SODECI S.A.
Société de Distribution d'Eau de la Côte d'Ivoire
NOTRE MISSION, VOUS SERVIR

Une société du groupe
eranove

RAPPORT DEVELOPPEMENT DURABLE 2019

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION
afaq ISO 45001 Santé Sécurité au Travail AFNOR CERTIFICATION
afaq ISO 14001 Environnement AFNOR CERTIFICATION

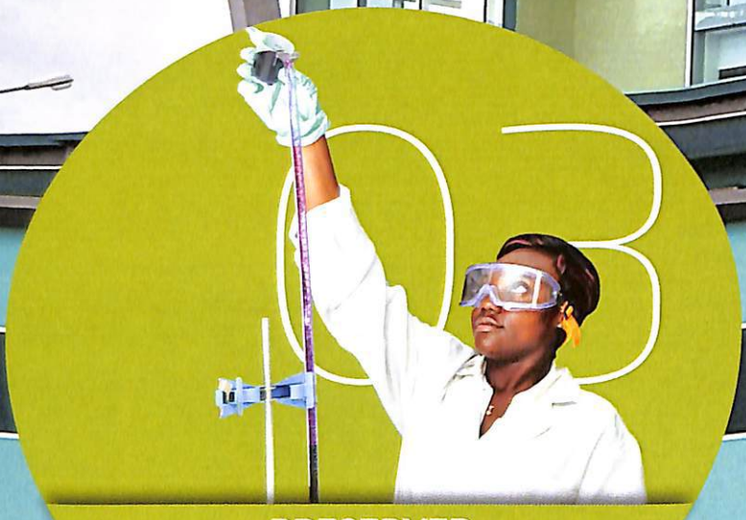
Sommaire

CONSTRUIRE NOTRE ENGAGEMENT SUR UNE GOUVERNANCE FORTE

P.14

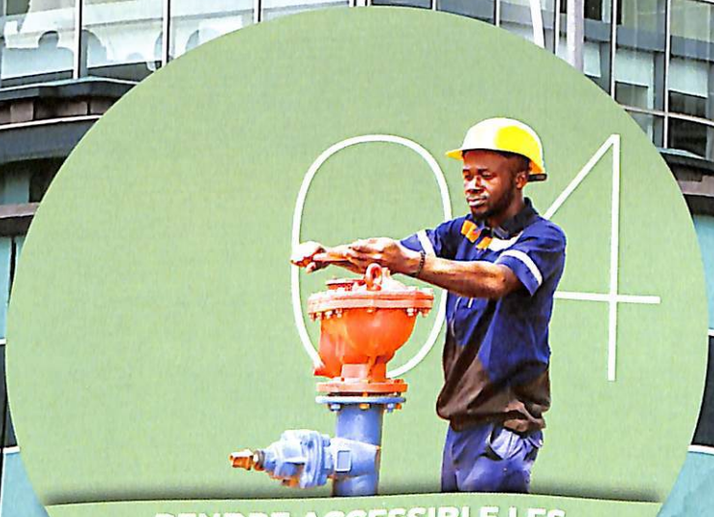
DEVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN

P.26



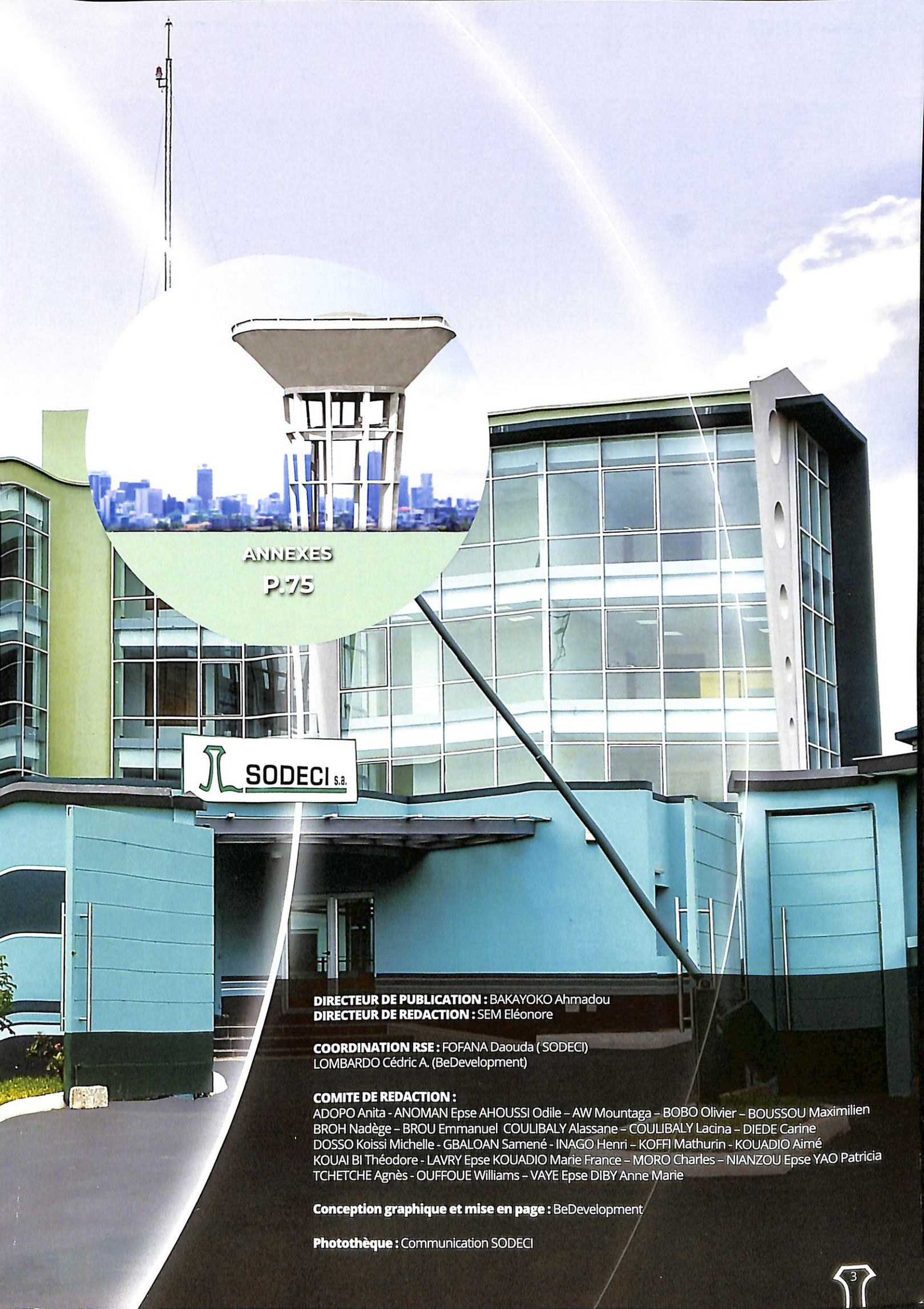
PRESERVER L'ENVIRONNEMENT ET INTEGRER LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

P.46



RENDRE ACCESSIBLE LES SERVICES ESSENTIELS A LA VIE ET CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT LOCAL

P.58



ANNEXES
P.75

DIRECTEUR DE PUBLICATION : BAKAYOKO Ahmadou
DIRECTEUR DE REDACTION : SEM Eléonore

COORDINATION RSE : FOFANA Daouda (SODECI)
LOMBARDO Cédric A. (BeDevelopment)

COMITE DE REDACTION :
ADOPO Anita - ANOMAN Epse AHOUSSI Odile – AW Mountaga – BOBO Olivier – BOUSSOU Maximilien
BROH Nadège – BROU Emmanuel COULIBALY Alassane – COULIBALY Lacina – DIEDE Carine
DOSSO Koissi Michelle - GBALOAN Samené - INAGO Henri – KOFFI Mathurin - KOUADIO Aimé
KOUAI BI Théodore - LAVRY Epse KOUADIO Marie France – MORO Charles – NIANZOU Epse YAO Patricia
TCHETCHE Agnès - OUFFOUE Williams – VAYE Epse DIBY Anne Marie

Conception graphique et mise en page : BeDevelopment

Photothèque : Communication SODECI

EDITO

AMELIORER L'ACCES AUX SERVICES D'EAU POTABLE ET D'ASSAINISSEMENT

Cette année 2019 nous a permis d'apporter des réponses de fond aux enjeux du développement durable dans nos métiers. Nous devons agir sur les impacts du changement climatique qui affectent le renouvellement de notre ressource naturelle, tandis que les besoins en eau potable des populations évoluent dans un contexte de plus grande exigence de qualité de nos produits et services. Ces défis nous confortent dans notre volonté de contribuer à l'objectif de développement durable (ODD) n°6 : « **Favoriser l'accès de tous à l'eau potable et à l'assainissement d'ici 2030** ».

Des actes de gouvernance ont été posés pour améliorer la prise en compte de ces défis. Une Direction dédiée à la RSE/QSE a été créée au sein du Secrétariat Général pour coordonner notre démarche de développement durable. Une restructuration du secteur de l'assainissement a été initiée avec le renforcement de l'encadrement de la Direction Assainissement. Cette Direction a réalisé l'inventaire du réseau pour étendre les services d'assainissement au plus grand nombre des parties prenantes.

Grâce à l'engagement quotidien de nos collaborateurs, nous avons franchi en 2019, le seuil de 1,2 million d'abonnés et la production d'eau potable a dépassé le volume de 285 millions de m³. Une collaboration innovante a été mise en œuvre avec l'Etat pour améliorer l'accès à l'eau des populations rurales à travers la réhabilitation et l'entretien de 21 000 pompes à motricité humaine sur toute l'étendue du territoire. Un partenariat avec les artisans réparateurs locaux formés et agréés par la SODECI a été établi en vue d'atteindre l'objectif du programme « **Eau pour tous** ».

Afin de maintenir sa position de leadership sur le marché et garantir le bien-être des populations ivoiriennes, la SODECI œuvre au renforcement de la gestion de la ressource et à la maitrise des risques environnementaux. L'approvisionnement en eau potable et l'accès aux services d'assainissement demeurent pour nous un enjeu important en vue d'améliorer l'hygiène et la santé des populations ivoiriennes, particulièrement dans cette période de crise sanitaire.

Ce septième rapport de développement durable répond au principe de redevabilité vis-à-vis des parties prenantes. Il a l'opportunité de partager les actions de nos collaborateurs dans le processus d'amélioration de la performance de nos opérations, de la préservation de l'environnement et de la contribution au développement du capital humain de la Côte d'Ivoire.

Je vous en souhaite une bonne lecture

Ahmadou BAKAYOKO
Directeur Général SODECI

DECLARATION RSE DU COMITE DE DIRECTION GENERALE

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

L'émergence de nouveaux enjeux de développement durable tels que :

- **Le changement climatique ;**
- **La préservation des ressources naturelles et la pollution ;**
- **L'efficacité énergétique et**
- **La bonne gouvernance**

révèle les 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.

Ces enjeux nous ont amenés à nous doter d'une démarche de responsabilité sociétale des entreprises articulée autour de 4 axes majeurs :

- **Développement d'une gouvernance responsable ;**
- **Développement des solutions durables ;**
- **Organisation d'un protocole de reporting développement durable ;**
- **Elaboration d'un plan de communication développement durable.**

Le but recherché à travers ces axes est d'intégrer le développement durable dans notre cœur de métier pour améliorer notre processus de création de valeur partagée. Pour ce faire, il nous faut d'une part, optimiser l'exploitation des ouvrages qui nous sont concédés et d'autre part, améliorer le taux d'accès aux services d'eau et d'assainissement.

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

- **L'Etat et ses administrations territoriales ;**
- **Nos actionnaires qui ont investi dans la société ;**
- **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 contribuer à l'équilibre financier du secteur de l'eau. Elles doivent aussi être réalisées au meilleur coût pour les bénéficiaires en vue d'assurer l'atteinte de nos performances sociales et sociétales.

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 :

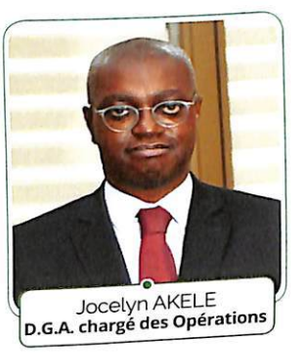
1. **Être l'entreprise de référence en Afrique dans la gestion des services publics d'eau et d'assainissement pour accompagner l'émergence de la Côte d'Ivoire;**
2. **Être le meilleur partenaire de l'Etat en matière de gestion des services publics de l'eau et d'assainissement ;**
3. **Renforcer et rendre 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 participent à la mise en œuvre des principes, objectifs et actions de développement durable dans notre secteur d'activité.

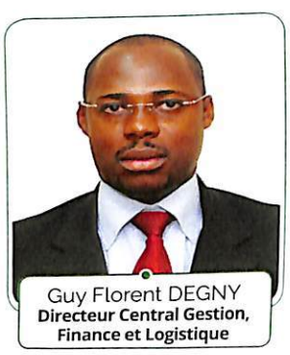
La SODECI entend ainsi participer au développement durable de la Côte d'Ivoire.

La Gouvernance de SODECI

Ahmadou BAKAYOKO
Directeur Général



Jocelyn AKELE
D.G.A. chargé des Opérations

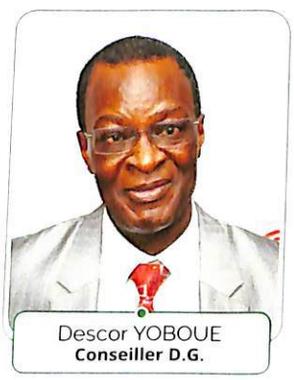


Guy Florent DEGNY
Directeur Central Gestion, Finance et Logistique

Vincent GNALLA
Directeur Central Technique

Eléonore SEM
Secrétaire Général

Hervé GUIVARCH
Conseiller D.G.



Descor YOBOUE
Conseiller D.G.

SODECI s.a.

Société de Distribution d'Eau de la Côte d'Ivoire

Une Société du Groupe eranove

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION

POLITIQUE ET STRATEGIE 2017 - 2022

✓ NOTRE VISION

Notre vision est d'être la société de référence, leader en Afrique dans la gestion des services publics d'eau et d'assainissement répondant aux meilleures performances internationales, engagée dans la satisfaction permanente de nos clients, par notre professionnalisme, le respect de nos valeurs, et dans une dynamique de développement durable.

✓ NOS VALEURS

Elles sont fondées sur une forte culture d'entreprise. Elles reposent sur les valeurs de notre charte managériale et de notre charte d'éthique.

✓ NOS AXES STRATEGIQUES

1. Etre 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. Etre le meilleur partenaire de l'Etat en matière de gestion des services publics de l'eau et de l'assainissement.
3. Renforcer et rendre plus visible notre image d'entreprise citoyenne, engagée dans le développement durable.
4. Etre innovant dans tous les domaines (technique, commercial, social...).
5. Renforcer le professionnalisme et le bien-être de nos collaborateurs.

Le Directeur Général

EBAH Basile

Le Président du Conseil d'Administration

AHOUNE Firmin

PRESENTATION DE LA SODECI

La SODECI, l'une des plus importantes sociétés privées de Côte d'Ivoire, a près de 60 ans d'expérience au niveau national. Elle est Filiale du groupe industriel panafricain Eranove, acteur majeur dans les infrastructures et services publics d'eau et d'électricité sur le continent africain notamment en Côte d'Ivoire.

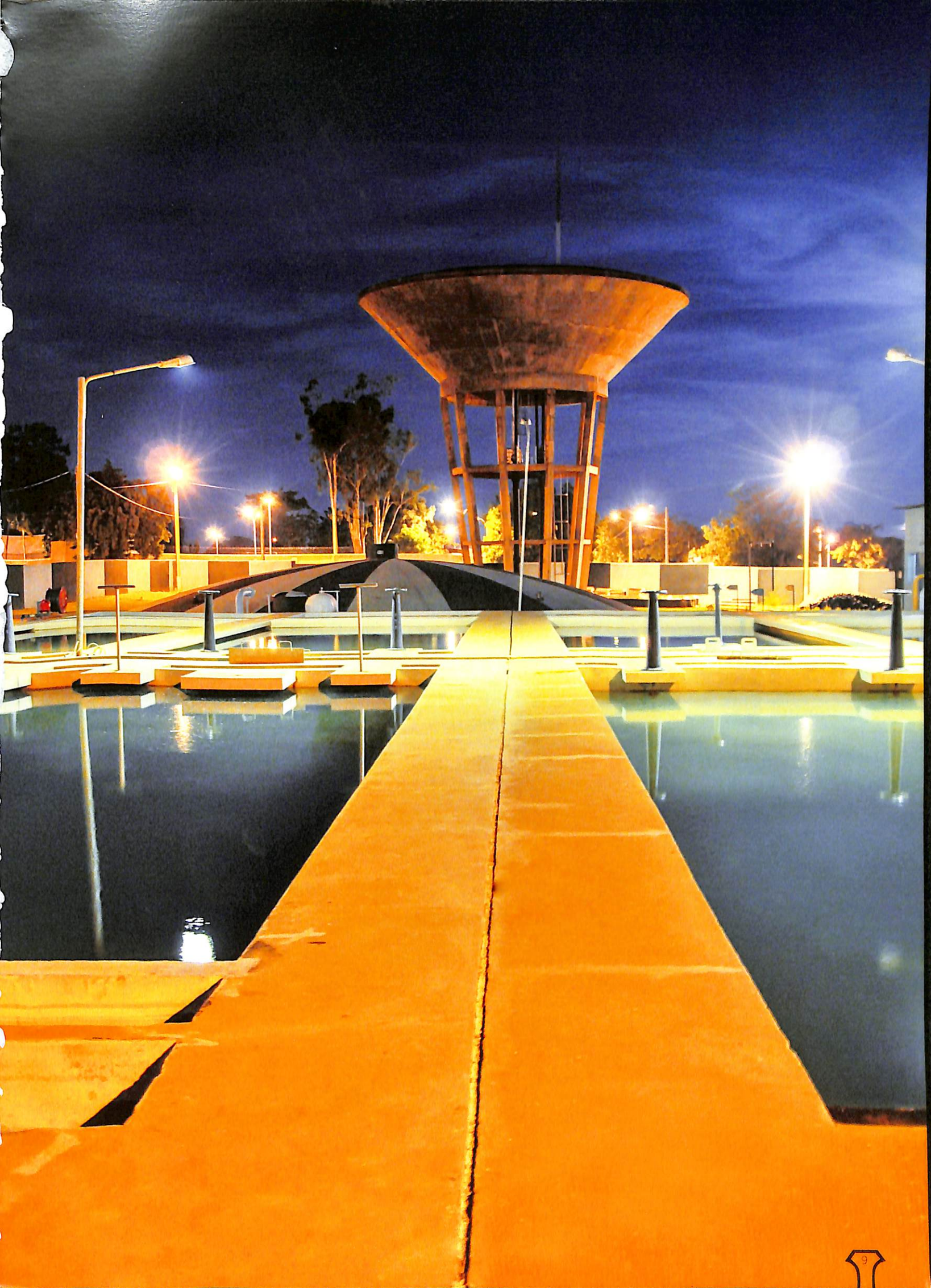
A/ SODECI, RÉFÉRENCE DES SOCIÉTÉS PRIVÉES D'EAU EN AFRIQUE

Entreprise performante dans le secteur de l'eau en Afrique, la SODECI, société privée de droit ivoirien créée en 1959, représente le plus ancien et le plus important partenariat public-privé sur le continent dans le domaine de la gestion de l'eau.

Les performances techniques, économiques, financières, sociales et environnementales réalisées et reconnues par les acteurs intervenants dans le secteur de l'eau et de l'assainissement en Afrique, lui confèrent un statut de partenaire de référence.

Sur le continent africain, la SODECI a été la première société dans le domaine de l'eau potable et de l'assainissement à avoir été certifiée ISO 9001 en 2000 pour la qualité de ses services.

L'entreprise a été évaluée en 2019 par le cabinet Mazars pour son engagement RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) ; les auditeurs de Mazars, l'organisme tiers indépendant, ont conclu que les indicateurs sociaux, environnementaux et sociétaux collectés dans le cadre du reporting RSE du Groupe Eranove, étaient conformes aux dispositions de la Loi Française Grenelle II.



B/ UN RAYONNEMENT INTERNATIONAL AVÉRÉ...

La SODECI est une société privée performante dont l'expertise est avérée. Elle bénéficie d'une forte reconnaissance au niveau international : son modèle de réussite a été visité par de nombreuses délégations venues des quatre coins du monde.

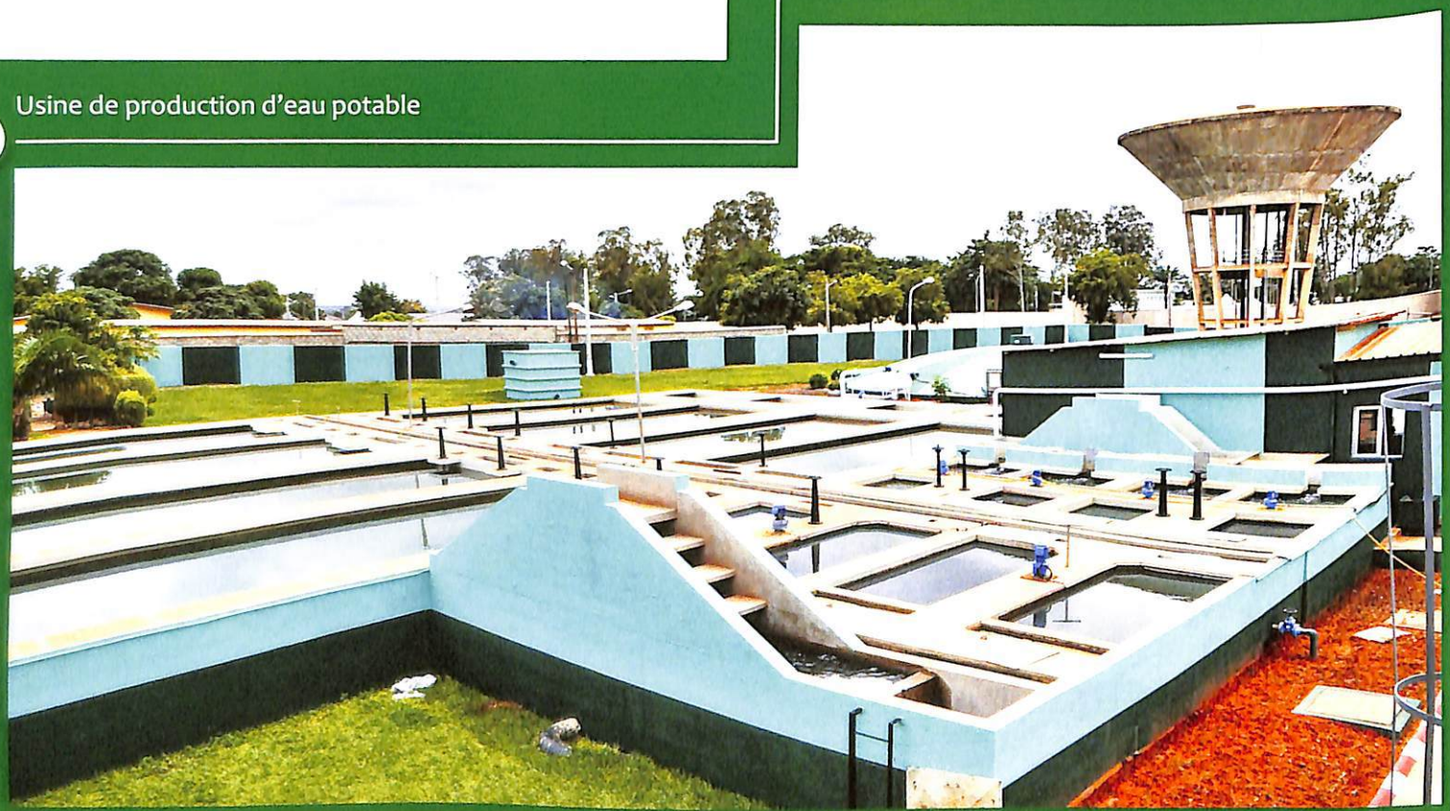
L'expertise de la SODECI s'est exportée, à l'international, notamment au Sénégal, au Mali, en Guinée après la privatisation de la gestion du service public d'eau intervenue dans ces pays. Par ailleurs, les éléments suivants participent également au rayonnement international de la SODECI :

- **Détachement de son Directeur Central de l'Exploitation à la REGIDESO dans le cadre d'un contrat d'assistance pour la gestion du service d'eau potable notamment celui de la ville de Kinshasa ;**
- **Membre fondateur de l'Union Africaine des Distributeurs d'Eau depuis 1980, devenue en 2004 l'Association Africaine de l'Eau (AAE), la plus grande organisation internationale des professionnels de l'eau ; elle en abrite le secrétariat exécutif.**
- **Actionnaire majoritaire le groupe industriel français et panafricain Eranove qui dispose d'une expertise dans la gestion des services d'eau et d'électricité en Afrique. Ce groupe développe un modèle unique de partenariat public-privé basé sur la valorisation de l'expertise locale et la facilitation de l'accès au capital de ses filiales par des industriels ; ce modèle est reconnu par les institutions financières internationales et les gouvernements africains.**

Répartition du capital social de la SODECI

- **46,07% : Eranove**
- **6,72% : FCP SODECI**
- **3,25% : Etat de Côte d'Ivoire**
- **39,15% : Divers Porteurs**
- **4,81% : SIDIP**

Usine de production d'eau potable



C/ DES ÉQUIPES MOTIVÉES POUR ASSURER LA QUALITÉ DE SERVICE

Au titre de l'exercice 2019, la SODECI employait 2 720 collaborateurs.

L'entreprise compte 510 collaboratrices, soit 19% de son effectif total. Ses collaborateurs et collaboratrices se répartissent entre son siège social, ses directions régionales, ses centres commerciaux, et administratifs répartis sur le territoire ivoirien.

Une couverture du territoire national par une décentralisation des moyens :

- **13 Directions Régionales ;**
- **20 secteurs commerciaux ;**
- **202 centres administratifs et de gestion.**

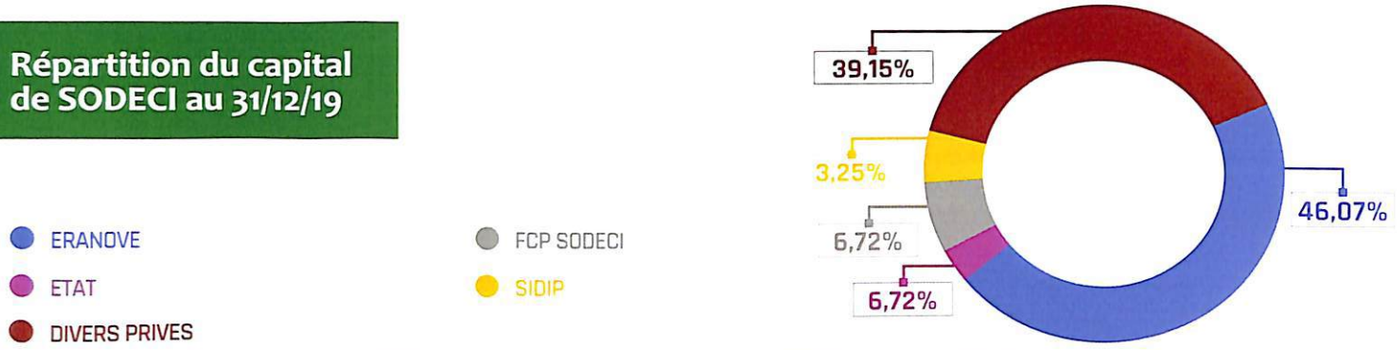
Dévoués à leur mission de service public et unis par un modèle managérial alliant professionnalisme et valeurs culturelles locales, les collaborateurs de la SODECI participent à l'atteinte de ses objectifs contractuels.

Equipe motivitée

D/ NOTRE MODELE D'AFFAIRES

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

Répartition du capital de SODECI au 31/12/19



NOS RESSOURCES

CAPITAL HUMAIN
- 2 720 collaborateurs
- équipes formées et mobilisées
- emplois justes et durables
- protection sociale avancée +2300 collaborateurs

CAPITAL FINANCIER
- chiffre d'affaires : 96 478 000 000 FCFA
- capital social 4 500 000 000 francs CFA
- 9 000 000 actions

CAPITAL INDUSTRIEL
EAU POTABLE
- 202 centres administratifs
- 285 096 000 m3 d'eau produit
- 29 000 Km réseaux

CAPITAL ASSAINISSEMENT
- 583 597 abonnés
- Plus 1 499 Km réseaux eaux usées
- 724 Km réseaux eaux fluviales
- 176 km Réseaux utilitaires
- 1.2 km émissaire en mer à 20 km

CAPITAL ENVIRONNEMENT
- Besoins produits de traitement eau : 22 515 t /an
- Besoins en électricité 225 GWh

NOS METIERS ET ACTIVITES

NOTRE STRATÉGIE : Rendre accessibles les services essentiels de la vie, dans une dynamique résolument innovante délégataire 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.

L'émergence de nouveaux enjeux de développement durable tels que le changement climatique, la préservation des ressources naturelles et la pollution, l'efficacité énergétique et la bonne gouvernance, révèle les 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.

NOTRE AMBITION : Devenir une référence en Afrique dans la gestion des services publics d'eau et d'assainissement pour accompagner l'émergence de la Côte d'Ivoire.

NOS MÉTIERS / NOS IMPLANTATIONS : Gestionnaire de services publics (eau potable, assainissement); producteur indépendant d'eau ; efficacité énergétique.

NOS MARCHES – NOS CLIENTS

LA SODECI 2019 EN CHIFFRES
- 1 255 030 Abonnés Eau
- 285 096 millions de m3 d'eau produite
- 583 597 Abonnés Assainissement
- 2 398 Km Réseau d'assainissement exploité
- 860 forages
- 1 204 collectivités desservies
- 486 centres de productions
- 17 309 km de réseau

HYPER-TENDANCES
- Paiement électronique de facture
- Lutte contre le changement climatique
- Digitalisation (compteur intelligent)

CLIENTS
- Construire des Relations Durables

PERSONNEL
- Attirer
- Engager
- Développer et
- Fidéliser

PARTIES PRENANTES ECONOMIQUES ET INSTITUTIONNELLES
- Sécuriser et assurer un soutien continu

PARTENAIRES ET FOURNISSEURS
- Construire des relations
- Assurer un Soutien pour Créer une Valeur Durable

SOCIETE
- Contribuer au Développement, au Bien- être et à la Prospérité

NOS IMPACTS ET RESULTATS CLES

NOTRE CHAÎNE DE VALEUR :
PRODUIRE DE L'EAU POTABLE → **EXPLOITER** LE RESEAU D'EAU POTABLE → **OFFRIR DES** SERVICES AUX CLIENTS → **REALISER L'ASSAINISSEMENT**

LES FACTEURS CLÉS DE PERFORMANCE ET DE RÉSILIENCE DE NOS ACTIVITÉS :
- GOUVERNANCE FORTE
- MISE EN VALEUR ET DEVELOPPEMENT D'EXPERTISES LOCALES
- RELATIONS DE PROXIMITE ET DE CONFIANCE AVEC L'ÉTAT
- PARTENAIRES TECHNIQUES DE REFERENCE

INTERNATIONAL
- ENGAGEMENT RSE AUX STANDARDS INTERNATIONAUX

POUR NOS SALARIES
Masse salariale 13,543 milliards de francs CFA
Certification ISO 45001 (usines de production Abidjan)

POUR LES COMMUNAUTÉS :
85 884 branchements sociaux réalisés en 2019
Actions Mécénat 2019 : 36 020 000 FCFA

POUR NOS ACTIONNAIRES
- Rentabilité économique et financière des activités
- Maîtrise des risques et des opportunités

POUR NOS CLIENTS
- Abonnés clients 1 838 627 (eau + assainissement)
- Augmentation accès aux services essentiels
- Qualité de service
- Innovation (CGIO Centre de Gestion Intégré des Opérations, applications mobiles, e-agence, réseaux sociaux)

POUR LES INSTITUTIONS
- Des services stratégiques pour le développement économique
- Des services performants (rendements)
- Un partenaire proche et de confiance
- 250 indicateurs environnementaux, sociaux et sociétaux
- 07 Rapports de Développement Durable publiés à ce jour

POUR L'ENVIRONNEMENT
- Certification ISO 14001 des unités de production d'Abidjan
- Emission de gaz : GES 106 758 tCO2

RECONNAISSANCE INTERNATIONALE
Certification ISO 9001

01 CONSTRUIRE NOTRE ENGAGEMENT SUR UN

- Une gouvernance fondée sur le respect de la légalité et l'éthique dans les affaires
- Une politique et stratégie 2017-2022 pour contribuer aux objectifs de développement durable
- Une entreprise pilotée par l'expertise
- Des formations et sensibilisation éthique pour déployer la charte éthique en interne

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable

SODECI

1.A/ DECIDER AVEC DES ORGANES DE GOUVERNANCE FORTS

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

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

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

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

1.A.1/ LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

Le Conseil d'Administration de la SODECI est composé de 11 administrateurs, conformément à l'article 416 de l'Acte Uniforme relatif aux Sociétés Commerciales et aux Groupements d'Intérêt Économique (AUSCGIE). Il est présidé par Monsieur Basile EBAH.

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

Le Conseil d'Administration garantit la transparence et la qualité des informations relatives à la gestion et aux états financiers de l'entreprise. Le rapport de gestion et les états financiers de l'entreprise sont publiés chaque année sur son site internet www.sodeci.ci et diffusés à l'ensemble de ses actionnaires selon les dispositions de l'article 831-2 de l'Acte Uniforme relatif au droit des Sociétés Commerciales et aux Groupements d'Intérêt Economique (AUSCGIE).

Il se réunit chaque fois qu'il le juge nécessaire, sur convocation de son président. En 2019, le Conseil s'est réuni deux fois.

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

1.A.2/ LA DIRECTION GENERALE ET LE COMITE DE DIRECTION GENERALE

La Direction Générale

La Direction Générale est l'organe exécutif de la SODECI.

Elle étudie les orientations stratégiques identifiées par le Conseil d'Administration et les modalités de leur mise en œuvre effective pour la réalisation de ses objectifs à court terme et à moyen terme.

Elle est chargée du pilotage quotidien de l'entreprise, anticipe les enjeux de développement majeurs auxquels l'entreprise peut faire face, examine et autorise les projets majeurs de l'entreprise, s'assure de l'atteinte des objectifs et des résultats opérationnels de l'entreprise.

La Direction Générale de la SODECI a été renouvelée en 2019, avec la nomination de M. Ahmadou BAKAYOKO en qualité de Directeur Général et de M. Jocelyn AKELE en qualité de Directeur Général Adjoint en charge des Opérations.

1.A.3/ LE COMITE DE DIRECTION DE LA SODECI (CODIR)

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

Le CODIR de la SODECI est composé de 28 membres dont 5 femmes, soit 18% de l'effectif.

Il favorise la réflexion et la concertation sur les sujets d'ordre opérationnel de la SODECI.

Le Comité de Direction se réunit périodiquement sur convocation du Directeur Général.

1.A.4/ LE COMITE ETHIQUE

Le Comité Ethique est l'un des comités soutenant la Direction Générale de la SODECI dans ses missions.

L'ambition de la SODECI est de faire de l'éthique, un levier du développement de ses activités, conformément à ses 12 principes et valeurs. Pour soutenir cet engagement, elle a institué en 2014, un comité éthique. Les instances de ce comité sont en cours de renouvellement. Le nouveau Président est Madame Eléonore AKA épouse SEM et le nouveau Vice-Président Monsieur Franck ADOU. Ce comité est composé de 153 membres.

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

1.B/ PERENNISER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

1.B.1/ NOTRE POLITIQUE & STRATEGIE 2017-2022 POUR LA DURABILITE DE NOS ACTIONS

Les entreprises sont confrontées à des risques de diverses natures, dans l'exercice de leurs missions: risques et opportunités de gouvernance, économico-financiers, environnementaux, sociaux et sociétaux.

RSE

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

Une mauvaise appréciation ou évaluation de ces risques aura des impacts sur leurs résultats. A contrario, la bonne identification ou évaluation de ses opportunités pourront révéler des relais de croissance qui soutiendront la durabilité de l'entreprise.

La SODECI a intégré, dans sa politique et stratégie 2017-2022, les grandes questions (risques et opportunités) du secteur de l'eau et ceux du développement d'entreprise. Elle intègre également les objectifs de développement durable des Nations Unies (Agenda 2030) auxquels la SODECI contribue.

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

1. **Être l'entreprise 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 d'eau et de l'assainissement.**
3. **Renforcer et rendre 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 des collaborateurs.**

En adoptant cette 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 et environnementaux).**

Cette politique et stratégie 2017-2022 réunit 28 actions prioritaires qui répondent de manière pragmatique aux exigences d'efficience et d'efficacité des opérations de la SODECI. Elle 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 de ses activités, tout en promouvant des actions visant à limiter les effets du changement climatique sur ses activités.

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 à 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.

Présidant la destinée de la SODECI de 1975 à 2011, Marcel ZADI KESSY 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 »**.

1.B.2/ NOTRE MODELE MANAGERIAL

Dans une économie en mutation, les attentes d'une transition écologique et solidaire sont l'opportunité pour les entreprises de changer de paradigme managérial. Cette innovation managériale favorise la prise en compte des attentes et des contributions des collaborateurs dans la conduite de l'entreprise.

Le dialogue et la communication

sont des piliers incontournables de notre modèle managérial

La gouvernance de la SODECI s'est développée sur un modèle de management innovant, intégrant l'environnement socioculturel africain et exigences managériales internationales.

Elle est participative, favorise le dialogue, renforce les relations interpersonnelles, instaure un climat de confiance au sein de l'entreprise.

Les objectifs sont négociés collectivement avec les collaborateurs, puis 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.

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 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. Elle permet de s'assurer que tous les collaborateurs partagent un socle technique requis pour assurer la meilleure exploitation des ouvrages.

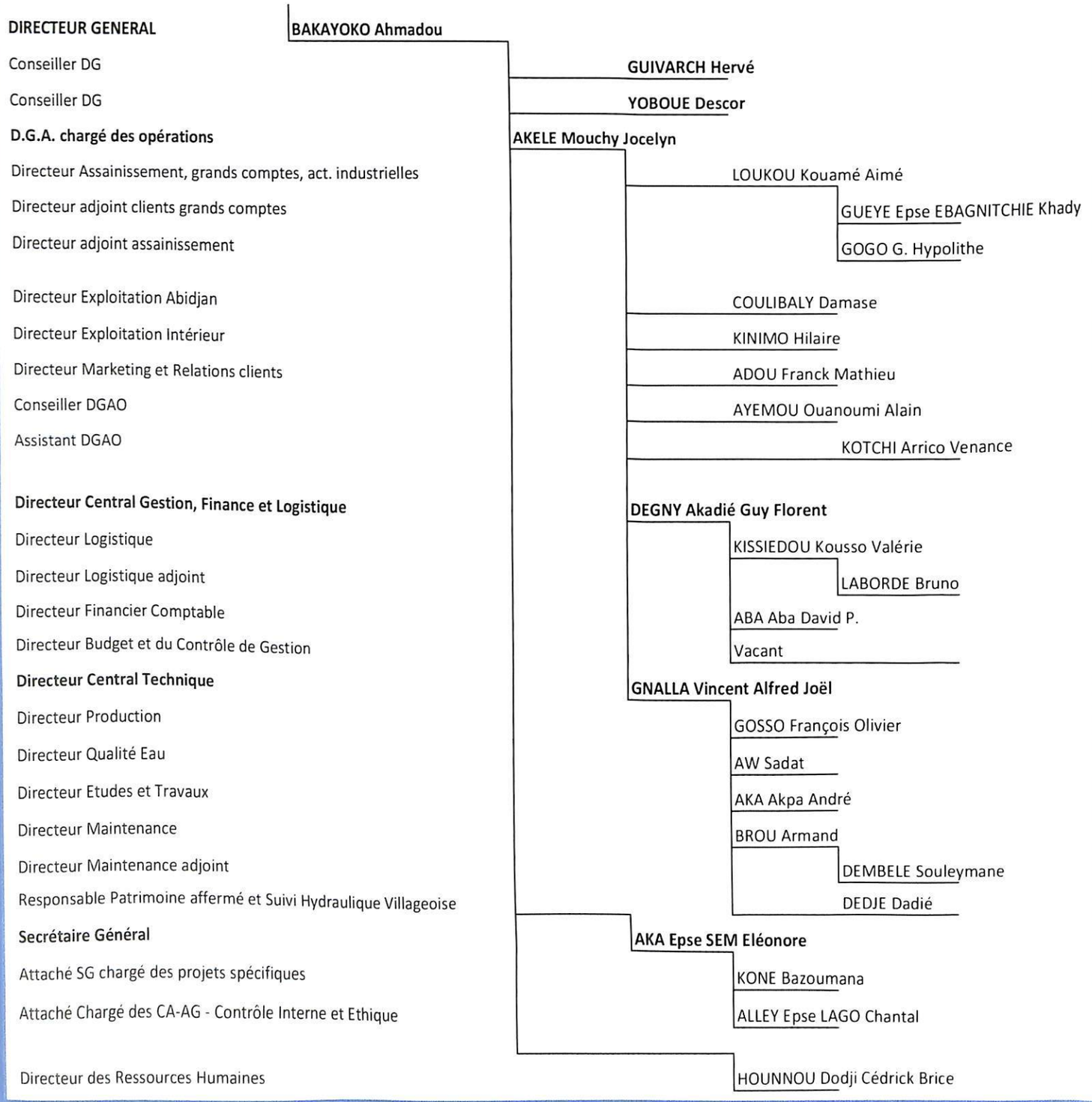
S'y associent des mécanismes de prévoyance et de protection sociale dont bénéficient les collaborateurs de la SODECI, afin d'intégrer les valeurs de solidarité africaine dans ce modèle.

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

1.B.3/ ORGANISATION PAR METIER

ORGANIGRAMME GENERAL SODECI

MAJ : Janvier 2020



1.C/ L'ETHIQUE AU CENTRE DE NOTRE DISPOSITIF DE BONNE GOUVERNANCE

1.C.1/ DEMARCHE ETHIQUE

L'entreprise doit se rendre compte que la mise en place de pratiques éthiques ne lui apporte certes pas d'argent mais empêche cependant des risques pouvant être nuisibles à sa performance et sa rentabilité en instaurant un climat de respect

L'éthique

est le pilier essentiel pour instaurer les pratiques loyales, des valeurs de transparence et des actions de lutte contre la corruption

et de confiance.

La SODECI s'est ainsi dotée d'une charte éthique depuis 2014 et a mis en place un comité éthique chargé de coordonner les activités.

En 2019, l'éthique a été rattachée au Secrétariat Général et de nouveaux responsables ont été nommés. Les activités menées par lesdits responsables ont porté sur :

- **L'état des lieux de l'existant ;**
- **Le démarrage des travaux de renouvellement des instances du Comité Ethique ;**
- **L'élaboration du planning d'activités de l'année 2020.**

Mise à jour de la cartographie des risques de corruption :

- **Identifier les emplois les plus exposés aux risques ;**
- **Valider le périmètre du système de gestion éthique ;**
- **Former les collaborateurs les plus exposés.**

Selon le planning validé, les actions prévues pour 2020 sont les suivantes :

- **La finalisation des travaux de renouvellement des membres du Comité Ethique ;**
- **La formation et sensibilisation des collaborateurs ;**
- **La réactivation des dispositifs d'alerte.**

1.C.2/ FORMATION SUR L'ETHIQUE

La formation est un maillon incontournable dans la chaine de valeurs de la SODECI.

Au cours de l'année 2019, un collaborateur a été formé par ERANOVE sur les thèmes **« Comprendre et prévenir les risques de corruption »** et **« Le whistleblowing à la Française »**. Pour 2020, les perspectives de formation des collaborateurs, notamment des membres du Comité Ethique, se présentent comme suit :

- **Démarche éthique : contexte et enjeux ;**
- **Etapes clés de la mise en place de la charte éthique à la SODECI ;**
- **Charte éthique, définition et but ;**
- **Compréhension des 12 principes et valeurs de la charte éthique SODECI ;**
- **Dispositifs d'alerte existants ;**
- **Procédure de traitement / remontée des cas d'antivaleurs ;**
- **Règlement intérieur du comité d'éthique SODECI ;**
- **Politique de lutte contre la corruption ;**
- **Loi SAPIN II ;**
- **Animation d'une sensibilisation à l'éthique.**

Par ailleurs, afin de permettre aux nouveaux collaborateurs de s'inscrire dans la démarche éthique, il convient de les informer des dispositifs existants et de les sensibiliser. Pour les nouveaux embauchés, le contenu de la formation comporte:

- **Objectif général de la démarche éthique ;**
- **Définition de la notion d'éthique ;**
- **Charte d'éthique, définition et but ;**
- **Note explicative de la charte d'éthique SODECI ;**
- **Nos repères éthiques ;**
- **Comment saisir le Comité d'Ethique ;**
- **Procédure de traitement des cas d'antivaleurs.**

SODECI s.a.

NOTRE CHARTE D'ETHIQUE

CERTIFIÉE SINCÈRE

PREAMBULE

La Société de Distribution d'Eau de la Côte d'Ivoire (SODECI) dont le siège social sis 1 avenue Christiani, Treichville, 01 BP 1843 Abidjan 01, est une société privée de service public liée à l' Etat de Côte d'Ivoire par un contrat d'affermage du service de distribution publique urbaine d'eau potable sur l'ensemble du territoire national et par un contrat d'affermage pour l'entretien et l'exploitation des réseaux et ouvrages d'assainissement et de drainage de la ville d'Abidjan. Pour promouvoir les bonnes pratiques, la SODECI a décidé de se doter d'une charte d'Ethique qui définit clairement le comportement que l'on attend de chaque collaborateur dans l'exercice de sa fonction. La présente charte d'éthique qui comporte douze (12) principes et valeurs s'appuie sur les lois et règlements, notamment, ceux régissant le secteur de l'eau potable et de l'assainissement et constitue un repère pour chaque collaborateur.

PRINCIPES ET VALEURS

1. RESPECT DE LA LÉGALITÉ
Chaque collaborateur s'engage à :
- agir dans la légalité en toutes circonstances ;
- respecter le règlement intérieur et les procédures internes.

2. INTÉGRITÉ
Chaque collaborateur s'engage à :
- exécuter ses tâches avec honnêteté et dans la transparence ;
- s'interdire de s'approprier, vendre ou faire un usage détourné des biens et services de l'entreprise.

3. LUTTE CONTRE LA FRAUDE
Chaque collaborateur s'engage à :
- s'abstenir de frauder ou de se rendre complice de fraude ;
- signaler toute fraude dont il a connaissance.

4. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION
Chaque collaborateur s'engage à :
- refuser toute proposition financière ou matérielle d'un fournisseur ou d'un client ;
- s'interdire de tirer un avantage personnel d'une prestation.

5. PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊT
Chaque collaborateur s'engage à :
- s'abstenir d'exercer une autre activité professionnelle au détriment de l'entreprise ;
- s'interdire de détenir des intérêts chez un concurrent ou un fournisseur.

6. RESPECT DE LA PERSONNE
Chaque collaborateur s'engage à :
- accorder respect et considération à tout membre du personnel ;
- s'interdire toute forme de discrimination et de harcèlement.

7. RESPECT DES CLIENTS ET FOURNISSEURS
Chaque collaborateur s'engage à :
- servir le client avec professionnalisme ;
- faire preuve de courtoisie et d'impartialité à l'égard des clients et des fournisseurs.

8. DISTINCTION, CADEAUX ET INVITATIONS
Chaque collaborateur s'engage à :
- refuser en dehors du cadre règlementaire défini, tout cadeau, distinction ou invitation à une cérémonie ;
- éviter d'offrir un cadeau à un partenaire en dehors du cadre règlementaire défini.

9. ACTIONS POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE
La SODECI s'engage à :
- préserver l'environnement et mener des actions citoyennes en faveur des populations ;
- promouvoir un comportement éco-citoyen au sein de l'entreprise.

10. QUALITÉ DES PRODUITS ET SERVICES
La SODECI s'engage à :
- fournir des produits et services de qualité aux clients ;
- apporter une amélioration continue à ses produits.

11. RENFORCEMENT DES CAPACITÉS
La SODECI s'engage à :
- améliorer le professionnalisme de ses collaborateurs ;
- favoriser le renforcement des capacités de ses collaborateurs.

12. RECONNAISSANCE DU MÉRITE
La SODECI s'engage à :
- promouvoir l'excellence en reconnaissant les mérites individuels et collectifs;
- faire preuve d'équité dans les promotions et les avancements.

MISE EN ŒUVRE

Chaque collaborateur s'engage à appliquer les principes et les valeurs de la présente charte d'éthique. Un comité d'éthique est mis en place pour assister et conseiller les collaborateurs sur toutes les questions relatives à notre charte d'éthique.

Basile EBAH Directeur Général SODECI	POFANA Brihima Président du Comité d'Ethique	ODRE Evariste Daniel Secrétaire Général SYNASOD Représentant des Syndicats	Eugène KRA Expert Ethicien / Déontologue

1.D/ EVALUER ET CERTIFIER NOS SYSTEMES DE MANAGEMENT

1.D.1/ CERTIFIER NOS DEMARCHES QSE

Démarche QSE SODECI

La démarche QSE (Qualité Sécurité Environnement) réunit les premiers piliers favorisant la durabilité des activités d'une entreprise.

La démarche qualité nous permet d'améliorer en permanence l'exploitation des ouvrages concédés par l'Etat en vue de délivrer une eau de qualité répondant aux enjeux de santé publique. L'engagement de la SODECI dans une démarche sécurité complète le dispositif réglementaire de l'Etat ivoirien en garantissant les conditions de travail de ses collaborateurs en appliquant des normes de comportement internationales. Il en est de même pour la protection de l'environnement, où la conformité aux exigences légales est renforcée par une norme internationale.

Maintien de la triple certification QSE des unités de production d'eau potable d'Abidjan en 2019

La SODECI a construit et fait certifier sa démarche QSE selon les référentiels ISO 9001, ISO 14001, et ISO 45001. Il en résulte la création de systèmes de management qui dotent l'entreprise d'un outil de management global, qui harmonise ses moyens et ses procédures internes. Cette action structurante pour le management et nos collaborateurs favorise la création de valeur, comme elle encourage la recherche de solutions efficaces en matière de prévention.

Cette démarche a, dans un premier temps, ciblé les usines de production d'eau potable d'Abidjan. La Direction de la Production d'Abidjan fut certifiée QSE pour la première fois en 2015. En 2018, l'audit de son système QSE a renouvelé sa triple certification obtenue en 2015.

L'extension de cette démarche aux autres activités de la SODECI sur la ville d'Abidjan a permis de certifier Qualité ISO 9001 version 2015, l'exploitation d'Abidjan (les 4 Directions Régionales d'Abidjan, la Direction Commerciale et Clientèle et la Direction Assainissement) sur le périmètre unités de production eau potable Abidjan.

Du 18 au 29 novembre 2019 se sont déroulés les audits AFNOR suivi 1 pour le maintien des certificats selon les référentiels :

- **ISO 9001 version 2015 pour l'ensemble des entités d'Abidjan de la SODECI ;**
- **ISO 14001 version 2015 et ISO 45001 version 2018 pour les usines du périmètre d'Abidjan de la Direction de la Production.**

A l'issue desdits audits, AFNOR certification a maintenu les certificats de la SODECI.

1.D.2/ S'ENGAGER DANS UNE DEMARCHE RSE

1.D.2.1/ Démarche RSE SODECI

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 assurant sa mise en œuvre.

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

- **Déployer une stratégie de développement durable ;**
- **Instaurer une gouvernance de développement durable ;**
- **Organiser un protocole de reporting développement durable ;**
- **Elaborer un plan de communication développement durable.**

Ces objectifs généraux ont donné lieu à 7 objectifs spécifiques :

- **Renforcer la prise en compte du développement durable dans les processus métiers, les processus supports et les instances de gouvernance ;**
- **Intégrer les objectifs de développement durable dans la politique générale de l'entreprise ;**
- **Engager un dialogue RSE avec les parties prenantes ;**
- **Organiser un système d'information des indicateurs de développement durable ;**
- **Réaliser un rapport développement durable annuel ;**
- **Etablir et réaliser un plan de communication développement durable.**

La SODECI a d'abord cherché à identifier ses principaux enjeux de développement durable, le long de sa chaîne de valeurs 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.

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.

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.

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, et préfigurant la création en 2019, d'un comité de développement durable (création en cours). Ce comité de développement durable 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, 250 indicateurs sont reportés dans le système de management des indicateurs.

Afin de mieux piloter sa démarche de responsabilité sociétale, la SODECI a créé une sous-direction dénommée SD-RSE/QSE le 14 octobre 2019.

Elle est composée d'un sous-directeur et quatre collaborateurs.

La cartographie complète des enjeux RSE de la SODECI et de ses parties prenantes est en cours de réalisation. Cette étape permettra de finaliser la gouvernance RSE de l'entreprise en vue d'engager le dialogue avec les parties prenantes.

1.D.2.2/ Développement du système de reporting RSE

Le pilotage et la communication des performances de durabilité de la SODECI ont progressivement structuré le développement d'un système de reporting. Celui-ci repose principalement sur :

- **L'administration de 250 indicateurs techniques, environnementaux et sociaux répartis au sein des différentes fonctions de l'entreprise ;**
- **La publication d'un rapport de développement durable annuel communiquant la performance extra- financière de la SODECI ;**
- **La collaboration des propriétaires de ces indicateurs, tout aussi bien dans la transmission des données que lors des phases de rédaction du rapport de développement durable.**

La SODECI s'est très tôt engagée dans l'informatisation, la digitalisation de réseau de distribution et de son système d'exploitation. Cette culture a permis d'isoler des indicateurs de suivi de ses enjeux de service public et de gestion de ses ressources humaines.

Sous l'impulsion de son actionnaire principal, le groupe Eranove, la SODECI a publié en 2013 son premier rapport de développement durable.

Cette démarche fut confortée par l'adoption de la loi ivoirienne N°2014-390 dite loi d'orientation du développement durable, promouvant l'adoption d'une démarche RSE en entreprise et la publication d'un rapport annuel de développement durable.

Toutefois, en l'absence de texte applicatif spécifiant explicitement les indicateurs de reporting, la SODECI fait progressivement évoluer son système de reporting en tenant compte de l'évolution :

- **Des exigences de droit ivoirien ; notamment en matière de droit social où la novation du code du travail conduit à l'application de nouveaux textes ;**
- **Des exigences de déclaration extra-financière applicables à son actionnaire principal ; où la transposition en France de la directive européenne 2014/95/UE du 22 octobre 2017 - relative à la publication d'informations sociales et environnementales - a permis de développer de nouveaux indicateurs de suivi ;**
- **Des lignes directrices du GRI (Globale Reporting Initiative), avec la migration du GRI V4 vers le GRI Standards 2018 ;**
- **De l'adoption des Objectifs de développement durable par la Côte d'Ivoire.**

Certifications de la SODECI

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION | afaq ISO 14001 Environnement AFNOR CERTIFICATION | afaq ISO 45001 Santé Sécurité au Travail AFNOR CERTIFICATION

02 DEVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN

Dans ce contexte de forte mutation (règlementation des emplois et sécurité au travail, digitalisation, évolutions sociales, discrimination, développement de compétences etc.) , les politiques des Ressources Humaines, élaborées par les entreprises, deviennent des outils de transformation qui leurs permettent de proposer aux collaborateurs présents et futurs des solutions durables garantes de leur performance.

Cette vision d'entreprise responsable a amené la SODECI à placer ses collaborateurs au cœur de sa stratégie, alliant culture africaine et système de management moderne des entreprises.

Elle a érigé, pour ce faire, la prévoyance et la protection sociale, ainsi que le développement des compétences, comme fondation de sa politique managériale.

Dans le souci d'offrir à ses collaborateurs des emplois et des conditions de travail durable, la SODECI propose à ses collaborateurs, des conditions de travail optimales en matière de santé et sécurité, des emplois permanents, la promotion de l'emploi féminin ainsi que la prévention de toute forme de discrimination.

Sa politique Ressources Humaines comprend 6 objectifs :

- 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.

Notre création de valeur

2 720
collaborateurs en 2019 dont 18,89% de femmes

+4,51%
de collaborateurs en CDI en 2019

69%
des collaborateurs formés à la prévention de risques identifiés

-60%
d'accidents hors trajet en 2019

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable

2.A/ ENCOURAGER LES EMPLOIS JUSTES ET DURABLES

Tandis que s'enrichissent :

- **Les exigences de durabilité sociale ;**
- **La règlementation des emplois et sécurité au travail ;**
- **La digitalisation, évolutions sociales ;**
- **La lutte contre la discrimination ;**
- **Le développement de compétences etc,**

les politiques des ressources humaines des entreprises favorisent des emplois justes et durables.

Cette vision d'entreprise responsable a conduit la SODECI à placer ses collaborateurs au cœur de sa stratégie, alliant culture africaine et système de management moderne des entreprises.

Elle a érigé, pour ce faire, la prévoyance et la protection sociale, le développement des compétences, comme fondations de sa notoriété.

Dans le souci d'offrir à ses collaborateurs des emplois et des conditions de travail durables, la SODECI continue de leur proposer, à ses collaborateurs, des conditions de travail optimales en matière de santé et sécurité, des emplois permanents, la promotion de l'emploi féminin ainsi que la prévention de toute forme de discrimination.

Sa stratégie Ressources Humaines articulée autour de 6 objectifs lui permet 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.**

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

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

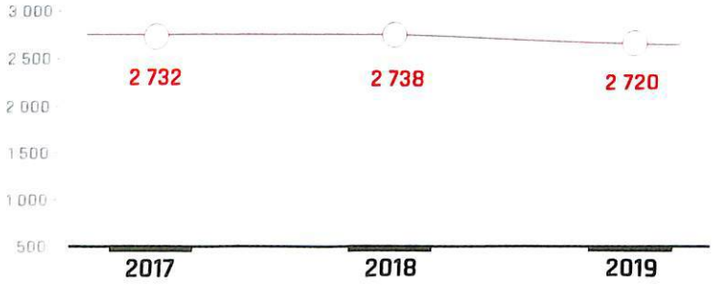
2.A.1/ PROFIL DES EMPLOIS

2.A.1.1/ Evolution des effectifs

Au 31 décembre 2019, l'effectif de la SODECI est passé à 2 720 collaborateurs, contre 2 738 en 2018, soit une baisse de 0.66%. Cette baisse se justifie par la sous-traitance de certains emplois.

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

Evolution de l'effectif total



2.A.1.2/ Nature des contrats CDD/CDI

La promotion d'emplois permanents est un enjeu prioritaire de développement durable. En tant qu'employeur, la SODECI contribue à améliorer le niveau de vie en assurant le plein emploi et la stabilité de l'emploi.

La SODECI a déployé plusieurs actions pour assurer la stabilité des contrats.

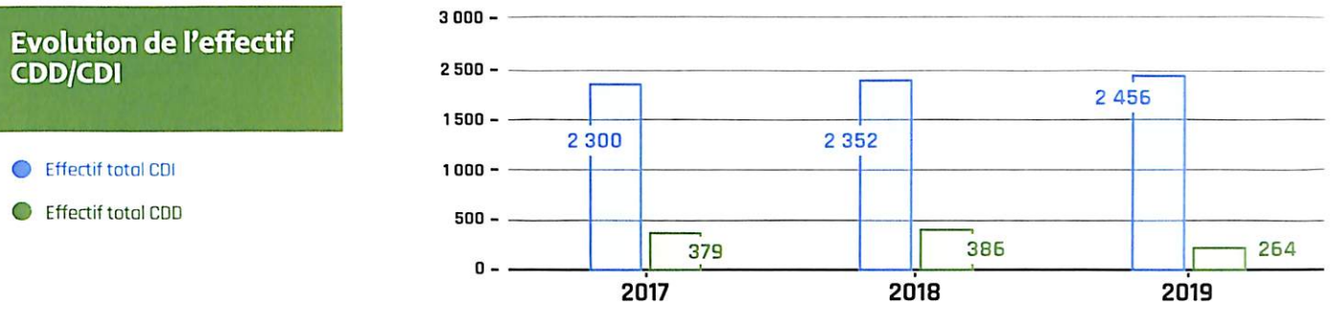
Au regard des évolutions de la législation ivoirienne qui a fixé, dans son Art. 15.1 du Chapitre 5 de la loi N°2015-532, le nombre maximal de contrat à durée déterminée (CDD) présent au tiers de l'effectif total, la SODECI a pu mesurer son engagement en priorisant le contrat de travail à durée indéterminée (CDI) : seulement 9.70% de l'effectif bénéficie d'un CDD, soit 264 collaborateurs sur un total de 2 720, portant le taux de collaborateurs en CDI à 90.30%.

Cette année 2019, la SODECI a enregistré une hausse de 4.51% de collaborateurs en CDI, passant de 2 352 en 2018 à 2 456 collaborateurs en 2019. Cette variation s'explique principalement par le passage des collaborateurs CDD en CDI après évaluation de leurs performances et leurs résultats obtenus : Après avoir été évalués et jugés aptes à tenir les postes pour lesquels ils avaient été recrutés, 187 collaborateurs ont vu leur contrat évoluer en CDI au cours de l'année.

Le nombre des collaborateurs en CDD a baissé de 31.60% par rapport à 2018 qui était de 386, pour s'établir à 264 collaborateurs. Cette baisse s'explique, outre les embauches précitées, par l'externalisation de certaines activités.

Le tableau suivant présente l'évolution du nombre de collaborateurs en CDI et en CDD durant les trois exercices 2017 à 2019.

Evolution de l'effectif CDD/CDI



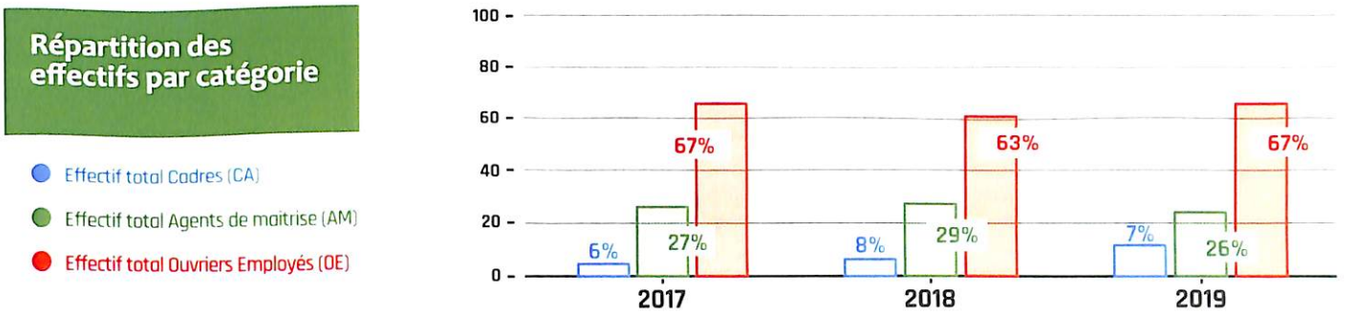
2.A.1.3/ Répartition des effectifs par catégorie

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.

Cette année 2019, la répartition des collaborateurs a connu une sensible variation. Elle est passée à 7% pour les cadres, 26% pour les agents de maîtrise et 67% pour les employés ouvriers, contre 8% pour les cadres, 29% pour les agents de maîtrise et 63% pour les employés ouvriers en 2018.

Le tableau suivant présente l'évolution des effectifs par collège de collaborateurs sur la période 2017 à 2019.

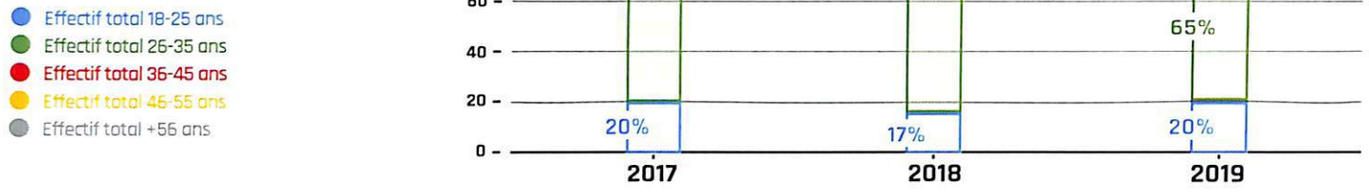
Répartition des effectifs par catégorie



2.A.1.4/ Effectifs par tranche d'âge

Fidèle à sa politique de rajeunissement de son effectif, le nombre de jeunes (âge < 35 ans) recrutés reste élevé par rapport aux autres tranches d'âge. Le tableau ci-dessous en est l'illustration :

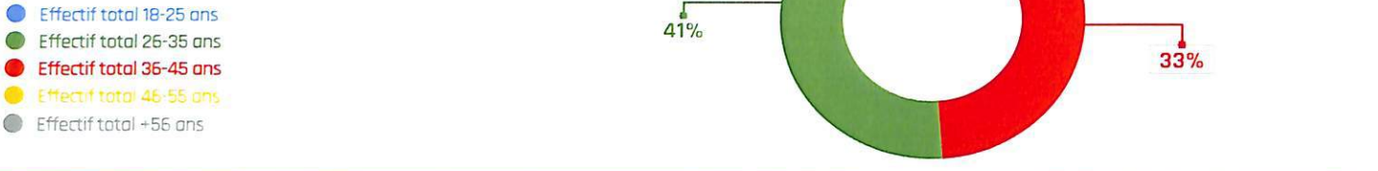
Répartition des effectifs des embauchés

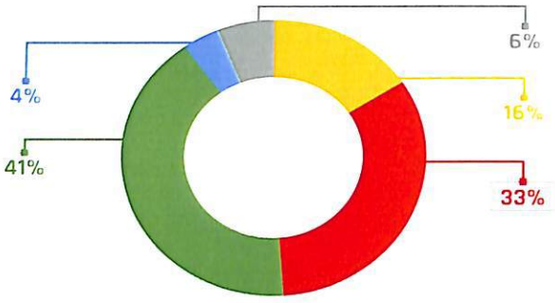


L'effectif des collaborateurs recrutés dont l'âge est compris entre **18-35 ans**, reste le plus élevé et dépasse depuis 03 ans les 80%. Cela est dû à la politique de rajeunissement du personnel.

La SODECI dispose d'un effectif jeune : environ 45% de l'effectif a moins de 36 ans. Le graphique suivant présente la répartition en pourcentage des générations dans l'effectif de la SODECI.

Répartition des effectifs par tranche d'âge en pourcentage





2.A.2/ GARANTIR UNE REMUNERATION JUSTE ET COMPETITIVE

La politique de rémunération de la SODECI est structurée pour favoriser l'engagement des collaborateurs sur le long terme et renforcer l'attractivité de l'entreprise : outre les dispositions salariales, des mécanismes de primes (FCP[1], FSS[2], Prime de scolarité...) et des avantages en nature telle que la franchise de l'eau octroyée au personnel.

La SODECI effectue le positionnement de ses rémunérations par rapport au marché externe afin de maintenir des niveaux de rémunération compétitifs.

La grille salariale proposée par la SODECI est en conformité avec le barème du secteur du bâtiment-travaux publics et entreprises connexes.

En 2019, la masse salariale, qui pourrait être définie comme la somme des rémunérations brutes versées à l'ensemble des salariés au cours d'un exercice a connu une baisse par rapport à 2018, passant de 14,582 milliards de francs CFA à 13,543 milliards de francs CFA. Cette variation s'explique essentiellement par la baisse liée aux départs à la retraite anticipés et normaux.

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

1 - Fonds Communs de Placement
2 - Fonds de Sécurité Sociale

2.A.3/ LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION ET LE HARCELEMENT

Des dispositions relatives à la prohibition de la discrimination et du harcèlement sexuel et moral sont prévues dans le nouveau code du travail ivoirien. Cette loi garantit pour les travailleurs, leurs droits et surtout leur protection.

Afin de porter à la connaissance des collaborateurs, la réglementation en matière de harcèlement et de discrimination, une campagne de sensibilisation a été organisée. Des affiches ont été confectionnées et publiées à destination des nouveaux collaborateurs recrutés.

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

2.A.3.1/ Les recrutements

La SODECI a mis en place des mesures visant à éviter 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.

La mobilité du personnel (les mutations et les promotions) est également assurée en toute transparence. Tenant compte de la validation des différents responsables de structures et de la Direction Générale.

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.

2.A.3.2/ Handicap

La SODECI n'a pas renouvelé l'expérience partagée avec les personnes en situation de handicap comme réalisée en 2018 ; aucun des stagiaires handicapés que nous avons reçus n'a été gardé à l'issue des stages octroyés.

Au terme de cette expérience, la SODECI a initié une réflexion avec un cabinet externe spécialisé dans le recrutement des personnes en situation de handicap, pour améliorer le partenariat entre la SODECI et ce cabinet afin de recevoir des personnes handicapées en stage et surtout leur proposer des postes d'embauche dans un futur proche. Aussi, pour favoriser le recrutement de personnel handicapé, la SODECI a relevé la nécessité d'une meilleure adéquation des sites et bâtiments pour des travailleurs en situation de handicap.

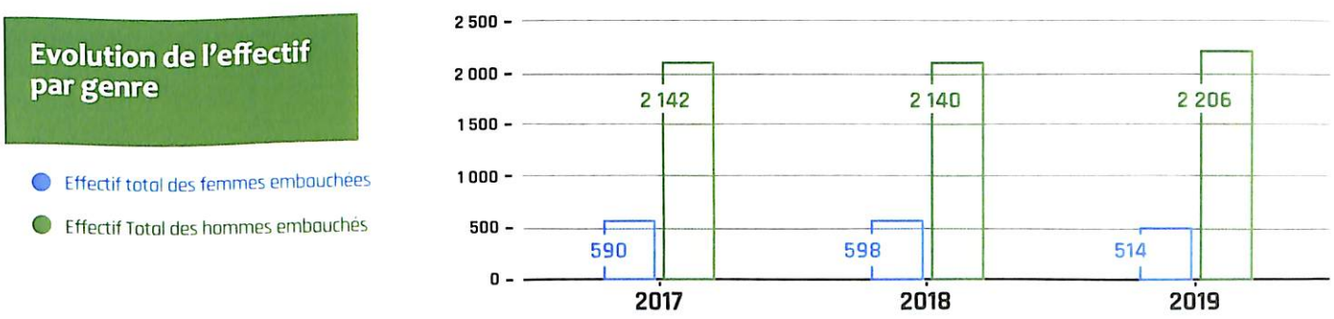
2.A.3.3/ Emploi des femmes

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 genre, 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.

Ci-dessous l'évolution de l'effectif des femmes pendant ces 3 dernières années.

Evolution de l'effectif par genre

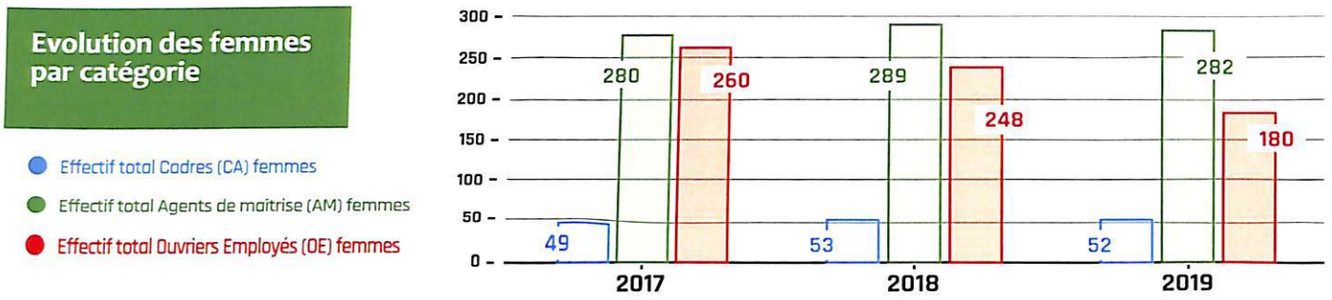


En 2019, l'effectif féminin de la SODECI est passé à 514, contre 598 en 2018, soit une baisse de 14%. Cette baisse se justifie par l'externalisation de certains emplois notamment celui de l'Agent Commercial/Caissière.

Le nombre de femmes dans les instances de management s'établi à 1.88% pour les cadres et 2.42% pour les agents de maîtrise en 2019.

Le tableau suivant présente l'évolution des femmes par catégorie à la SODECI de 2017 à 2019.

Evolution des femmes par catégorie



2.A.4/ RESPECTER LES LOIS NATIONALES ET INTERNATIONALES

2.A.4.1/ Application du nouveau code du travail ivoirien

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

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 de 2015 et aux autres textes réglementaires.

En 2019, la SODECI a initié divers projets portant à mettre à jour ces pratiques vis-à-vis de la réglementation en vigueur. Il s'agit entre autres de :

La mise à jour des pratiques RH en conformité avec la loi N°2015-532 du 20 juillet 2015 portant code du travail à travers une veille réglementaire.

Ce projet a permis de déceler plusieurs écarts qui ont été chiffrés dans le tableau suivant :

Suivi des écarts dans les pratiques de la DRH

Services	Exigences identifiées	Exigences analysées	Exigences appliquées	Exigences non-appliquées
Emplois	96	96	89	7
Rémunération	92	92	85	7
Formation	6	6	6	0
Comité SST	35	35	23	12
Social	28	28	28	0
Assurance	38	38	37	1
S/D DRH	2	2	2	0
Santé	54	54	53	1
COSIDA	54	54	52	2
TOTAL	**405**	**405**	**375**	**30**

Cette veille réglementaire nous a permis de constater que la Direction des Ressources Humaines est à un taux de conformité de 92.6%.

Les délais de traitement des écarts sont prévus pour 2020 et les différentes solutions proposées seront évaluées en fin d'année 2020.

2.A.4.2/ La révision des contrats de travail (CDI, CDD et stage)

Les modalités pratiques de mise en œuvre du contrat de stage de qualification ou d'expérience professionnelle ont été révisées conformément aux dispositions de l'article 3 du décret N°2018-33 du 17 janvier 2018.

Ainsi donc :

- **Aucun contrat de stage professionnel ne peut désormais excéder la limite de 12 mois ;**
- **Tous les stagiaires professionnels perçoivent une indemnité forfaitaire égale ou supérieure au SMIG et sont déclarés à la CNPS ;**
- **Tous les contrats de stage professionnel sont constatés par écrit.**

Quant aux contrats CDD et CDI, ils ont été soumis à une révision dans le respect des dispositions de l'article 2 du décret n°96-287 du 03 avril 1996 relatif au contrat de travail, du règlement intérieur et des chartes éthiques et informatiques en vigueur à la SODECI.

2.A.4.3/ La révision de notre Règlement Intérieur

En vigueur depuis le 18 Août 1989, le Règlement Intérieur a été révisé au cours de l'année 2019. Plusieurs articles ont été amendés et de nouveaux articles ont été insérés dans le respect de la législation et de nos chartes internes.

Le champ d'application a été étendu à toutes les autres personnes liées à l'entreprise en vue d'acquérir une qualification ou une expérience professionnelle (Art.1) ;

Le Règlement Intérieur a été complété (Art.2) par les textes internes ayant la même valeur juridique et garantissant le bon fonctionnement de l'entreprise notamment :

- **La charte d'Ethique**
- **La charte de la Diversité**
- **La charte Informatique**

En conformité avec l'article 43.2 du nouveau code du travail, Il est aussi formellement interdit de refuser de se soumettre aux visites médicales annuelles qui sont règlementaires donc obligatoires (Art.11).

Ce nouveau règlement intérieur devrait rentrer en vigueur en 2020.

2.A.5/ 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 relatives au temps de travail.

Comparativement à l'année 2018, le temps de travail théorique qui était de 5 590 587 heures, est passé à 5 552 280 heures en 2019, toutes catégories confondues, soit une baisse de 38 307 heures, reflétant la baisse de l'effectif total suite à l'externalisation de certains emplois hors cadre.

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

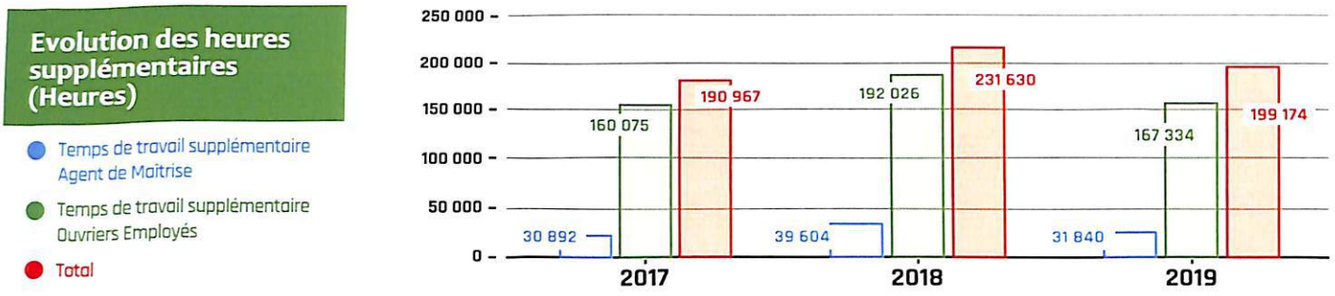
Evolution du temps de travail (Heures)

Années	2017	2018	2019
Temps de travail (Heures)	5 572 213	5 590 587	5 552 280
Temps théorique Cadres (Heures)	357 753	374 741	313 034
Temps théorique Agent de maîtrise (Heures)	1 462 212	1 568 983	1 435 446
Temps théorique Ouvriers Employés (Heures)	3 752 248	3 646 863	3 803 900

2.A.5.1/ Suivi des heures supplémentaires

La maîtrise du temps de travail est déterminante pour l'optimisation de la productivité. Toute entreprise doit assurer une gestion efficiente du temps de travail de ses collaborateurs dans le respect des limites légales. Les résultats obtenus en 2019 par la SODECI, se trouvent dans le tableau suivant :

Evolution des heures supplémentaires (Heures)



L'amélioration du nombre d'heures supplémentaires reflète les progrès recherchés dans la planification et le contrôle des heures supplémentaires, ainsi que la baisse du nombre de projets ponctuels et urgents qui mobilisaient plus les collaborateurs.

L'analyse du ratio des heures supplémentaires par rapport aux collaborateurs présente les résultats ci-dessous.

Evolution des heures supplémentaires par catégorie (Heures)

Années	2017		2018		2019	
	Nombres HS	Nombre de collaborateurs	Nombres HS	Nombre de collaborateurs	Nombres HS	Nombre de collaborateurs
Maîtrise (heures supplémentaires)	30 892	191	39 604	213	31 840	196
EO (heures supplémentaires)	160 075	950	192 026	931	167 334	1 032
Total	**190 967**	**1 141**	**231 630**	**1 144**	**199 174**	**1 228**

Il en ressort un dépassement de la limite règlementaire (75 heures/Collaborateurs) pour toutes les catégories.

Pour maîtriser le volume d'heures supplémentaires de ses collaborateurs, la SODECI a décidé de mener 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 d'affiner les analyses à l'attention des hiérarchies ;**
- **Filtrage des heures supplémentaires selon les motifs et les plages horaires ;**
- **Alerte de chaque directeur de structures sur le point mensuel des heures supplémentaires des collaborateurs.**

2.A.5.2/ Suivi de la prise de congé

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 congé restant non pris à 15 jours par collaborateur au 31 décembre de chaque année ;**
- **La sensibilisation des collaborateurs à la prise des congés.**

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

2.A.5.3/ 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 d'assurer la présence des collaborateurs sur le lieu de travail.

Evolution du taux d'absentéisme et d'assiduité

Années	2017	2018	2019
Taux d'absentéisme	1%	1,18%	1,12%
Taux d'assiduité	99,00%	98,82%	98,88%

Le renforcement du contrôle des absences et de leur justification, a contribué à la hausse du taux d'assiduité au sein de l'entreprise.

2.A.6/ FORMATIONS : BUDGET FAMILIAL/ ENTREPRENARIAT DES RETRAITES SODECI

2.A.6.1/ Budget Familial et Cadre de Vie

Les travailleurs sont le principal moteur de croissance économique de l'entreprise. Pour encadrer cette dynamique, l'entreprise devra promouvoir leur bien-être au travers d'outils et techniques pour une gestion rationnelle de leurs revenus familiaux et l'amélioration de leur cadre de vie.

Dans le cadre de sa politique Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, la SODECI a instauré une formation sur la gestion du Budget Familial et Cadre de Vie (BFCV) ; elle vise à faire du travailleur un acteur de développement durable dans sa famille, son travail et sa vie associative. En améliorant la gestion du budget familial et en dégageant une épargne pour diversifier ses sources de revenus, le travailleur se met à l'abri des risques de surendettement et de malversations qui pourraient impacter négativement l'entreprise.

En 2019, ce sont 25 Responsables de Gestion du Personnel (RGP) et 3 Assistantes Sociales (AS), maillons essentiels de la SODECI, qui ont bénéficié de la formation, en vue de la déployer auprès des collaborateurs.

La formation Budget Familial Cadre de Vie (BFCV) sera prise en compte dans le plan de formation général du CMEAU à partir de l'année 2020.

Formation des RGP & ASST SOC. au BFCV

2.A.6.2/ Formation en entreprenariat des retraités SODECI

La SODECI a le souci du bien-être de ses travailleurs y compris ceux qui vont faire valoir leurs droits à la retraite dans un avenir proche.

Vu la dégradation du niveau de vie des retraités couramment observée, l'entreprise a décidé d'accompagner ses collaborateurs seniors qui s'apprêtent à franchir le cap de la retraite pour leur faciliter la transition dans cette nouvelle vie, en initiant depuis 2017 un programme de formation en entreprenariat à l'endroit de ses travailleurs. Cette formation volontaire est *d'autant plus importante que les futurs retraités disposeront d'un capital financier* issu de leur épargne actionnariale constituée par des dépôts réguliers dans le Fonds Commun de Placement (FCP).

En 2019, ce sont 25 collaborateurs qui ont bénéficié de la formation en entreprenariat.

La SODECI envisage améliorer cette formation en lui ajoutant un second volet : en plus d'une formation théorique en juin, une formation pratique sera proposée en intégrant le retour d'expérience des collaborateurs au mois de décembre.

En 2019, le dialogue social a permis l'augmentation de la prime de logement pour les Employés Ouvriers et Agents de maitrises

2.A.7/ PROMOUVOIR LA LIBERTE SYNDICALE ET LE DIALOGUE SOCIAL

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

En privilégiant cette approche pour élaborer des solutions, les dirigeants de la SODECI créent les conditions de confiance avec l'ensemble des partenaires sociaux. Il existe au sein de l'entreprise deux (2) syndicats :

- **Le SYNASOD (SYndicat NAtional des Agents de la SODECI) créé en 1985 dont le Secrétaire Général est M. ODRE Evariste Daniel ; depuis Mars 2014**
- **Le SYNATRASE (SYndicat NAtional des TRAvailleurs du Secteur de l'Eau) créé en 2007 dont le Secrétaire Général est M. LIBRONO Arsène, depuis le 13 janvier 2018.**

Dans cette continuité, un cadre de dialogue dénommé Cadre de Dialogue Permanent (CDP) a été institué. Le CDP composé de 12 membres, est 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.

Le dialogue social conduit en 2019, a permis l'augmentation de la prime de logement pour les Employés Ouvriers (EO) et Agents de maitrises.

En 2020 l'accent sera mis sur les négociations pour les avancements catégoriels et les promotions en interne.

Dialogue social

2.B/ PROTEGER NOS COLLABORATEURS

2.B.1/ MECANISMES DE PROTECTION SOCIALE

Instrument essentiel de promotion et de bien-être social, l'ensemble de mécanismes et mesures de protection sociale participe au développement humain au sein de l'entreprise.

Acteur central de développement à visage humain, la SODECI conçoit et offre des solutions permettant aux travailleurs de faire face aux conséquences financières des risques et des chocs sociaux tels que le chômage, la maladie, l'accident, etc.

2.B.1.1/ Fonds social

Ce fonds est une aide financière instituée pour soutenir les collaborateurs de la SODECI lors d'évènements heureux ou malheureux. C'est un mécanisme basé sur la culture d'entraide et de la solidarité africaine.

Les ressources du fonds social collectées, à fin décembre 2019, s'élèvent à 1 054 000 000 de FCFA

Les ressources cumulées du fonds, à fin décembre 2019 s'élèvent à 1 054 000 000 FCFA. Elles sont en hausse de 99 millions par rapport à 2018. Cette augmentation s'explique par la hausse du montant des cotisations.

Pour l'exercice 2019, les dépenses les plus élevées sont celles liées aux prestations pour décès des parents des agents (34%).

2.B.1.2/ Régime d'assurance maladie

La SODECI a développé un dispositif d'assurance santé au profit de ses collaborateurs, afin de garantir leur bien-être physique et moral.

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

Cette assurance prend en charge les 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 la SODECI.

Le montant des frais médicaux au 31 décembre 2019 s'affiche à 942 915 366 FCFA, soit une hausse de 13% par rapport à l'exercice 2018.

Le coût par agent passe de 345 404 FCFA à 365 755 FCFA, soit une hausse d'environ 6%.

Cette tendance s'explique par l'augmentation du tarif des cliniques privées au 01/01/2019.

Evolution de la dépense d'assurance maladie en fin d'année 2019

Exercice	2017	2018	2019
Total frais médicaux (FCFA)	918 011 016	832 423 269	942 915 366
Coût par agent (FCFA)	383 463	345 404	365 755

2.B.1.3/ Couverture maladie à la retraite

Depuis 2006, la SODECI apporte une assistance à ses retraités à travers la mise en place d'une assurance-maladie. Cette assurance est basée sur le volontariat et couvre les frais de santé des collaborateurs ayant souscrit à ce produit durant leur période d'activité. Un prélèvement mensuel est effectué sur le salaire des adhérents.

À fin décembre 2019, le nombre d'adhérents à l'assurance maladie à la retraite est de 187 contre 166 en 2018 avec un montant de prestation par assuré de 438 500 FCFA, contre 325 300 FCFA en 2018, soit une augmentation de 34,80%.

2.B.1.4/ Retraite complémentaire

En plus du produit de retraite de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS), les cadres de la SODECI bénéficient d'une retraite complémentaire.

Sur la période 2014-2019, la cotisation retraite complémentaire est en progression en raison de l'évolution de l'effectif des cadres et des mouvements de promotion au sein dudit collège.

A fin décembre 2019, le nombre d'adhérents à l'assurance maladie à la retraite est de 187

2.B.2/ MECANISMES DE FINANCEMENTS SOCIAUX

2.B.2.1/ Fonds Commun de Placement (FCP)

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 obligatoires et leur montant par collège sont :

- **OE : 2 parts; soit 13 400 FCFA ;**
- **Maîtrise : 3 parts; soit 20 100 FCFA ;**
- **Cadres : 6 parts; soit 40 200 FCFA.**

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

Evolution du fonds commun de placement

FCP	2017	2018	2019
Actif du fonds (millions FCFA)	16 493	15 614	14 414
Valeur liquidative (FCFA)	7 727	7 293	7 023,3

L'actif total du fonds est passé de 15 613 674 964 FCFA au 31 décembre 2018, à 14 414 477 640 FCFA au 31 décembre 2019, soit une baisse de 7,68%. Cette variation s'explique essentiellement par la baisse des cours des titres contenus dans le portefeuille titres du FCP SODECI.

2.B.2.2/ Mutuelle des Agents de l'Eau et de l'Electricité (MA2E)

La Mutuelle des Agents de l'Eau et de l'Electricité (MA2E) a été créée en 2006 et regroupe les collaborateurs de la SODECI, de la CIE et du Groupement des Services Eau et Electricité (GS2E).

Le collaborateur de ces sociétés peut épargner à la mutuelle et solliciter un prêt à un taux de remboursement plus intéressant qu'à la banque. Cette épargne augmentée du prêt permet de s'engager dans des projets générateurs de ressources supplémentaires.

Le bilan 2019 de la mutuelle est traduit dans le tableau ci-dessous :

Evolution des ressources de la MA2E

Situation MA2E en FCFA	2017 Montant cumulé (FCFA)	2018 Montant cumulé (FCFA)	2019 Montant cumulé (FCFA)
Total ressources	1 727 308 343	2 100 000 000	1 500 000 000
Total emplois	1 336 099 056	1 900 000 000	1 200 000 000

Comme en 2018, les ressources demeurent cette année supérieures aux emplois.

Une tournée MA2E, Sensibilisation des collaborateurs SODECI

2.B.3/ ASSURER UN CADRE DE TRAVAIL SAIN A NOS COLLABORATEURS (DISPOSITIF DE SANTÉ)

Les transformations du système productif et l'évolution des formes d'emploi, avec leurs corolaires de risques professionnels (risques Santé et 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.

Son capital humain étant sa principale ressource, la SODECI s'inscrit pleinement dans cette vision. Son engagement en faveur d'une politique de réduction significative de fréquence des accidents de travail et d'une santé physique et mentale des travailleurs est perçu à travers l'axe 5 de sa politique et stratégie 2017-2022 **« Renforcer le professionnalisme et le bien-être de nos collaborateurs »**.

En 2019, à travers son service médical du travail, la SODECI a réalisé plusieurs actions de santé et de sécurité.

2.B.3.1/ 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.

Cette année 2019, ce sont 2 557 collaborateurs SODECI qui ont effectué la visite médicale. Ce qui constitue un taux de participation global de 97,5%, en amélioration de 1,5% par rapport à l'année 2018.

Evolution des visites médicales annuelles

	2017	2018	2019
Agents ayant effectué la visite médicale	2 585	2 585	2 577
Taux de participation	96,5%	96%	97,5%

2.B.3.2/ Activités curatives

Le taux de fréquentation des centres médicaux de la SODECI a connu une progression particulière de 30%. En effet, on enregistre 26 152 consultations contre 18 309 en 2018 soit une hausse du nombre de consultations de 7 843.

Evolution des fréquentations des structures sanitaires

	2017	2018	2019
Agents	11 414	11 418	12 910
Conjoints (es)	1 720	1 986	2 028
Enfants	3 589	3 621	4 888
Stagiaires	1 509	1 284	969
Extérieurs (CIE...)	-	-	5 357
TOTAL	18 232	18 309	26 152

Ces résultats s'expliquent essentiellement par :

- **La décentralisation des structures médicales notamment ouverture des centres médicaux de la Riviera Palmeraie et celui de Yamoussoukro (proximité et prise en charge rapide des patients) ;**
- **Le renforcement de l'équipe médicale avec la présence de médecins spécialistes ;**
- **Une prise en charge rapide et efficace des collaborateurs et leurs ayants droits ;**
- **La prise en compte des consultations des patients de structures extérieures (CIE, GS2E...).**

En terme de pathologies, le paludisme demeure la première cause de consultation (46%), suivi des affections digestives (11%) et des affections respiratoires (10%). Les pathologies chroniques restent toutefois préoccupantes.

Des mesures préventives de lutte contre le paludisme sont de mises :

- **Remise de moustiquaires imprégnées ;**
- **Acquisition de test de diagnostic rapide du paludisme ;**
- **Traitement adéquat selon les directives nationales ;**
- **Sensibilisation sur l'assainissement du milieu et du cadre de vie.**

Remise de moustiquaires imprégnées pour les dortoirs du Centre de formation aux Métiers de l'Eau (CMEAU)

2.C/ RENFORCEMENT DES CAPACITES SST

2.C.1/ RENFORCEMENT DES CAPACITÉS OPÉRATIONNELLES DES COMITÉS SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL (CSST)

En rappel, le fonctionnement des Comités Sécurité et Santé au Travail est régi par le décret 96-206 du 7/03/1996. Leurs rôles consistent à mener des actions visant à réduire les accidents de travail et à améliorer les conditions de travail des collaborateurs.

Depuis 2016, la SODECI a installé et formé 24 comités décentralisés et 1 comité central des CSST qui coordonne la réglementation et les outils de pilotage des activités.

Dans le cadre de sa collaboration avec la SODECI, la CNPS (Caisse Nationale de Prévoyance Sociale) a effectué une série de visites de contrôles et d'inspection des lieux de travail dans les structures suivantes : Daloa, Gagnoa, Abengourou, Bouaké et à l'Assainissement pour rappeler le respect des dispositions réglementaires relatives aux conditions de travail (la manutention mécanique des charges lourdes, l'aménagement des postes de travail, la sécurité des machines, le milieu ambiant de travail, les installations sanitaires de bien-être et l'organisation de travail).

2.C.2/ SENSIBILISER ET FORMER NOS COLLABORATEURS SUR LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La problématique de la sécurité et de la santé au travail a toujours constitué un enjeu important pour l'entreprise.

Bien introduite au niveau de la politique et stratégie 2017-2022, elle marque l'intérêt de la SODECI pour la préservation de l'intégrité physique et du bien- être de son personnel, et mieux, de la qualité de vie au travail.

Les actions ainsi entreprises par la SODECI visent à réduire la pénibilité au travail et le niveau d'accidentologie. Les métiers accidentogènes ayant été identifiés au sein des exploitations, une série d'actions de prévention ont été réalisées par la SODECI, notamment auprès de 1 094 collaborateurs sur 1 800 prévus (61%), auxquelles on ajoute la participation du personnel aux quarts d'heure de sécurité systématiquement organisés sur tous les sites d'exploitation par les CSST décentralisés, dans le but de promouvoir et de renforcer la culture de la prévention.

2.C.3/ FORMER NOS COLLABORATEURS SUR LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La gestion des risques professionnels dans l'entreprise est une responsabilité managériale visant à préserver la sécurité de nos collaborateurs. Ceci impose de promouvoir une culture de prévention de risques clairement identifiés. La SODECI s'inscrit dans cette logique de responsabilité sociale.

Ce sont près de 900 collaborateurs qui exercent des métiers où des risques existent au sein de la SODECI. Il faut donc renforcer leurs capacités en matière de prévention, un objectif annuel de formation de 75% de ces collaborateurs est prévu. En 2019, la SODECI a formé au total 622 collaborateurs (69%) :

- **187 en sécurité incendie (51 du siège, 60 égoutiers, 14 à la DR Sud-Est, 33 à la DAES et 29 dans les DR Bouaké et Gagnoa) ;**
- **24 correspondants CSST sur les outils d'animation CSST ;**
- **61 chauffeurs en secourisme sauvetage du travail ;**
- **35 Agents de production électromécaniciens et 03 Responsables Gestion du Personnel en initiation à la prévention des risques professionnels ;**

- **74 sur la prise en main des véhicules ;**
- **49 sur la gestion des interventions des entreprises extérieures (12 à la DET) ;**
- ***89 en habilitation électrique* (37 APEM de la DP (ex DPA) et 52 autres APEM) ;**
- **61 nouvellement motorisés sur la sécurité routière moto de faible puissance (110 cm³).**

L'ensemble des actions de formation et de sensibilisation entreprises sur la thématique de la sécurité au travail a permis de réduire substantiellement la fréquence et de stabiliser le taux de gravité des accidents de travail notamment en circulation, sans enregistrer d'accident mortel.

A partir de l'année 2020, une formation systématique de tous les collaborateurs motorisés devant renouveler leurs motos ainsi qu'un programme de formation initiale des nouveaux collaborateurs motorisés sera réalisée afin de garantir une conduite à moto sécurisée à tout le personnel motorisé.

Evolution des Taux de fréquence et de gravité (accidents hors trajet)

Exercices	2016	2017	2018	2019
Taux de fréquence	6,39	4,39	8,6	5,18
Taux de gravité	1,38	0,11	0,18	0,21

Afin de réduire davantage les accidents de travail (hors trajet), les mesures suivantes ont été décidées :

1. **Poursuite des actions de prévention et de sensibilisation du personnel de terrain sur les risques liés aux métiers opérationnels ;**
2. **Poursuite des actions de sensibilisation du personnel motorisé sur les risques d'origine routière à la faveur des quarts d'heure de sécurité ;**
3. **Renforcement des inspections des lieux et de surveillance des conditions de travail conjointement avec les équipes de médecine du travail ;**
4. **Poursuite du plan d'action spécifique à la sécurité routière pour le personnel nouvellement motorisé et du recyclage systématique en cas de renouvellement avec le concessionnaire ;**
5. **Exploitation post-déploiement des registres des presqu'accidents sur tous les sites, en particulier ceux d'Abidjan ;**
6. **Accompagnement des sous-traitants dans la mise en œuvre de projet SST par des rencontres en vue du déploiement des plans de prévention auprès des parties prenantes intéressées.**

Sensibilisation du personnel motorisé

Une étude de postes de travail a également été réalisée avec un contrôleur en Prévention de la CNPS sur « les pratiques de travail suivies de recommandations » en vue d'améliorer les conditions de travail à l'atelier Pompes à Adjamé (Direction Maintenance).

2.C.4/ GESTION DES PERSONNES DE SANTE FRAGILE

Les activités de surveillance annuelle de la santé des collaborateurs ont permis de dépister certaines maladies chroniques et surtout de les prendre rapidement en charge afin de réduire leur impact sur la santé des travailleurs et par conséquent sur la productivité.

Une démarche de gestion des travailleurs à l'état de santé fragile a été mise en œuvre. Une identification et un suivi spécifique pour ces collaborateurs a permis d'améliorer à la fois leur santé et leurs conditions de vie.

2.C.5/ 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 2019, plusieurs collaborateurs ont été volontairement dépistés lors d'activités décentralisées sur l'ensemble de la SODECI.

2.C.6/ LUTTE CONTRE LA « FIEVRE JAUNE »

Après l'épidémie de la **« Dengue »** en 2017, celle de la fièvre dite de **« LASSA »** en 2018, l'année 2019 a vu réapparaître en Côte d'Ivoire une épidémie de fièvre **« Jaune »**.

Plusieurs villes du pays ont été touchées. On dénombre, selon le Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique, 2 727 cas suspects en 2019, dont 70 cas confirmés et 5 décès.

C'est une maladie aux complications redoutables, transmise à l'homme par piqûre de moustique (AedesEgypsi) qui requiert des mesures préventives rigoureuses.

Des dispositions préventives ont été prises par la SODECI à ce sujet, par des campagnes de sensibilisation sur la maladie et surtout sur l'hygiène du cadre de vie et de travail. Aucun cas n'a été enregistré à la SODECI.

Campagne de dépistage

2.D/ INVESTIR DANS LA FORMATION

2.D.1/ FORMATION E-LEARNING

La SODECI a mis en œuvre une plateforme de formation numérique mobilisant l'utilisation de l'informatique et d'internet pour acquérir des connaissances théoriques et pratiques. Cette disposition est motivée par le nombre des exploitants concernés et leur localisation géographique à travers le pays dans les agences SODECI.

Cette innovation a été utilisée dans le lancement du projet de formation SAPHIR V3 par le Centre des Métiers de l'Eau (CMEAU).

Cette démarche permettra à la SODECI d'optimiser ses coûts de formation (transport, logistique, etc.) tout en assurant le développement de nouvelles compétences (expertise e-learning). Les bénéficiaires disposeront pour leur part d'une offre de formation s'adaptant au rythme de chacun, accessible en tous lieux et à tout moment.

2.D.2/ FORMATION SAPHIR V3

Dans le cadre des activités de formation et du renforcement des capacités des collaborateurs, le CMEAU a accompagné la SODECI dans le projet de formation e-learning "SAPHIR V3".

A terme, ce projet permettra à chaque collaborateur formé, où qu'il soit, de faire progresser ses compétences pour répondre aux exigences de son métier et aux besoins des clients.

Le projet a été défini en deux phases majeures :

1. **Phase conception et production de modules SAPHIR V3 : Mise en place de la modalité e-learning**

2. **Phase exploitation : Utilisation de la modalité e-learning pour assurer les formations.**

Au titre des travaux de conception et productions réalisés, on note :

Avancement des travaux de conception et de production

Phase	Avancement	Commentaires
Conception et production de modules SAPHIR V3	79%	Dans sa phase de conception, 324 modules ont été identifiés pour couvrir la formation SAPHIR V3. Sur les 324, 256 modules ont été produits soit 79% de réalisation. Le reste des modules (68) sont en cours de production.

SAPHIR V3 est un nouveau logiciel « orienté clients » qui va permettre à la SODECI de mieux connaitre ses clients, mieux les servir et communiquer avec eux.

Ce logiciel offre des avantages divers et pour la SODECI, et pour le client. Le déploiement de SAPHIR V3 est précédé d'une formation des collaborateurs de la SODECI qui seront amenés à l'exploiter. L'année 2019 a permis de former 375 collaborateurs sur un objectif de 400, soit un taux d'achèvement de 93,8%.

Ce plan de formation se poursuivra en 2020 avec un objectif de formation de 548 collaborateurs.

RESULTATS PARTIELS : Point de la formation SAPHIRv3 pour le déploiement

Evolution du déploiement de SAPHIR en DR

ANNEE	DIRECTION	PLANIFIE	REALISE	%
2019	DCEA	13	13	100%
	DRYOP (NIANGON+WASSAKARA)	126	119	94%
	DRANE	57	42	74%
	DRAS	190	187	98%
	DSI (RIZ/AI)	14	14	100%

2.D.3/ DEMARCHE COMPETENCES

Cette démarche consiste à donner à la SODECI les moyens de disposer de compétences avérées.

L'évolution de l'environnement économique et les exigences accrues des clients, obligent les entreprises à proposer des produits et services de qualité. La satisfaction de ces exigences repose essentiellement sur les compétences de leurs ressources humaines. Les entreprises doivent savoir développer leurs compétences en mettant en place une politique anticipatrice.

Cette gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est le gage de leur performance à long terme : les collaborateurs seront dotés d'expertises indispensables à l'atteinte des objectifs économiques, sociaux et environnementaux de la SODECI.

La démarche compétences de la SODECI s'inscrit dans l'axe 5 de sa politique et stratégie 2017-2022 qui met l'accent sur le **« renforcement du professionnalisme de ses collaborateurs »**.

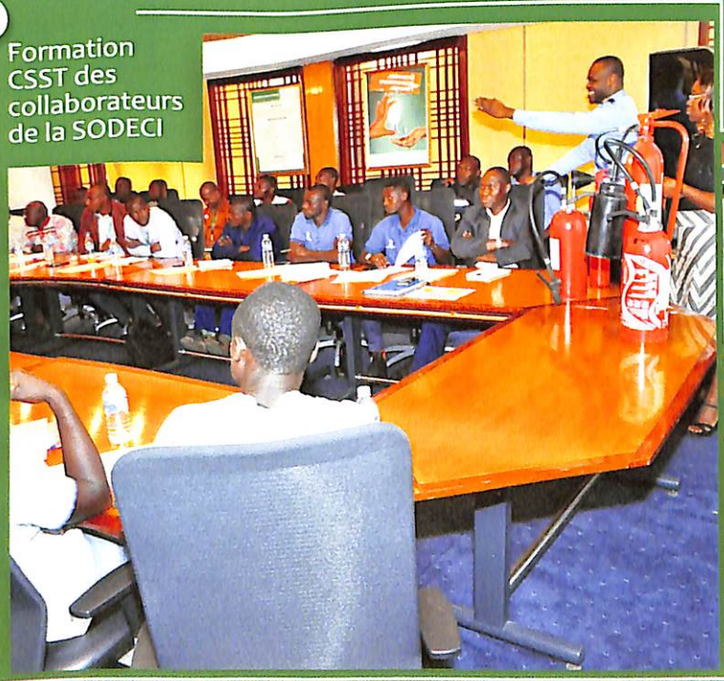
Au titre de cette politique ambitieuse de développement des compétences, initiée par son actionnaire principal ERANOVE en 2012, la SODECI veut offrir à ses collaborateurs des conditions professionnelles de qualité, pour assurer sa croissance à long terme.

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

En 2018 se sont achevés les travaux de production et de validation des référentiels de toutes les structures soit 100% des référentiels de la SODECI traités. Ce sont au total 30 métiers avec 126 référentiels emplois qui ont été identifiés et qui ont fait l'objet d'un déploiement à l'ensemble des collaborateurs.

Une évaluation complète des compétences de tous les collaborateurs de la SODECI a été réalisée dans le premier trimestre de 2019 et les actions de renforcement de compétences identifiées (formations, coaching) sont en cours de mise en œuvre avec un taux de réalisation à fin décembre 2019 de 79,9%.

Après cette première grande phase d'identification et d'évaluation des compétences, la phase de gestion des potentiels et des talents a démarré avec l'identification des postes clés. Cette phase est prévue de s'achever dans le premier semestre 2021.



Formation CSST des collaborateurs de la SODECI

03 PRESERVER L'ENVIRONNEMENT ET INTEGRER LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

La SODECI se préoccupe de l'impact environnemental de ses activités (produits déchets).

Afin de réduire cet impact, la SODECI a mis en place une stratégie environnementale qui s'articule autour de quatre axes :

- le management environnemental des installations ;
- le pilotage des consommations de ressources ;
- la lutte contre le réchauffement climatique ;
- la prévention et le tri 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 de ses services.

Prenant en compte l'ensemble des questions environnementales adressées par la norme ISO 26000, la SODECI 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.

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.

Notre création de valeur

- Migration réussie de la certification ISO 14001 du Périmètre Unités de production d'eau potable Abidjan à la version 2015
- Gestion durable de la ressource
- Sensibilisation des clients et de nos collaborateurs à une consommation durable
- Efficacité énergétique dans la production et la distribution d'eau potable

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable

3.A/ AMELIORER LES PERFORMANCES DES INSTALLATIONS

3.A.1/ AMELIORER LES RENDEMENTS

3.A.1.1/ Assurer les services d'eau potable

3.A.1.1.1. Production d'eau potable

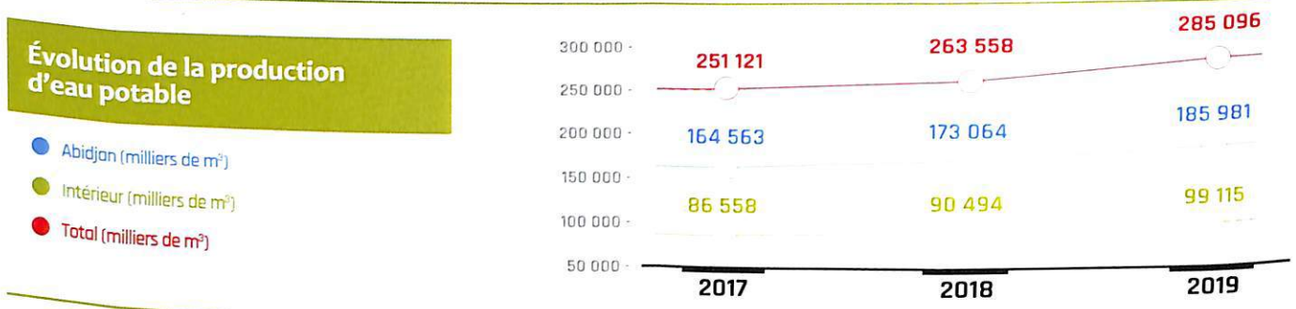
La croissance du nombre d'abonnés a pour corrélation immédiate, celle de la demande en eau potable. Les investissements de l'Etat ont porté leurs fruits avec la mise en service de deux nouvelles usines de production de Songon et Bonoua, tandis que la SODECI s'efforce d'optimiser chaque jour l'exploitation des ouvrages déjà réalisés. Ainsi, les investissements de l'Etat ont permis à la SODECI d'augmenter sa production d'eau potable sur l'ensemble du territoire.

En 2019, la SODECI a produit 285 096 millions de m³ d'eau potable, contre 263 558 millions de m³ en 2018, soit une hausse de 8,2 % par rapport à 2018. Cette performance est principalement due à la production d'Abidjan (185 981 m3) soit 65% des volumes facturés.

À Abidjan, le taux de croissance de la production d'eau potable est de 7,5 % par rapport à 2018.

À l'intérieur du pays, il s'améliore avec une appréciation de 9,5 % par rapport à 2018.

Évolution de la production d'eau potable

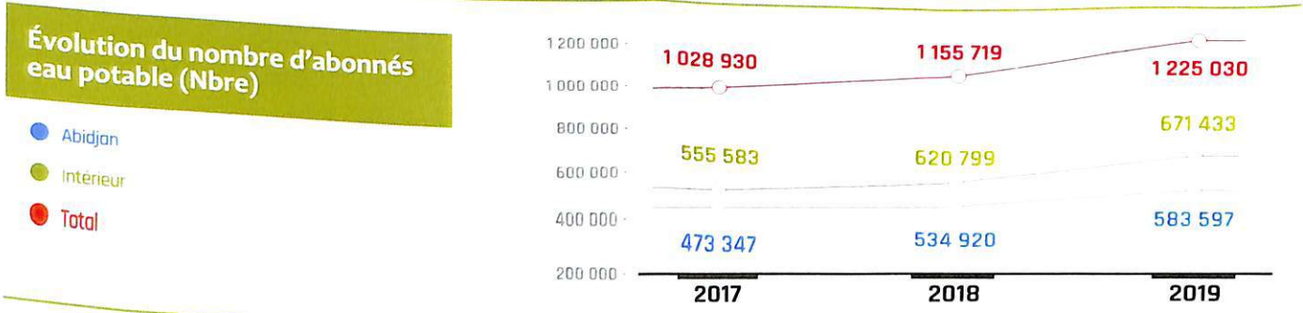


3.A.1.1.2. Abonnés eau potable

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

En 2019, le nombre d'abonnés au réseau d'eau potable en Côte d'Ivoire a ainsi augmenté de 6,0% par rapport à 2018, passant de 1 155 719 à 1 225 030 abonnés.

Évolution du nombre d'abonnés eau potable (Nbre)



A Abidjan, le taux de croissance du nombre d'abonnés est en hausse de 9,1% par rapport à 2018. A l'intérieur du pays, il s'améliore cette année 2019 de 8,2% par rapport à 2018.

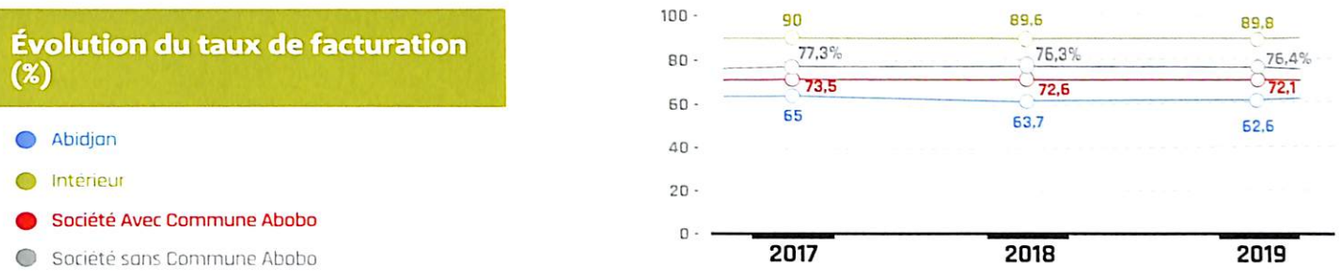
La forte performance observée en 2019, s'explique par la poursuite des branchements subventionnés.

3.A.1.1.3. 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.

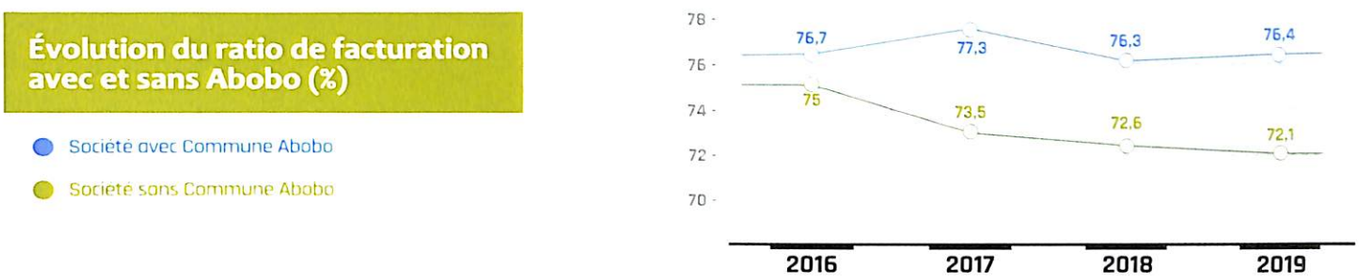
En 2019, le ratio[3] de facturation total de la SODECI s'établit à 72,10 % en conformité avec son objectif annuel (72,18 %).

Évolution du taux de facturation (%)



Le ratio global de facturation de la SODECI hors la commune d'Abobo s'établit en 2019 à 76,4%, et 72,1% en intégrant la Direction Régionale d'Abobo. A fin Décembre 2019 le Ratio de l'intérieur s'établit à 89,80% tandis que celui d'Abidjan est de 62,60% (voir courbe ci-dessous).

Évolution du ratio de facturation avec et sans Abobo (%)



3.A.1.1.4. Taux de recouvrement

Le taux de recouvrement est un indicateur de performance essentiel. Il représente la tendance du montant des factures encaissées sur le montant du volume d'eau facturé.

En 2019, le taux de recouvrement sur ABIDJAN s'affiche à 88,50%. Il est en baisse de 2,34% comparativement à 2018. Cette baisse provient des contraintes liées à la mise en production de la nouvelle version du logiciel SAPHIR qui se déploie sur la Direction Exploitation Abidjan (DEXA).

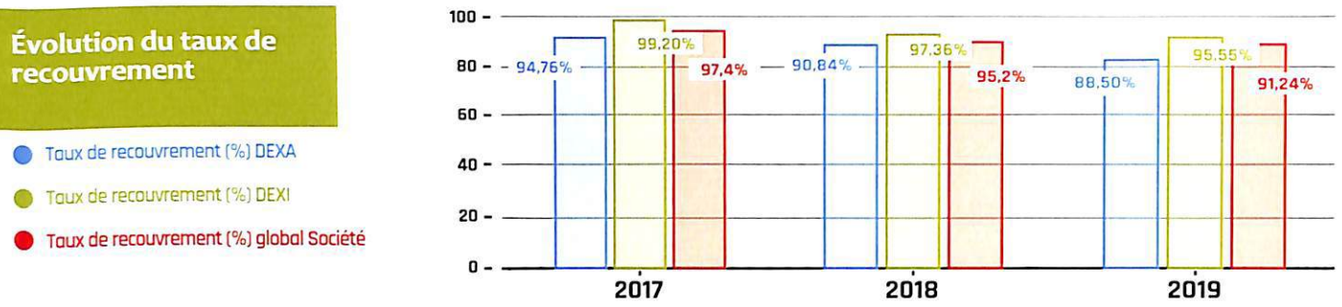
A la Direction Exploitation Intérieur (DEXI), la tendance du taux de recouvrement est de 95,55%. Il est en baisse de 1,81% par rapport à 2018. Le processus de recouvrement se poursuit au premier semestre 2020.

SAPHIR

Le logiciel SAPHIR V3 pour mettre à la disposition des sociétés du groupe ERANOVE une solution de gestion clientèle utilisant les nouvelles technologies et orientée vers le client

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

Évolution du taux de recouvrement



3.A.1.2/ Lutte contre la fraude

La lutte contre la fraude sur le réseau d'approvisionnement en eau potable est un enjeu majeur du développement du réseau pour améliorer l'accès à l'eau potable et de la qualité de l'eau.

Dans la réalisation de ses missions la Direction Audits et Exploitation SODECI (DAES) a mené de nombreuses actions de fouille dans les zones sensibles. Les résultats obtenus témoignent de l'ampleur de la fraude au détriment des clients : 6 048 branchements clandestins découverts qui ont été démantelés, pour une longueur totale de 266 587 Km de réseau. La totalité des installations frauduleuses a été changée et sécurisée par des compteurs contrôlés.

Afin de décourager les comportements frauduleux de certains clients qui ont une incidence négative sur le ratio de facturation de l'entreprise, des pénalités et redressements ont été appliqués sur les anomalies de facturation.

En dépit des difficultés rencontrées, liées à l'hostilité des populations dans certaines zones, la SODECI après avoir procédé au calcul des préjudices subis, a saisi les tribunaux afin d'engager des poursuites contre les fraudeurs.

Le préjudice occasionné par ces opérations de fraudes est estimé à 3 890 000 m³ d'eau potable perdue soit 1 651 305 000 FCFA de chiffre d'affaires devant être affecté en partie à la SODECI et aux autres différents fonds (CDA-FDE-FNE-TVA).

De nombreuses autres actions de lutte sont envisagées notamment l'utilisation de compteurs intelligents, le soutien des forces de l'ordre lors des opérations de contrôles et un recours judiciaire prévu dans le Code de l'eau pour accentuer la répression de la fraude. Pour préserver ses acquis et mener à bien la lutte contre la fraude, la création d'une direction de lutte contre la fraude est prévue en 2020.

3.A.2/ RATIONALISER LES CONSOMMATIONS DE MATIERES PREMIERES

3.A.2.1/ Ressources consommées (hydrocarbures, électricité, matières premières secondaires)

Les modèles technologiques énergivores et les pratiques de gaspillage compromettent l'approvisionnement continu et fiable d'énergie dont dépendent nos économies.

La SODECI, fortement engagée dans un processus d'efficacité énergétique, accorde un intérêt particulier à la lutte contre le changement climatique, tout au long de sa chaine de production.

Le tableau ci-après présente les consommations d'énergie de 2017 à 2019 :

Évolution de la consommation d'énergie

Indicateurs	Années 2017	2018	2019
Consommation énergie électrique des sièges, agences, bureaux (Gwh)	5,95	5,80	6,37
Consommation d'électricité des ouvrages d'assainiss (Gwh)	2	1	2
Consommation d'électricité des ouvrages de prod et de distb d'eau (Gwh)	189	195	216
Consommation Gasoil/Diésel Oil des groupes électrogènes de secours (m^3)	60	55	79
Consommation d'énergie totale	**198**	**202**	**228**
Consommation Diésel des véhicules (L)	1 874 754	1 624 519	1 858 842
Consommation Essence/Super des véhicules (L)	362 833	337 567	334 436
Consommation total carburant véhicules	**2 237 587**	**1 962 086**	**2 193 278**

3.A.2.2/ Assurer une consommation durable des consommables de bureau

La SODECI s'est engagée dans une démarche de maîtrise de ses consommations internes de fournitures de bureau, afin de réduire le volume de ressources prélevées sur l'environnement tout en améliorant ses coûts d'exploitation.

La première action fut le suivi périodique des consommables de bureau tels que le papier et les cartouches d'encre des imprimantes.

La quantification des consommables de bureau utilisés par la SODECI dans le processus de facturation amorcée depuis 2017 se poursuit, afin d'arriver à une réduction rationnelle.

Le tableau suivant présente les valeurs des consommables de 2017 à 2019 et fait ressortir la diminution du ratio kg papier / nb abonné.

Évolution des valeurs de consommables

Années	2017	2018	2019
Consommation d'encres (kg)	1 933	2 161	1 872
Consommation de papier (kg)	31 819	32 721	29 414
Ratio kg papier/abonné	0,031	0,029	0,023

En 2019, la consommation de papiers est en baisse de 10% par rapport à 2018 du fait de l'introduction de nouveaux moyens de paiement électroniques qui ne nécessitent plus l'impression de reçus de paiement.

3.B/ MAITRISER NOS REJETS

3.B.1/ DEVELOPPER LE SYSTEME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

La protection de l'environnement est un enjeu inscrit dans la politique et stratégie de la SODECI. Cette démarche repose sur le respect des exigences légales en matière d'environnement, complétées par l'application de normes de comportement internationales. La mise en œuvre de cette démarche s'intègre dans une politique de management de l'environnement.

En se conformant aux standards et aux bonnes pratiques internationales en la matière, la SODECI s'est dotée de son propre 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.

En 2019, l'audit AFNOR de suivi 1 pour le maintien du certificat ISO 14001 version 2015 a été réalisé sur les usines du périmètre d'Abidjan de la Direction Production.

Au terme de ces audits, la SODECI a obtenu le maintien de son certificat qui fera l'objet d'un audit de certification AFNOR suivi 2 en 2020.

3.B.2/ RENFORCEMENT DU PROCESSUS DE GESTION DES DECHETS INDUSTRIELS

Consciente de l'impact de ses activités sur l'environnement, la SODECI ambitionne devenir une structure de référence de l'économie verte et du développement durable en Côte d'Ivoire. Pour ce faire, elle s'est engagée auprès de l'Etat à quantifier sa production de déchets industriels et à les faire enlever par des organismes agréés conformément aux dispositions applicables.

Depuis 2018 elle communique sur sa production de déchets industriels banals, spéciaux liquides et spéciaux solides.

Ses quantités de déchets produites sont retracées sur la base des déclarations effectuées auprès des autorités compétentes de Côte d'Ivoire notamment le Centre Ivoirien Anti-Pollution (CIAPOL) qui veille au processus mis en place par la SODECI pour leur élimination totale.

Le tableau ci-dessous présente la quantité de déchets produite par les entités industrielles.

Évolution de la quantité de déchets produits

Indicateurs		2018	2019
Déchets industriels banals (t)	Quantité de déchets industriels assimilés à des ordures ménagères produits par les entités industrielles	155,45	178,38
Déchets spéciaux liquides (m3)	Quantité de déchets liquides (huile usagée, HVO/DDO usagé, eaux usées ...) présentant un risque pour l'environnement et la santé humaine produits par les entités industrielles (usine de production d'eau potable)	0,00	0,00
Déchets spéciaux solides (t)	Quantité de déchets solides (filtres usagés, chiffons et graviers souillés, produits chimiques, batteries usagées...) présentant un risque pour l'environnement et la santé humaine produits par les entités industrielles (usine de production d'eau potable.) pendant la période de reporting.	43,64	68,77

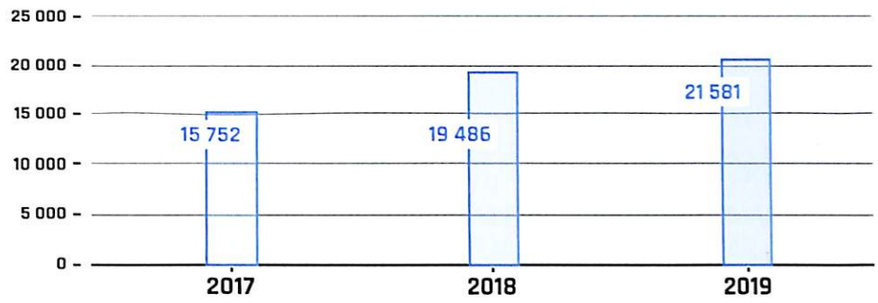
3.B.3/ GESTION DURABLE DES DECHETS PAPIERS ET MAITRISE DES ARCHIVES DE LA SODECI

La SODECI, étant engagée à contribuer à une économie circulaire et consciente de l'impact de ses activités sur l'environnement, s'est inscrite depuis plusieurs années dans un processus de valorisation de ses déchets papiers.

Les documents papiers sont identifiés et triés : les documents en cours de validité ou dont l'utilité administrative est prouvée sont classés conformément au Plan de classement en vigueur, rangés dans les meubles et locaux adaptés à leur bonne conservation, tandis que les documents obsolètes font l'objet de destruction par broyage. Les confettis ainsi obtenus sont recyclés et cédés à des industriels qui les valorisent pour la fabrication de cartons alvéolés.

En 2019, le volume de confettis a représenté plus de 21 tonnes, en hausse de 10,75% par rapport à 2018.

Évolution des masses documentaires annuelles détruites



Documents en cours de destruction

Confettis issus du broyage de documents

3.B.4/ ACQUISITION DE DÉTECTEURS DE GAZ

Les collaborateurs travaillant sur les stations de pompage d'assainissement exploitées par la SODECI sont exposés à des risques liés à certains gaz émanant des eaux usées.

Afin de prévenir des accidents de travail, des campagnes de détection de gaz sont menées pour mesurer la teneur des gaz émanant des ouvrages d'assainissement.

En 2019, la SODECI a acquis 08 détecteurs de gaz portables (H2S et PH3) repartis sur les stations de prétraitement notamment à Koumassi. Des capteurs fixes ont été installés à la désodorisation et les données sont rapatriées au Centre de Gestion Intégré des Opérations à la Palmeraie pour s'assurer de l'absence de risque de santé pour les collaborateurs concernés.

3.C/ LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

3.C.1/ LUTTER CONTRE LES GAZ A EFFET DE SERRE (GES)

Le réchauffement climatique est un double enjeu de durabilité pour la SODECI. D'une part il se traduit à la fois par une variation de la pluviométrie pouvant réduire la ressource en eau disponible, un risque aggravé par l'augmentation des températures qui contribuera à l'évaporation de la ressource encore disponible.

D'autre part, l'une des principales causes de ce réchauffement est l'émission de gaz à effet de serre d'origine énergétique ; la SODECI sera donc amenée à produire des gaz à effet de serre (GES) dans le cadre de ses missions de production et de distribution d'eau potable.

Consciente de cet enjeu, la SODECI s'est engagée dans une première phase d'identification et de mesures de ses émissions de GES, afin de pouvoir identifier progressivement des axes de réduction.

Le périmètre de mesures des émissions liées à la consommation d'électricité se renforce :

- **Les émissions liées à la consommation d'électricité des ouvrages de production et de distribution d'eau sont en hausse de 10,8% par rapport à l'année 2018, pour atteindre 96 018 tonnes équivalent CO2 (t CO2) ; cette augmentation reflétant la pleine exploitation des nouvelles usines de production de Songon et de Bonoua plus éloignée de la ville d'Abidjan qu'elles approvisionnent. Le volume de CO2 mesuré par mètre cube d'eau passe ainsi de 0,328 t CO2 en 2018 à 0,372 t CO2en 2019 ;**
- **Les émissions liées à la consommation d'électricité de l'assainissement de la ville d'Abidjan sont en hausse de 18,1% par rapport à l'année, passant de 644 t CO2 à 761 t CO2, une augmentation reflétant les progrès en matière de mesure des émissions ;**
- **Les émissions liées à la consommation d'électricité des sièges, agences et bureaux ont augmenté de 9,8%, pour atteindre 2 835 t CO2 en 2019 ;**
- **Les émissions liées à la consommation des groupes électrogènes de secours ont augmenté de 44,2%, passant de 173 à 249 t CO2, reflétant encore les progrès de mesure des émissions.**

Évolution des émissions de GES liées à la consommation d'électricité

	2017	2018	2019
Émissions de GES liées à la consommation d'électricité des ouvrages de production et de distribution d'eau	84 305	86 597	96 018
Émissions de GES liées à la consommation d'électricité liée à l'assainissement	680	644	761
Émissions de GES liées à la consommation d'électricité des sièges, agences et bureaux	2 648	2 581	2 835
Émissions de GES liées à la consommation des groupes électrogène de secours	189	173	249

Le périmètre de mesures des émissions liées au transport s'enrichit également :

- **Les émissions provenant des transports terrestres professionnels sont en hausse de 12% par rapport à l'année 2018, pour s'élever à 6 810 tCO2 ;**
- **Les émissions provenant des transports aériens professionnels sont désormais prises en compte depuis 2018 et font maintenant l'objet d'une mesure plus exhaustive, ce qui se traduit par une augmentation de 28,4% pour atteindre 867 tCO2 en 2019.**

Évolution des émissions de GES liées à la consommation d'hydrocarbures

	2018	2019
Émissions de GES liés à la consommation de carburant des véhicules	6 079	6 810
Émissions de GES liés aux déplacements professionnels en avion	67	86

La SODECI a réalisé l'audit diagnostic énergétique du siège par SMART ENERGY, dont les résultats sont attendus en 2020, afin d'y identifier des opportunités de réduction de consommation d'électricité.

Dans cette dynamique de réduction de la consommation d'énergie, la SODECI a initié, fin 2019, avec un partenaire canadien, la conception d'un projet d'efficacité énergétique pour réduire la consommation des usines de production et des stations d'assainissement. Les premiers résultats de cette phase de conception sont attendus en 2020.

Station de degrillage et dessablage des eaux usées de Reboul

3.D/ DEVELOPPER DE FAÇON DURABLE LES CAPACITES DE PRODUCTION

3.D.1/ REDUIRE LES PERTES SUR LE RESEAU D'EAU POTABLE

Le réseau de distribution de la ville d'Abidjan a une longueur d'environ 4 169 Km avec un âge moyen supérieur à 45 ans.

Ce réseau qui a fonctionné par intermittence pendant plus d'une décennie, est aujourd'hui soumis à un régime de pressions élevées, consécutif à la mise en service de nouvelles usines pour la desserte en eau potable.

Ce réseau n'ayant pas fait l'objet de renouvellement patrimonial, a subi une dégradation entrainant une baisse de son rendement, avec une proportion de pertes physiques représentant environ 22,45% des volumes d'eau mis en distribution.

Plusieurs actions ont été mises en œuvre pour réduire les pertes physiques et améliorer les performances du réseau de distribution d'Abidjan notamment :

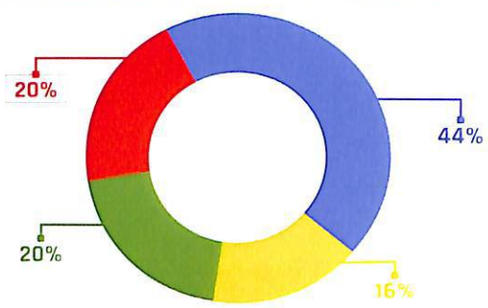
- **L'instrumentation du réseau pour suivre en continu son fonctionnement et évaluer ses performances ;**
- **La gestion des pressions ;**
- **La sectorisation.**

La Sous-Direction Performance Réseau, est chargée de surveiller les débits de référence et de mettre en œuvre des actions correctives des écarts constatés sur l'ensemble des mailles du réseau. Elle a pour mission d'investiguer 350 Km de réseau / mois, de localiser et de faire réparer 175 fuites/mois.

Pour l'année 2019, les équipes de recherche de fuites ont investigué 2 954 Km de réseau sur 4 169 Km soit 71% du linéaire du réseau d'Abidjan. Ce seront 1 692 fuites qui ont été localisées :

- **740 sur branchement ;**
- **278 sur conduite ;**
- **345 sur accessoires ;**
- **329 après compteurs chez les particuliers.**

Répartition des fuites localisées



Le taux de fuites au kilomètre sur Abidjan est de 0,57, soit moins d'une fuite par kilomètre sur le réseau investigué

Cartographie de l'ensemble des anomalies 2019 sur Abidjan

Les volumes d'eau perdus à travers les fuites détectées au titre de l'année 2019 sont estimés à 3 892 968 m³ et les détails sont consignés dans le tableau ci-dessous :

Évolution du volume d'eau perdu à travers les fuites

	DRABO	DRYOP	DRAS	DRANE	TOTAL
Fuites sur branchements et Avant CPT accessoires)	160 056	358 690	234 749	137 074	890 568
Fuites sur conduite	1 134 000	1 026 000	280 800	561 600	3 002 400
TOTAL	1 294 056	1 384 690	515 549	698 674	3 892 968

Plusieurs difficultés sont rencontrées sur le terrain pour améliorer ces performances :

- **L'urbanisation anarchique de plusieurs quartiers, rendant inexacts les chemins de recherche fuite ;**
- **L'encombrement des points de contact empêchant la pose des équipements de détection des fuites ;**
- **Les délais de traitement parfois longs pour certaines anomalies signalées ;**
- **L'hostilité de certaines populations vivant dans les quartiers à fort taux de fraude.**

Au titre des perspectives, la SODECI entend :

- **Poursuivre la recherche fuites systématiques pour le maintien des taux de fuites au kilomètre ;**
- **Finaliser la sectorisation fine sur Abidjan afin de permettre un meilleur suivi des débits nuits ;**
- **Accentuer les diagnostics ENF[4] pour la caractérisation et la personnalisation des**
- **actions visant à adresser les problématiques par mailles.**

3.D.2/ AMELIORER LA CONSOMMATION D'ENERGIE

La SODECI est l'une des plus grandes entreprises consommatrices d'électricité en Côte d'Ivoire, avec plus de 224 GWh consommés en 2019 pour un coût de 17,5 milliards de FCFA.

Cela est dû à la puissance énergétique nécessaire pour le pompage de l'eau dans les cours d'eau et les nappes phréatiques, aussi à l'alimentation des pompes chargées de transporter l'eau le long du réseau. A cela s'ajoutent également les consommations des sites industriels et agences SODECI répartis sur le territoire ivoirien.

Au total, la SODECI a souscrit 1 417 abonnements sur le réseau national d'électricité pour alimenter ses points de consommation. La consommation d'énergie liée à la production d'eau potable représente 96% de la consommation globale.

En complément de sa démarche visant à mesurer ses consommations d'électricité et ses émissions de gaz à effet de serre, la SODECI s'est engagée dans une démarche d'efficacité énergétique en 2018. Elle s'appuie sur trois axes principaux :

- **L'optimisation du suivi des factures des consommations électriques, renforçant les actions de mesure des consommations, tout en optimisant les puissances souscrites pour répondre aux besoins d'exploitation ;**
- **L'optimisation des consommations énergétiques des forages d'Abidjan qui représentent environ 45% de l'énergie totale consommée par SODECI. Un diagnostic a été réalisé sur 111 des 155 forages d'Abidjan, 40 forages en dérive énergétique ont été identifiés, les actions mises en œuvre ont permis de réduire le ratio Wh/m³ de 5 à 37% selon les forages ;**
- **Le renouvellement progressif des moteurs de vieilles générations par des moteurs à basse consommation et l'équipement de certains postes de pompage par des variateurs de vitesse ajustant le débit des pompes à la demande. Ce projet a concerné 17 usines de production, dont 9 sur Abidjan et 8 à l'intérieur du pays.**

Au titre de l'année 2020, la SODECI entend :

- **Finaliser le projet d'optimisation des consommations énergétiques des forages d'Abidjan, dont le taux d'achèvement était de 76% au 31 décembre 2019 ;**
- **Poursuivre les efforts de novations des moteurs et électropompes sur deux nouveaux sites Abidjan zone Est et Bouaké Kan à l'intérieur.**

4 - Eau Non Facturée

04 RENDRE ACCESSIBLE LES SERVICES ESSENTIELS A LA VIE ET CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT LOCAL

La SODECI a engagé plusieurs innovations pour améliorer le taux d'accès du plus grand nombre d'ivoirien, aux services d'eau potable et d'assainissement.

Elle a déployé des projets à forte valeur ajoutée 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.

Toutes ces solutions visent des innovations technologiques et techniques telles que les compteurs intelligents pour la télé-relève, la gestion automatisée des files d'attente des clients, l'agence virtuelle ou e-agence, la mutualisation de ses opérations à travers le Centre de Gestion Intégrée des Opérations de la Riviera-Palmeraie (CGIO) etc. Toutes ces solutions concourent à une plus grande rapidité des opérations pour une meilleure qualité de service.

En partenariat avec l'Etat de Côte d'Ivoire, la SODECI innove dans son modèle économique pour contribuer à porter le taux d'accès global de 69 % (2016) à 95 % à l'horizon (2020) dans le cadre de la politique d'accès à l'eau potable.

Un plan d'actions prioritaires (2017-2020) et un programme d'accès au service d'eau potable à prix réduit a été lancé en 2017. Ils visent, notamment, à permettre aux familles à faibles revenus de disposer d'un service public d'eau potable à domicile. Ce programme sera renforcé par le "Programme Eau Pour Tous"(PEPT). Il devra contribuer à améliorer l'accès au service d'eau potable à Abidjan et à l'intérieur du pays.

Notre création de valeur

285 096
millions de m3 d'eau produite en 2019

+6%
d'abonnés au réseau eau potable par rapport à 2018

83 761
branchements sociaux, soit 80% de l'ensemble des branchements réalisés en 2019

6 632
analyses microbiologiques réalisées soit +3% par rapport à 2018

583 597
abonnés assainissement

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable

4.A/ DEVELOPPER DES PARTENARIATS PUBLICS-PRIVES EQUILIBRES

4.A.1/ FONDS NATIONAL DE L'EAU (FNE) & FONDS DE DEVELOPPEMENT DU SECTEUR DE L'EAU (FDE)

Acteur majeur dans le secteur de l'eau, la SODECI collecte des taxes auprès de ses clients pour le compte de l'Etat. Ces taxes alimentent le Fonds National de l'Eau (FNE) et le Fonds de Développement de l'Eau (FDE). Elles sont destinées au règlement du service de la dette des emprunts contractés par l'Autorité Affermante pour l'étude et la réalisation des travaux d'hydraulique urbaine et villageoise.

Des investissements importants ont été réalisés par l'Etat pour faire face au déficit en eau potable, dont l'impact a contribué à améliorer le taux d'accès à l'eau potable, passant de 65% en 2015 à 82% en 2019. Aussi, il convient de noter que le FDE a permis de soutenir les charges liées à l'augmentation des coûts de l'électricité et des produits de traitement sans répercussion sur les consommateurs.

4.A.2/ ASSURER DES SERVICES DE QUALITE

4.A.2.1/ Produire une eau de qualité en quantité suffisante

La protection de la santé et la sécurité des consommateurs impliquent la fourniture des produits et services sûrs qui ne présentent aucun risque pour la santé. Cette exigence est d'autant plus importante pour la SODECI que l'eau potable est un produit alimentaire indispensable à la vie.

4.A.2.1.1. 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 de potabilités physicochimiques et microbiologiques de l'Organisation Mondiale de la Santé.

Un ensemble de contrôles continus de la qualité de l'eau est effectué tout le long de sa chaine de valeur ; 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'OMS pour l'eau de boisson, la structuration et l'état des réseaux de distribution ; la conception et l'exécution de ce plan sont du ressort de la Direction Qualité Eau (DQE) de la SODECI.

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 : 2017, 2018 et 2019.

Bilan de surveillance microbiologique des eaux :

Évolution surveillance microbiologique des eaux

Années	2017	2018	2019
Nombre d'analyses microbiologiques (SODECI)	6 864	6 405	6 632
Taux de conformité microbiologique - Abidjan (%)	98,3	97,4	95,9
Taux de conformité microbiologique - Intérieur (%)	93,7	92,4	95,7

En 2019, 6 632 analyses bactériologiques ont été réalisées contre 6 405 à la même période en 2018 (+3%) dont 3 305 à Abidjan et 3 327 à l'intérieur.

A Abidjan, on enregistre une légère hausse du nombre d'analyses d'environ 0,7%. Cette hausse est essentiellement due à une augmentation des demandes d'analyses hors plan pour la désinfection de nouveaux réseaux comparativement à l'année dernière. Le taux de conformité sur la ville d'Abidjan connaît une baisse de 1,5% par rapport à 2018 dû aux dépressions de certains réseaux : manques d'eau, casses dues aux opérations de déguerpissement, travaux de voirie, etc.

Pour les sites de l'intérieur, on observe une augmentation de 6.2% du nombre d'analyses. Cette augmentation est due à des raccordements de plusieurs nouveaux villages sur des réseaux desservis par des stations à traitement simple.

On note également une hausse significative du taux de conformité de 3,4% due à une réorganisation du système de contrôle de la qualité de l'eau.

Bilan de surveillance des analyses physico-chimiques des eaux :

Évolution surveillance physico-chimique des eaux

Années	Paramètres	2017	2018	2019
Nombre d'analyses physico-chimiques (SODECI)		78 866	80 260	80 397
Taux de conformité physico - chimique - Abidjan (%)	pH	88	87	79
	Chlore	98	97	97
	Turbidité	97	97	98
Taux de conformité physico-chimique - Intérieur (%)	pH	90	93	91
	Chlore	97	99	98

En 2019, 80 397 analyses ont été réalisées contre 80 260 en 2018 soit une légère hausse de 0,2%.

Sur Abidjan, on enregistre au niveau du pH une baisse de 8% du taux de conformité ; résultant principalement de la saturation de certaines unités de traitement et aux dysfonctionnements structurels des mini-stations qui ne disposent pas de tous les équipements nécessaires pour faire le traitement complet de l'eau.

Pour les unités saturées, une étude est en cours avec l'ONEP pour renouveler les équipements de dosage actuels de la chaux éteinte, cause de la plupart des dysfonctionnements, par des technologies plus robustes et fiables.

A l'intérieur, 58 940 analyses ont été réalisées contre 58 990 en 2018, soit une légère baisse de 0,08% due aux manques d'eau dans certaines localités.

La baisse du taux de conformité du pH s'explique par la conception de certaines stations (Traitement Simple, UCD, SANIFUTUR) exécutée pour le compte de l'Etat sans système de neutralisation. Une expérimentation de Kits autonomes de désinfection a été mise en œuvre sur ces unités, pour améliorer le taux de conformité du chlore.

Pour les filières à traitement complet, l'expérimentation réussie à Yamoussoukro d'un nouveau coagulant (le Sudfloc) qui permet de maîtriser le pH se poursuivra sur d'autres stations.

Dans l'ensemble, les taux de conformité sont satisfaisants.

4.A.2.1.2. Télésurveillance en continu

En vue d'améliorer le suivi de la qualité de l'eau, d'accroitre la fiabilité des mesures et la réactivité en cas de dérive, la SODECI déploie progressivement un système de télésurveillance en continu :

- **Des postes d'analyses 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'eau potable provenant de ces analyseurs en continu, assurent la surveillance du taux de chlore, du pH et de la turbidité dans l'eau. Elles sont rapatriées au centre de télécontrôle du CGIO de la Riviera Palmeraie, sur les ordinateurs des exploitants et en cas de dérives, par SMS d'alerte.**

Le projet de la télésurveillance de la qualité de l'eau est déjà en cours à Yamoussoukro et s'étendra progressivement aux grandes unités de production de l'intérieur.

4.A.2.1.3. Conception d'un kit de désinfection mobile

La SODECI s'est dotée d'une deuxième Unité Mobile de Désinfection (UMD).

Elle offre la possibilité d'assurer l'efficacité des opérations de désinfections des réseaux d'eau potable et des ouvrages (bâche et château d'eau) ainsi que les dépollutions desdits réseaux suite aux pollutions accidentelles.

Unité Mobile de Désinfection (UMD) 1

Unité Mobile de Désinfection (UMD) 2

L'acquisition de l'Unité Mobile de Désinfection (UMD) permet à la SODECI de renforcer son professionnalisme par la réduction de la pénibilité et du temps d'exécution des opérations de désinfection.

La SODECI a été sollicitée par des entreprises extérieures pour réaliser des opérations de désinfections de conduites et de nouveaux réseaux.

4.A.2.2/ Améliorer la desserte en eau potable: cas des zones hautes de Yopougon

La SODECI a procédé à un réaménagement du fonctionnement de l'usine de Zone Ouest dans l'optique d'améliorer la desserte en eau des zones hautes de Yopougon (fourniture de l'eau à la population avec une pression minimale de 1 bar au compteur dans les zones défavorisées).

Certains quartiers de Yopougon notamment Andokoi, Micao, Zone Industrielle, Aboulaye Diallo connaissaient depuis plusieurs années, des baisses fréquentes de pression entrainant des manques d'eau dues à leur altitude (plus de 70 m). En effet, l'usine de Zone Ouest qui alimente ces quartiers, dessert également une zone à basse altitude comprenant les quartiers Toit rouge, Banco Nord et Millionnaire (altitude inférieure à 65 m).

Cette différence d'altitude, créant naturellement deux étages de pressions, nécessitait un réaménagement du mode de fonctionnement de l'usine et du réseau.

L'action principale a consisté à séparer les deux étages de desserte de l'usine par :

a. Le remplacement des groupes de reprises actuelles par des pompes plus adaptées ;

b. La réhabilitation de l'asservissement du château et de la bâche d'Andokoi ;

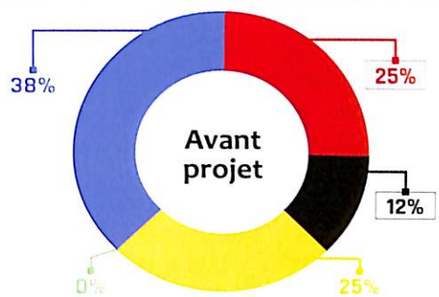
c. L'instrumentation du réseau de distribution par la pose de capteurs de pression et de débitmètres portatifs ;

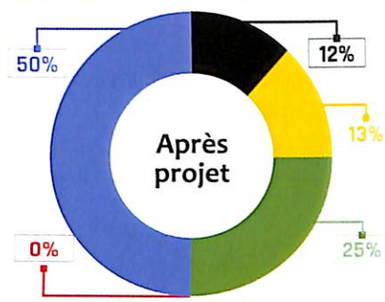
d. La modification du fonctionnement des forages en fonction de la desserte pour maintenir un niveau suffisant d'eau dans la bâche ;

e. Le réaménagement de réseau ;

f. Le renforcement du réseau par la pose de nouvelles canalisations.

Niveau de desserte en eau de la Zone Ouest avant et après projet





Ainsi, la desserte s'est améliorée dans l'ensemble des zones avec une réduction significative des zones à manque d'eau qui passe de 25% à 0%.

La SODECI envisage de mettre en œuvre des projets de renforcement du réseau de distribution par la pose de conduites structurantes pour porter la desserte de l'ensemble des quartiers 24 h/24 (H24).

4.A.3/ DEVELOPPER LES ACCES AUX SERVICES ESSENTIELS

4.A.3.1/ Assurer les services d'assainissement / Nouvelle organisation

Schéma de l'assainissement

Agglomération d'Abidjan

Equipée de

77 OUVRAGES DONT :

50 stations de pompage
1 station de prétraitement
1 station de désodorisation
4 stations de dessablage et dégrillage
3 postes de dépotage
11 bassins d'orage
7 déversoirs d'orage

LINEAIRE RESEAU

Eaux Usées	:	**1 499 Km**
Eaux Pluviales	:	**724 Km**
Réseaux Unitaires	:	**176 Km**
Emissaire en mer	:	**1,2 Km** à **20 m** de profondeur

Gérés par

Sous Direction Exploitation et Maintenance

Sous Direction Exploitation et maintenance Réseau

4.A.3.1.1. Nouvelle organisation de la Direction Assainissement

L'assainissement est une démarche visant à améliorer la situation sanitaire globale de l'environnement dans ses différentes composantes. Il comprend la collecte, le traitement et l'évacuation des déchets liquides, des déchets solides et des eaux noires. Un contrat d'affermage pour l'entretien et l'exploitation des réseaux et ouvrages d'assainissement et de drainage de la ville d'Abidjan a été signé entre l'Etat de Côte d'Ivoire et la SODECI.

En cette année 2019, la SODECI a connu une restructuration au niveau de l'assainissement afin de répondre efficacement aux nouveaux défis. Ainsi la Direction Assainissement a été renforcée avec les Grands Comptes et Activités Industrielles (DAGCAI).

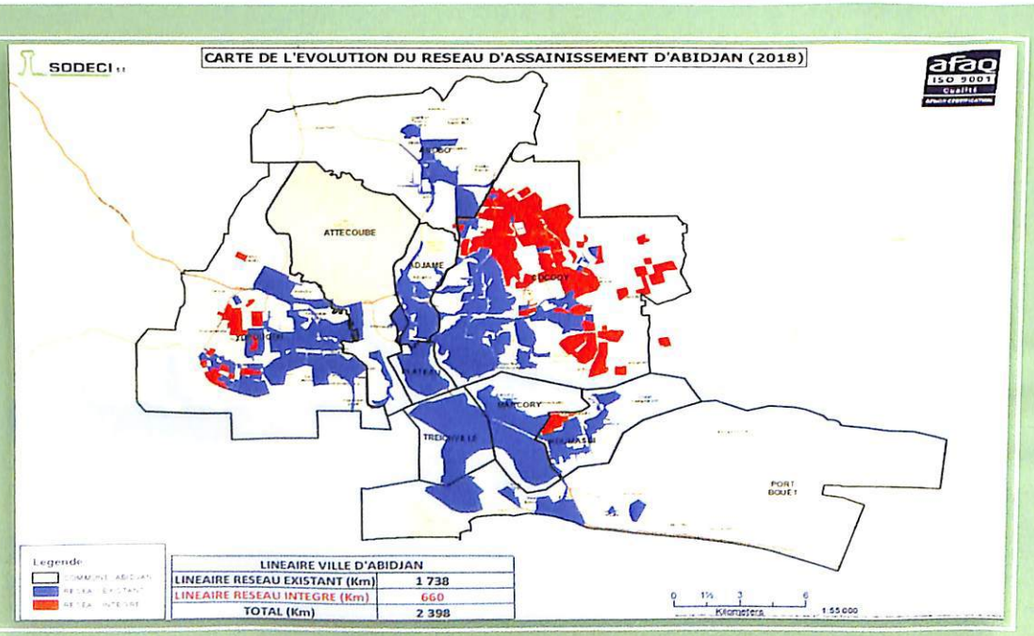
4.A.3.1.2. Assurer les services d'assainissement

L'inventaire du réseau réalisé en juin 2018 fait ressortir un accroissement du linéaire réseau de 852 Km de réseaux supplémentaires répartis dans plusieurs quartiers d'Abidjan qui ont été intégrés à la base du Système d'Information Géographique (SIG) faisant ainsi passer le linéaire de 1 546 à 2 398 Km.

L'objectif visé est d'étendre les services d'assainissement à un plus grand nombre de personnes dans la ville d'Abidjan.

Les secteurs en rouge dans le schéma ci-dessous représentent les zones où ont été inventoriés les nouveaux réseaux.

Carte de l'évolution du réseau d'assainissement



4.A.3.1.3. Clients Assainissement

En 2019, le nombre de clients augmente de 9% par rapport à 2018.

Le nombre de clients raccordés progresse de 12% par rapport à 2018 du fait essentiellement du basculement automatique des clients se trouvant dans les zones pourvues de réseaux et non raccordés physiquement.

Le nombre de clients non raccordables quant à lui, augmente de 9 785 abonnés, soit 4%. Cela montre clairement que l'infrastructure d'assainissement ne suit pas le rythme de développement urbain de la ville notamment dans ses parties Ouest, Nord et Nord-Est.

Le tableau suivant présente par catégories, l'évolution de nombre de clients des services d'assainissement de 2016 à 2019.

Evolution du nombre de client

Clients (nombre)	2017	2018	2019	Variation 2019/2018(%)
Clients raccordés	280 790	297 676	332 650	+12%
Clients raccordables	8 391	7 754	11 672	+51%
Clients non raccordables	184 166	229 490	239 275	+4%
Total	473 347	**534 920**	**583 597**	**+9%**

4.A.3.1.4. Traitement des requêtes-clients

En 2019, le Centre de Relation Clients (CRC) de SODECI a reçu 12 002 appels concernant l'assainissement, dont 575 (4,8%) requêtes provenant de CALL ME, centre d'appels de l'ONAD. Nous avons enregistré en 2019, 30% de doublons et de relance, ce qui ramène le nombre réel de requêtes à traiter à 8 402. 83% de ces requêtes ont été traitées soit 6 938.

4.A.3.2/ Accès à l'eau pour Tous / Branchements sociaux eau potable

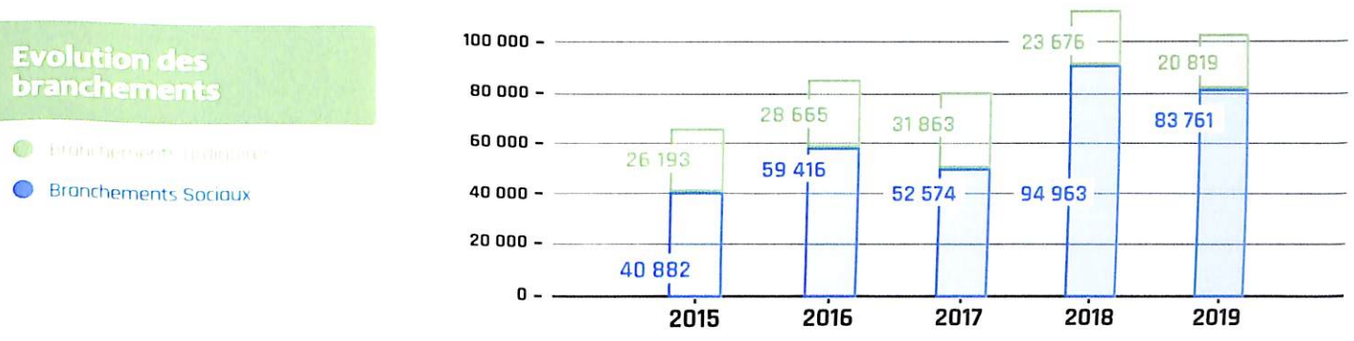
L'accès à un approvisionnement en eau potable sûr et fiable est un besoin fondamental pour l'Homme.

L'amélioration des conditions d'accès à l'eau potable des populations notamment des plus démunies est une préoccupation pour la SODECI.

A cet effet, la SODECI accompagne la politique de l'Etat de Côte d'Ivoire dans la mise en œuvre du projet « Eau pour tous ».

En 2019, elle a réalisé **83 761 branchements sociaux** sur toute l'étendue du territoire national, ce qui représente 80 % de l'ensemble des branchements réalisés en 2019.

Evolution des branchements



4.A.3.3/ *Hydraulique villageoise*

Dans le but de faciliter l'accès des populations à l'eau potable (ODD n°6), le gouvernement a lancé le programme **" Eau pour tous "** dont l'une des composantes adresse les populations rurales non connectées au réseau national, avec l'objectif d'assurer aussi le bon fonctionnement de 21 000 pompes à motricité humaine (PMH) sur toute l'étendue du territoire. L'Etat de Côte d'Ivoire a donc confié la mise en œuvre dudit projet à la SODECI. Cette opération d'un coût de 15 milliards de FCFA HT concerne la période 2019-2021.

Il revient à la SODECI de procéder à l'état des lieux des pompes à motricité humaine de la Côte d'Ivoire, de réparer 5 000 PMH, de remplacer à neuf 3 000 PMH obsolètes, et d'assurer la maintenance de tout le parc de 21 000 PMH pendant la durée du projet.

Dans un modèle innovant, la SODECI a sélectionné 125 artisans réparateurs (AR) externes formés et agréés par le Ministère de l'Hydraulique en matière de réparation et de maintenance des PMH. La SODECI a passé des contrats de prestations avec ces AR, pour participer à la remise en état des PMH dans chacune des Directions Régionales (DR) de la SODECI, couvrant toutes les régions de la Côte d'Ivoire. Considérant que chaque AR travaille le plus souvent avec un autre AR non sélectionné, ce sont près de 250 AR qui bénéficient des retombées financières de ce projet, contribuant au renforcement des capacités et de développement local.

Les DR apporteront ainsi un appui technique à ces artisans, lesquels exerceront leurs activités sous la responsabilité de 24 équipes, composées chacune de 02 collaborateurs SODECI, agissant sous l'autorité fonctionnelle des DR responsables.

Au cours de la cérémonie de lancement officiel de cette partie du programme Eau pour tous qui a eu lieu le vendredi 13 septembre 2019, à Cocody, Abidjan, le Directeur Général de SODECI a procédé à la remise de matériel (motos et caisses à outils) aux artisans sélectionnés.

Remise de caisses à outils par le Ministre de l'Hydraulique M. TCHAGBA Laurent & le Directeur Général de la SODECI aux artisans sélectionnés

Motos remises aux artisans

4.B/ SERVIR LES CONSOMMATEURS

4.B.1/ PLACER LES CLIENTS AU CENTRE DE L'ORGANISATION

4.B.1.1/ Application mobile

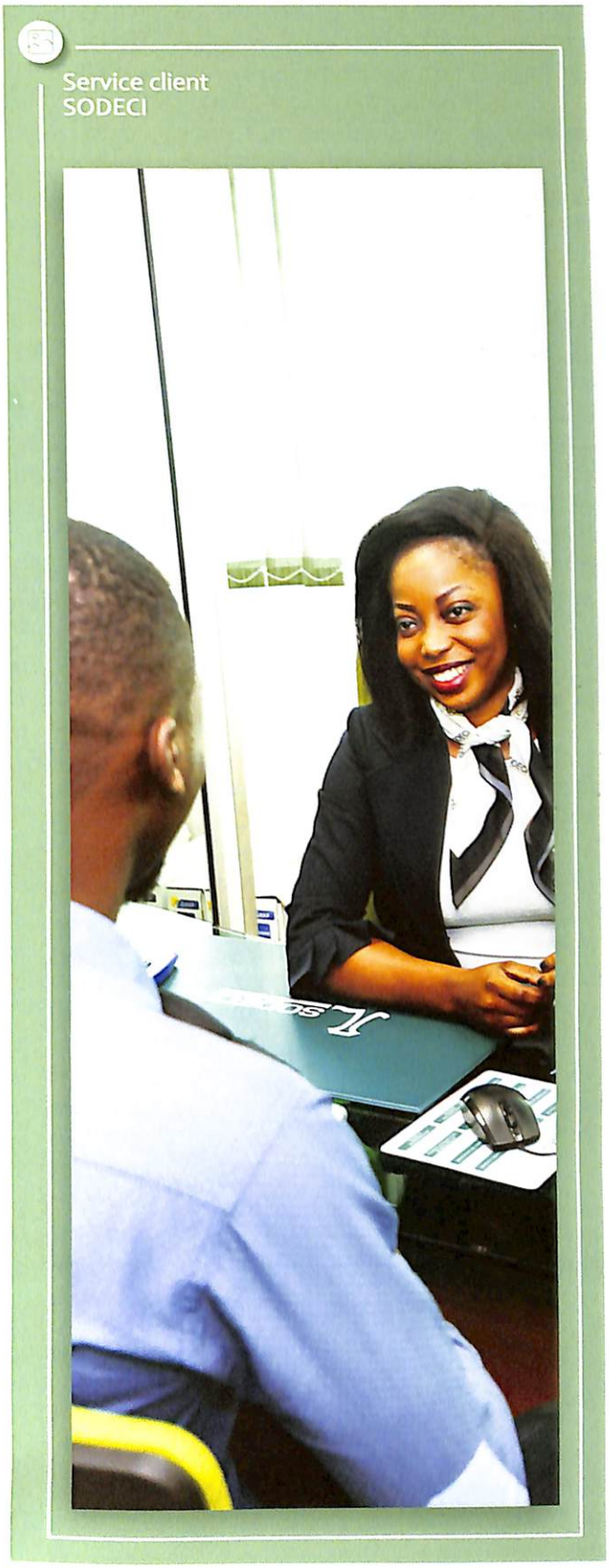
Dans le souci de se rapprocher de sa clientèle et de faciliter l'accès à l'eau potable, aux informations et aux services qui y sont associés, la SODECI a mis en ligne une application mobile en 2017 : "SODECI Mobile" disponible 24h/24 et 7j/7.

Cette première version permettait d'accéder à un espace client délivrant des informations génériques, telles que :

- **Des informations sur les services fournis par la SODECI notamment les services d'Abonnement, de Branchement, de Mutation, de Réabonnement et de Résiliation... ;**
- **Avoir accès aux informations sur le réseau de distribution d'eau potable et d'assainissement, avec signalement des incidents réseaux avec une photo géolocalisée ;**
- **Disposer d'astuces ou de conseils de consommation aux clients, etc.**

Le retour des utilisateurs a encouragé la SODECI a développé une seconde version : l'année 2019 sera celle du développement de nouveaux services numériques permettant maintenant à chaque client:

- **D'avoir son historique de consommation ;**
- **De simuler sa facture ;**
- **De télécharger sa facture ;**
- **De régler sa facture ;**
- **De télécharger son reçu de paiement ;**
- **D'effectuer ses demandes (branchement abonnement, résiliation, abonnement etc.) et de les régler.**



Service client SODECI

Depuis sa mise en ligne en 2017 jusqu'au 31/12/2019, on enregistre plus de 10 000 téléchargements de l'application.

De nouveaux retours clients ont été pris en compte dans le développement ; ce qui a eu pour conséquence de repousser la mise à disposition de l'application initialement prévue pour fin 2019 à la fin du premier semestre 2020.

4.B.2/ LE CENTRE DE RELATION CLIENT (CRC)

Afin de capter efficacement les sollicitations des clients, faciliter leur accès à toute information technique ou commerciale, réagir rapidement à toute panne pour assurer la continuité de service, la SODECI dispose d'un centre de relation client par téléphone qui fonctionne 24H/24 et 7J/7.

Au cours de l'année 2019, il a capté 151 796 sollicitations téléphoniques qui se répartissent comme suit :

- **55 147 réclamations dépannages eau potable ;**
- **12 078 réclamations dépannages assainissement ;**
- **11 181 réclamations commerciales**
- **73 390 autres types de sollicitations (demandes d'information dénonciations de fraude, etc.)**

L'année 2019 a également vu une augmentation de 3% de la satisfaction générale portée au CRC par les clients par rapport à 2018. Cette augmentation est principalement due à la qualité des réponses données (+14%), ainsi qu'à la courtoisie /amabilité (+ 6%).

Grâce à un renforcement et une réorganisation de l'effectif du CRC, nous avons pu réduire de moitié le temps moyen d'attente par appel client ; le taux de client décroché à la première sonnerie (taux d'efficacité du CRC) est passé de 85% en 2018 à 94% en 2019.

Par ailleurs un système de rappel automatique permet de recontacter tous les clients qui ont essayé de joindre le Centre Relation Clientèle (CRC) parce que les conseillers étaient tous en ligne.

4.B.3/ INCITER LES CLIENTS A UNE CONSOMMATION DURABLE

L'eau est une ressource essentielle à la vie ; mais elle reste épuisable. Conscient de cet enjeu de développement durable, la SODECI œuvre à encourager les consommateurs à la maîtrise de leur consommation afin de pérenniser la disponibilité de la ressource en eau en Côte d'Ivoire.

Elle mène de nombreuses actions de sensibilisation. Que ce soit sur son site internet ou au sein de ses agences, des affiches et prospectus sont mis à la disposition des consommateurs en vue d'encourager les comportements économes et responsables. Ces messages sont renforcés par des écrans diffusant des films favorisant des comportements écogestes.

L'enjeu n'est pas seulement celui de la préservation de la ressource en eau, mais aussi celui de la réduction de la consommation d'énergie nécessaire pour son transport depuis son lieu de production jusqu'à son lieu de consommation. L'approvisionnement de la ville d'Abidjan a été renforcé par l'ouverture de 2 nouvelles usines de production (Songon et Bonoua), en raison de la distance séparant ces deux points de la ville d'Abidjan, des actions ont été menées pour limiter la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre des pompes électriques commises au transport de l'eau.

Afin de promouvoir ces bonnes pratiques de consommation durable, la SODECI a organisé, avec l'ONG Ivo Green, le 12 décembre 2019, une conférence-débat, en vue de diffuser ses messages auprès d'un public plus élargi.

4.C/ INTÉGRER L'INNOVATION

4.C.1/ CENTRE DE GESTION INTEGRE DES OPERATIONS (CGIO)

L'augmentation de la population et l'urbanisation rapide de la ville d'Abidjan entrainent un défi important pour la SODECI, notamment l'approvisionnement continu, en quantité et en qualité, des populations. Cela passe nécessairement par le maintien en bon état de fonctionnement des installations de production et de distribution.

Dans le processus d'amélioration de ses performances d'exploitation, le Centre de Gestion Intégrée des Opérations (CGIO) dispose d'innovations favorisant la modernisation et la numérisation des services de la SODECI.

Le CGIO est constitué :

- **D'un centre de télécontrôle ;**
- **D'un centre de relation clientèle ;**
- **D'un centre d'ordonnancement.**

Les résultats depuis sa création en 2018 sont encourageants. Il permet de suivre en temps réel les données d'exploitation relatives à la production, à la distribution, au dépannage et à la qualité de l'eau, tout en supervisant les activités terrains eau potable et assainissement pour la ville d'Abidjan.

Le CGIO contribue à l'amélioration de certains indicateurs dont :

- **Le taux de satisfaction client dans la prise en compte de leurs réclamations. On enregistre une augmentation de trois (03) points sur la satisfaction générale portée au CRC par les clients par rapport à l'année dernière. Cette augmentation est due à la qualité des réponses données +14%, courtoisie /amabilité + 6% ;**
- **Le rendement de réseau par la réduction des pertes physiques : 45 272 interventions de dépannage sur réseau Eau Potable Abidjan ; 7 154 interventions de dépannage sur réseau Eau Potable Intérieur ; 11 754 Interventions sur réseau d'Assainissement ;**
- **Le taux de disponibilité des équipements de production et distribution.**

4.C.2/ SAPHIR V3

Dans le cadre de l'amélioration de son service à la clientèle, la SODECI avec les autres sociétés du groupe ERANOVE ont construit une nouvelle plateforme logicielle de gestion clientèle baptisée SAPHIR version 3 (SAPHIR V3).

Ce logiciel a été réalisé pour mettre à la disposition des sociétés du groupe ERANOVE une solution de gestion clientèle innovante utilisant les nouvelles technologies et orientée vers le client. Il permet la gestion de l'eau (Eau potable et Assainissement) à partir d'une base de données unique centralisée.

En plus des fonctionnalités de gestion d'exploitation (Branchement, Abonnement, Facturation, Recouvrement, etc.), le logiciel SAPHIR V3 permet de relever les défis de la digitalisation entre autres :

- **Calcul du montant à facturer et envoi de la facture aux clients, par mail avec une notification SMS dans les minutes qui suivent la réception de l'index dans l'outil suite au relevé d'index par TSP ou suite au transfert automatique de l'index par un compteur intelligent (Système de télérelevé).**
- **Agrégateur de paiement multicanal pour réaliser des règlements par Cartes bancaires, Application mobiles, e-Agence, etc.**
- **Utilisation des outils de mobilité (Tablettes, TSP, etc.) pour le suivi et la réalisation des activités sur le terrain (Relevé d'index, dépannages, Ticket facture, etc.)**
- **Utilisation des TSP pour le suivi du recouvrement avec une mise à jour automatique de la base de données avec les informations saisies.**
- **Mise à jour en temps réel des comptes des clients après paiement via les Nouveaux Modes de Paiements des Factures (NMPF).**
- **Edition d'un ticket conso après le relevé d'index pour informer le client sur le montant à lui facturer.**

Le processus d'expérimentation lancé en 2018 se poursuit à la DRANE. Le bilan de la phase expérimentale est prévu au 1er trimestre de l'année 2020. Un planning de déploiement généralisé a été élaboré.

4.C.3/ COMPTEURS INTELLIGENTS ET COMMUNICANTS

La relève des compteurs est une tâche clé dans le processus de facturation et le calcul du ratio de facturation ; elle représente un enjeu important, car de sa qualité dépendent le chiffre d'affaires et le résultat de l'entreprise, mais aussi la fiabilité et la disponibilité de la facture clientèle.

Afin d'améliorer la qualité et la fiabilité du relevé des index des compteurs, en réduisant le temps de facturation et le taux d'erreur, la SODECI a pris l'option d'introduire des compteurs dits intelligents pour automatiser le processus de collecte des index. Deux (02) types de compteurs intelligents sont expérimentés :

- **Les compteurs BAYLAN ;**
- **Les compteurs MILTEL.**

En 2018, la SODECI a décidé de passer de la phase expérimentale au déploiement de 54 000 compteurs intelligents dans les communes de Cocody (Palmeraie) et de Marcory (Résidentiel).

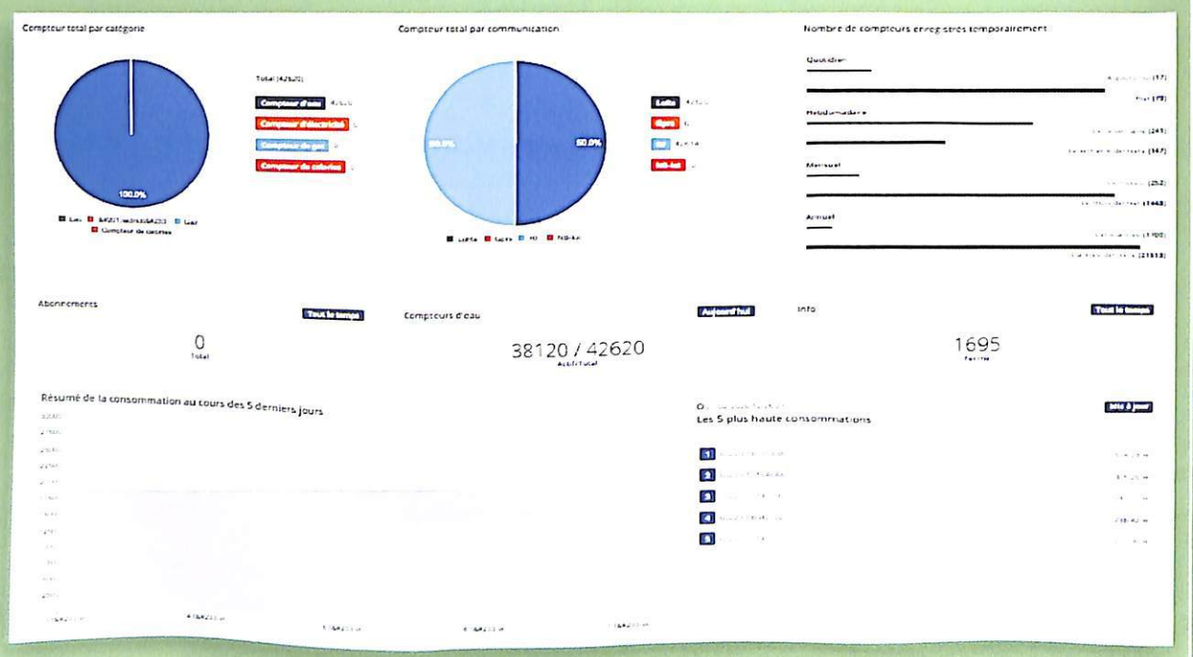
Pour l'année 2019, ce sont 17 182 compteurs intelligents installés contre 25 196 en 2018, soit 42 378 depuis le lancement du projet. Le taux de réalisation du projet est donc de 78 %.

Evolution du nombre de compteurs communicants posés

SITUATION GENERALE ACTUALISEE SODECI DES CHANGEMENTS AU (31/12/2019)	
COMPTEURS BAYLAN RF LORA COCODY DRANE CHANGEMENTS ET NOUVEAUX BRANCHEMENTS CONFONDUS	35 278
COMPTEURS BAYLAN RF LORA MARCORY DRAS CHANGEMENTS ET NOUVEAUX BRANCHEMENTS CONFONDUS	6 100
COMPTEURS DOROT MILTEL KOUMASSI	1 000
TOTAL COMPTEURS SODECI BAYLAN RF LORA ET MILTEL	**42 378**

Un outil informatique (BMS) de supervision permet de suivre en temps réel la consommation des abonnés. Cet outil présente le tableau de bord ci-dessous :

Interface de l'outil de contrôle (BMS) au 31/12/2019



Le tableau de bord de supervision permet de suivre des indicateurs comme :

- **Le taux de couverture de compteurs télé relevables, il oscille entre 89% et 98%. Au 31 décembre 2019, ce taux s'élève à 89,44%, soit 38 120 sur 42 620 compteurs au total ;**
- **L'évolution sur une courbe de la consommation totale des compteurs ;**
- **Le nombre d'erreurs et d'avertissements signalés par les compteurs sur terrain.**

La première facturation entièrement télé relevée a été réalisée avec succès au 2ème trimestre 2019 sur le site de la Palmeraie.

En perspective, il s'agira de finaliser :

- **L'installation complète des 54 000 compteurs intelligents ;**
- **La finalisation des travaux d'interfaçage avec le logiciel de gestion clientèle (SAPHIR V3).**

Compteur intelligent

4.D/ ENTRETENIR LES LIENS DE PROXIMITE AVEC LES COMMUNAUTES

4.D.1/ IMPLIQUER LES PARTIES PRENANTES

4.D.1.1/ Promotion des personnes en situation de Handicap

Les questions relatives à la promotion des personnes en situation de handicap préoccupent énormément la SODECI. L'entreprise est engagée depuis plusieurs années dans les différentes activités que mène l'ONG libellule. Une Organisation Non Gouvernementale qui fait la promotion des compétences et des talents des personnes en situation de handicap. Elle a aussi sponsorisé la 2ème édition du HandiMarathon. Un évènement qui vise à sensibiliser la population sur les questions relatives aux difficultés des personnes handicapées afin de faciliter leur insertion dans la vie professionnelle, politique, économique et culturelle de notre pays.

4.D.1.2/ Promotion des richesses culturelles

La SODECI contribue à la promotion des richesses culturelles et touristiques de la Côte d'Ivoire : elle a pris part à la 39ème édition du POPO carnaval de Bonoua 2019 et sponsorisé la 3éme édition du DIDIGA festival de Yacolidabouo qui s'est tenu du 28 au 31 mars 2019.

A travers ces actions, SODECI entend se rapprocher de sa clientèle. Elle s'y est illustrée par l'animation de stands et la tenue de campagne promotionnelle.

4.D.2/ CONTRIBUER A LA CROISSANCE ECONOMIQUE IVOIRIENNE

Au 31 décembre 2019, le chiffre d'affaires de la SODECI s'établit à 96,4 milliards de francs CFA. Ce chiffre d'affaires reste stable par rapport à l'exercice précédent qui affichait 98,4 milliards de francs CFA.

Le chiffre d'affaires eau potable s'est établi à 62,2 milliards de francs CFA, en amélioration de 9,01% par rapport à l'année 2018 où il était de 57,1 milliards de francs CFA. Le chiffre d'affaires travaux de la SODECI s'élève à 31,5 milliards de francs CFA en 2019, contre 35,13 milliards de francs CFA en 2018, soit une baisse de 10,2 points de pourcentage.

La SODECI, entreprise citoyenne, s'acquitte de ses charges fiscales vis-à-vis de l'État et contribue à l'émergence de la Côte d'Ivoire.

Au titre de l'exercice 2019, la SODECI a collecté 11 485 390 198 FCFA de TVA pour le compte de l'État.

4.D.3/ PARTICIPER AU DEVELOPPEMENT DES COMMUNAUTES RIVERAINES

Actions de mécénat SODECI

En plus de sa mission principale de production et distribution d'eau potable de qualité aux populations de Cote d'ivoire, la SODECI est une entreprise citoyenne très engagée dans la vie sociale de ses partis prenantes et de ses travailleurs. Elle mène de nombreuses actions de mécénat afin de soulager et d'améliorer leurs conditions de vie.

Les pluies diluviennes qui se sont abattues sur le grand Abidjan cette année ont sinistré de nombreuses familles. Certains collaborateurs SODECI ont malheureusement été touchés par ce sinistre.

L'entreprise a donc dégagé un fonds d'aide social équivalant à un mois de salaire pour chaque collaborateur concerné afin de lui permettre de reloger sa famille dans de meilleures conditions.

En cette année 2019 au titre des actions de mécénat et de partenariat dans le cadre du sport, de la santé et de l'éducation, l'entreprise a dépensé la somme de 36 020 000 FCFA.

4.D.4/ ENTRAINER NOS PARTIES PRENANTES DANS LA DEMARCHE RSE

4.D.4.1/ Accompagner les sous-traitants dans la mise en œuvre de projet SST et réaliser des actions de sensibilisation SST avec les communautés riveraines des sites

La mise en œuvre de bonnes pratiques de santé et sécurité des sous-traitants sur ses chantiers revêt un intérêt particulier pour les dirigeants de la SODECI.

À cet effet, l'entreprise a initié la sensibilisation des sous-traitants au respect des dispositions SST en commençant par ceux de l'assainissement. Cette sensibilisation a porté sur le respect de l'exigence du port des EPI, des habilitations appropriées du personnel et l'exigence des plans de prévention dans les contrats liés aux travaux.

La mise en place d'une fiche d'engagement au respect des exigences environnementales par la SODECI est une façon pour l'entreprise de contraindre ses prestataires à prendre leurs responsabilités vis-à-vis de leur impact environnemental. Ces pratiques permettent de réduire les nuisances environnementales qui pourraient être causées aux communautés riveraines des usines de production et des travaux.

Une embauche d'un AHSE (Assistant Hygiène, Sécurité et Environnement) dédié à la mise en place et au suivi des plans de prévention et de plan général de sécurité pour le personnel sous-traitant vient d'être réalisée à ce jour, pour le compte des directions en charge de travaux spécifiques (Direction Etudes et Travaux, Direction Assainissement, Direction Régionale,...).

4.D.4.2/ Visite EUROCHAM à SODECI : Découverte des bonnes pratiques RSE

Dans sa politique de responsabilité sociétale, la SODECI a partagé dans ses locaux son expérience avec la Chambre de Commerce Européenne (CCE), le 12 juin 2019.

Ce benchmarking avait pour objectif de présenter les pratiques de la SODECI en matière de RSE, entre autres la Gouvernance Responsable, le Comité de Rédaction DD, les Achats Responsables, la Protection sociale, le Fonds Solidarité, la Santé et la Sécurité des collaborateurs, l'Ethique, la Communication externe et les Fonds sociaux.

La visite dans les locaux de la Mutuelle des Agents de l'Eau et de l'Electricité (MA2E) au Plateau, a permis à nos invités d'apprécier l'une des pratiques (les financements sociaux) réalisées par l'entreprise en vue de garantir le bien-être de ses collaborateurs.

Visite de la CCE à SODECI
le 12/06/2019

Annexes

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI.....P.76
TABLEAU DE CONCORDANCE ODD.....P.78
TABLEAU DE CONCORDANCE ISO 26000.....P.81

TABLEAU DE CONCORDANCE

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Critères N°		Dénomination du critère	Localisation
GRI V4	GRI Standards 2018	STRATEGIE	
G4-1	102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Editorial
G4-2	102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	Déclaration du CODG / Editorial - D
		PROFIL DE L'ORGANISATION	
G4-3	102-1	Nom de l'organisation	Editorial
G4-4	102-2	Activités, marques, produits et services	Editorial
G4-5	102-3	Lieu géographique du siège de l'organisation	Page de couverture
G4-6	102-4	Lieu géographique des sites d'activité de l'organisation	Editorial
G4-7	102-5	Capital et forme juridique	Editorial
G4-8	102-6	Marchés desservis	Editorial
G4-9	102-7	Taille de l'organisation	Editorial
G4-10	102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	Editorial
G4-11	102-41	Accords de négociation collective	2.A.7
G4-13	102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Editorial / 1.A / 1.B.3
G4-14	102-11	Principe de précaution ou approche préventive	1.B/1.C/1.D
G4-15	102-11	Chartes, principes et autres initiatives auxqelles l'organisation a souscrit	Editorial D / 1.C / 1.D /
		PRATIQUE DE REPORTING	
G4-17	102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Editorial B / Editorial C
G4-18	102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Annexes
G4-19	102-46-b	Aspects pertinents identifiés dans le processus de contenu	Editorial
G4-20	102-46-b	Périmètre d'aspects pertinents au sein de l'organisation (on a matrice ODD, mais pas les autres enjeux)	Editorial
G4-21	102-46-b	Périmètre d'aspects pertinents en dehors de l'organisation	Editorial
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 de publication
G4-32	102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	Editorial
		IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES	
G4-24	102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Editorial / 2.A.7 / 4.A / 4.B / 4.D
G4-25	102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Editorial / 2.A.7 / 4.A / 4.B / 4.D
G4-26	102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	Editorial / 2.A.7 / 4.A / 4.B / 4.D
G4-27	102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Editorial / 2.A.7 / 4.A / 4.B / 4.D
		GOUVERNANCE	
G4-34	102-18	Structure de gouvernance	Editorial / 1
G4-35	102-19	Délégation de l'autorité	1
G4-36	102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Editorial
G4-38	102-22	Indiquer la composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités selon la répartition suivante	1
G4-45	102-22	Indiquer le rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'identification et la gestion des impacts, risques et opportunités, économiques, environnementaux et sociaux.	1
G4-48	102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	Editorial
G4-51	102-35	Politiques de rémunération	2.A.2

ETHIQUE ET INTEGRITE			
G4-56	**102-16**	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	**1.B / 1.C / 1.D**
G4-57	**102-17**	Mécanismes d'obtention de conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi	**1.C**
PERFORMANCE ECONOMIQUE			
G4-EC1	**201-1**	Valeur économique directe générée et distribuée	**2.A / 2.B / 3.A / 3.D / 4.A / 4.B / 4.C / 4.D**
G4-EC2	**201-2**	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	**3.C**
G4-EC3	**201-3**	Étendue de la couverture des régimes de retraite à prestations définies	**2.B**
IMPACTS ECONOMIQUES INDIRECTS			
G4-EC7	**203-1**	Investissements dans les infrastructures et mécénat	**3.D / 4.A / 4.B / 4.C**
G4-EC8	**203-2**	Impacts économiques indirects significatifs	**3.A / 3.B / 4.B / 4.D.2**
MATIERES			
G4-EN1	**301-1**	Matières utilisées par poids ou par volume	**3.A / 3.B**
G4-EN6	**302-4**	Réduction de la consommation énergétique	**3.A.2 / 3.D.2**
EAU			
G4-EN8	**303-2**	Sources d'eau fortement affectées par le prélèvement d'eau	**3.A.2**
BIODIVERSITE			
G4-EN19	**305**	Réduction des émissions de GES	**3.C**
EFFLUENTS ET DECHETS			
G4-EN23	**306-2**	Déchets par type et méthode d'élimination	**3.B/3.C**
G4-EN26	**306-5**	Masses d'eau affectées par les déversements et/ou ruissellements	**4.A.3.1**
EMPLOI			
G4-LA1	**401-1**	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	**2.A**
G4-LA2	**401-2**	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	**2.B**
SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL			
G4-LA5	**403-1**	Représentation des travailleurs dans des comités de santé et sécurité officiels impliquant à la fois les travailleurs et la direction	**2.C**
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	**2.C**
G4-LA8	**403-4**	Questions de santé et de sécurité faisant l'objet d'accords formalisés avec les syndicats	**2.C**
FORMATION ET EDUCATION			
G4-LA9	**404-1**	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	**2.D**
G4-LA10	**404-2**	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	**2.D**
DIVERSITE ET EGALITE DES CHANCES			
G4-LA12	**405-1**	Diversité des organes de gouvernance et des employés	**2.A**
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION			
G4-SO3	**205-1**	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	**1.C**
SANTE ET SECURITE DES CONSOMMATEURS			
G4-PR1	**416-1**	Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	**4.A.2**
COMMERCIALISATION ET ETIQUETAGE			
G4-PR3	**417-1**	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	**4.A.2**

TABLEAU DE CONCORDANCE

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

ODD N°	OBJECTIFS ET CIBLES	LOCALISATION
ODD n°1	**Eliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde**	
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)	2.A / 2.B / 4.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	2.A / 2.B / 4.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	2.B
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	4.A / 4.C / 4.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	4.D
ODD n°3	**Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge**	
3.1	D'ici à 2030, faire passer le taux mondial de mortalité maternelle au-dessous de 70 pour 100 000 naissances vivantes	2.B / 2.C
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	2.B / 2.C
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.B / 2.C / 3.A / 3.C / 4.C / 4.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	2.B
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	2.B
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.B / 3.C
ODD n°4	**Assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie**	
4.1	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.A
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	2.A
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	2.A / 3.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	2.A
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	3.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.D
ODD n°5	**Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles**	
5.1	Mettre fin, dans le monde entier, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles	2.A
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	2.A

ODD n°6	Garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable	
6.1	D'ici à 2030, assurer l'accès universel et équitable à l'eau potable, à un coût abordable	4.A / 4.B
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	4.A / 4.B
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.B / 3.C / 4.A
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	3A / 3.D
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.B / 3.C
ODD n°7	**Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable**	
7.3	D'ici à 2030, multiplier par deux le taux mondial d'amélioration de l'efficacité énergétique	3.B / 3.C
ODD n°8	**Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous**	
8.1	Maintenir un taux de croissance économique par habitant adapté au contexte national et, en particulier, un taux de croissance annuelle du produit intérieur brut d'au moins 7 % dans les pays les moins avancés	4.D
8.2	Parvenir à un niveau élevé de productivité économique par la diversification, la modernisation technologique et l'innovation, notamment en mettant l'accent sur les secteurs à forte valeur ajoutée et à forte intensité de main-d'œuvre	3.D / 4.B / 4.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	2.A / 4.D
8.4	Améliorer progressivement, jusqu'en 2030, l'efficience 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.D / 4.C
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	2.A
8.6	D'ici à 2020, réduire considérablement la proportion de jeunes non scolarisés et sans emploi ni formation	4.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	2.B / 2.C
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	2.B / 2.C
ODD n°9	**Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation**	
9.1	Mettre en place une infrastructure de qualité, fiable, durable et résiliente, y compris une infrastructure régionale et transfrontière, pour favoriser le développement économique et le bien-être de l'être humain, en mettant l'accent sur un accès universel, à un coût abordable et dans des conditions d'équité	4.B / 4.C
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	3.A / 3.B / 3.D
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	3.B / 3.D / 4.B / 4.C

ODD n°11	**Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables**	
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.B / 4.A
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	4.A / 4.D
11.4	Renforcer les efforts de protection et de préservation du patrimoine culturel et naturel mondial	4.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	3.B / 3.C / 3.D
ODD n°12	**Établir des modes de consommation et de production durables**	
12.2	D'ici à 2030, parvenir à une gestion durable et à une utilisation rationnelle des ressources naturelles	3.A / 3.D
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.B
12.5	D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation	3.A / 3.B
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	Edito/ 1.C / 1.D / 4.A / 4.B
ODD n°13	**Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions**	
13.1	Renforcer, dans tous les pays, la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques et aux catastrophes naturelles liées au climat	3.C / 3.D
ODD n°14	**Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable**	
14.1	D'ici à 2025, prévenir et réduire nettement la pollution marine de tous types, en particulier celle des activités terrestres, y compris les déchets en mer et la pollution par les nutriments résultant	3.B / 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.B / 3.C
ODD n°15	**Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des terres et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité**	
15.1	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.B / 3.C
ODD n°16	**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**	
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	2.A
16.3	Promouvoir l'état de droit dans l'ordre interne et international et garantir à tous un égal accès à la justice	2.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 / 1.B
16.7	Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation à tous les niveaux caractérisent la prise de décisions	2.A / 1.B
16.10	Garantir l'accès public à l'information et protéger les libertés fondamentales, conformément à la législation nationale et aux accords internationaux	2.A
ODD n°17	**Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser**	
17.6	Renforcer l'accès à la science, à la technologie et à l'innovation et la coopération Nord-Sud et Sud-Sud et la coopération triangulaire régionale et internationale dans ces domaines et améliorer le partage des savoirs selon des modalités arrêtées d'un commun accord, notamment en coordonnant mieux les mécanismes existants, en particulier au niveau des organismes des Nations Unies, et dans le cadre d'un mécanisme mondial de facilitation des technologies	4.C
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	4.C
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	4.D

TABLEAU DE CONCORDANCE

ISO 26000

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

* Non communiqué

SODECI s.a.

Société de Distribution d'Eau de la Côte d'Ivoire

NOTRE MISSION, VOUS SERVIR

Siège social : Avenue Christiani Treichville
Adresse Postale : 01 BP 1843 Abidjan 01 Côte d'Ivoire
Téléphone : +225 21 23 30 00
Télécopie : +225 21 23 30 06
site web : www.sodeci.ci

CENTRE DE RELATION CLIENT
24H/24 - 7J/7

www.sodeci.ci

BeDevelopment