet d'accords formalisés avec les syndicats  | 4.D / 4.F                       |
|         |       | <b>FORMATION ET EDUCATION</b>  |                                 |
| G4-LA9  | 404-1 | Nombre moyen d'heures de formation par an par employé  | 4.G                             |
| G4-LA10 | 404-2 | Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition  | 4.G                             |
|         |       | <b>DIVERSITE ET EGALITE DES CHANCES</b>  |                                 |
| G4-LA12 | 405-1 | Diversité des organes de gouvernance et des employés   | Déclaration du CODG / 4.A / 4.B |
| G4-LA13 | 405-2 | Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes  | 4.A                             |
|         |       | <b>EVALUATION DES DROITS DE L'HOMME</b>  |                                 |
| G4-HR2  | 412-2 | Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme  | 4.G                             |
|         |       | <b>COMMUNAUTES LOCALES</b>   |                                 |
| G4-SO1  | 413-1 | Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement   | 5.B / 5.D                       |
| G4-SO2  | 413-2 | Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales  | 3.C / 3.D                       |
|         |       | <b>LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</b>  |                                 |
| G4-SO3  | 205-1 | Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption   | 1.C                             |
|         |       | <b>SANTE ET SECURITE DES CONSOMMATEURS</b>   |                                 |
| G4-PR1  | 416-1 | Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité   | 5.C                             |
|         |       | <b>COMMERCIALISATION ET ETIQUETAGE</b>   |                                 |
| G4-PR3  | 417-1 | Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage   | 5.C                             |

# Tableau de concordance lignes directrices ISO 26000

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



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

01 BP 1843 Abidjan 01  
Tel. : (225) 21 23 30 00

[www.sodeci.ci](http://www.sodeci.ci)



**SERVICE DEPANNAGE SODECI :**

 **175**