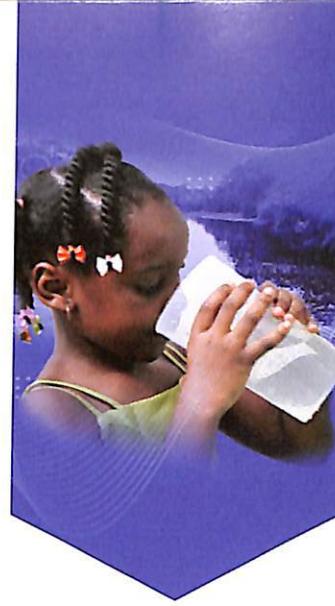


RAPPORT DE DEVELOPPEMENT DURABLE 2018





Chapitre 01

EDITO POUR SUIVRE NOTRE TRANSFORMATION POUR ETRE UNE ENTREPRISE DURABLE DANS NOTRE SECTEUR	04
DECLARATION DU COMITE DE DIRECTION GENERALE.....	05
UN PARTENAIRE TECHNIQUE DE REFERENCE DANS LA GESTION DE SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE.....	06
A/ SODECI, référence des sociétés privées d'eau en Afrique.....	06
B/ Des équipes motivées pour assurer la qualité de service	08
CHAINE DE VALEUR & DEVELOPPEMENT DURABLE	10

1.A. ETRE UN MODELE DE REFERENCE DU SECTEUR DE L'EAU POTABLE ET DE L'ASSAINISSEMENT 14	
1.A.1/ Un modèle de délégation du secteur de l'eau et de l'assainissement.....	14
1.B. PERENNISER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE.....	17
1.B.1/ Notre politique et stratégie 2017-2022 : une politique et stratégie au service d'une croissance durable..	17
1.B.2/ Modèle managérial de la SODECI	22
1.C. PLACER L'ETHIQUE AU CENTRE DE LA DECISION.....	24
1.C.1/ Lutter contre la corruption	24
1.C.2/ Promouvoir des comportements professionnels exemplaires à tous égards	26
1.D. EVALUER ET CERTIFIER NOS SYSTEMES DE MANAGEMENT	27
1.E. S'ENGAGER DANS UNE DEMARCHE RSE	29
1.F. LES DEMANDES D'INFORMATIONS VENANT DE L'EXTERIEUR DE L'ENTREPRISE	31

Chapitre 02

2.A. AMELIORER LA PERFORMANCE DES OPERATIONS	36
2.A.1/ Assurer les services d'eau potable	36
2.A.2/ Assurer les services d'assainissement	40
2.A.3/ Relais de croissance	42
2.B. ETENDRE L'ACCES AUX PLUS DEMUNIS	43
2.B.1/ Branchements sociaux eau potable	43
2.C. DEVELOPPER DES SOLUTIONS INNOVANTES	45
2.C.1/ SAPHIR V3	45
2.C.2/ Compteurs intelligents et communicants	47
2.C.3/ Nouveaux modes de paiement des factures	49
2.C.4/ Centre de relation clientèle ...	49
2.C.5/ SMS Mobile	50
2.C.6/ E-Agence	51
2.C.7/ Gestion des files d'attente aux caisses	52

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

COORDINATION RSE : FOFANA Daouda & KONE Bazoumana (SODECI) – LOMBARDO Cédric A. (BeDevelopment)

COMITE DE REDACTION :

ADOPO Anita - ANOMAN Epse AHOUSI Odile – BOBO Olivier – BOUSSOU Maximilien – BROH Nadège – BROU Emmanuel
COULIBALY Alassane – COULIBALY Lacina – DEMBELE Souleymane – DIEDE Carine – GBALOAN Samené – GUIVARCH Hervé
INAGO Henri – KINIMO Hilaire – KOFFI Mathurin - KOUADIO Aimé – KOUADIO Georges – KOUAI BI Théodore
LAVRY Epse KOUADIO Marie France – MORO Charles – NIANZOU Epse YAO Patricia – TANO Kouassi Etienne - TCHETCHE Agnès
OUFFOUE Williams – VAYE Epse DIBY Anne Marie

Conception graphique et mise en page : BeDevelopment

Photothèque : Communication SODECI



Chapitre 03

3.A. RATIONALISER LES CONSOMMATIONS DE MATIERES PREMIERES	56
3.B. INCITER LES CLIENTS A UNE CONSOMMATION DURABLE.....	58
3.C. MAITRISER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT.....	59
3.C.1/ Développer le système de management environnemental	59
3.C.2/ Renforcer le processus de gestion des déchets de la production d'eau	59
3.C.3/ Acquérir des détecteurs de gaz	62
3.C.4/ Suivre les rejets des eaux usées en milieu naturel	62
3.D. RENFORCER LE DISPOSITIF DE RECHERCHE DE FUITES	64
3.E. LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	66
3.E.1/ Les Conséquences du réchauffement climatique	66
3.E.2/ Suivre nos émissions de GES ..	67
3.E.3/ Suivre la consommation d'électricité	68
3.E.4/ Efficacité énergétique de Palmeraie	70



Chapitre 04

4.A. ENCOURAGER LES EMPLOIS JUSTES ET DURABLES	74
4.A.1/ Profil des emplois	74
4.A.2/ Gestion du temps de travail	76
4.A.3/ Garantir une rémunération juste et compétitive	78
4.B. RESPECTER LES LOIS NATIONALES ET LES BONNES PRATIQUES INTERNATIONALES	78
4.B.1/ Application du nouveau code du travail ivoirien.....	78
4.B.2/ Lutte contre la discrimination	79
4.C. MOTIVER LA PERFORMANCE PAR LE DISPOSITIF D'EVALUATION ANNUELLE	82
4.D. PROMOUVOIR LA LIBERTE SYNDICALE ET LE DIALOGUE SOCIAL	83
4.E. ASSURER UNE PROTECTION SOCIALE A NOS COLLABORATEURS	85
4.E.1/ Mécanismes de protection sociale	85
4.E.2/ Mécanismes de financements sociaux	86
4.F. GARANTIR LA SANTE ET LA SECURITE AU TRAVAIL	89
4.F.1/ Assurer un cadre de travail sain à nos collaborateurs	89
4.F.2/ Promouvoir la sécurité au travail	92
4.F.3/ INVESTIR DANS LA FORMATION	96
4.F.4/ Démarche compétences	96
4.F.5/ Formation de nos collaborateurs	97
4.F.6/ Budget familial et cadre de vie (BFCV)	98



Chapitre 05

5.A. REpondre AUX ENJEUX DE SANTE PUBLIQUE	102
5.B. GARANTIR A NOS CONSOMMATEURS DES SERVICES DE QUALITE	106
5.C. DEVELOPPER DES PROJETS AVEC LES RESEAUX ASSOCIATIFS	107
5.D. NOURRIR DES LIENS DE PROXIMITE	107
5.D.1/ Partenariat avec les établissements de renommé : les élèves du lycée international Jean Mermoz en visite à la SODECI	107
5.D.2/ Assistance aux personnes victimes d'inondation	108
5.D.3/ Participer au développement des communautés d'accueil	109
5.E. ENTRAINER NOS PARTENAIRES DANS LA DEMARCHE RSE	110
5.E.1/ Achats responsables	110
5.E.2/ Santé et sécurité chez nos sous-traitants	111
5.F. CONTRIBUTION À LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE.....	111

ANNEXES

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI	P.114
TABLEAU DE CONCORDANCE ODD ..	P.116
TABLEAU DE CONCORDANCE ISO 26000.	P.119



Ahmadou BAKAYOKO
Directeur Général

EDITO

POUR SUIVRE NOTRE TRANSFORMATION POUR ÊTRE UNE ENTREPRISE DURABLE DANS NOTRE SECTEUR

L'année 2018 a révélé les défis et les opportunités du développement durable du secteur de l'eau potable urbaine en Côte d'Ivoire. Comme elle aura témoigné de la capacité de mobilisation des acteurs de la filière - État, SODECI, partenaires nationaux et internationaux - pour relever le défi de l'approvisionnement qualitatif et quantitatif des populations.

L'importante décrue du barrage de la Loka, au centre de la Côte d'Ivoire est à ce titre illustrative. Affectée par les variations climatiques mondiales et des activités humaines conduites sur son bassin versant, cette principale source d'eau potable des populations de Bouaké a connu un tarissement sans précédent.

Il en a résulté un arrêt total de production en avril 2018, avant le retour des grandes pluies, affectant un bassin de population d'environ 600 000 personnes. Le plan d'approvisionnement de secours dessiné par l'État de Côte d'Ivoire, l'ONEP et la SODECI a rencontré le soutien de la Banque Mondiale ; 4 milliards de francs CFA ont ainsi été mobilisés pour restaurer la qualité de vie des habitants de Bouaké.

Plus de 17 camions-citernes ont été quotidiennement utilisés pour approvisionner gratuitement les populations les plus vulnérables, 24 forages ont été raccordés d'urgence au réseau public, 2 unités mobiles de traitement ont été installées sur les lacs du Kan et de Gonfreville.

Cet épisode rappelle l'importance des actions conduites par la SODECI pour contribuer à la réalisation de l'objectif de développement durable n°6 : favoriser l'accès de tous à l'eau potable et à l'assainissement.

Au-delà des seules exigences fixées par les objectifs des contrats d'affermage qui nous lient à l'État de Côte d'Ivoire, nous devons en permanence améliorer nos offres, nos services et la satisfaction de nos clients.

Maintenir notre position de leadership sur le marché et garantir le bien-être des populations ivoiriennes nous imposent de renforcer notre gestion des risques, de développer les ventes et d'améliorer la rentabilité du service public de l'eau potable pour y favoriser les investissements.

Ce 6ème rapport de développement durable vous présentera les actions conduites par nos collaborateurs en vue d'améliorer la performance de nos opérations et d'étendre l'accès à l'eau potable aux plus démunis, de préserver l'environnement et de contribuer au développement humain de la Côte d'Ivoire. Ce faisant, nous continuerons d'être une référence d'excellence dans la fourniture de services modernes d'eau et d'assainissement sur le continent africain.

Je vous en souhaite une agréable lecture.

DECLARATION DU COMITE DE DIRECTION GENERALE

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

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 amené à nous doter d'une démarche de responsabilité sociétale des entreprises articulée autour de 4 axes majeurs : I) -Développement des solutions durables; II)- Développement d'une gouvernance responsable ; III)- Organisation d'un protocole de reporting développement durable ; IV)- 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.

Il nous faut, pour ce faire, optimiser l'exploitation des ouvrages qui nous sont concédés par l'Etat de Côte d'Ivoire et les ressources naturelles indispensables à l'exercice de nos métiers.

Il nous faut aussi améliorer le taux d'accès à nos services, engager nos collaborateurs dans une production durable et nos clients dans une consommation durable.

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

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>L'Etat et ses administrations territoriales ;</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nos collaborateurs engagés sur le territoire national ;</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nos actionnaires qui ont investi dans la SODECI ;</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les communautés locales qui nous accueillent ;</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les bénéficiaires des services publics (nos clients) ;</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les fournisseurs qui nous accompagnent chaque jour dans nos métiers.</i> |

Les actions que nous menons doivent contribuer à l'équilibre financier de notre secteur d'activité. 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 le secteur de l'eau.

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



EBAH Basile
Directeur Général 2018



GUIVARCH Hervé
D.G. Opérations



DA CRUZ Dominique
D.G.A. Exploitation



YOBOUE Descord
D.G.A. Technique



AKELE Jocelyn
D.G.A. Finances

UN PARTENAIRE TECHNIQUE DE REFERENCE DANS LA GESTION DE SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

PRESENTATION DE LA SODECI

La SODECI est l'une des 20 plus importantes sociétés privées de Côte d'Ivoire, forte de près de 60 ans d'expérience au niveau national et international, appuyée par le groupe industriel panafricain Eranove, acteur majeur dans les infrastructures et services publics d'eau et d'électricité sur le continent africain et notamment en Côte d'Ivoire.

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

Une 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 tous les acteurs intervenant dans le secteur de l'eau dans le monde, lui confèrent un statut de partenaire de référence dans le domaine de l'eau et de l'assainissement.

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 2018 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.

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 dans la mise en place de nouvelles sociétés d'exploitation 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 :

-
- *La SODECI a détaché 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 ;*

 - *La SODECI est un membre fondateur de l'Union Africaine des Distributeurs d'Eau depuis 1980, devenue ensuite l'Association Africaine de l'Eau (AAE ou IWA en anglais) en 2004, la plus grande organisation internationale des professionnels de l'eau ; elle en abrite le secrétariat exécutif dans son immeuble sis à la Riviera-Palmeraie à Abidjan.*

 - *La SODECI a comme 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 Eranove 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% par le Groupe Eranove ;*

 - *le capital restant, soit 53,93%, se répartit comme suit :*
 - > 6,72% : Collaborateurs de la SODECI au travers d'un Fonds Commun de Placement (FCP)
 - > 3,25% : Etat de Côte d'Ivoire
 - > 39,15% : Divers Porteurs
 - > 4,81% : SIDIP

B/ DES ÉQUIPES MOTIVÉES POUR ASSURER LA QUALITÉ DE SERVICE

Au titre de l'exercice 2018, la SODECI employait 2 738 collaborateurs, soit une *augmentation de 0,22% comparé à l'effectif au 31 décembre 2017.*

L'entreprise compte 599 collaboratrices, soit 22 % de son effectif total. Ses collaborateurs et collaboratrices se répartissent entre son siège social situé à l'avenue Christiani, commune de Treichville, à Abidjan, ses 13 directions régionales, 20 centres commerciaux, et ses 200 centres répartis sur le territoire ivoirien.

Une couverture du territoire national par une décentralisation des moyens :

- 13 Directions Régionales ;
- 200 centres administratifs et de gestion.
- 18 secteurs commerciaux dont 5 à l'intérieur du pays et 13 à Abidjan ;

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.

Carte des Directions régionales de la SODECI sur l'étendue du territoire

13 Directions Régionales ;

18 secteurs commerciaux dont 5 à l'intérieur du pays et 13 à Abidjan ;

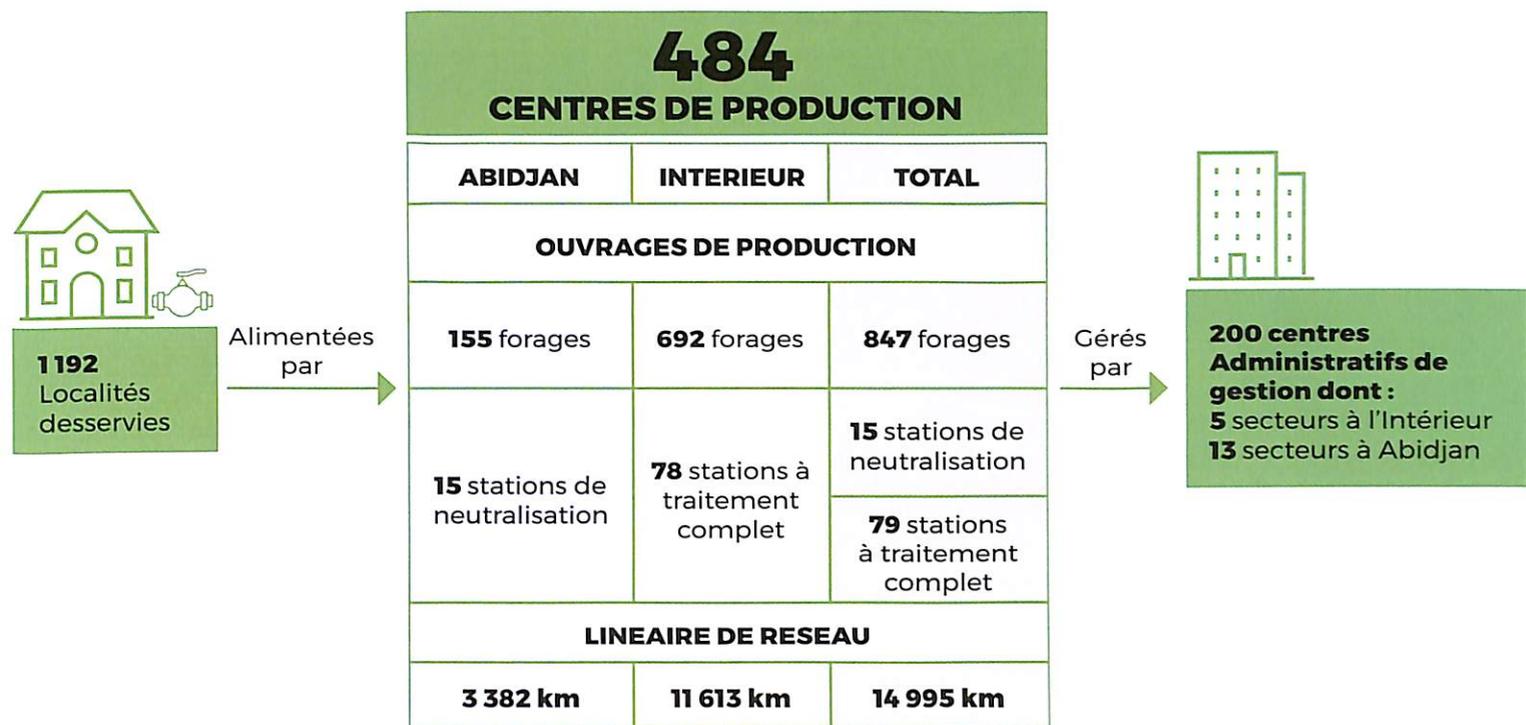
200 centres administratifs et de gestion.



La SODECI en chiffres

Contrat d'Affermage du Service de Distribution Publique Urbaine d'Eau Potable en Côte d'Ivoire :

- Année de démarrage : 2008 / Durée : 15 ans ;
- 1 148 000 abonnés au 31/12/2018 ;
- 1 192 collectivités (environ 16 millions d'habitants) desservies ;
- Exploitation de 847 forages ;
- 484 centres de production répartis dans tout le pays ;
- Un taux de règlement des factures par NMPF (1) de 45% (en nb de transactions) ;
- Une production 2018 de 263 millions de m³ d'eau potable
- Un taux de conformité microbiologique de 97,4% (Abidjan) et 92,4% (intérieur) ;
- La maintenance et l'entretien de 15 000 km de canalisations.



Contrat d'Entretien et d'Exploitation des Réseaux et Ouvrages d'Assainissement et de Drainage de la ville d'Abidjan :

- Année de démarrage : 1999 / Durée : 16+3 ans ;
- 534 000 abonnés au 31/12/2018 ;
- Exploitation de 78 ouvrages de collecte, pompage et traitement ;
- Un taux de règlement des factures par NMPF¹ de 45% (en nb de transactions) ;
- La maintenance et l'entretien de 2 400 km de canalisations.
- Réseaux eaux usées : 1 498 km
- Réseaux eaux pluviales : 724 km
- Réseaux unitaires : 176 km
- Emissaire en mer : 1,2 km à 20 m de profondeur



1 - Nouveaux Modes de Paiement de Facture

CHAINE DE VALEUR & DEVELOPPEMENT DURABLE

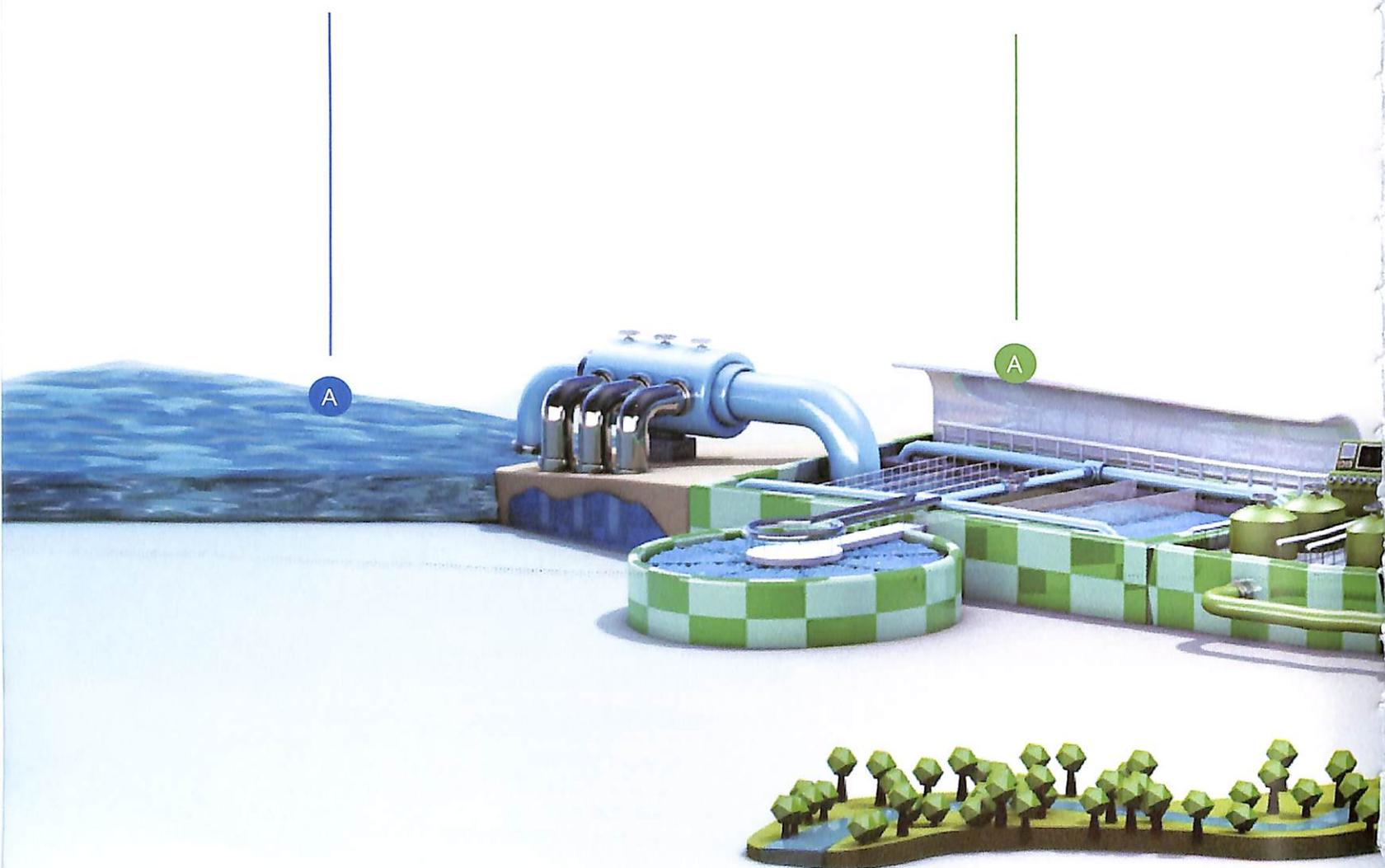
A. PRODUIRE DE L'EAU POTABLE

Capter l'eau brute

- Enjeux
Disponibilité de la ressource en eau - Changement climatique - Croissance démographique - Efficacité énergétique - Préservation de la ressource ;
- Actions
Analyse de l'eau brute - Surveillance de la ressource en eau - Diagnostic des forages - Elaboration du plan de pompage ;
- Performances
263 millions m³ - 847 forages - 94 unités de production - 484 Centres de production

Traiter l'eau brute

- Enjeux
Santé publique - Gestion des déchets - Maîtrise des coûts de traitement - Garantir la qualité et la quantité d'eau potable ;
- Actions
Adéquation entre la production et la demande - Conformité de l'eau produite aux recommandations de l'OMS - Elaboration du plan de gestion des déchets - Suivi des produits de traitement ;
- Performances
Taux de conformité microbiologique :
Abidjan : 97,4% / Intérieur : 92,4%.
Taux de conformité physicochimique (chlore libre) : Abidjan : 97% / Intérieur : 99%.



B. EXPLOITER LE RESEAU D'EAU POTABLE

- Enjeux
Accès au réseau d'eau potable - Continuité de service - Formation des collaborateurs - Santé et sécurité des collaborateurs ;
- Actions
Raccorder les populations - Assurer la maintenance et la réparation des installations - Améliorer le rendement du réseau - Renforcer les capacités des collaborateurs ;
- Performances
15.000 km de réseaux exploités - 118 645 branchements ont été réalisés, dont 94 969 branchements sociaux réalisés.

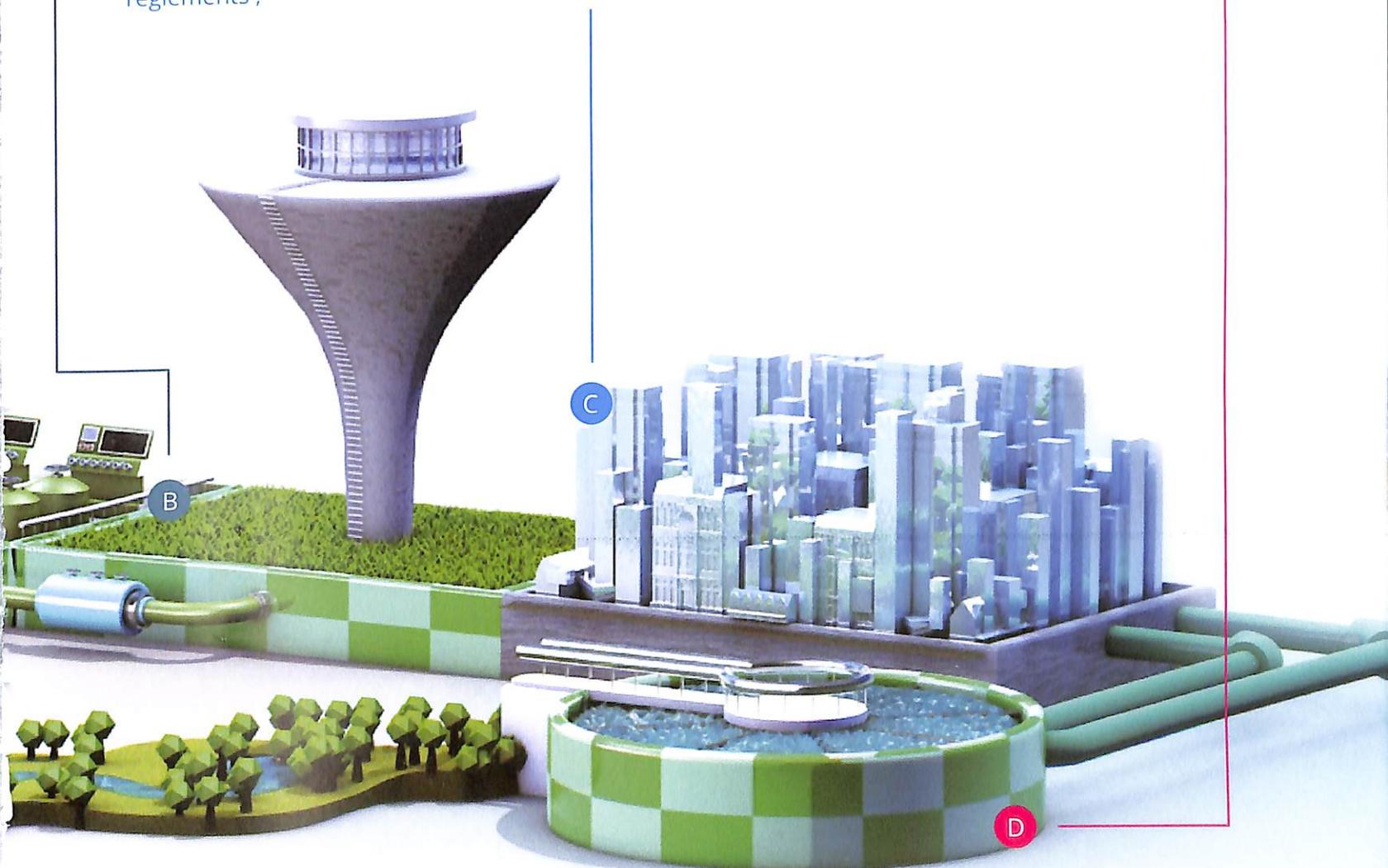
C. SERVICES AUX CLIENTS

- Enjeux
Qualité de service - Facturation et recouvrement
Santé et sécurité des consommateurs - Innover dans les services ;
- Actions
Gérer les abonnements et traiter les demandes - Informer et sensibiliser les consommateurs - Facturer les consommations et recouvrer les règlements ;

- Performances
1.148.000 abonnés - 1192 collectivités (environ 16 millions d'habitants)- Ratio de facturation : 72,4% - Taux de recouvrement : 95,2% - Taux de pénétration des NMPF : 45% - Taux de traitement des requêtes clients : 98%.

D. ASSAINISSEMENT

- Enjeux
Santé publique - Santé et sécurité des collaborateurs - Préservation de l'environnement ;
- Actions
Traitement des eaux usées - Formation des collaborateurs à la santé et la sécurité - Gestion des déchets ;
- Performances
294 515 ml de réseaux curés - 5 133 m³ de sable évacué - 534 920 usagers dont 16 886 usagers raccordés en 2018 - Taux de disponibilité des stations : 94% - 78 ouvrages de collectes, de pompages et de traitement- Maintenance et entretien de 2 358 Km de canalisation.



01

CONSTRUIRE NOTRE ENGAGEMENT SUR UNE GOUVERNANCE FORTE

La gouvernance d'entreprise désigne le système formé par l'ensemble des lois, code de conduite, procédures, réglementations et institutions mis en place dans une organisation en vue de lui permettre de cadrer la manière dont elle est dirigée, administrée et contrôlée. Il doit correspondre, pour le succès de l'institution, aux meilleures pratiques et standard internationalement connus.

La SODECI entend par le biais de sa gouvernance forte, conforter sa position d'entreprise de référence, leader dans la gestion des services publics d'eau potable et d'assainissement en Afrique. Elle a, pour ce faire, élaboré une politique et stratégie 2017-2022 intégrant les meilleurs standards et performances.

Cette politique et stratégie mobilise toute son expertise pour l'atteinte de plusieurs objectifs de développement durable dont l'objectif de développement durable N°16 « Promouvoir à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes » ainsi que l'objectif de développement durable N°6 « Garantir l'accès de tous à l'eau, à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau ».

La SODECI veille donc au respect des obligations prévues par la loi ivoirienne N° 2014-390 du 20 juin 2014 relative au développement durable.

Elle veille aussi à l'application de l'article 225 de la loi Grenelle II relatif à la transparence des entreprises en matière environnementale et sociale, obligation légale de sa maison mère Eranove.

Pour ce faire, elle continue de se doter d'organes de gouvernance forts structurés autour des règles, politiques, procédures de fonctionnement qui permettent la participation de tous ses managers dans la définition des objectifs à atteindre. Cette orientation se traduit par :

- *Un modèle managérial responsable, qui place les clients et les collaborateurs au centre des préoccupations de l'entreprise ;*
- *La prise en compte des principes et valeurs éthiques dans son processus de création de valeur.*
- *Le respect des engagements envers ses parties prenantes : l'Etat de Côte d'Ivoire, les clients etc. ;*



Une politique et stratégie 2017-2022 pour contribuer aux objectifs de développement durable



Une entreprise pilotée par l'expertise



Une gouvernance fondée sur le respect de la légalité et l'éthique dans les affaires



Des formations et sensibilisation éthique pour déployer la charte éthique en interne

Notre création de valeur

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



Une Gouvernance de responsabilité sociale pour intégrer les principes du Développement durable dans l'entreprise

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

1.A.1/ UN MODÈLE DE DÉLÉGATION DU SECTEUR DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

La Côte d'Ivoire a institué une gouvernance du secteur de l'eau potable et de l'assainissement reposant sur une stratégie de partenariat public-privé. Cette gouvernance fait intervenir des acteurs privés et publics.

Tous œuvrent au développement des secteurs de l'eau et de l'assainissement, veillant à favoriser l'accès du plus grand nombre à ces services tout en recherchant l'atteinte de l'équilibre financier de ces secteurs.

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

Au titre des acteurs publics, le Gouvernement de Côte d'Ivoire intervient par le biais de ses ministères techniques et financiers : le Ministère de l'Hydraulique (MH), le Ministère de l'Assainissement et de la Salubrité (MINASS), d'une part, le Secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre chargé du Budget et du Portefeuille de l'Etat d'autre part.

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

• *L'Office National de l'Eau Potable (ONEP) ;*

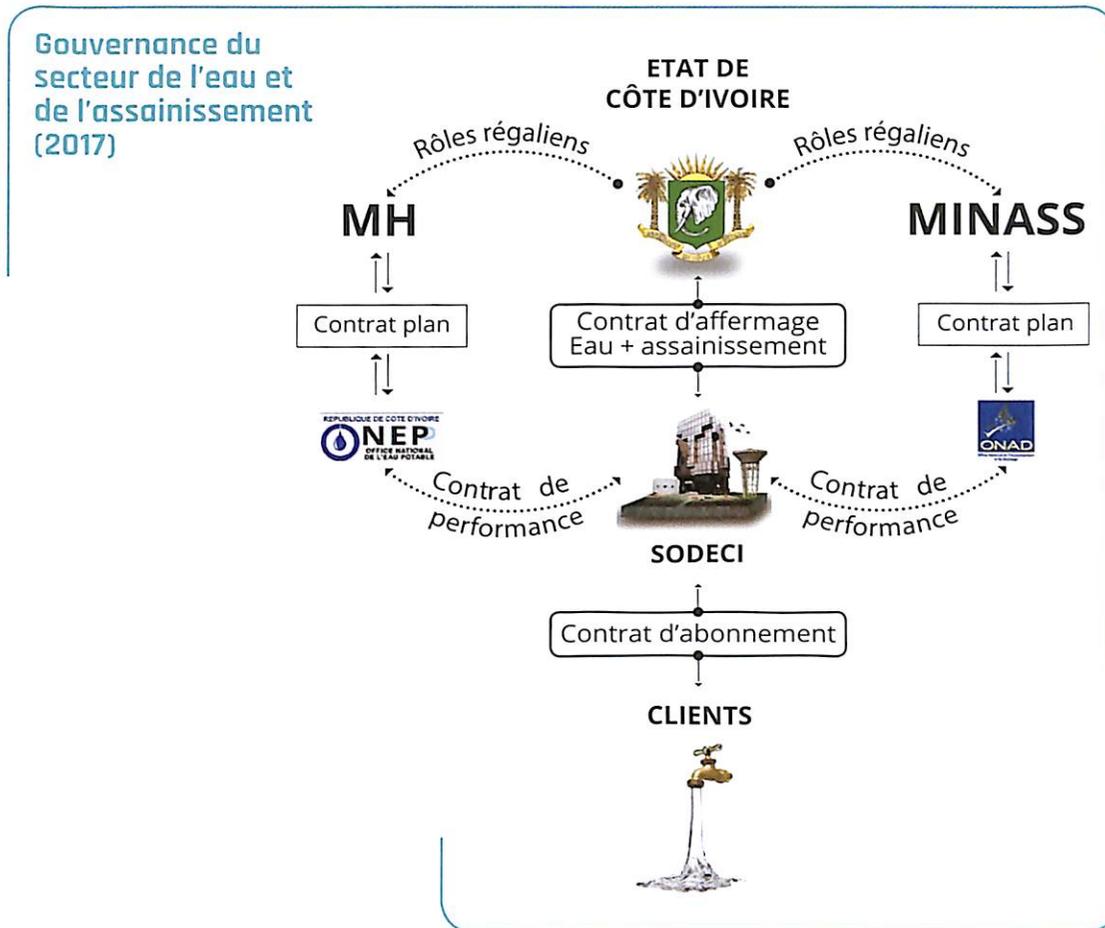
• *L'Office National de l'Assainissement et du Drainage (ONAD).*

La SODECI intervient pour sa part en qualité de délégataire :

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

• *Du service public d'assainissement et de drainage de la ville d'Abidjan.*

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



Structure de l'actionnariat

Introduite à la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM-UMOA) sous le code SDCC, en 1985, le capital social de la SODECI, de 4 500 000 000 francs CFA est composé de 9 000 000 actions. Au 31 décembre 2018, l'actionnariat de la SODECI se répartit comme suit :

Répartition du capital de la SODECI



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

Avec plus de 9 000 collaborateurs, le groupe Eranove est actif sur l'ensemble des chaînes de valeur de l'eau et de l'électricité, de la production à la commercialisation, en passant par le transport et la distribution. Le groupe Eranove est notamment leader du secteur de l'eau potable au Sénégal, de l'eau potable et de l'électricité en Côte d'Ivoire. C'est un acteur industriel de premier plan dans la gestion des services publics en Afrique de l'Ouest, sur la base de partenariats public-privé.

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

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

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

Notation financière

La gouvernance de la SODECI reflète les dispositions légales s'appliquant aux entreprises privées ouest-africaines faisant appel à l'épargne publique sur la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM) UEMOA. C'est à juste titre qu'elle se soumet à l'obligation de notation financière par un organisme tiers indépendant.

L'objectif de cette notation est d'évaluer la santé financière de l'entreprise et ses risques de défaut de paiement.

Les Travaux de l'Agence Bloomfield Investment se sont déroulés en août 2019. Les comptes arrêtés au 31/12/2018 ont servi de base à l'analyse.

A l'issue de l'examen des notes de la SODECI, le Comité de Notation de l'Agence Bloomfield Investment Corporation a décidé :

- *de maintenir à long terme, la note de AA- (note d'investissement), avec une perspective stable ;*
- *de maintenir à court terme, la note de A1- (note d'investissement), avec une perspective stable.*

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



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

1.B. PERENNISER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

1.B.1/ NOTRE POLITIQUE ET STRATÉGIE 2017-2022 : UNE POLITIQUE ET STRATÉGIE AU SERVICE D'UNE CROISSANCE DURABLE

Les entreprises sont confrontées à des risques de diverses natures dans l'exercice de leurs missions : risques et opportunités de gouvernance, économique-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

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

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

Pour ce faire, 5 axes stratégiques ont été définis pour animer la politique et stratégie de la SODECI.

Cette politique et stratégie 2017-2022 réunit 28 actions prioritaires qui répondent de manière pragmatique aux exigences d'efficacité et d'efficacités 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 de l'eau potable en Côte d'Ivoire et de l'assainissement à Abidjan, dans les meilleures conditions techniques et économiques.*
- 2. L'objectif N°3 - « Bonne santé et bien-être » va de pair avec la mission de service public d'eau potable et d'assainissement ; ces deux services étant des conditions de base pour favoriser la vie de*
- l'homme sur terre et assainir son cadre de vie.*
- 3. L'objectif N°17 - « Partenariat pour la réalisation des ODD » est à l'origine de sa création en 1960 dans le cadre d'un partenariat public privé noué avec l'Etat de Côte d'Ivoire pour favoriser l'accès de tous à l'eau potable. Ce partenariat se poursuit avec l'élaboration du «Programme Eau Pour Tous» qui doit notamment conduire au raccordement de 450.000 foyers à l'horizon 2020.*

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

Président la destinée de la SODECI de 1975 à 2011, Marcel 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 ».

POLITIQUE ET STRATÉGIE 2015-2019

I. NOTRE VISION

Notre vision est de devenir 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.

II. NOS VALEURS

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

III. NOS AXES STRATEGIQUES

Sur la base du contexte, des attentes et besoins de nos parties prenantes, des objectifs à atteindre et de notre mode de gouvernance, notre stratégie 2015 - 2019 repose sur les six (6) axes suivants :



1 **Redevenir une 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**

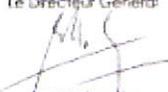
3 **Renforcer et rendre plus visible notre image d'entreprise citoyenne, engagée dans le développement durable**

4 **Améliorer les relations avec les clients et les autres parties prenantes**

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

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

Le Directeur Général



EBAH Basile

Le Président du Conseil d'Administration



ANOUNE Firmin

Axes stratégiques 2017-2022 de la SODECI

AXE 1

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

- Réaliser des performances opérationnelles et financières comparables aux meilleurs standards mondiaux
- Faire du Benchmarking auprès d'organismes exerçant dans les domaines de l'eau potable et de l'assainissement

AXE 2

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

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

AXE 3

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

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

AXE 4

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

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

AXE 5

Renforcer le professionnalisme et le bien-être de nos collaborateurs

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

Objectifs de Développement Durable de l'ONU

6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT



16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



14 VIE AQUATIQUE



15 VIE TERRESTRE



9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE



11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES



12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



4 ÉDUCATION DE QUALITÉ



5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



Bonne santé et bien-être

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



Accès à une éducation de qualité

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



Egalité entre les sexes

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



Eau propre et assainissement

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



Travail décent et croissance économique

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



Industrie, innovation et infrastructure

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



Villes et communautés durables

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



Consommation et production responsable

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



Vie aquatique

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



Vie terrestre

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



Partenariat pour la réalisation des objectifs

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



Partenariat pour la réalisation des objectifs

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

1.B.2/ MODÈLE MANAGÉRIAL DE LA SODECI

Le modèle managérial de la SODECI est moderne, solidaire et fondé sur la délégation de pouvoir et la responsabilisation de ses collaborateurs. Il allie la culture africaine et les outils de management internationaux pour constituer une entreprise africaine moderne.



Le dialogue et la communication sont des piliers incontournables de notre modèle managérial

Le principe de ce management est participatif ; les objectifs sont négociés collectivement avec les collaborateurs et intégrés dans un tableau de bord de pilotage. Chacun est co-responsable de ce pouvoir de décision, dont la performance est mesurée par un système de suivi et de contrôle. Cette démarche entend ainsi répondre aux évolutions du secteur d'activité de la SODECI et aux attentes de ses parties prenantes.

Le dialogue et la communication sont des piliers incontournables de ce modèle managérial. Il en résulte une communication de proximité qui rend la hiérarchie plus accessible aux collaborateurs.

Ils permettent aussi à la SODECI de mieux répondre aux évolutions de son secteur d'activité et aux attentes de ses parties prenantes.

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

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





Depuis 2017, la SODECI a signé, à l'instar de certaines grandes entreprises ivoiriennes, la charte de diversité² en entreprise : texte d'engagement moral qui incite les entreprises signataires à garantir la promotion et le respect de la diversité dans leurs effectifs.

Dans la continuité de cet engagement, la SODECI a réalisé plusieurs actions importantes :

- *Elle a participé à la journée "Handicap emploi 2018" : journée portant la promotion de l'employabilité des personnes en situation de handicap. Elle y a animé un atelier sur le thème : « La prise en compte du handicap dans la construction d'une agence ».*
- *Elle a intégré dans la construction de son agence de Palmeraie, des espaces dédiés (parking, plan de circulation, toilette, ascenseur) aux personnes à motricité réduite.*

En 2018, elle a aussi recruté 7 stagiaires issus d'organisation des personnes en situation de handicap.

Fort de cet engagement, un prix sur la diversité a été décerné à la SODECI.

² - La Charte de la diversité en entreprise est un texte d'engagement moral qui incite les entreprises signataires à garantir la promotion et le respect de la «diversité» dans leurs effectifs.

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



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

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

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

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

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

1.C.1/ LUTTER CONTRE LA CORRUPTION

La SODECI a intégré la promotion de l'éthique et lutte contre la corruption dans sa politique & stratégie 2017-2022. Elle a ainsi pris l'engagement de renforcer sa démarche éthique au titre de ses axes stratégiques : axe 1 « **Etre l'entreprise de référence en Afrique dans la gestion des services publics d'eau et d'assainissement pour accompagner l'émergence économique de la Côte d'Ivoire** » et axe 3 « **Renforcer et rendre visible notre image d'entreprise citoyenne, engagée dans le développement durable** »

La mise en œuvre pratique du système de gestion éthique de SODECI s'appuie sur :

- *Le renforcement de la proximité avec les collaborateurs par l'installation de 17 sous-comités éthique dans les différentes Directions et Directions Régionales de la SODECI*
- *Le partage des bonnes pratiques éthiques par la diffusion des dilemmes éthiques*
- *Le renforcement des actions de sensibilisation visuelle par le déploiement de chevalets, tapis, kakemonos...*
- *La formation systématique des nouveaux collaborateurs afin de partager les valeurs et principes éthiques, les bonnes pratiques à observer et les mauvais comportements à proscrire dont la corruption*
- *Le déploiement des dispositifs d'alerte éthique pour remonter de manière anonyme des cas d'antivaleurs. Ces dispositifs sont destinés à permettre le recueil des signalements émanant d'employés et relatifs à l'existence de conduites ou de situations contraires au code éthique de la société.*
- *La promotion des comportements professionnels exemplaires à tous égards par la formation et sensibilisation systématique de tous les collaborateurs*

Trois mécanismes de saisine du Comité d'éthique ont été mises en œuvre :

- *Le mail éthique (CHARTEETHIQUE@SODECI.CI) une adresse e-mail créée et positionnée sur le site officiel de la SODECI pour permettre aux collaborateurs et aux personnes extérieures de poser leurs préoccupations ou d'interpeller le comité sur des comportements non éthiques observés sur le terrain.*
- *Le numéro vert (21 23 31 24 ou le 33124) Il est disponible en interne pour les collaborateurs et les personnes extérieures. Ce téléphone connecté avec le standard permet de transmettre au comité en temps réel les préoccupations des clients.*
- *La saisine directe d'un membre, d'un sous-comité éthique de SODECI dont relève un collaborateur.*

Au titre de l'année 2018, 3 alertes ont été remontées au comité d'éthique par le biais de ces différents dispositifs.

Evolution des alertes éthiques

Le système de Gestion éthique de SODECI a aussi pris en compte les dispositifs de la loi Sapin 2 à travers l'élaboration d'une cartographie des emplois les plus exposés au risque de corruption.

Différents dispositifs de prévention de la corruption ont été également mis en place.

En synergie avec l'ensemble des Directions, le comité d'éthique a identifié, analysé et hiérarchisé les risques d'exposition à la corruption des collaborateurs.

La démarche a permis d'identifier 85 risques de corruption dont :

- *21 risques acceptables*
- *31 risques moyens*
- *33 risques inacceptables*

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

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

Cartographie des risques de corruption

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

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

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

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

Ces formations s'étendront à d'autres collaborateurs en fonction des résultats de la mise à jour annuelle de la cartographie des risques de corruption.

1.C.2/ PROMOUVOIR DES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS EXEMPLAIRES À TOUS ÉGARDS

Toute entreprise citoyenne et socialement responsable intègre l'éthique dans sa stratégie managériale.

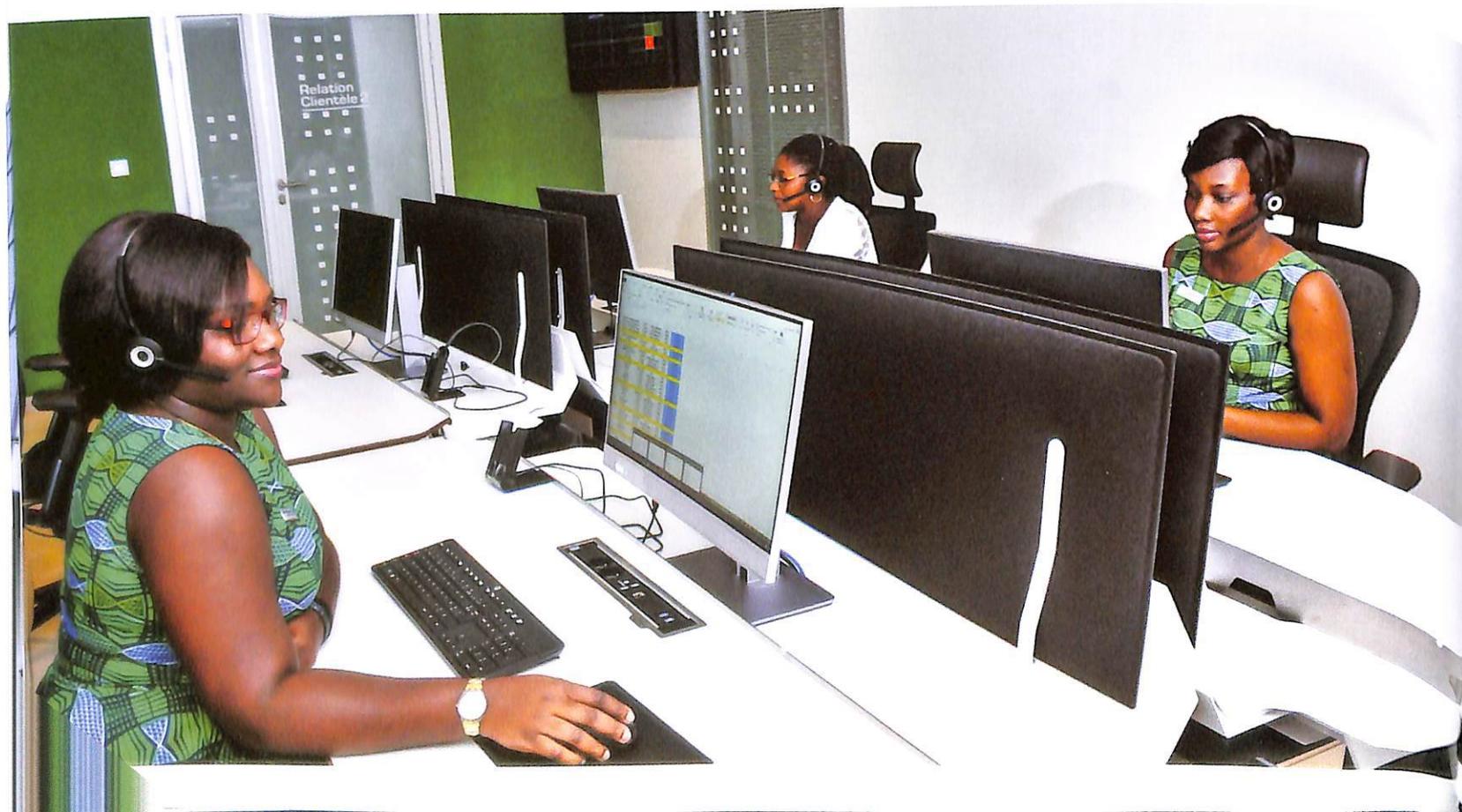
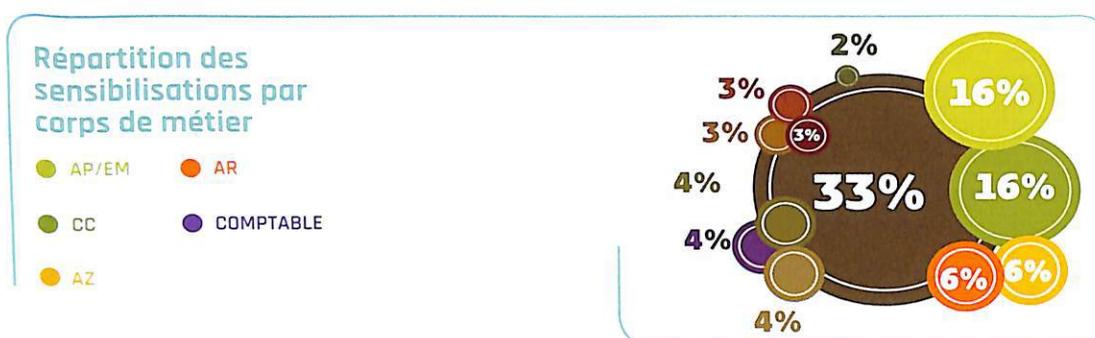
La SODECI, en adoptant une démarche d'éthique a fait le choix de la promotion de l'exemplarité, gage de son développement durable.

Cette option a permis de partager un ensemble des règles de conduite communes basées sur les 12 principes et valeurs de la charte d'éthique de la SODECI.

Ainsi, pour l'année 2018, le comité d'éthique a axé, principalement, ses actions sur les sensibilisations des collaborateurs en formation initiale au centre des métiers de l'eau (CMEAU).

153 collaborateurs de divers corps de métier ont été formés durant ces séances.

Le graphique suivant explique la répartition des cibles par corps de métier.



1.D. EVALUER ET CERTIFIER NOS SYSTEMES DE MANAGEMENT

Une entreprise qui souhaite assurer la pérennité de ses activités doit s'engager dans une démarche de certification.

En effet, la certification en général et la certification QSE³ (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001) en particulier permet de bénéficier d'un outil de management global et efficient des opérations : elle permet de maîtriser ses risques et améliorer son organisation interne.



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

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

En 2018, l'audit du système QSE des « **unités de production d'eau potable d'Abidjan** » a été réalisé. Il a confirmé la triple certification QSE sur ce périmètre, obtenue à l'origine en 2015.

L'audit de certification pour le renouvellement des certificats de la SODECI s'est déroulé du 27 novembre au 6 décembre 2018 selon les référentiels ISO 9001 version 2015, ISO 14 001 version 2015, ISO 45001 version 2018 avec extension de périmètre qualité à :

- *l'exploitation d'Abidjan (les 4 Directions Régionales d'Abidjan) ;*
- *la Direction Commerciale et Clientèle ;*
- *la Direction Assainissement.*

Les résultats suivants ont été obtenus :

- *0 non-conformité majeure,*
- *3 non-conformités mineures.*

Au regard de ces résultats, le comité de certification de l'AFNOR a procédé au renouvellement des certificats de la SODECI avec transition à la version 2018 du référentiel sur la sécurité ISO 45001.

Périmètre de certification de la SODECI



**Certification Qualité ISO 9001 version 2015
Direction commerciale
Direction assainissement- Direction**



Migration vers les nouvelles normes ISO 9001, 14001 et 45001



Le plan de migration élaboré et mis en œuvre a permis de prendre en compte les évolutions des normes **ISO 9001 & ISO 14001 : 2015**.

Concernant la santé et sécurité au travail, initialement certifiée sur la norme **OSHAS 18001 : 2007**, la **Direction Production d'eau potable Abidjan (DPA)** a intégré les évolutions de la nouvelle norme devenue **ISO 45001 : 2018**.

Cette nouvelle norme a la même structure que l'ISO 9001 :2015 et l'ISO 14001 :2015, simplifiant l'intégration du système de management de la santé et sécurité au travail dans le système de management ISO global de l'entreprise.

Ces nouvelles normes ISO mettent l'accent sur les points suivants :

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Le contexte de l'entreprise et les besoins des parties intéressées : le SMQSE devient un outil au service de la finalité et des orientations stratégiques de l'entreprise ;</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>maitrise des produits et des services qu'ils fournissent</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>L'engagement de la Direction : la Direction devra être un véritable moteur du SMQSE et démontrer son engagement dans la démarche qualité, la prévention des risques Santé et Sécurité au Travail (SST) (pour son personnel ainsi que pour ses sous-traitants) et des pollutions ;</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>La gestion des connaissances comme capital immatériel de l'entreprise ;</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les risques et les opportunités des activités de l'entreprise ;</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les informations documentées : refonte de l'approche documentaire pour que les entreprises travaillent sur les informations documentées dont elles ont besoin ;</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les prestataires externes :</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les besoins de communication de l'entreprise comme activité support ;</i> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Uniformisation de l'architecture des normes QSE en dix (10) chapitres.</i> |

L'audit de renouvellement du certificat QSE de la Direction Production Abidjan (DPA) réalisé par AFNOR s'est déroulé du 04 au 05 Décembre 2018. Cet audit a confirmé la prise en compte des évolutions de ces différentes normes au niveau du système de management QSE de la DPA.

1.E. S'ENGAGER DANS UNE DEMARCHE RSE

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

RSE

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

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 :

1. *Développer une stratégie de développement durable ;*
2. *Développer une gouvernance de développement durable ;*
3. *Organiser un protocole de reporting développement durable ;*
4. *Elaborer un plan de communication développement durable.*

Ces objectifs généraux ont donné lieu à 7 objectifs spécifiques :

1. *Renforcer la prise en compte du développement durable dans les processus métiers, les processus supports et les instances de gouvernance ;*
2. *Intégrer les objectifs de développement durable dans la politique générale de l'entreprise ;*
3. *Engager un dialogue RSE avec les parties prenantes ;*
4. *Organiser un système d'information*
5. *des indicateurs de développement durable ;*
5. *Réaliser un rapport développement durable annuel ;*
6. *Etablir et réaliser un plan de communication développement durable ;*
7. *Evaluer sa démarche RSE selon le modèle AFAQ 26000 pour le périmètre Eau & Exploitation d'Abidjan.*

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

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

- *La première vise l'identification des enjeux, actions et performances de développement durable réalisés ou pouvant être réalisés 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.

RSE

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

Un comité de rédaction du rapport développement durable, composé de plus d'une dizaine de personnes représentant les processus et/ou les directions opérationnelles de la SODECI, et préfigurant la création en 2019, d'un comité de développement durable a été mis en œuvre. 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.

En 2018, plusieurs formations sur la RSE et les grands enjeux du développement durable ont eu lieu au Centre des Métiers de l'Eau (CMEAU) de la SODECI.

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

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

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

L'année 2019 permettra également de finaliser la cartographie complète des enjeux RSE de la SODECI. Ces dernières étapes permettront de finaliser la gouvernance RSE de l'entreprise en vue d'engager le dialogue avec ses parties prenantes pour identifier et prioriser des enjeux communs de développement durable.

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

Ce cercle métier a pour objectif de :

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

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



1.F. LES DEMANDES D'INFORMATIONS VENANT DE L'EXTERIEUR DE L'ENTREPRISE

La loi N°2013-867 du 23 décembre 2013 relative à l'accès à l'information d'intérêt public fait obligation aux organismes publics de désigner en leur sein un responsable de l'information par écrit et d'en transmettre copie à la Commission d'Accès à l'Information d'intérêt Public (CAIDP).

La SODECI étant délégataire d'un service public de l'état de Côte d'Ivoire et décidée à bâtir une économie sur des valeurs de paix, justice et institutions efficaces s'est engagée dans cette démarche.

Cette loi mentionne dans son contenu, l'obligation faite aux organismes publics de produire au premier trimestre de chaque année, un rapport contenant notamment le nombre de requêtes reçues et la suite qui leur a été donnée.

Au titre de l'année 2018, la SODECI a reçu 07 (sept) demandes de données techniques dans le cadre de l'élaboration d'une étude technique environnementale et sociétale ou d'un dossier d'appel d'offre ou de travaux ou de rédactions de mémoires universitaires de fin de cycle.

Egalement, 04 (quatre) demandes d'information relatives à la construction de château d'eau dans certaines localités pour résoudre leur problème d'accès à l'eau potable ont été recueillies.

Aucune demande venant d'un autre organisme ou institution, n'a été enregistrée.

Le rapport annuel sur l'accès à l'information à la SODECI, contenant les demandes provenant de sources diverses (médias, secteur universitaire et scientifique, organismes, entreprise du secteur privé, professions libérales) a été communiqué dans le délai légal à la CAIDP.



La SODECI participe aux assises ivoiriennes du développement durable



Le Ministère de l'Environnement et du Développement Durable a organisé la 3e édition des Assises Ivoiriennes du Développement Durable dans le secteur privé, sous le thème : « Quelles orientations des stratégies RSE/DD pour la réalisation des ODD en Côte d'Ivoire ».

Ces Assises se sont tenues, du 12 au 13 novembre 2018, à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Côte d'Ivoire (CCI-CI) sous la présence effective de Monsieur François KOUABLAN, Directeur de cabinet et représentant du Ministre de l'Environnement et du Développement Durable ;

Cette rencontre avait pour objectifs de :

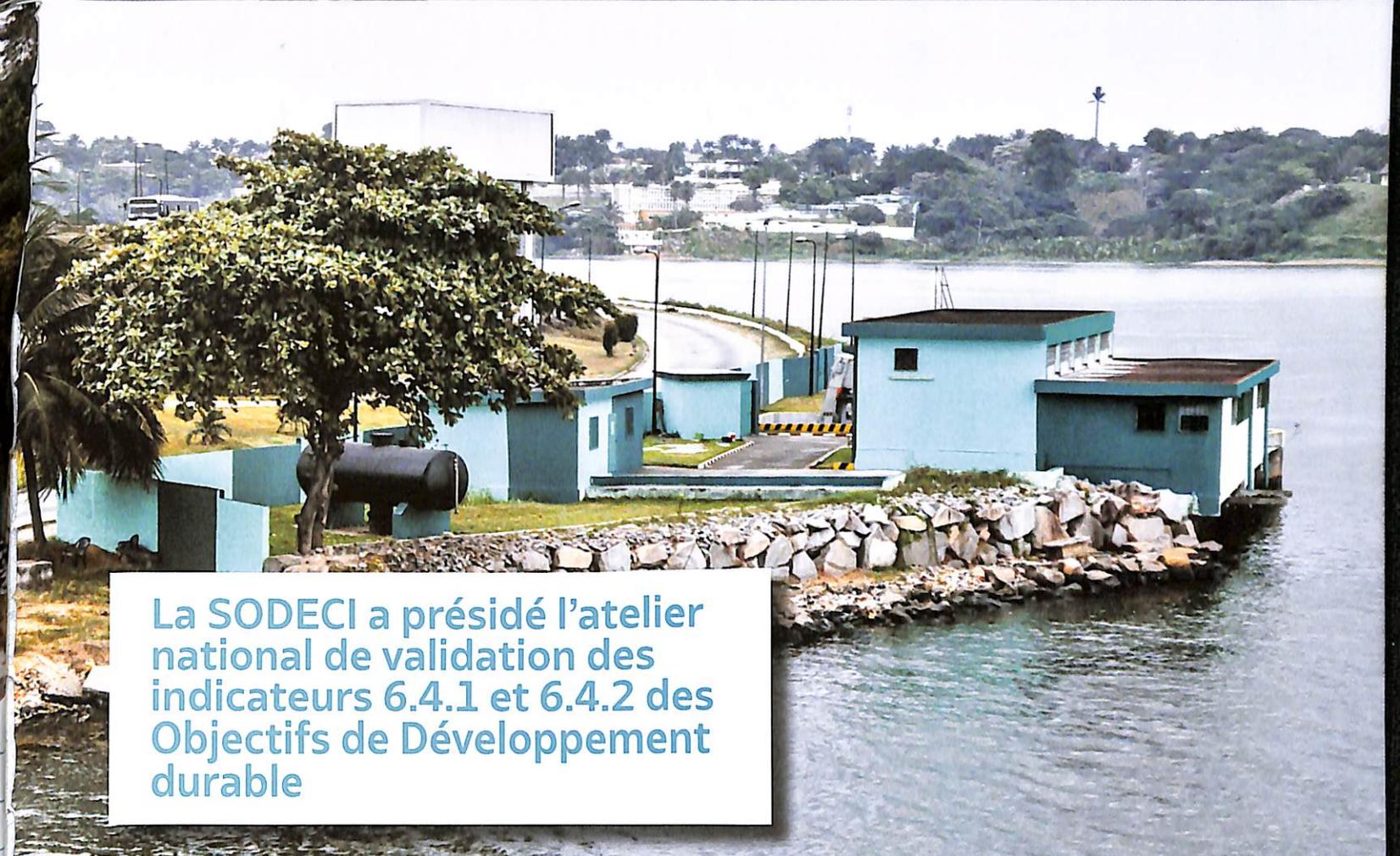
- **Sensibiliser et vulgariser à la mise en œuvre des Objectifs de Développement Durable en Côte d'Ivoire ;**
- **Informer les participants sur l'état d'avancement et les impacts des ODD sur la RSE en Côte d'Ivoire ;**
- **Sensibiliser les participants sur le reporting des Objectifs de Développement Durable et la réalisation des rapports développement durable.**

La SODECI a pris une part active aux échanges et a présenté à l'auditoire, les innovations techniques et les solutions (Smart Grid⁴, équipements communiquant sur le réseau, recherche de fuites d'eau, traitement automatique des données, cartographie automatique) mises en œuvre par la SODECI pour mieux satisfaire sa clientèle.

Lors de ces asises, SODECI a également présenter son nouveau Centre de Gestion Intégrée des Opérations ainsi que les objectifs d'amélioration de sa qualité de service.

Au cours de ces échanges, la SODECI a été citée par les organisateurs, comme un exemple pour la qualité de ses rapports développement durable intégrant, depuis 2016, les objectifs de développement durable.

⁴ - Compteurs intelligents

A photograph of a water treatment facility situated on a rocky shore next to a large body of water. The facility consists of several light blue buildings and a large black cylindrical tank. In the background, there are trees and a hillside with some buildings under a clear sky.

La SODECI a présidé l'atelier national de validation des indicateurs 6.4.1 et 6.4.2 des Objectifs de Développement durable



La SODECI est un acteur de référence dans le secteur de l'eau potable et de l'assainissement en Afrique.

Elle continue d'apporter son expertise et son expérience pour la réalisation de l'objectif de développement durable N°6 qui est de « Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et à assurer une gestion durable des ressources en eau ».

L'entreprise a, pour ce faire, présidé l'atelier national de validation des indicateurs 6.4.1 relatif à l'efficacité utilisation de l'eau au niveau national et 6.4.2 relatif au stress hydrique (prélèvement d'eau douce en proportion des ressources en eau douce disponibles).

Cet Atelier présidé par SODECI a permis de renforcer les capacités de 150 participants de divers secteurs d'activités et compétences dans la compréhension et l'appropriation de la méthodologie de calcul desdits indicateurs.

Aux termes des travaux, il est apparu nécessaire de prendre un Arrêté interministériel pour amorcer le processus de prise en compte de ces indicateurs dans le cadre de la réalisation de l'Agenda 2030.

02

RENDRE ACCESSIBLE LES SERVICES ESSENTIELS A LA VIE

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 sur 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 visent 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.



**+4,9% de
production d'eau
potable par rapport
à 2017**



**+13%
d'abonnés
par rapport à
2017**



**94 969
branchements
sociaux, soit 80%
des branchements
eau potable réalisés
en 2017**



**45% de
transactions avec
les NMPF en 2018**



**220 millions
de FCFA pour
les travaux
d'assainissement**

Notre création de valeur

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



2.A. AMELIORER LA PERFORMANCE DES OPERATIONS

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

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

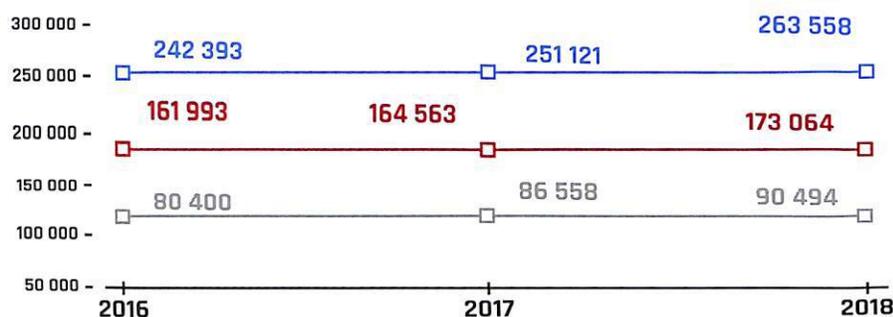
2.A.1/ ASSURER LES SERVICES D'EAU POTABLE

Production d'eau potable

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

Evolution de la production d'eau potable (milliers de m³)

- Abidjan
- Intérieur
- Total



263,6 millions de m³ d'eau potable produits en 2018

En 2018, la SODECI a produit 263,6 millions de m³ d'eau potable, contre 251,1 millions de m³ en 2017, soit une hausse de 4,9 % par rapport à 2017.

A Abidjan, le taux de croissance de la production d'eau potable est de 5,2 % par rapport à 2017.

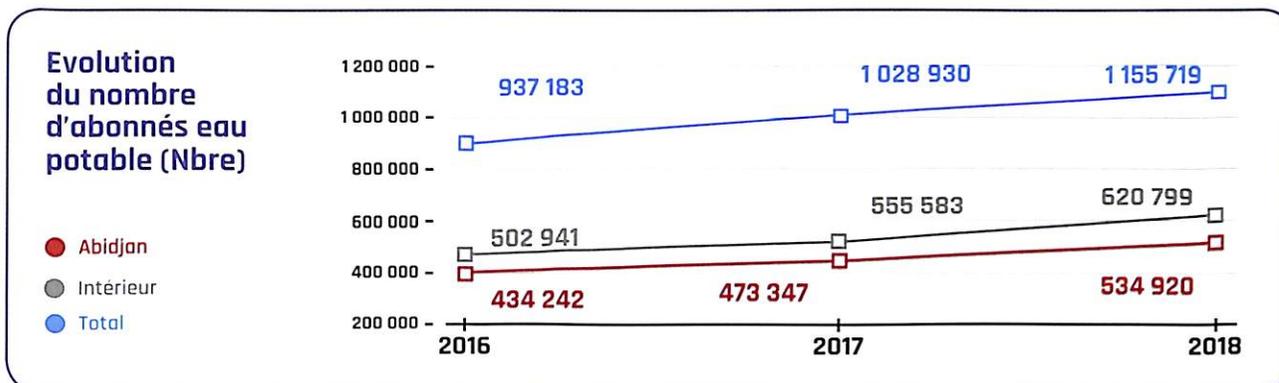
A l'intérieur du pays, il s'améliore également, avec une appréciation de 4,5 % par rapport à 2017.



Abonnés eau potable

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

En 2018, le nombre d'abonnés au réseau d'eau potable en Côte d'Ivoire a ainsi augmenté de 12,3% par rapport à 2017, passant de 1 028 930 à 1 155 719 abonnés.



A Abidjan, le taux de croissance du nombre d'abonnés est de 13% par rapport à 2017. A l'intérieur du pays, il s'améliore davantage cette année 2018, avec une hausse de +11,7% par rapport à 2017.

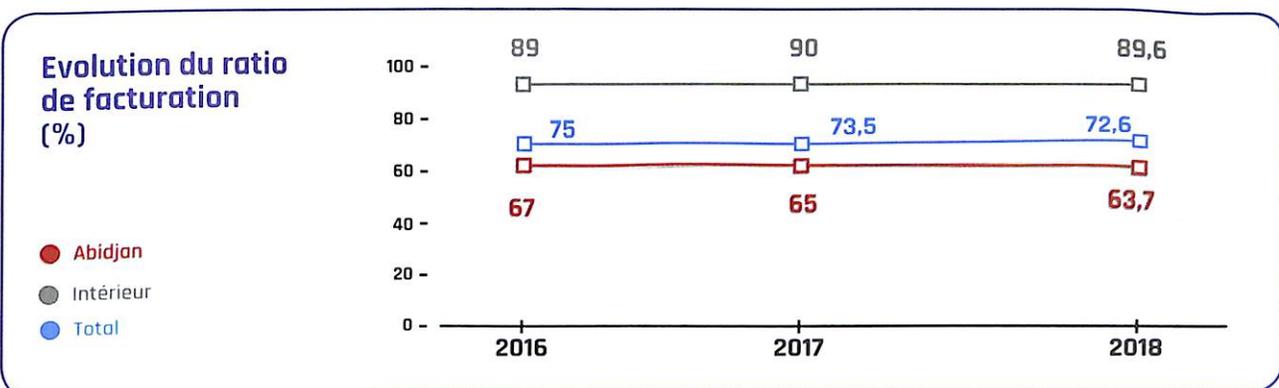
+13% d'abonnés à Abidjan et +11,7% d'abonnés à l'intérieur du pays par rapport à 2017

La forte performance observée en 2018, s'explique par la poursuite des branchements subventionnés : le Programme Présidentiel d'Urgence (PPU) et le Projet de Renaissance des Infrastructures de Côte d'Ivoire (PRICI).

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 2018, le ratio de facturation total de la SODECI⁵ s'établit à 72,6 % en conformité avec son objectif annuel. Cependant, on constate un recul. Cette tendance s'explique notamment par la baisse du ratio à l'intérieur du pays (-0,4%), et à Abidjan (-1,3%). C'est le cas de la commune d'Abobo qui représente la difficulté majeure d'Abidjan (49%), dû aux pertes physiques et à la fraude.

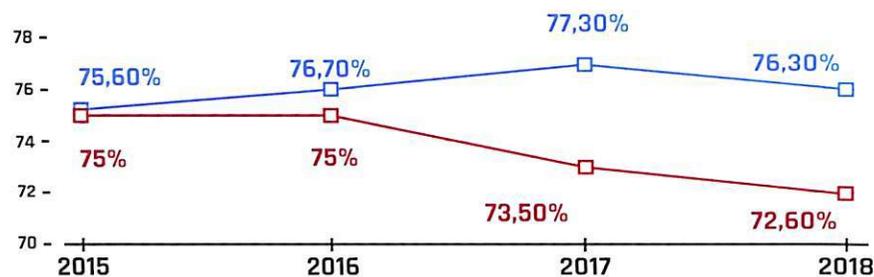


5 - Volume d'eau facturé par le volume d'eau distribué

Le ratio global de facturation de la SODECLI hors la commune d'Abobo, s'établit à 76,3% contre 72,6 % si on tient compte des résultats de la Direction Régionale d'Abobo (voir courbe ci-dessous).

Evolution du ratio de facturation avec et sans Abobo

- Sté sans Commune d'Abobo
- Sté avec Commune d'Abobo

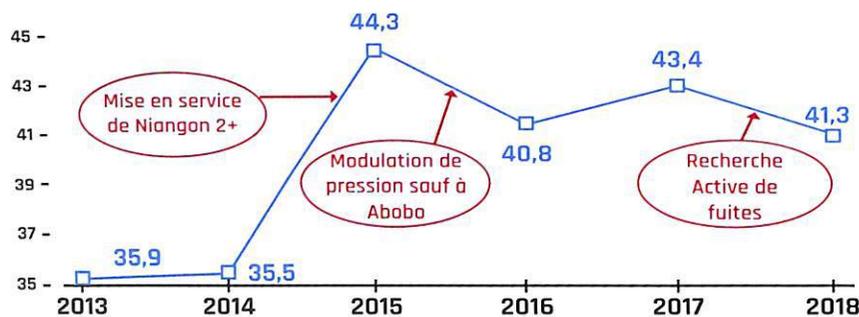


Face à ces résultats, la SODECLI a effectué plusieurs actions dont :

- *La gestion des pressions qui a permis de réduire la production de la ville d'Abidjan de 60 000 m³/jour.*
- *Le déploiement de la Recherche Active de Fuites (Voir paragraphe 3.D) sur tout le périmètre d'Abidjan, depuis mai 2018.*

Le graphe ci-dessous indique l'évolution de l'indice linéaire de pertes :

Courbe de l'indice des pertes linéaires (IPL) de la commune d'Abobo (m³/Km/jour)



Taux de recouvrement



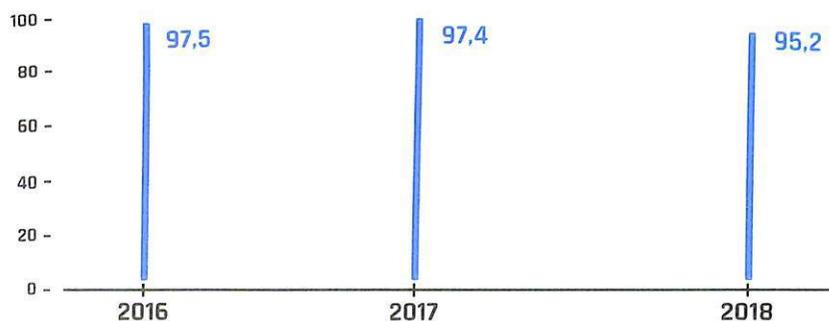
Le logiciel SAPHIR V3 pour mettre à la disposition des sociétés du groupe ERANOVE une solution de gestion clientèle utilisant les nouvelles technologies et orientée vers le client

Le taux de recouvrement est un indicateur de performance essentiel. Il représente le rapport entre le montant encaissé et le montant facturé aux clients.

En 2018, le taux de recouvrement s'affiche à 95,2%. Il est en baisse de 2 points comparativement à 2017 du fait des difficultés liées au déploiement de la nouvelle version du logiciel de facturation SAPHIR sur la ville d'Abidjan.

Evolution du taux de recouvrement (%)

- Abidjan
- Intérieur
- Total





**+4% de chiffre
d'affaires par rapport
à 2017**

Travaux eau potable

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

Exemples de travaux réalisés dans la ville de Bouaké en avril 2018

- *Transfert d'une (01) unité de 360 m³/h sur la retenue du KAN ;*
- *Installation d'une (01) unité de 120 m³/h sur la retenue de Gonfreville ;*
- *Réalisation et équipement de 12 nouveaux forages, équipement de 08 forages existants à Bouaké et villes environnantes ;*
- *Réhabilitation de 91 Pompes à Motricité Humaine.*

**Nouvelle usine installée à
Bouaké Gonfreville suite à
la pénurie d'eau potable de
mars-août 2018**



**Nouvelle usine déplacée de
Yamoussoukro à**

**Bouaké Kan suite à la pénurie
d'eau potable de mars - août 2018**

Les travaux d'urgence de la ville de Bouaké ont permis de produire :

- 2 000 m³/jour à Gonfreville,
- 6 000 m³/jour au KAN et,
- Un apport de 1 500 m³/jour pour les forages.

La production avant l'assèchement était de 30 000 m³/jour.

Ville d'Abengourou

- Fourniture et pose d'une station compacte UCD 200m³/h.
- Construction d'une plateforme et magasin de stockage de produits.
- Mise à niveau des équipements hydrauliques et électriques.
- Réseau d'évacuation des eaux de lavages de la station.
- Aménagement de la station.

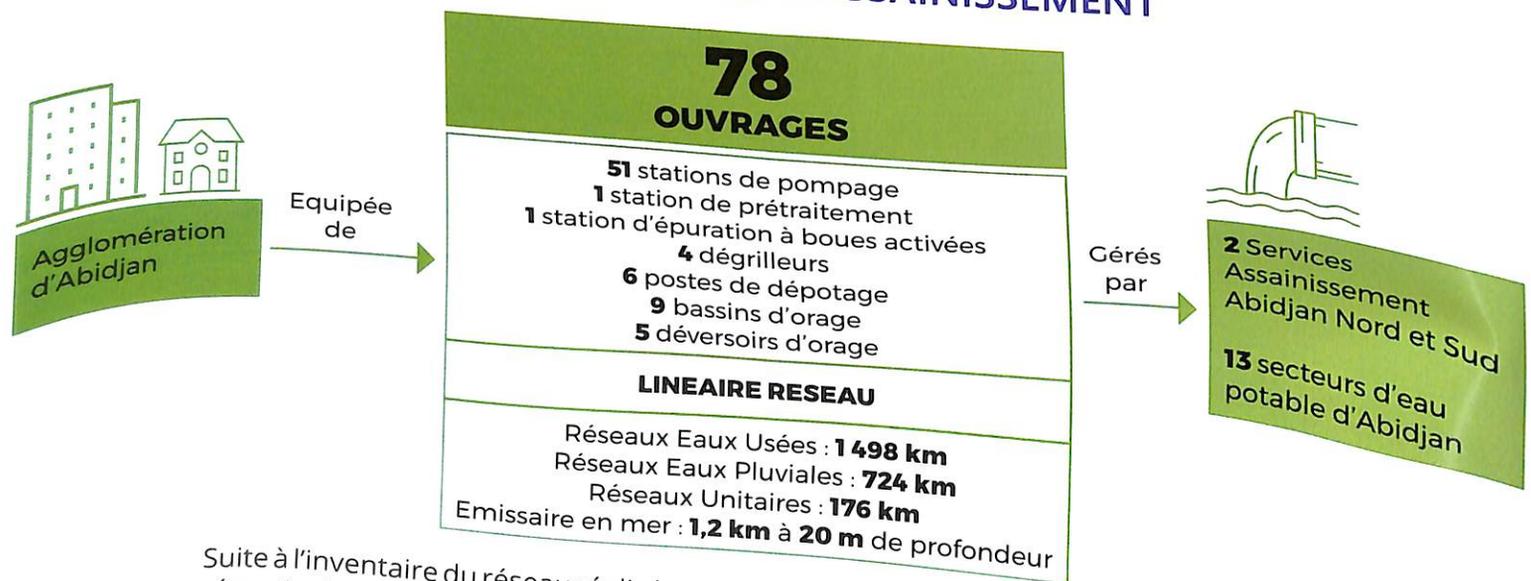
Les travaux réalisés dans la ville d'Abengourou ont permis un apport supplémentaire de 4 000 m³/jour à la production de 150 m³/jour existante.

Ville de Gagnoa

- Fourniture et pose d'une station compacte UCD 100 m³/h.
- Construction d'une plateforme et réaménagement du magasin de stockage des produits.
- Mise à niveau des équipements hydrauliques et électriques.

Les travaux réalisés dans la ville de Gagnoa ont permis un apport supplémentaire de 2 000 m³/jour.

2.A.2/ ASSURER LES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

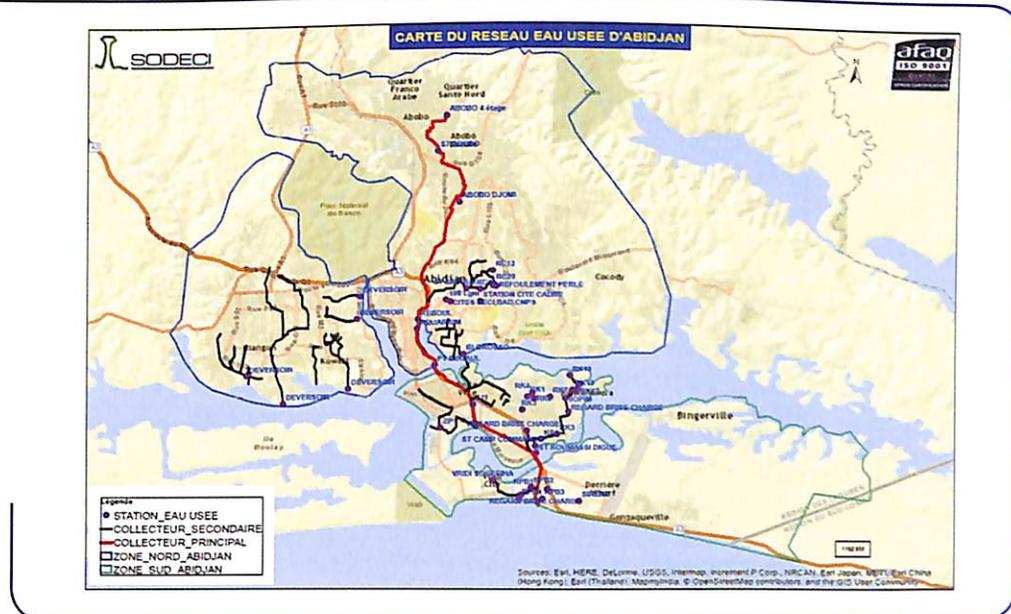


Suite à l'inventaire du réseau réalisé en juin 2018, 852 km de réseaux supplémentaires répartis dans plusieurs quartiers d'Abidjan ont été intégrés à la base du Système d'Information Géographique (SIG) faisant ainsi passer le linéaire de 1 546 à 2 398 km.

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



Clients Assainissement

En 2018, le nombre de bénéficiaires du service d'assainissement est en hausse de +61 573 clients par rapport à 2017 soit une hausse de +13 %.

Le nombre de clients en catégorie "raccordés au réseau" progresse de 16 886 par rapport à 2017 avec un total 297 676 clients raccordés.

Cependant, il est important de noter que le développement des infrastructures d'assainissement ne suit pas le rythme de développement urbain de la ville d'Abidjan, ce qui a pour conséquence un fort accroissement du nombre de clients non raccordables.

Le tableau suivant présente par catégories, l'évolution du nombre de client du services d'assainissement de 2016 à 2018.

Clients (nombre)	2016	2017	2018	(%)
Clients raccordés	264 859	280 790	297 676	12,39%
Clients raccordables	9 377	8 391	7 754	-17,30%
Clients non raccordables	160 006	184 166	229 490	43,42%
Total	434 242	473 347	534 920	23,18%

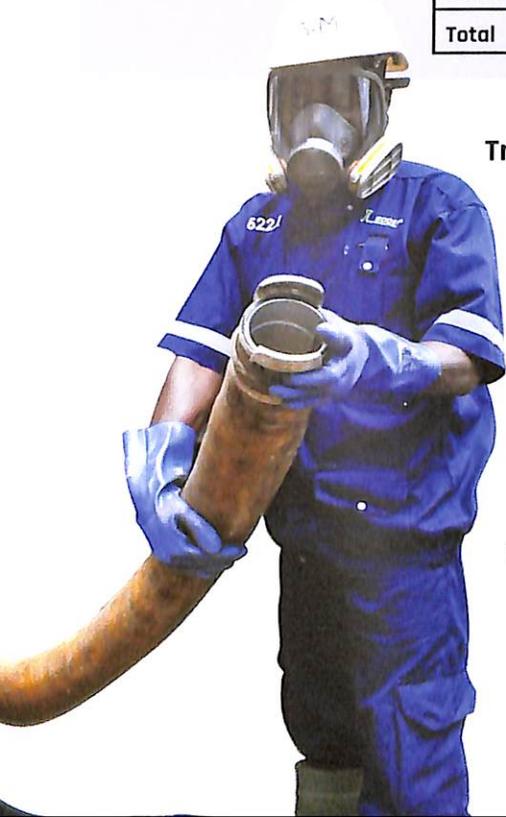
Evolution du nombre de client

Traitement des requêtes-clients

En 2018, le Centre de Relation Clients (CRC) de SODECI a reçu 9 927 appels concernant l'assainissement, dont 7 346 (74%) pour des cas d'égouts bouchés.

La majorité de ces dysfonctionnements a pour cause une construction illégale sur certains collecteurs d'assainissement. Ces cas sont particulièrement importants dans les quartiers de Port-Bouet, Marcory, Yopougon et Cocody.

Ces anomalies ont été signalées à la Tutelle, ce qui a conduit à une campagne de démolition des constructions illégales dans les quartiers de Port-Bouet, Marcory et Deux Plateaux.



Appels clients reçus au centre d'appels SODECI

- Requetes reçues par SODECI : 9 442
- Requetes reçues via l'ONAD : 485



2.A.3/ RELAIS DE CROISSANCE

Le projet « relais de croissance » a été initié, par le Groupe Eranove, depuis la mise en place des « Cercles Avenir ». Il a permis d'identifier des projets de business à développer dans le but de diversifier les facteurs de croissance de ses filiales.

A l'issue du processus d'identification et de sélection, un comité projet a été mis en place par SODECI. Il a en charge la conduite des 3 projets :

- **Programme ENVOL :** *Programme de transformation et de valorisation des agences commerciales.*
- **DOM' Services :** *Offre de produits et services après compteur auprès des particuliers et professionnels.*
- **O'Solutions :** *Solution de traitement des eaux BtoB⁶ (industriels, tertiaires et publics).*

En ce qui concerne le projet « Programme ENVOL », différents pré-requis, sur lesquels l'entreprise travaille actuellement, ont été identifiés.

Pour le projet « DOM' Services », une étude de marché a été réalisée, au mois de novembre 2018, sur un échantillon de **1 074 personnes** réparties comme suit :

- *Particuliers*
- *Plombiers (secteur eau potable)*
- *Sociétés immobilières*
- *Vidangeurs (secteur Assainissement)*

Le projet "DOM Services" comprend 4 offres :

- *DOM Equipement*
- *DOM Entretien*
- *DOM Dépannage*
- *DOM Déménagement*

L'étude a démontré que 80% des personnes interrogées jugent ces offres pertinentes, car correspondant à un réel besoin des clients ou venant combler des besoins sur le marché national ivoirien, notamment en terme de qualité de service.

La perception vis-à-vis de l'initiative est donc jugée positive à 80%. Les personnes interrogées perçoivent la SODECI comme une entreprise compétente pour distribuer ces nouveaux services modernes et innovants. Pour le projet **O 'Solutions**, une étude de marché sera réalisée en 2019.

2.B. ETENDRE L'ACCES AUX PLUS DEMUNIS

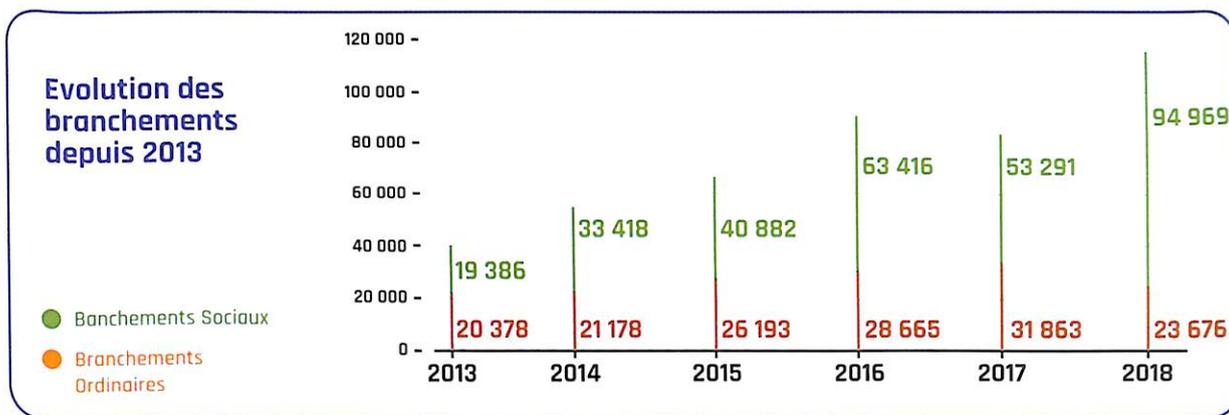
2.B.1/ BRANCHEMENTS SOCIAUX EAU POTABLE

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

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

En 2018, dans ce cadre, elle a réalisé 94 969 branchements sociaux sur toute l'étendue du territoire national, ce qui représente 80 % de l'ensemble des branchements d'eau potable réalisés en 2018.

La répartition des branchements sociaux est indiquée ci-dessous :





Faciliter l'accès de l'eau aux plus démunis

L'Objectif du Développement Durable N°6 (ODD 6) vise l'accès de tous à l'eau potable à l'horizon 2030 ; pour y arriver, l'Etat de Côte d'Ivoire, en partenariat avec la SODECI, a élaboré différents projets pour faciliter l'accès à l'eau surtout pour les plus démunis.

Ces projets comprennent diverses actions :

- *Une campagne de communication en vue d'informer les populations locales (chaque Direction Régionale) ;*
- *Un enregistrement de demandes des clients au fil de l'eau ;*
- *La réalisation des études de faisabilité sur le terrain et la mise à la disposition des clients ;*
- *La réalisation du branchement après paiement par le client.*

Le suivi de ce projet a été piloté au travers notamment de 2 indicateurs :

- **Le taux de réalisation du projet** : c'est le nombre de branchements payés par les clients sur le nombre de branchements octroyés (à réaliser).

Au 31 décembre 2018, la SODECI a enregistré 134 242 branchements payés, soit 99% du plan annuel fixé par l'Etat à 135 000 branchements.

- **Le taux d'exécution des branchements payés** : c'est le nombre de branchements réalisés sur le terrain sur le nombre de branchements payés par les clients, soit un taux de 93% d'achèvement à décembre 2018.

2.C. DEVELOPPER DES SOLUTIONS INNOVANTES

2.C.1/ SAPHIR V3



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

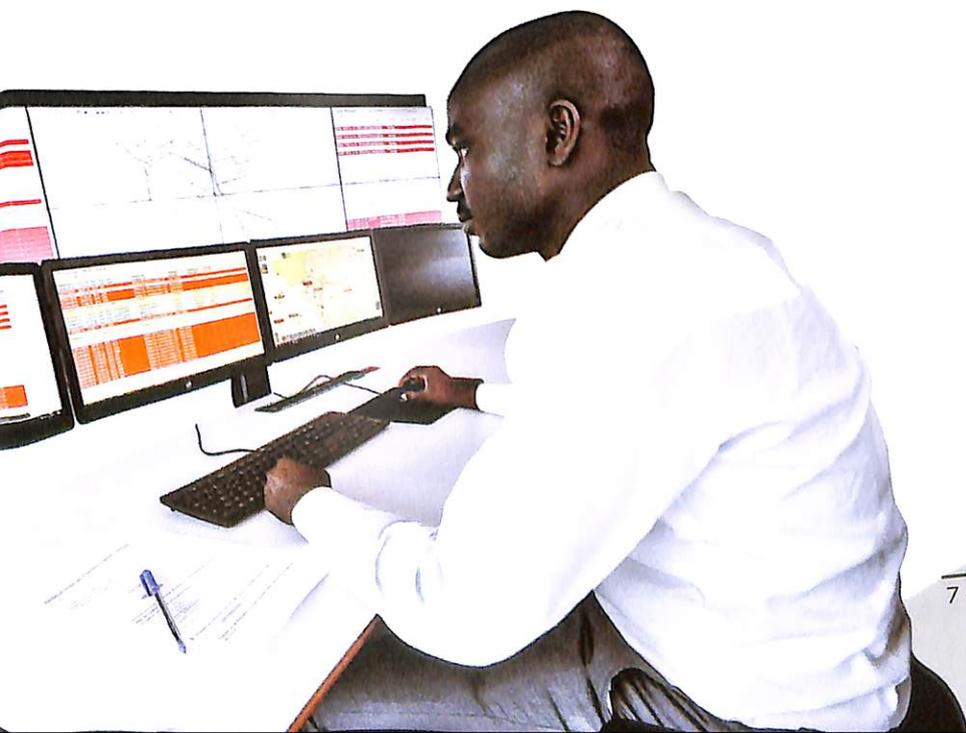
Pour mieux servir ses clients et leur offrir un service de qualité, la SODECI a fait évoluer son logiciel clients dénommé SAPHIR.

En plus des fonctionnalités de gestion des processus métiers (Branchement, Abonnement, Facturation, Recouvrement, etc...), la version V3 du logiciel SAPHIR offre les nouvelles fonctionnalités suivantes :

- *Calcul du montant de la facture suivi de l'envoi aux clients, par mail avec une notification SMS après réception de l'index relevé par TSP⁷. Cela peut aussi s'effectuer par 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 mobilités (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 facturer*

En 2018, c'est une nouvelle version de cette application qui a été déployée sur Abidjan. Elle offre de nombreux avantages.

En 2020, l'application sera déployée sur l'ensemble du territoire national, offrant le même niveau de service à chaque client.





Les partenaires de la SODECI visitent le CGIO



Le Centre de Gestion Intégrée des Opérations de la SODECI, construit en 2017 à la Riviera-Palmeraie, est une déclinaison de la vision stratégique de la Direction Générale de l'entreprise : mettre en œuvre le processus de modernisation et de numérisation des services de la SODECI.

Visite du Ministre de l'Hydraulique au CGIO



Bâti sur une superficie de 4 000 m², le Technocentre de la Riviera-Palmeraie abrite :

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

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

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

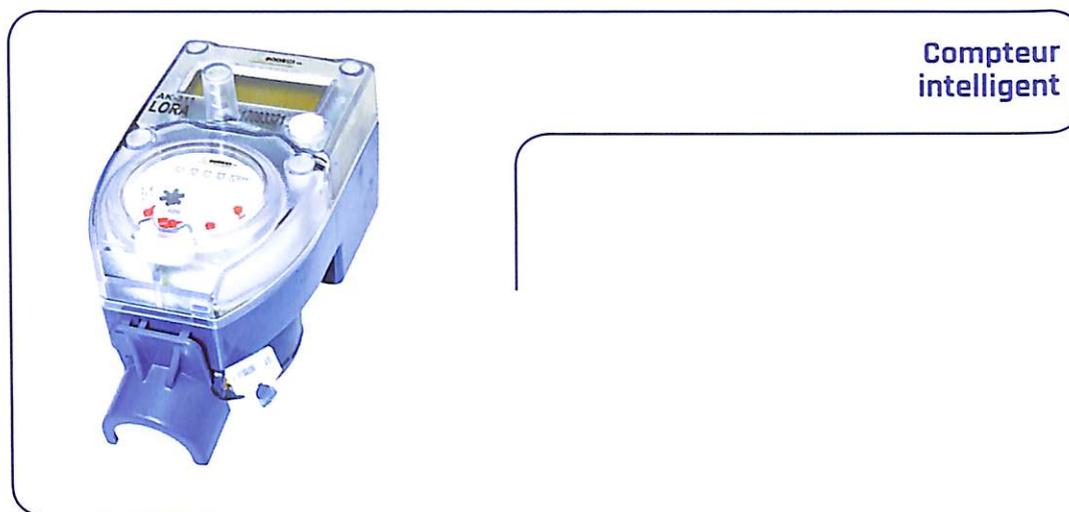
Le 04 juillet 2018, une délégation du Ministère de l'Hydraulique conduite par le Ministre Laurent TCHAGBA, a effectué une visite du Centre de Gestion Intégrée des Opérations de la SODECI sis à Riviera-Palmeraie pour apprécier les innovations techniques mises en place par SODECI, en vue de satisfaire ses clients.

2.C.2/ COMPTEURS INTELLIGENTS ET COMMUNICANTS

La relève des compteurs est une tâche importante dans le processus de facturation.

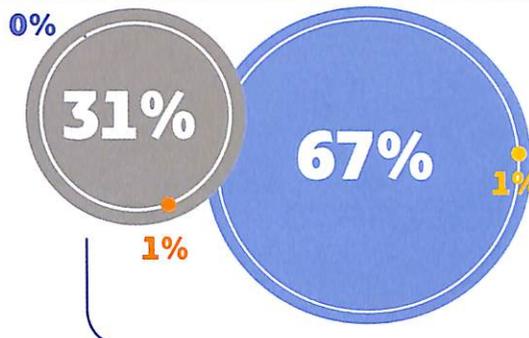
Afin d'améliorer la maîtrise de ce processus, la SODECI a décidé de tester une nouvelle génération de compteurs communicants dits "compteurs intelligents".

En 2018, la SODECI a installé 25 000 compteurs dans les communes de Cocody (Palmeraie) et de Marcory (Résidentiel).

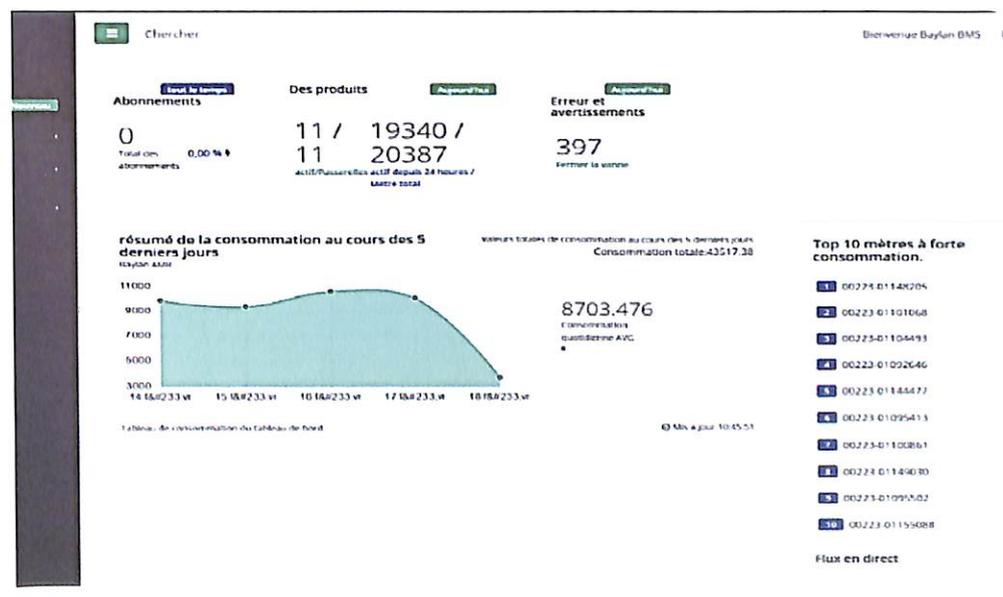


Graphe des compteurs intelligents

- Cocody palmeraie
- Marcory Résidentiel
- Koumassi
- Yopougon
- Abobo



Le tableau de bord de supervision installé dans la nouvelle usine à Bouaké Gonfreville suite à la pénurie d'eau potable de mars-août 2018



Une supervision du captage a été mise en place, elle permet de suivre des indicateurs comme :

- *Le nombre de compteurs lus sur le nombre de compteurs télé relevables ; il est de 19 340 / 20 387 soit un taux de 95% ;*
- *Le nombre d'erreurs et d'avertissements signalés par les compteurs sur terrain.*
- *L'évolution sur une courbe de la consommation totale des compteurs, au cours des 5 derniers jours ;*

La SODECI présente ses innovations à la 3ème édition du Salon des Infrastructures d'Abidjan (SIA)



La 3ème édition du Salon des Infrastructures d'Abidjan (SIA) s'est tenue du jeudi 08 au samedi 10 novembre 2018 sur le site du futur parc d'exposition situé à Port-Bouët. Portant sur le thème : « Penser l'aménagement du territoire en intégrant les réseaux intelligents ».

Ce salon, présidé par le Ministre Bruno KONE, a enregistré la participation de nombreuses entreprises dont la SODECI.

L'objectif de cette biennale est de réunir des professionnels soucieux d'échanger et de partager leur savoir et savoir-faire dans les domaines variés des infrastructures, penser de manière plus intelligente la construction des infrastructures économiques en Afrique en prenant en compte les mutations urbaines.

Exposants SODECI devant leur stand au SIA 2018

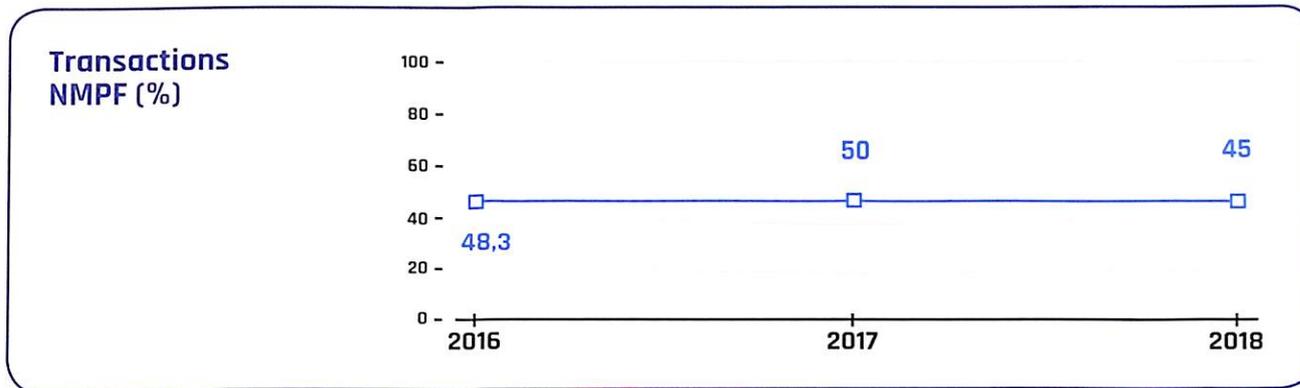


La SODECI a donné une conférence sur le thème « Développement des réseaux intelligents : Etat des lieux, financement et perspectives ». Elle a présenté ses innovations en matière de gestion efficiente de ses réseaux.

2.C.3/ NOUVEAUX MODES DE PAIEMENT DES FACTURES

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

Ce système permettant aux clients de régler leurs factures 24h/24 et 7j/7, sans se rendre en agence, est utilisé dans près de 45% des transactions.



Près d'un client sur deux utilise ce mode de paiement pour une facture dont le montant se situe entre 5.000 FCFA et 20.000 FCFA. Ce qui représente 49% des transactions. Ils sont suivis des clients qui ont une facture inférieure à 5.000 FCFA (36%).

2.C.4/ CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

Dans le cadre de sa politique 2017/2022, la SODECI investit dans de nouveaux outils permettant de mieux capter les réclamations clients et d'en suivre le traitement.

Elle a ouvert en février 2018, son nouveau Centre de Relation Clientèle logé au sein d'un plateau technique de dernière génération dénommé : Centre de Gestion Intégrée des Opérations (CGIO).

Le Centre de Relation Clientèle, équipé aux standards internationaux, a été le premier service à aménager au CGIO.

Il est doté d'un système de téléphonie de dernière génération composé :

- *d'un couplage téléphonie - informatique ;*
- *des casques audio sans fil ;*
- *d'un système de rappel automatique des clients en cas de non réponse immédiate;*
- *d'un dispositif décrochage automatique des appels ;*
- *d'alertes par mail et par SMS adressées aux clients concernés par une perturbation du service (ex. baisse de pression ...) ;*
- *d'un baromètre de supervision en temps réel des flux d'appels.*

La SODECI a déployé également au cours de l'année 2018, un nouveau logiciel de captage des réclamations sur toute l'étendue du territoire national dénommé : **SARA (SAtisfaction RAPide)**.

Ce logiciel est couplé à un logiciel de GMAO® (INFOR EAM) qui permet d'ordonnancer et parfaitement tracer les interventions sur les réseaux d'eau potable et d'assainissement.

Après le traitement d'une réclamation, un retour est systématiquement fait au client pour en vérifier le bon traitement et son niveau de satisfaction est évalué avant la clôture de la réclamation.

En cas de non satisfaction du client, sa réclamation est relancée dans le circuit d'ordonnancement.

Au cours de l'année 2018, le Centre de Relation Clientèle de la SODECI a capté 150 246 appels ; le taux de décroché à la 1ère sonnerie a atteint 85% du nombre d'appels traités.

Afin d'éviter d'être juge et partie dans la mesure de satisfaction de ses clients, la SODECI fait appel à un cabinet extérieur qui est mandaté chaque année pour réaliser une enquête de satisfaction clients.

De l'enquête 2018, il ressort que les principales attentes des clients qui appellent le Centre de Relation Clientèle (175) concernent :

- *La diminution des délais de mise en attente,*
- *L'amélioration de la courtoisie des conseillers clients.*

Ces informations ont été prises comme données d'entrée dans l'élaboration du plan de formation 2019.

2.C.5/ SMS MOBILE



En 2018 la SODECI a complété les applications utilisées dans son Centre de Relation Clientèle, d'une plateforme d'envoi de messages SMS à ses clients.

Ce dispositif permet notamment d'informer les clients d'une zone en cas de perturbation du service.

A partir de 2019, ce dispositif va être renforcé et le client aura la possibilité de s'abonner à des services d'informations supplémentaires tels que :

- *Le suivi de sa demande en temps réel,*
- *les dates limites de règlement des factures,*
- *les promotions offertes sur les services et les produits,*
- *la validation de devis,*
- *le paiement de factures travaux,*

Une enquête d'intérêt a été réalisée en 2018 sur ce thème. La majorité des clients interrogés, adhère au projet qui viendra améliorer la communication et la relation entre eux et la SODECI grâce à un système d'échange personnalisé et moderne.

**Applications mobile
SODECI**



2.C.6/ E-AGENCE

Afin d'éviter à ses clients de se déplacer systématiquement en agence, SODECI développe une agence dite virtuelle accessible en permanence à partir d'un smartphone ou d'un ordinateur.

Cette application dont le test vient de s'achever pour les zones de Cocody et Plateau, dispose de quatre (4) menus :

- *mes services,*
- *le forum,*

- *la foire aux questions,*
- *infos utiles.*

Le client pourra :

- *Alerter et écrire à la SODECI,*
- *Prendre rendez-vous,*
- *Chatter avec un conseiller client,*

- *Participer au forum et à la foire aux questions,*
- *Avoir la liste des services et produits de la SODECI ainsi que les pièces à fournir pour telle ou telle demande.*

Le futur client non encore abonné au service, pourra également effectuer :

- *Une demande de branchement,*
- *Un branchement abonnement,*

- *Un abonnement,*
- *Un branchement forage.*

Le client abonné au service pourra effectuer :

- *Une demande de changement de compteur,*
- *Une demande de modification contractuelle,*
- *Une demande de vérification du compteur,*

- *Une simulation de facture,*
- *Un règlement de factures et devis,*
- *Une consultation de son compte client,*
- *Une demande de résiliation d'abonnement,*

L'historique des consommations du client pourra être affiché ainsi que le lien pour un paiement en ligne de la facture en attente de règlement.

L'ouverture de ce nouveau service en ligne est prévue en 2019.



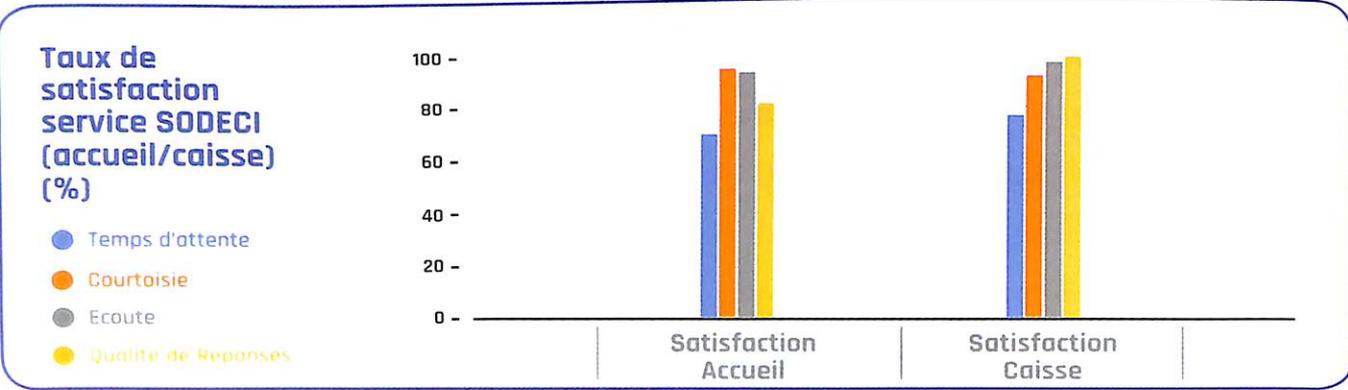
2.C.7/ GESTION DES FILES D'ATTENTE AUX CAISSES

SODECI déploie progressivement dans ses agences un dispositif permettant une gestion automatisée de la file d'attente (GFA).

Il s'agit d'améliorer l'accueil des clients/visiteurs, de désengorger les points d'accueil et d'évaluer le système de prise en charge du client (temps d'attente, flux journaliers, hebdomadaires et mensuels, performance des agents d'accueil...).

Ce dispositif adopté par les clients depuis son installation à l'agence de la Palmeraie est en évolution constante et son taux d'utilisation est de 95% pour l'année 2018.

Les clients indiquent être satisfaits de cette facilité d'accueil et d'orientation et les taux de satisfaction des services d'accueil et de caisse s'en trouvent globalement améliorés.



La SODECI prévoit au cours de l'année 2019, d'étendre ce dispositif GFA, aux différentes agences de l'agglomération d'Abidjan. L'application sera également complétée afin de permettre au client la prise de rendez-vous, l'édition d'un duplicata de facture et le dépôt d'une réclamation.



Borne de gestion de file d'attente

03 PRESERVER INTEGRER LE CHANGEMENT CLIMATIQUE DANS NOS PROCESSUS

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 ;*
- *la lutte contre le réchauffement climatique ;*
- *le pilotage des consommations de ressources ;*
- *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.



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



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



Sensibilisation des clients et de nos collaborateurs à une consommation durable

Notre création de valeur

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



DIRECTION PRODUCTION ABIDJAN
UNITE DE PRODUCTION
EAU POTABLE
DJIBI
S O D E C I S . A



Lutte contre le
changement
climatique

3.A. RATIONALISER LES CONSOMMATIONS DE MATIERES PREMIERES

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

Carburant

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

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

- *La délocalisation des équipes de maintenance permettant de réduire les déplacements et les temps d'intervention ;*
- *L'installation chez les clients, de compteurs télé-relevables, facteur de réduction des déplacements d'agents de zone pour relever l'index nécessaire à la facturation de la consommation d'eau du client ;*
- *La géolocalisation de l'ensemble de la flotte, qui permet d'optimiser les déplacements des véhicules, tout en s'assurant du respect des limitations de vitesse, source d'économie d'énergie et d'émission de gaz polluants.*

L'année 2018 témoigne de l'importance de ces actions. L'augmentation des activités de la SODECI a induit celle du nombre de véhicules, se traduisant par une hausse de la consommation enregistrée.

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

—
Evolution de la consommation de carburant (L)

Années	2016	2017	2018
Consommation totale de carburant véhicules (L)	1 459 783	1 949 033	1 936 462
Dont consommation Diesel (L)	1 242 404	1 870 210	1 624 065
Dont consommation Essence/Super (L)	217 379	78 823	312 397

Consommation des fournitures de bureau

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

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

Le tableau suivant présente les valeurs des consommables des années 2016, 2017 et 2018⁹ et fait ressortir la diminution du ratio kg papier / nb abonnés.

Evolution de la consommation des fournitures de bureau

Années	2016	2017	2018
Consommation d'encre (Kg ¹⁰)	1 922	1 933	2 161
Consommation de papier (Kg)	30 737	31 819	32 721
Nbre Abonnés	937 183	1 028 930	1 148 000
Ratio Kg papier / abonné	0,033	0,031	0,029

Consommation de produits d'eau potable

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

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

Le tableau suivant indique l'évolution de la consommation des produits de traitement sur la période 2016/2018 et pour l'ensemble des unités de production gérées par la SODECI sur l'étendue du territoire national :

Evolution de la consommation des produits de traitement

Années	2016	2017	2018
Chaux (T)	11 887	13 826	11 791
Hypo Chlorite de Calcium (T)	1 195	1 406	1 569
Sulfate d'alumine (T)	3 223	3 606	3 501
Carbonate de Calcium (T)	1 404	1 404	1 223

La SODECI s'emploie à réduire ses consommations en optimisant les filières de traitement d'eau et en introduisant de nouvelles technologies.

C'est par exemple le cas de l'usine de production d'eau potable de la Djibi à Abidjan qui a vu passer sa consommation de chaux de 90g/m³ à 30g/m³ grâce à l'introduction, dans son processus, d'une étape de stripping (dégazage de l'eau à traiter).

L'usine d'eau potable de Songon située à l'ouest d'Abidjan, et mise en service le 31 octobre 2016, a été dotée de ce même procédé.

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

10 - Quantité de cartouche d'encre (toner) utilisée pour les impressions par l'ensemble des imprimantes de l'entreprise.

3.B. INCITER LES CLIENTS A UNE CONSOMMATION DURABLE

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



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

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

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

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

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

Cette politique va se poursuivre et s'intensifier avec progressivement des liens plus étroits et un travail commun avec les différentes parties notamment les associations de consommateurs, les leaders d'opinions, les communautés locales, les groupes légalement constitués.

3.C. MAITRISER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

3.C.1/ DÉVELOPPER LE SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

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

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



Migration de notre système de management environnemental à la version 2015 de la norme ISO 14001 en 2018

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 2018, l'audit réalisé sur le périmètre « production et exploitation des unités de production d'eau potable d'Abidjan » a confirmé la bonne mise en œuvre des exigences de la norme ISO 14001. Il a aussi confirmé la migration de ce système à la version 2015 de la norme ISO 14001.

Cette même année, les directions Exploitation, Assainissement, Commerciale et Clientèle ont vu leur système de management certifié ISO 9001.

3.C.2/ RENFORCER LE PROCESSUS DE GESTION DES DÉCHETS DE LA PRODUCTION D'EAU



En 2018, ces entreprises ont collecté 20 tonnes de papier. Une unité de broyage a été acquise afin de livrer le papier déjà broyé à une entreprise spécialisée dans la fabrication des cartons d'alvéoles pour le conditionnement des œufs

La Direction Production Abidjan (DPA) poursuit ses actions de réduction de son empreinte environnementale.

L'analyse approfondie du cycle de vie (eau potable), a permis d'effectuer l'inventaire, l'évaluation des intrants, des extrants et des impacts environnementaux de chaque étape du processus « Production eau potable Abidjan » (Acquisition des matières premières jusqu'à leur élimination finale).

Dans la perspective d'amélioration du cycle de vie, une étude expérimentale a été réalisée sur l'usine de Niangon Nord (site pilote). Cette étude a consisté à appliquer un mixte de traitement chimique et biologique sur les eaux résiduaires en vue de réduire significativement les paramètres tels que: le potentiel d'Hydrogène (pH) et Matières en Suspension (MES) pour les rendre conformes à la réglementation avant rejet dans le milieu récepteur.

Les résultats obtenus sont les suivants :

Les résultats du processus de gestion des déchets de production d'eau

Libellés	Avant	Après	%
PH	12	7	40
MES (mg/l)	109	7	93

Au regard des résultats obtenus, un plan d'actions sera mis en œuvre dès 2019 pour l'implémentation de cette solution sur les sites de la Direction Production Abidjan.

Gestion des déchets Papiers



La SODECI s'efforce à développer une vision intégrée couvrant l'ensemble du cycle de vie des déchets, depuis leur génération jusqu'à leur traitement ultime.

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

Etape de broyage du papier



En 2018, 20 tonnes de papier ont été ainsi collectées.

Un contrat a été conclu avec une société spécialisée dans la fabrication des plateaux d'alvéoles pour le conditionnement des oeufs.

Le passage de l'incinération des déchets papiers au broyage permet non seulement à SODECI de faire des gains financiers, mais aussi de contribuer à la réduction d'émission de gaz à effets de serre (O=C02).

Plateau d'alvéoles
fabriqués avec le papier
broyé livré par SODECI



Un broyeur électrique de forte capacité a été acquis par SODECI afin de livrer à son partenaire un produit déjà broyé et prêt à l'emploi.

3.C.3/ ACQUERIR DES DÉTECTEURS DE GAZ

Les agents 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 en vue de mesurer la teneur des gaz émanant des ouvrages d'assainissement.

Dans le cadre de la lutte contre les gaz phosphine (PH₃) et hydrogène sulfuré (H₂S) qui sont aussi à l'origine d'odeur et de dégradation des ouvrages, la SODECI a acquis, en 2018, 4 nouveaux détecteurs de gaz portables (5 gaz dont H₂S et PH₃) et prévu en 2019 l'installation des capteurs fixes (de H₂S et PH₃) dont les données seront rapatriées au Centre de Gestion Intégrée des Opérations à Palmeraie.

3.C.4/ SUIVRE LES REJETS DES EAUX USÉES EN MILIEU NATUREL

La maîtrise des rejets directs dans l'environnement, notamment ceux pouvant être liés à la gestion du Service Public d'Assainissement, est un enjeu majeur de développement durable pour la SODECI.

A ce titre la SODECI a commandé en juillet 2018 une étude de gestion environnementale et sociale (PGES). Cette étude a permis de mettre en évidence un certain nombre de mesures d'atténuation que la SODECI et l'Etat de Côte d'Ivoire doivent mettre en oeuvre pour réduire les impacts.

Le tableau ci-après récapitule les principales mesures à mettre en oeuvre, classées par catégorie.

Gestion du
Service Public
d'Assainissement
et d'eaux pluviales
d'Abidjan

Programme	Type de milieu	Code	Intitulé de la mesure
Programme d'atténuation	Milieu aquatique	E1	Réduire la charge polluante des eaux avant leurs rejets en milieu aquatique
	Milieu terrestre	T1	Assurer le contrôle et l'entretien régulier des réseaux et des ouvrages / Renouveler les réseaux vétustes.
		T2	Traiter les produits de curage et organiser la gestion (le tri, la valorisation et l'élimination) des déchets issus du dégrillage
	Milieu Atmosphère	A1	Contrôler les émissions de gaz dangereux sur les sites critiques
	Milieu Humain	H1	Réduire les risques d'accident par la mise en place d'équipements de protection collective et la mise à disposition d'équipements de protection individuelle
		H2	Renforcer la mise à dispositions du personnel des équipements de prévention et protection individuelle contre les intoxications et les infections.
		H3	Renforcer la capacité logistique et humaine des équipes de curage / Renouveler les canalisations (zones d'effondrement).
		H4	Réduire les nuisances et préserver la santé des populations
		H5	Identifier les zones concernées et engager la libération des emprises des ouvrages et de leurs protections contre toute occupation illicite
		H6	Créer des postes additionnels de dépotage et contrôler les produits de vidange
		H7	Prendre des dispositions pour prévenir les situations d'urgence
	Programme de suivi	S1	Réaliser un suivi des sédiments et des écosystèmes lagunaires
		S2	Réaliser un suivi de la qualité des eaux marines et une modélisation de la dispersion des polluants
S3		Réaliser le suivi des paramètres physico-chimiques et biologiques de la nappe d'Abidjan	
S4		Renforcer le suivi de la santé et de la sécurité du personnel intervenant	
S5		Faire un suivi de la gestion des déchets issus des activités de dégrillage et de dessablage	
Conception et mise en œuvre du SME	SME1	Poursuivre la mise en œuvre du SME conforme aux normes nationales et internationales reconnues	

Résumé : 11 plans d'action à mettre en oeuvre, 05 plans de suivi des résultats obtenus.

3.D. RENFORCER LE DISPOSITIF DE RECHERCHE DE FUITES

Le réseau de distribution d'eau potable 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 (période de crise socio-politique), est aujourd'hui soumis à un régime de pressions élevées, consécutif à la mise en service de plusieurs usines pour juguler les difficultés de desserte.

Cette récente évolution dans un réseau n'ayant pas encore fait l'objet de renouvellement patrimonial, a entraîné une dégradation du rendement du réseau avec une proportion de pertes physiques estimées à environ 22% des volumes d'eau mis en distribution.

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

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

Pour piloter l'ensemble de ces actions, la Direction Générale a créé une nouvelle structure dénommée "Sous-Direction Performance Réseau".

L'objectif visé par l'activité recherche fuites :

- *A court terme :*
 - *Investiguer 350 km de réseau / mois, localiser et faire réparer 175 fuites/ mois pour contribuer à la réduction des pertes physiques et donc à l'amélioration du rendement du réseau de la ville d'Abidjan*
- *A long terme :*
 - *Déterminer et suivre les débits de nuit de référence de l'ensemble des mailles du réseau.*

L'objectif de toutes ces actions est de contribuer à l'amélioration du rendement du réseau de la ville d'Abidjan, par la réduction des pertes physiques afin de le faire passer de 0,67 en 2016 à 0,75 en 2020.

Plusieurs actions ont été réalisées :

- *Création de la Sous-direction performance Réseau, nomination du sous-Directeur et début de recrutement de l'effectif*
- *Démarrage effectif des activités de recherche de fuites dans les Directions Régionales d'Abidjan*

Globalement les équipes de recherche de fuites ont investigué 2 309 Km sur 4 169 Km soit 55% du linéaire du réseau d'Abidjan. 1948 fuites ont été localisées dont :

- *1 128 sur branchement ;*
- *338 sur accessoires ;*
- *174 sur conduite ;*
- *30 après compteurs.*

Répartition des fuites localisées

- Fuite après CPT
- Fuite avant CPT sur accessoires
- Fuite sur branchements
- Fuite sur conduite



Cartographie des fuites détectées à la DRYOP

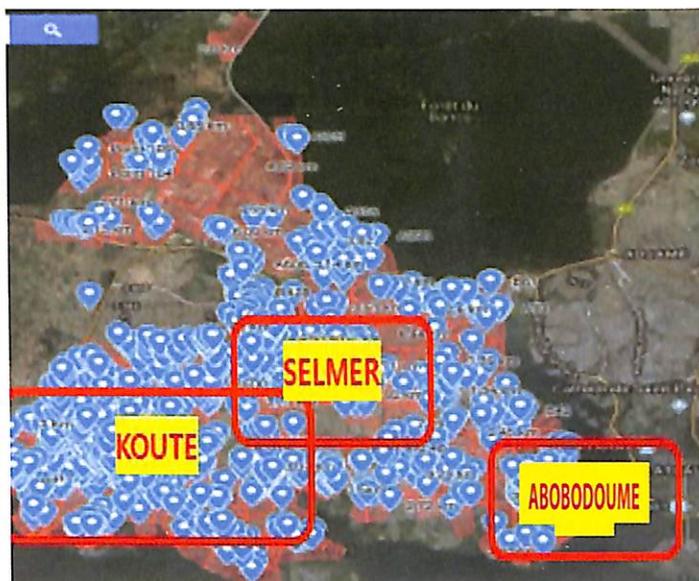
Fuites localisées : 1 948

Fuites sur branchement : 1 128

Fuites sur conduite : 174

Fuites sur accessoires : 338

Fuites après compteur : 308



Les volumes d'eau perdus à travers les fuites détectées sont estimés à 4 020 466 m³/an et les détails sont consignés dans le tableau ci-dessous :

	ABOBO	YOPOUGON	ABIDJAN SUD	ABIDJAN NORD-EST	BASSE CÔTE	Total (m ³)
Fuites sur branchements, accessoires	68 126	575 381	256 090	68 126	84 542	1 052 266
Fuites sur conduites	518 400	1 771 200	210 600	90 000	378 000	2 968 200
Volume total estimé en m ³	586 526	2 346 581	466 690	158 125	462 542	4 020 466

La SODECI entend poursuivre ses activités en couvrant les 100% du linéaire du réseau par le déploiement de toutes les équipes de recherche de fuite dans les quatre Directions Régionales.

3.E. LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

3.E.1/ LES CONSÉQUENCES DU RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

La notion de conséquence du réchauffement climatique est depuis plusieurs années adressée à l'échelle mondiale par l'ONU à travers la mise en place du GIEC (Groupe International d'Experts sur le Climat) et aussi les différentes rencontres dénommées COP (Conférences of the Parties) dans le cadre notamment des actions de lutte contre le réchauffement climatique dont la dernière en date la COP24 s'est déroulée en Pologne en décembre 2018.

Les conséquences du réchauffement climatique sont de plusieurs ordres sur l'écosystème et la planète, sur la société humaine en générale, sur l'économie, sur les entreprises...

La SODECI est particulièrement concernée par ce sujet car son principal métier est de produire et distribuer de l'eau potable aux populations de Côte d'Ivoire résidant en zones urbaines et péri-urbaines soit environ 16 millions d'habitants.

Un exemple des conséquences du changement climatique planétaire est le cas survenu en 2018 à BOUAKE au centre de la Côte d'Ivoire.

L'approvisionnement en eau potable de la ville de BOUAKE et des localités environnantes, soit environ 70 000 clients, dépend à 70% des ressources en eau du barrage de la Loka ; ce barrage a subi en 2018 un tarissement sans précédent jusqu'à un arrêt total de la production d'eau potable à la fin du mois d'avril 2018.

Ce phénomène a été expliqué essentiellement par la faible pluviométrie et la hausse de la température. En effet ce barrage d'une capacité de stockage de 22,6 millions de m³ a été construit en 1976 et mis en service en 1978 ; il n'a jamais connu pareille décrue ; les années les plus sèches, la réserve minimale s'établissait à environ 12 millions de m³ quantité largement suffisante pour permettre d'assurer la production d'eau potable en période d'inter-saison.

Face à cette situation de crise, l'Etat de Côte d'Ivoire, l'ONEP et la SODECI ont mis en œuvre différentes actions et notamment :

- *La mise en place d'un approvisionnement de secours pour la ville et ses environs.*
- *Un large plan de communication auprès de la population, des autorités politiques, administratives et de la tutelle.*
- *La mobilisation de 17 camions citernes assurant une distribution gratuite d'eau dans les quartiers sans alimentation publique (zone dit du haut réseau) et sur les points sensibles (hôpitaux, casernes, universités ...).*
- *Le raccordement d'urgence au réseau public de 24 forages pour un apport moyen de 1 000 m³/jour.*
- *La réhabilitation de 91 pompes villageoises permettant de soulager les populations résidant dans les localités riveraines.*
- *L'installation de 2 unités mobiles de traitement réalisées sur les lacs du Kan et de Gonfreville (apport moyen de 4 000 m³/jour), alimentant les quartiers du haut réseau essentiellement Gonfreville, Daressalam1, Gnakoukro, N'gattakro, Commerce ...*

Globalement, l'ensemble de ces travaux d'urgence a représenté un investissement de 4 milliards de FCFA (financement Banque Mondiale). Ces travaux ont permis d'atteindre une production journalière d'eau potable d'environ 15 000 m³ soit environ 50% de la production réalisée avant crise ; bien que le service n'ait pu être totalement rétabli, ces actions ont permis de soulager la population de Bouaké et de distribuer équitablement de l'eau à tous les quartiers de l'agglomération.

Après la grande saison des pluies 2018 sur la période de juin à novembre, la réserve s'est en partie reconstituée (12 millions m³ pour le barrage de la Ioka) ce qui a permis de progressivement remonter en production jusqu'à un retour complet à la normale début novembre 2018.

De tels événements pouvant se reproduire, l'Etat a décidé de lancer des travaux de sécurisation de l'alimentation en eau potable de la région du Gbêkê à partir du fleuve Bandama à Béoumi ; ces travaux en cours représentent un montant d'investissement évalué à 170 milliards de FCFA.

3.E.2/ SUIVRE NOS ÉMISSIONS DE GES

Les émissions de gaz à effet de serre (GES) tels que le dioxyde de carbone (CO₂), le méthane (CH₄) et le protoxyde d'azote (N₂O), dues aux activités humaines, contribuent aux changements climatiques d'origine anthropique, avec potentiellement de graves conséquences sur l'environnement et les sociétés humaines.

Pour contribuer à son niveau à l'effort mondial de réduction des GES, la SODECI a décidé d'initier, depuis 2016, un inventaire de ses sources d'émission pour bâtir une stratégie de réduction de ses GES.

Cette démarche se veut progressive. Elle est menée avec l'appui du Groupe ERANOVE, actionnaire majoritaire de la SODECI.

Le modèle de calcul utilisé est conforme à celui de l'ADEME¹¹ et sera progressivement étendu à d'autres sources.

Evolution des émissions de GES

Polluants atmosphériques : CO ₂ , NO _x , SO _x	2016	2017	2018
Rejets de gaz à effet de serre (RGAES) hors production électrique (kg CO ₂) ¹²	82 834 659	90 098 588	96 001 986

En 2018, les émissions de GES de la SODECI sont en hausse de 6,6% par rapport à 2017 du fait de l'augmentation des consommations d'énergie électrique des ouvrages de production d'eau d'Abidjan, liée essentiellement à la mise en service des stations de traitement de Bonoua et Songon.

Plusieurs actions sont en cours de réalisation pour réduire les émissions de GES notamment:

- *Le diagnostic énergétique du siège SODECI à Treichville prévu en 2019,*
- *Le tracking des véhicules d'exploitation de la SODECI qui permet de mieux surveiller la flotte des véhicules et d'optimiser les trajets.*

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

12 - La formule de calcul utilisée est celle de l'Agence Française de l'Environnement et de la Maîtrise d'Énergie (ADEME) / L'unité de mesure est en kgCO₂e.

3.E.3/ SUIVRE LA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ

La SODECI s'est engagée dans une démarche de maîtrise des consommations d'électricité, un poste de dépense important de l'entreprise qui représente pour 2018 plus de 15 milliards de FCFA, soit 17% des charges globales de l'exploitation.

Face à cette contrainte, la SODECI s'est fixée l'objectif de réduire sa facture énergétique de 500 millions de FCFA/an, soit 3% de sa consommation énergétique à l'horizon 2020. Ainsi, plusieurs actions ont été initiées dans le suivi périodique de la consommation d'énergie électrique des bureaux et surtout des unités de production d'eau potable.

Cette démarche a débuté par des actions de sensibilisation à l'endroit de ses collaborateurs, et s'est élargie au renforcement des actions en matière d'économie d'énergie portant en particulier sur :

- *L'amélioration du suivi des dépenses d'électricité ;*
- *L'optimisation hydrogéologique et énergétique du fonctionnement des forages d'Abidjan ;*
- *La réduction de la puissance absorbée des groupes électropompes.*

A fin juin 2018, la SODECI a économisé 267 millions de FCFA grâce aux actions suivantes :

- *Correction des relevés d'index et calcul de la facturation ;*
- *Adaptation des puissances souscrites et ajustement du tarif de consommation ;*
- *Correction des mauvais facteurs de puissance.*

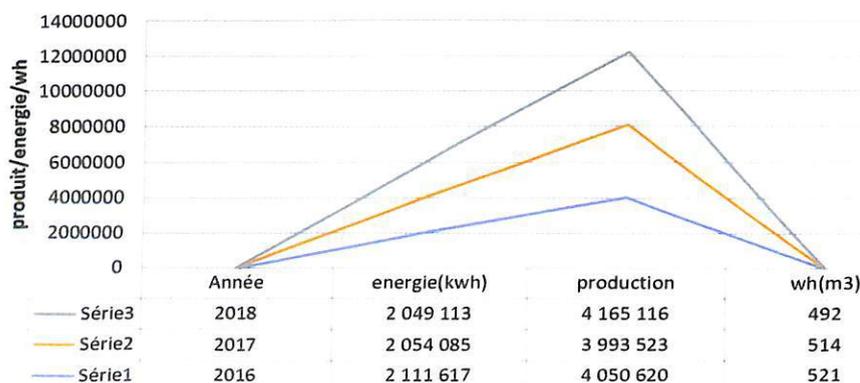
Années	Energie (kwh)	Production (m3)	Wh/(m3)
Juin 2016	2 111 617	4 050 620	521
Juin 2017	2 054 085	3 993 523	514
Juin 2018	2 049 139	4 165 116	492

Optimisation hydrogéologique et énergétique des forages d'Abidjan

Dans cet élan de réduction de sa facture énergétique, la SODECI a procédé à l'optimisation hydrogéologique et énergétique des forages d'Abidjan avec pour cible le bon fonctionnement des indicateurs suivants :

1. *Ratio de performance énergétique (Wh/m³: HMT 4< RPE >5) => Pas de surconsommation électrique ;*
2. *Débit spécifique (m³/h : Hauteur de rabattement) ≥ 20% du débit spécifique initial => Pas de chute de débit/ pas de surconsommation électrique.*

Evolution annuelle Production d'eau/Energie Consommé



Sur le champ captant de la Djibi (7 forages de 11 ans d'existence), il a été observé une surconsommation électrique due au surdimensionnement de 2 groupes électropompes.

Pour pallier à cette situation, la SODECI a installé de nouvelles pompes plus adaptées avec pour résultats :

- Une baisse de 3% de l'énergie consommée ;
- Une baisse de 6% du ratio énergie par mètre cube d'eau Wh/m³;
- Une augmentation de 3% de la production d'eau potable ;
- Une baisse de 10,5% de la facture d'énergie totale.

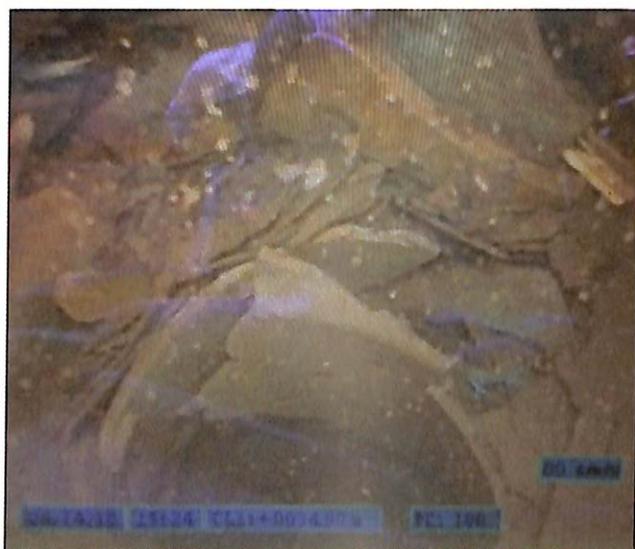
Sur le champ captant de la Zone Ouest composé de 12 forages, le diagnostic a révélé que 7 forages présentent une baisse de débit de 8% entraînant une surconsommation électrique équivalente. L'objectif visé par la SODECI sur ce champ captant, est une économie de 7 % sur les 837 millions de FCFA/an de facture d'énergie.

L'entreprise a, pour ce faire, mis en œuvre en 2018 plusieurs actions dont la Régénération de 3 forages et le renouvellement de 4 forages compte tenu de leur état critique.

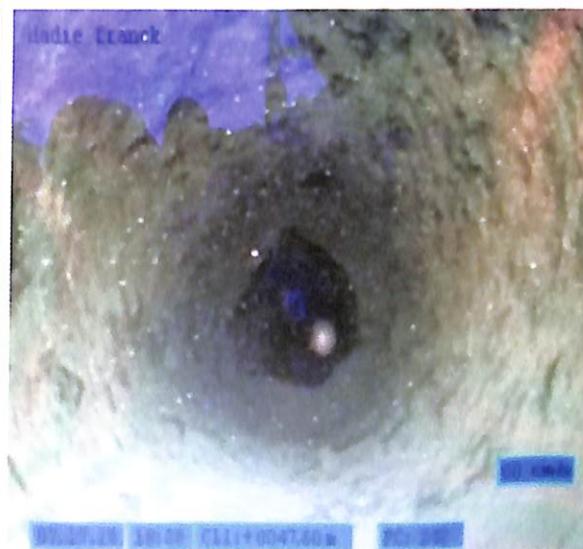
Le tableau suivant montre le bilan annuel de la consommation d'énergie électrique.

Evolution de la consommation d'énergie (GWh)

Années	2016	2017	2018
Consommation d'énergie totale	176	203	200
Consommation d'énergie électrique des sièges, agences, bureaux	6	6	6
Consommation électricité, des ouvrages de production d'eau	170	197	195



Crépine bouchée du forage 1



Crépine endommagée du forage 3

3.E.4/ EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE PALMERAIE

Dans le cadre de sa démarche d'efficacité énergétique, le site SODECLI sis à Riviéra-Palmeraie et dénommé immeuble Emeraude, s'est engagé dans une démarche d'efficacité énergétique.

Depuis sa mise en service fin 2016, l'immeuble a été progressivement occupé par différents services ; à ce jour le taux d'occupation est d'environ 87% et comprend :

- | | |
|---|--|
| • <i>Un secteur commercial;</i> | • <i>Le centre de gestion intégrée des opérations;</i> |
| • <i>Une direction régionale;</i> | • <i>Un espace sportif (salle de sport);</i> |
| • <i>La direction de l'assainissement;</i> | • <i>Un espace de restauration;</i> |
| • <i>La direction commerciale et clientèle;</i> | • <i>Une infirmerie;</i> |
| • <i>Le service cartographie informatisée;</i> | • <i>Des salles de réunions et de conférence.</i> |

Le site héberge également les bureaux de l'Association Africaine de l'Eau. L'immeuble et ses dépendances représentent une surface utile (hors parkings) de : 4 000 m².

Au total, ce sont 122 collaborateurs qui travaillent sur le site, auxquels s'ajoutent les clients et visiteurs extérieurs, soit un flux journalier moyen d'environ : 300 personnes.

La mise en service progressive du site s'est accompagnée d'une hausse de la consommation en électricité et dès 2017 un plan d'actions spécifique a été mise en œuvre afin de réduire l'impact énergétique du site ; ce plan se décline actuellement en 4 axes :

1. **Diagnostic : réalisation d'une étude d'évaluation de la puissance à consommer sur l'ensemble du site pour un taux d'occupation de 100% (Bouygues Energie).**
 - Cette étude avait pour but d'identifier les actions d'économies possibles et étudier la faisabilité de rendre le site totalement ou en partie autonome en électricité par l'utilisation de l'énergie solaire (Energie propre et renouvelable), notamment en installant en terrasse un ensemble de panneaux photovoltaïques de 550 m².
 - L'estimation de la consommation de l'ensemble du site pour une occupation totale est de 46 000 kWh/mois.
2. **Réduction des apports solaires** : toutes les façades du bâtiment sont vitrées (520m²); un film solaire de haute atténuation UV (réf. SOL 102-F Reflectiv) a été posé sur l'ensemble des vitres ; ce film a été doublé d'un film intérieur noir (réf. 602 10-F) pour les locaux disposant d'écrans informatiques de grandes dimensions (particulièrement le 3^{ème} étage où se trouve les bureaux du centre de gestion intégrée des opérations).

Cette disposition a permis de réduire de 70% l'apport de chaleur d'origine solaire à l'intérieur du bâtiment, réduisant ainsi la consommation électrique liée à l'utilisation de la climatisation.
3. **Formation / sensibilisation** : tous les collaborateurs ont bénéficié d'une formation en économie d'énergie et une signalétique éco-gestes spécifique a été installée dans les espaces communs (Salles de réunion, toilettes, couloirs etc...).
4. **Gestion de la climatisation** : les 3 premiers niveaux du bâtiment n'étant pas utilisés en permanence, un arrêt automatique de la climatisation a été programmé pour la tranche horaire allant de 18h00 à 06h30, à l'exception des locaux techniques (baies informatiques...) devant demeurer climatisés pour garantir le bon fonctionnement des équipements du bâtiment.

Le bilan 2018 est présenté dans le tableau ci-dessous :

EXERCICE	CONSOMMATION (KWH)	COUTS (FCFA)	FCFA/KWH
2018	389 12313	37 759 180	97

Il est prévu durant l'année 2019 :

- *D'évaluer l'efficacité des mesures mises en œuvre, d'établir un bilan précis des actions et de déterminer le retour sur investissements pour l'entreprise;*
- *De poursuivre la gestion horaire de l'énergie notamment en matière d'éclairage intérieur et extérieur du bâtiment;*
- *De remplacer toutes les ampoules par des LED, avec extinction automatique de l'éclairage des allées;*
- *De doter le site d'un véhicule électrique (service maintenance);*
- *D'établir le bilan des émissions de CO2.*

13 - Pour mémoire, la consommation du site hors action éco-énergie est estimée à 552 KWH/an



Photo du CGIO de la palmeraie

04 DEVELOPPER LE CAPITAL HUMAIN

Dans ce contexte de forte mutation (réglementation 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

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



4.A. ENCOURAGER LES EMPLOIS JUSTES ET DURABLES

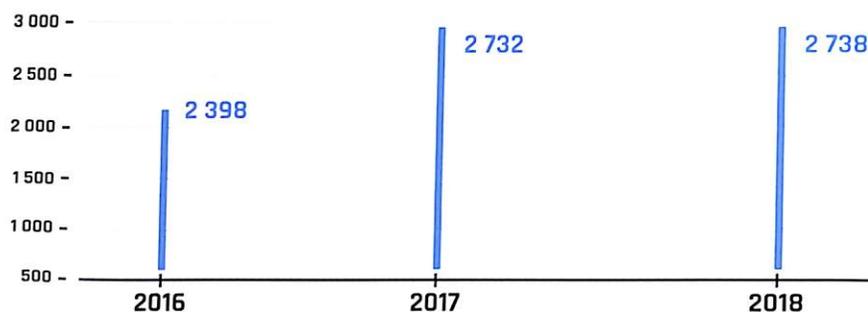
4.A.1/ PROFIL DES EMPLOIS

Evolution des effectifs

Au 31 décembre 2018, l'effectif de la SODECI était de 2 738 collaborateurs, contre 2 732 en 2017, soit une hausse de 0.22 %.

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

Evolution de l'effectif total



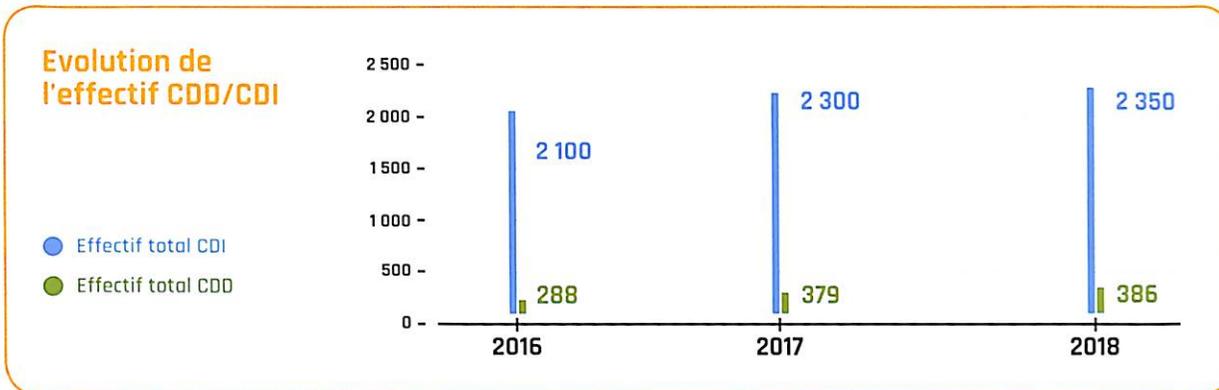
Nature des contrats CDD/CDI

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

En 2018, la SODECI a enregistré une hausse de 2,3 % de collaborateurs en CDI, passant de 2 300 en 2017 à 2 352 collaborateurs. Cette évolution s'explique principalement par le passage des collaborateurs CDD en CDI après évaluation des performances et résultats obtenus en contrat à durée déterminée (CDD).

En 2018, le nombre des collaborateurs en CDD a augmenté de 1,8 % par rapport à 2017, pour s'établir à 386 collaborateurs, représentant 14% de l'effectif total.

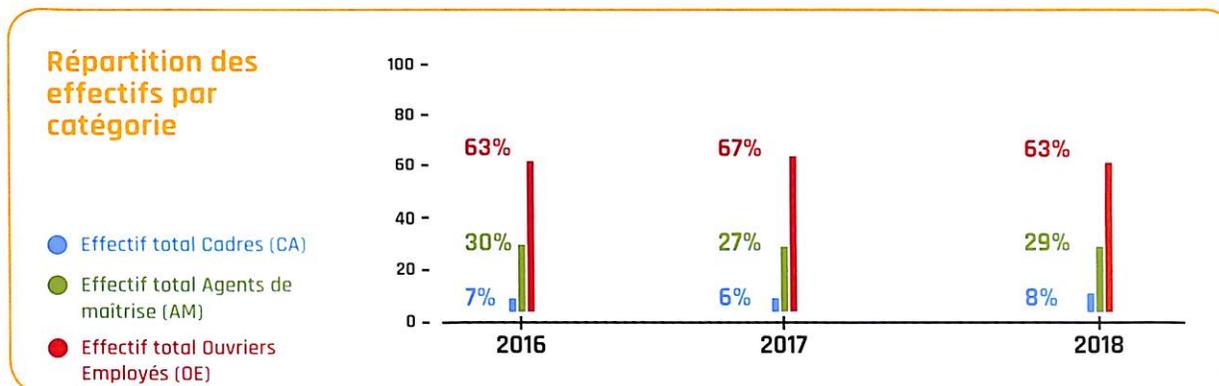
Le graphique suivant présente l'évolution du nombre de collaborateurs en CDI et en CDD durant les trois années d'exercices 2016 à 2018.



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.

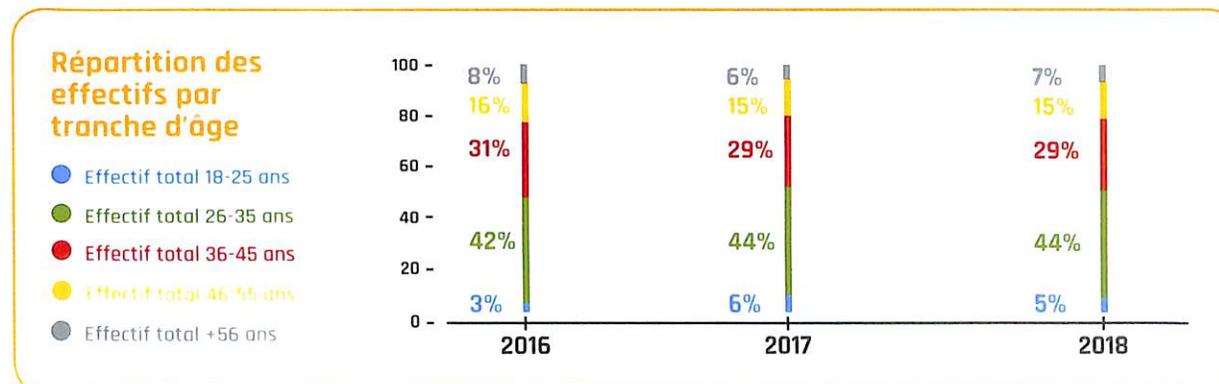
Le graphique suivant présente l'évolution des effectifs par collège de collaborateurs sur trois années d'exercices 2016 à 2018.



Effectifs par tranche d'âge

A fin 2018, sur un effectif de 2 738 collaborateurs, environ 50% avaient moins de 36 ans. L'âge moyen global des employés était de 38 ans.

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



4.A.2/ GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL

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

Comparativement à l'année 2017, le temps de travail théorique en 2018 est passé à 5 590 587 heures toutes catégories confondues. Ce temps est relativement stable par rapport à 2017 où il était de 5 572 213 heures toutes catégories confondues. Cette légère hausse s'explique essentiellement par les actions de maîtrise du temps de travail de la SODECI.

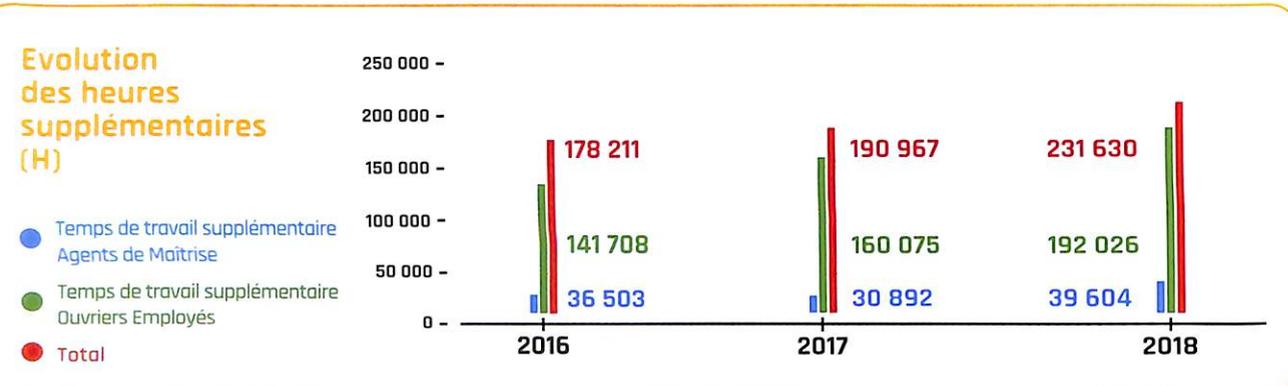
Le tableau suivant présente l'évolution du temps de travail théorique à la SODECI:

Evolution du temps de travail (Heures)

Années	2016	2017	2018
Temps de travail	4 987 744	5 572 213	5 590 587
Temps théorique Cadres	330 708	357 753	374 741
Temps théorique Agent de maîtrise	1 487 172	1 462 212	1 568 983
Temps théorique Ouvriers Employés	3 169 860	3 752 248	3 646 863

Suivi des heures supplémentaires

La maîtrise du temps de travail est déterminante pour l'optimisation de la productivité. Toute entreprise doit assurer une gestion efficace du temps de travail de ses collaborateurs dans le respect des limites légales. Les résultats obtenus en 2018, par la SODECI se trouvent dans le graphique suivant.



Evolution 2018/2017 : + 40 663 heures soit + 21%.

L'analyse du ratio des heures supplémentaires par collaborateur est présentée ci-dessous :

Ratio des heures supplémentaires par collaborateur (Heures)

	2018	Nombre de collaborateurs	Ratio Heure sup / collaborateur
Maîtrise - heures supplémentaires	39 604	730	54
EO - heures supplémentaires	192 026	1 830	105
Total	231 630	2 560	90,5

Il en ressort un meilleur contrôle des heures supplémentaires pour les agents de maîtrise et un dépassement de la limite règlementaire (75 heures/collaborateur/année) pour les employés ouvriers.

Pour maîtriser le volume d'heures supplémentaires de ses collaborateurs, la SODECI a poursuivi les actions suivantes :

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sensibilisation des différents collaborateurs, principalement les hiérarchies, au respect de la réglementation dans la gestion des heures supplémentaires ;</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>supplémentaires par typologie afin de mieux affiner les analyses à l'attention des hiérarchies ;</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Regroupement des heures</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Filtrage des heures supplémentaires selon les motifs et les plages horaires ;</i> |

Sensibiliser les collaborateurs à la prise de congés

La réglementation ivoirienne établit le droit 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 est préjudiciable à leurs santé 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 :

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>La publication d'une note de la Direction Générale fixant le nombre de jours maximal de congés à 15 jours au 31 décembre de chaque année ;</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>La sensibilisation des collaborateurs à la prise des congés ;</i> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • <i>L'élaboration d'une procédure de gestion des congés.</i> |

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

Suivi des taux d'assiduité et d'absentéisme

Les taux d'assiduité et d'absentéisme font l'objet d'un suivi annuel à la SODECI. Ces indicateurs aident l'entreprise à prendre des mesures appropriées en vue d'assurer la présence des collaborateurs sur le lieu de travail.

Evolution
du taux
d'absentéisme
et d'assiduité

Années	2016	2017	2018
Taux d'absentéisme	1%	1%	1,18%
Taux d'assiduité	99%	99%	98,82%

4.A.3/ GARANTIR UNE RÉMUNÉRATION JUSTE ET COMPÉTITIVE



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

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.

La SODECI effectue le positionnement de ses rémunérations par rapport au marché externe afin de maintenir des niveaux de rémunération compétitifs vis-à-vis de ces marchés de référence.

En 2018, la masse salariale a connu une progression par rapport à 2017, passant de **14,042 milliards** de francs CFA à **14,582 milliards** de francs CFA. Cette variation s'explique essentiellement par l'accroissement des effectifs, des départs anticipés et départs normaux à la retraite.

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

4.B.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).

En conformité avec son engagement d'être une entreprise citoyenne exemplaire, la SODECI a initié, depuis 2016, un projet de mise en conformité de toutes ses pratiques avec le nouveau code du travail et aux autres textes réglementaires.

Si l'ensemble des décrets d'application est publié, la SODECI entend achever, en 2019, ce projet afin d'être conforme à 100% à la réglementation.

4.B.2/ LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION

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

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

Les recrutements

La SODECI a adopté des mesures visant à s'assurer de l'absence de toute 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, sécurise l'ensemble du processus et évite ainsi des risques de discriminations.

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

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



Prise en compte de la diversité dans le management de la SODECI



Recrutement de personnes en situation de handicap



La SODECI poursuit ses actions pour assurer la mise en œuvre de sa charte de diversité.

En 2018, elle a participé à la journée "Handicap emploi 2018", portant sur l'employabilité des personnes en situation de handicap et a animé un atelier sur le thème : « **La prise en compte du handicap dans la construction d'une agence** ».

Lors de la construction de l'agence de Palmeraie, la SODECI a pris en compte l'accès des personnes à motricité réduite (parking, plan de circulation, toilette, ascenseur).

En 2018, la SODECI a recruté 7 stagiaires en situation de handicap.

Récapitulatif des stagiaires en situation de Handicap de la SODECI

	Niveau d'étude	Spécialité	Direction/Poste d'affectation
1	Licence Comptabilité	Contrôle de Gestion	Direction du Budget et Contrôle de Gestion
2	BTS Communication	Communication	Direction Clientèle et Commerciale
3	BTS Commercial	Communication	Direction Clientèle et Commerciale
4	Licence Juriste	Droit Privé	Direction Financière et Comptabilité
5	BTS Comptabilité	Comptabilité	Direction Financière et Comptabilité
6	Qualité Master 2	Chimie Santé et Environnement	Assurance
7	1er année Science Economique et Gestion	Science Economique et Gestion	Direction Financière et Comptabilité

Participation de la SODECI à la journée «Handicap emploi 2018»



Fort de cette expérience, la SODECI entend poursuivre ses actions en faveur de la diversité.

Emploi des femmes



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

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

Cette vision responsable est un axe important de la stratégie de développement de la SODECI. Pour cela, l'entreprise veille à offrir aux femmes des opportunités de carrière dans ses métiers administratifs et techniques. Ci-dessous l'évolution de l'effectif des femmes pendant ces 3 dernières années.

Evolution des femmes par année

Années	2016	2017	2018
Effectif total des femmes embauchées	513	590	598

En 2018, l'effectif féminin de la SODECI est passé à 598, contre 590 en 2017, soit une hausse de 1,5 % par rapport à 2017.

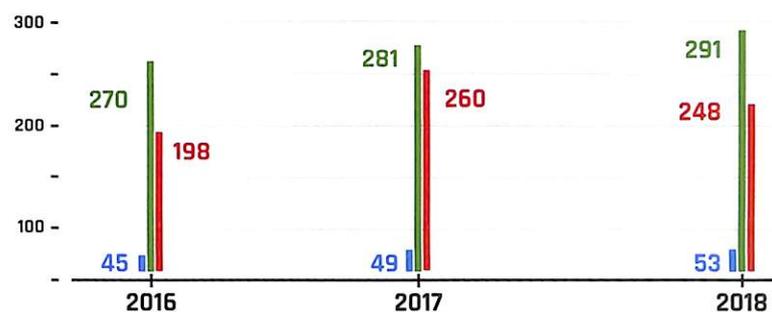
Le nombre de femmes dans les instances de management a également connu une hausse. Il est passé respectivement en hausse de 8% pour les cadres et 3% pour les agents de maîtrise en 2018 par rapport à 2017.

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

Le graphique suivant présente l'évolution des femmes par catégorie de la SODECI de 2016 à 2018.

Evolution de l'effectif des femmes par catégorie

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



4.C. MOTIVER LA PERFORMANCE PAR LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION ANNUELLE

L'évaluation des performances individuelles est un processus essentiel au développement optimal des ressources humaines de l'entreprise. Elle permet de prendre un temps pour porter un jugement sur la contribution du collaborateur à l'atteinte des objectifs de l'entreprise au cours d'une période passée, et de faire part des attentes pour la prochaine période en fonction des orientations.

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

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

Pour optimiser ce processus d'évaluation et d'amélioration de ses performances, la SODECI a mis en place depuis 2016, un outil d'évaluation en ligne.

Après une phase test en 2017, Cet outil a été utilisé pour toutes les évaluations 2018 des collaborateurs. Il a permis de réduire le volume de papier utilisé, de fiabiliser les données, de faciliter l'accès, la consolidation et la recherche des données, etc.



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



En 2018, un accord collectif signé qui porte sur la prime de salissure des employés

Une des conditions essentielles au succès et à 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 comme le moyen d'élaborer des solutions durables, les dirigeants de la SODECI créent les conditions de confiance avec l'ensemble des partenaires sociaux. Il existe au sein de l'Entreprise 2 syndicats :

- *Le SYNASOD créé en 1985 dont le Secrétaire Général est M. ODRE Evariste Daniel*
- *Le SYNATRASE créé en 2007 dont le Secrétaire Général est M. LIBRONO Arsène*

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

En 2018, les discussions ont abouti à une revalorisation de la prime de salissure des employés.





INAUGURATION DE DEUX SALLES DE REUNIONS AUX NOMS DE MM. KOSSA et BERVELLE



La Direction Générale de la SODECI dans sa volonté de renforcer le dialogue avec les partenaires sociaux a inauguré deux salles de réunions entièrement réhabilitées au bénéfice du Syndicat National des Agents de la SODECI (SYNASOD) et du Syndicat National des Travailleurs du Secteur de l'Eau (SYNATRASE).

Elle a choisi de baptiser ces deux salles au nom de KOSSA Bernard et BERVELLE Kodjo, deux figures de proue de l'engagement syndical à la SODECI, en reconnaissance de leur engagement et leur contribution au climat de paix et de cohésion au sein de la SODECI.

Monsieur KOSSA Bernard, ancien Conseiller chargé des affaires syndicales auprès du Directeur Général, a témoigné sa reconnaissance tout en faisant référence à quelques faits historiques qui ont jalonné la lutte syndicale dans l'entreprise. Il n'oublie pas de faire également mention des disparus qui ont marqué, de leurs empreintes, l'histoire sociale de l'entreprise.

**Inauguration
de 2 salles
de réunions
aux noms de
MM. KOSSA
et BERVELLE**



4.E. ASSURER UNE PROTECTION SOCIALE A NOS COLLABORATEURS

4.E.1/ MÉCANISMES DE PROTECTION SOCIALE

Fonds social



Les ressources collectées, à fin décembre 2018, s'élèvent à 955 millions de FCFA

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

Les ressources collectées, à fin décembre 2018, s'élèvent à 955 millions de FCFA. Elles sont en hausse de 94 millions par rapport à 2017. Cette augmentation s'explique par la hausse du montant des cotisations.

Le régime d'assurance maladie



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

Pour garantir le bien-être physique et moral de ses collaborateurs, la SODECI a développé un dispositif d'assurance santé. 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 2018 s'affiche à 832 423 269 FCFA, soit une baisse de 9,3% par rapport à l'exercice 2017.

Le coût par agent passe de 383 463 de FCFA à 345 404 FCFA, soit une baisse d'environ 10 %.

Cette tendance s'explique notamment par :

- *Le rajeunissement de la population assurée ;*
- *L'orientation prioritaire des assurés vers les centres médicaux SODECI afin de limiter l'impact de l'augmentation des tarifs par les cliniques privées.*

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de la dépense d'assurance maladie en fin d'année 2018.

Evolution de la consommation médicale

Exercice	2016	2017	2018
Total Frais médicaux (FCFA)	776 024 728	918 011 016	832 423 269
Coût par agent(FCFA)	393 123	383 463	345 404

Couverture maladie à la retraite SODECI

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



A fin décembre 2018, le nombre d'adhérents à l'assurance maladie à la retraite est de 166

A fin décembre 2018, le nombre d'adhérents à l'assurance maladie à la retraite est de 166 contre 87 en 2017 avec un montant de prestations par assuré de 325 300 FCFA, contre 385 000 FCFA en 2017 soit une baisse de 15,5%.

La retraite complémentaire

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

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

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

4.E.2/ MÉCANISMES DE FINANCEMENTS SOCIAUX

Fonds Commun de Placement (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 de base est prélevé sur le salaire de chaque collaborateur en fonction de sa catégorie. Le montant de cotisation mensuelle par collège de collaborateur est le suivant :

- *Ouvrier/Employé (OE) : 2 parts ; soit 12 400 FCFA ;*
- *Maîtrise : 3 parts ; soit 18 600 FCFA ;*
- *Cadres : 6 parts ; soit 37 200 FCFA.*

Le collaborateur dispose également d'une option d'épargne supplémentaire facultative. A la fin de son parcours à la SODECI, le collaborateur dispose de l'épargne ainsi constituée.

Evolution du
Fonds Communs
de Placement

FCP ¹⁴	2016	2017	2018
Actif du Fonds (millions F CFA)	18 203	16 493	15 614
Valeur liquidative (F CFA)	8 833	7 727	7 293

L'actif total du fonds est passé de 16 493 millions de FCFA au 31 décembre 2017, à 15 614 millions FCFA au 31 décembre 2018. Cette variation s'explique essentiellement par la baisse du cours de la valeur SODECI.

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

Créée en 2006, la Mutuelle des Agents de l'Eau et de l'Electricité (MA2E) regroupe les agents de la SODECI, de la CIE et du Groupement des Services de l'Eau et de l'Electricité (GS2E).

Le bilan de 2018 est traduit dans le tableau ci-dessous. Comme en 2016, les ressources demeurent cette année supérieures aux emplois.

Evolution de la MA2E

Situation MA2E EN FCFA	2016 Montant cumulé (FCFA)	2017 Montant cumulé (FCFA)	2018 Montant cumulé (FCFA)
TOTAL RESSOURCES	1 428 802 000	1 727 308 343	2 100 000 000
TOTAL EMPLOIS	1 236 627 000	1 336 099 056	1 900 000 000

SODECI LA POLITIQUE SOCIALE DE LA SODECI

LES INSTRUMENTS DE LA POLITIQUE SOCIALE

- Le Fonds de Solidarité (FS),
- Le Fonds SIDA,
- Le Fonds Commun de Placement (FCP),
- L'Assurance Maladie des Retraités (ASMAR),
- Les Prêts aux collaborateurs (MA2E),
- L'Instance de Recours Social (IRS)

SODECI LA POLITIQUE SOCIALE DE LA SODECI

1- FONDS DE SOLIDARITE

Création en 1984 Révision en 1994

A OBJECTIFS

- Constituer une assurance pour se couvrir contre les risques liés à des événements
- Renforcer la chaîne de solidarité professionnelle
- Contribuer à la cohésion de l'entreprise
- Maintenir un bon climat social

B MODE DE FINACEMENT

Directeurs	4 000 FCFA par mois
Sous Directeurs	3 000 FCFA par mois
Cadres	2 000 FCFA par mois
Maîtrise	1 500 FCFA par mois
Employé ouvrier	1 000 FCFA par mois

SODECI LA POLITIQUE SOCIALE DE LA SODECI

2- FONDS SIDA

Création 30 Avril 2002

A OBJECTIFS

- Prise en charge des soins ARV des malades
- Sensibilisation des collaborateurs et leur famille sur le VIH
- Préserver le capital humain de l'entreprise

B MODE DE FINACEMENT

Directeurs	7 000 FCFA par mois
Cadres	3 000 FCFA par mois
Maîtrise	2 000 FCFA par mois
Employé ouvrier	1 000 FCFA par mois

SODECI 11 200 000 FCFA par an

SODECI LA POLITIQUE SOCIALE DE LA SODECI

3- LE FONDS COMMUN DE PLACEMENT

Création 01 Janvier 1985

A OBJECTIFS

- Associer le personnel à la gestion de l'entreprise ;
- Aider le personnel à se constituer une épargne retraite complémentaire ;
- Initier le personnel à l'investissement (en bourse) ;

B MODE DE FINACEMENT

➤ **Prélèvement fixe par catégorie**

Employé ouvrier	2 parts – soit 6 200 FCFA
Maîtrise	3 parts – soit 18 600 FCFA
Cadres	6 parts – soit 37 200 FCFA

➤ Les souscriptions facultatives et exceptionnelles

Le fonds permet des souscriptions facultatives et exceptionnelles à la demande du salarié

SODECI LA POLITIQUE SOCIALE DE LA SODECI

4- LA MUTUELLE DES AGENTS DE L'EAU ET DE L'ELECTRICITE (MA2E)

Création 2001

OBJECTIFS

- Eviter l'endettement excessif des collaborateurs auprès des banques et des usuriers ;
- Améliorer la capacité financière des agents en leur apportant de l'aide dans la création d'activités génératrices de revenus ;
- Indiquer et développer chez les agents la culture de l'épargne, tout en leur donnant une éducation économique et financière ;
- Améliorer les conditions de vie du personnel

MODE D'ADHESION : Libre et volontaire avec paiement d'un droit d'adhésion de 1 000 FCFA et d'une part sociale de 5 000 FCFA.

MODE DE FINACEMENT

- Participation des collaborateurs * Droit d'adhésion
* Parts sociales libérées
Prêts de Fonds Communs de Placement
- Participation des sociétés à la création * SODECI 500 millions FCFA
* CIE 1,5 milliards des FCFA

TALUX DE PRETS AUX AGENTS

La MA2E prête à 9% contre 18% dans la plupart des banques commerciales. Sur les 9%, 5% servent à couvrir le taux d'intérêt du FCP et 4,5% les frais de fonctionnement de la MA2E.

SODECI LA POLITIQUE SOCIALE DE LA SODECI

5- ASSURANCE MALADIE DES RETRAITES

Création 2007
Démarrage des activités Avril 2009

OBJECTIFS

- Contribuer à l'accompagnement des travailleurs à la retraite
- Offrir une couverture maladie aux retraités

MODE D'ADHESION : Libre et volontaire

MODE DE FINACEMENT

Participation des retraités Cotisation payable chaque année selon le collège et le nombre de bénéficiaires

Participation des actifs prélèvement mensuel de 1,3% du (salaire de base + surverse) par collaborateur et par catégorie

Cadres	8 000 FCFA
Maîtrise	5 500 FCFA
Ouvrier / employés	3 000 FCFA

Participation des sociétés Un apport de 140 millions par an pour les trois sociétés dont 40 millions pour la SODECI

SODECI LA POLITIQUE SOCIALE DE LA SODECI

6- INSTANCE DE RECOURS SOCIAL

Création 29 Janvier 2001

OBJECTIFS

- Réexaminer les raisons et les conditions de licenciement ;
- Donner à l'agent la possibilité de plaider à nouveau sa cause ;

MODE DE FONCTIONNEMENT

- Le salarié licencié qui conteste les motifs de son licenciement peut saisir le DRH, dans un délai de 30 jours à compter de la notification ou de la lettre de licenciement ;
- Au cours de cette réunion, l'agent peut se faire assister par un (s) délégué du personnel de son collège et d son établissement, soit par un (e) délégué syndical de son établissement ;
- Les conditions de l'IRS sont soumises au DRH, la décision finale, signée par celui-ci, est notifiée à l'agent par un courrier dont une copie est remise au DRH

NB : Le Secrétariat de l'IRS est assuré par DRH.



Favoriser l'accès à l'immobilier



La Mutuelle MA2E a lancé en 2015 un projet d'accession à la propriété dédié aux collaborateurs.

Pour s'inscrire à un projet immobilier, le collaborateur doit préalablement constituer une épargne à savoir :

- *Employés/Ouvriers : 20% du coût de l'opération ;*
- *Maitrises M3 et cadres : 35% du coût de l'opération.*

Le montant du crédit immobilier accordé par MA2E est égal au coût du logement auquel est soustraite l'épargne logement préalablement constituée par le collaborateur. Ce crédit est remboursable sur 12 ans pour les M3 et plus et sur 14 ans pour les EO, M1 et M2. Le FCP sert de garantie pour le crédit différé qui est payable au moment de la sortie du membre.

La première tranche du projet de 200 logements sis à Bingerville AKANDJE et SONGON, a été livrée en décembre 2017.

Pour 2018 :

- *Une seconde tranche de projet a été mise en préparation ;*
- *396 collaborateurs y ont déjà souscrit et ont constitué une épargne logement d'un montant de 1 086 123 165 F CFA au 31/12/2018.*

Remise de clés aux bénéficiaires de l'opération immobilière



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

4.F.1/ ASSURER UN CADRE DE TRAVAIL SAIN À NOS COLLABORATEURS

Les transformations du système productif et l'évolution des formes d'emploi, avec leurs corollaires de risques professionnels : risque 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.

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

En 2018, à travers son service médical du travail, la SODECI a réalisé plusieurs actions de santé et de sécurité :

Surveillance annuelle de la santé des travailleurs

Dans le cadre de cette surveillance annuelle de la santé des collaborateurs de la SODECI, des visites médicales systématiques ont été organisées.

En 2018, sur 2 681 agents SODECI, 2 585 ont effectué la visite médicale. Ce qui constitue un taux de participation global de 96%.

Evolution des visites médicales annuelles

	2016	2017	2018
Effectif	2 385	2 679	2 681
Agents ayant effectué la visite médicale	2 289	2 585	2 585
Taux de participation	96%	96,5%	96%

Lutte contre l'épidémie de « Dengue »

Au cours de l'année 2018, une épidémie de DENGUE est apparue dans différentes zones du pays, notamment à Abidjan. La Dengue est une maladie virale transmissible par piqûre de moustique.

En vue d'accompagner le plan d'action mis en place au niveau national pour faire face à cette épidémie, l'entreprise a créé un comité de prévention au sein du Service Médecine Travail de la DRH.

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

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

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

Lutte contre le SIDA

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

La politique globale et totale de prise en charge avec appui nutritionnel, a permis d'améliorer considérablement la santé des travailleurs vivants avec cette maladie. En 2018, plusieurs collaborateurs ont été volontairement dépistés.



La SODECI signe la lettre d'engagement en faveur des malades du VIH / SIDA



Dans le cadre de ces activités d'amélioration des conditions du travailleur, la SODECI, à travers son Directeur Général, a procédé le jeudi 20 septembre 2018 à la signature de la lettre d'engagement relative à une prise en charge efficiente des malades du VIH (TVVIH) de l'entreprise.

L'objectif est de parvenir à **zéro infection en matière de lutte contre le VIH** (TVVIH). Cette signature reflète l'engagement de la Direction Générale à créer les conditions pour l'instauration d'un dialogue social efficient en faveur des travailleurs vivants avec le VIH au sein de l'entreprise.

Ce dialogue étant propice au bien-être du travailleur y compris la santé et la sécurité, son instauration constituera pour notre entreprise un levier de performance.

Activités curatives

La fréquentation des centres médicaux SODECI a augmenté. On enregistre 18 309 consultations en 2018, contre 18 232 en 2017, soit une hausse de 0,4 %.

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

Evolution du nombre de consultations dans les infirmeries de SODECI

Années	2016	2017	2018
Agents	9 763	11 414	11 418
Conjoints (es)	1 156	1 720	1 986
Enfants	2 800	3 589	3 621
Stagiaires	892	1 509	1 284
TOTAL	14 611	18 232	18 309

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

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



Ouverture de deux centres de santé



La Direction Générale de la SODECI, a entrepris une action de décentralisation des structures médicales. Le Directeur Général a procédé à cet effet à l'inauguration de 02 centres de santé à Yamoussoukro et à la Riviera- Palmeraie. Cette action vise ainsi une meilleure prise en charge et également une réduction des coûts globaux liés à la santé.

La qualité des soins à coûts réduits permet de contribuer à la santé des collaborateurs et de favoriser l'amélioration de la productivité au travail. Le service médical de la SODECI entend également s'engager dans la démarche de certification QSE, poursuivre les visites médicales systématiques annuelles de proximité et étendre les structures médicales aux grandes régions de la SODECI.

4.F.2/ PROMOUVOIR LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Sensibiliser nos collaborateurs en matière de sécurité

La santé et la sécurité au travail sont des préoccupations majeures pour la SODECI. Au-delà des impacts humains pouvant affecter ses collaborateurs, la survenance d'accidents, maladie ou décès se traduit également par des conséquences sur la performance et le rendement de l'entreprise. La mise en place d'un système de gestion de la santé, sécurité au travail doit réduire et anticiper ces risques.

En 2018, la sous-direction, prévention et conditions de travail de la SODECI a réalisé plusieurs actions dans le cadre de ses activités Santé sécurité au travail (SST). Elle a poursuivi ses actions de sensibilisation des collaborateurs avec notamment, le renforcement de la culture de la prévention à travers l'animation des quarts d'heure sécurité sur tous les sites SODECI.

La formation en sécurité routière

De nombreux agents de la SODECI se déplacent en voitures ou 2 roues, et peuvent être sujet à des accidents de la route. Des actions de formation et de sensibilisation des collaborateurs en sécurité routière ont permis de réduire depuis 2016 la fréquence et la gravité des accidents.

Le taux de gravité de ces accidents passe de 0,11 en 2017 à 0,18 en 2018.

Toutefois le taux de fréquence des accidents est en hausse, proportionnellement au taux national. Néanmoins, les causes des accidents ne sont pas pour la plupart imputables aux agents de la SODECI.

Evolution
des taux de
fréquence et de
gravité

Années	2016	2017	2018
Taux de fréquence	6,39	4,53	8,6
Taux de gravité	1,38	0,11	0,18

Afin de réduire davantage ces accidents, les mesures suivantes ont été décidées :

- *Renforcement du plan d'action spécifique à la sécurité routière au profit du personnel nouvellement doté de moto ;*
- *Inspections des lieux et conditions de travail réalisées conjointement avec la médecine du travail ;*
- *Poursuite des campagnes de sensibilisation du personnel sur les risques liés aux métiers opérationnels ;*
- *Déploiement sur tous les sites, de registres d'enregistrement des presqueaccidents¹⁵.*

Dispositif de lutte contre les incendies

L'objectif visé par le plan d'actions en **sécurité-incendie, en application des recommandations de l'APSAD¹⁶**, est :

- *de former les salariés en milieu du travail aptes à identifier, intervenir et prévenir les risques liés à la sécurité incendie. Ceci en se référant à la réglementation contre l'incendie et la panique dans les Etablissements Recevant du Public (ERP) ;*
- *De disposer d'une équipe de salariés aptes à intervenir en toute sécurité sur les lieux de travail. Cela grâce à leur maîtrise de la manipulation des extincteurs, des moyens de prévention et de protection contre les incendies.*

¹⁵ - Événement inattendu et soudain, mais qui n'entraîne aucun dommage, d'altération de la santé ou de lésions

¹⁶ - Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurance Dommage

Ainsi, les actions ont porté sur :

- *Le renforcement des capacités des acteurs de la prévention en sécurité-incendie;*
- *La mise en conformité réglementaire du siège SODECI ;*
- *Le suivi du déploiement et du contrôle réglementaire des extincteurs dans nos exploitations.*

Evolution des actions de renforcement des capacités des acteurs de la prévention en sécurité-incendie

Exercices	2016	2017	2018
Nombre d'agents formés	88	104	362
Nombre de vigiles formés	664	571	16
Directions du Personnel formé	DPA	DPA, DET	DRAS, DRANE, DRABOBO, DR YOP, CGIO, DPA, DASST, DL, DQE, DM, DSI, Delta Assistance.

La SODECI a formé à la sécurité-incendie 707 collaborateurs (2010-2018) y compris 19 Vigiles des sociétés intervenant comme prestataires sur les sites de SODECI.

Bilan de la mise en conformité réglementaire du siège SODECI

Après avoir réalisé le premier exercice de simulation d'incendie et d'évacuation en 2017, la SODECI a entrepris la mise en conformité réglementaire des bâtiments du siège. Le plan d'action entrepris vise notamment la détection automatisée des paliers, l'élaboration des plans d'évacuations et des panneaux signalétiques, et la remise en état des coffrets électriques. Le taux d'avancement global au 31 décembre 2018 est de 22%.

Renforcement des capacités Santé Sécurité au Travail

Le Fonctionnement des Comités Santé Sécurité au Travail (CSST) est régi par décret 96-206 du 7/03/1996. Son rôle consiste à mener des actions visant à réduire les accidents de travail et à améliorer les conditions de travail des collaborateurs.

La SODECI a installé et formé, depuis 2016, 24 CSST décentralisés et 1 Comité de coordination national des CSST sur l'ensemble du territoire.

Les derniers CSST récemment installés en 2018 sont le CSST du Centre de Gestion Intégrée des Opérations (CGIO) et de la Direction Logistique.

Les Présidents et les secrétaires des CSST ont été formés en 2017 et 2018 sur la connaissance de la réglementation en sécurité et santé au travail et sur les outils de pilotage des CSST. Le renouvellement de 90% des CSST se tiendra en 2019.

Actions des 24 CSST	Nbre de réunions trimestrielles (PV)	Nbre de visites des lieux de travail (VLT)	Analyse des causes d'accidents de travail	Nbre de 1/4 d'heures de sécurité animés (communication)	Nbre de Formés sur la Sécurité au travail par la S/D PCT et concessionnaires	Nbre de sensibilisés sur « le registre de presque-accident » déployé
Réalisées	54/96	82/90 (S/D PCT) 22/96 (23 CSST)	53 / 71 Accidentés	260 séances/1248	788 / 900	1300/1800
Taux de réalisation	56%	91% (S/D PCT) 22% (23 CSST)	75%	21%	87%	72%



Amélioration du cadre et des conditions de travail des collaborateurs



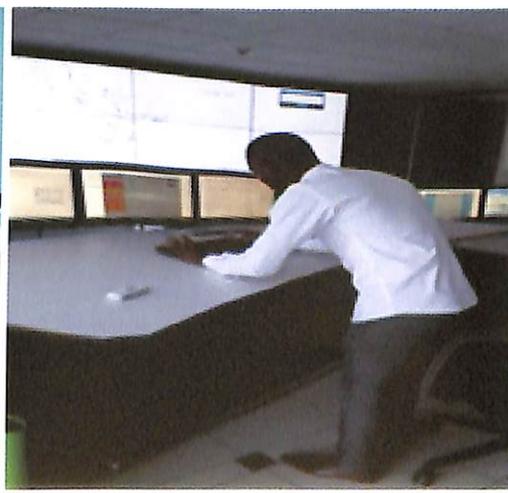
La Direction Générale de la SODECI est fortement engagée dans l'innovation (Axe 4 de la politique et stratégie 2017-2022).

Cela se traduit notamment par la création d'un Centre Intégré de Gestion des Opérations (CGIO), situé à la Riviera-Palmeraie dans le but de se rapprocher de ses clients et leur faciliter l'accès à ses produits, mieux prendre en compte l'aspect santé, sécurité et conditions de travail de ses collaborateurs.

Le bâtiment du CGIO comporte :

- *Des rampes d'accès aux entrées pour les personnes en fauteuil roulant, et des toilettes pour personnes à mobilité réduite;*
- *Un restaurant, une cafétéria et une salle de repos pour le personnel d'astreinte;*
- *Un mobilier avec des tables de travail ajustables (plan de travail motorisé) et des équipements ergonomique pour le confort des collaborateurs;*
- *Une salle de sport allouée aux collaborateurs SODECI;*
- *Un centre médical pour la prise en main et le suivi des collaborateurs malades.*

De même l'accès règlementé, sécurisé du bâtiment et les films solaires des baies vitrées contribuent fortement à l'amélioration des conditions de travail.





Réduction de la pénibilité du travail à la DPA



La Direction Production Abidjan (DPA) déploie des actions pour réduire la pénibilité au travail. Il s'agit notamment :

- *Des rondes quotidiennes réalisées par les collaborateurs pour la relève des données d'exploitation. Cette collecte de données au niveau des forages nécessite le déplacement des agents à moto sur des distances moyennes de plus de cinq (5) km ;*
- *Les tâches de préparation des produits nécessaires au traitement de l'eau sont manuelles sur certaines usines avec une moyenne de 120 sacs de 25 kg chacun par préparation, trois fois par jour ;*
- *La maintenance des ouvrages de traitement se fait par une équipe d'entretien. Les agents de cette équipe sont amenés à démonter et remonter manuellement à l'aide de clés, environ 250 boulons pour le curage des canalisations.*

Ces tâches peuvent avoir une incidence sur la santé des collaborateurs et se traduire notamment par des troubles musculo-squelettiques.

Dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail de ses collaborateurs, la DPA s'est engagée dans un processus de réduction de la pénibilité par la modernisation de ses outils d'exploitation, à savoir :

- *Elaboration et début de mise en œuvre de l'automatisation de la collecte des données d'exploitation, ainsi que la télégestion des forages ;*
- *Acquisition d'équipement de manutention électrique, l'installation de silos de stockage de produits de traitement et de palans électriques. A terme, l'approvisionnement des silos se fera par camions citernes afin d'annihiler toute intervention humaine dans la préparation des produits de traitement ;*
- *Modernisation de l'outillage de démontage et remontage des ouvrages par l'acquisition d'équipements électroniques (pinces électriques, etc.).*

La mise en œuvre de ces actions depuis 2016, associée à une sensibilisation sur les gestes et postures, ont contribué à réduire d'environ 60% des pathologies de types musculo-squelettiques. L'objectif est de parvenir à 0% troubles musculo-squelettiques d'ici 2023.

4.F.3/ INVESTIR DANS LA FORMATION

La politique de formation a pour ambition de répondre aux enjeux de transformation de l'entreprise et de sécuriser les parcours professionnels ; Elle accompagne les évolutions des métiers et des compétences et permet aux collaborateurs de maintenir en permanence leur employabilité. A la SODECI, la politique formation est construite autour des axes suivants :

- *I)-Renforcer la démarche de professionnalisation des équipes ;*
- *II)-Préparer et accompagner le développement des compétences des collaborateurs ;*
- *III)- Consolider les pratiques métiers communes.*

4.F.4/ DÉMARCHE COMPÉTENCES

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

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

La SODECI s'est appropriée cette stratégie et l'a inscrite dans sa politique et stratégie 2017/2022 en son axe 5 qui met l'accent sur le « renforcement du professionnalisme de ses collaborateurs ». Elle poursuit, pour ce faire, la mise en œuvre du projet démarche compétences, une politique ambitieuse de développement des compétences initiée par Eranove, son actionnaire principal depuis 2012. La SODECI souhaite ainsi offrir à ses collaborateurs, les conditions professionnelles de qualité pour assurer sa croissance à long terme.

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

En 2018, les travaux ont permis d'achever la production des référentiels de toutes les structures supports, soit 100% des référentiels de la SODECI traités. Les inventaires de compétences ont été planifiés.

En 2019, il est prévu :

- *La validation par les directeurs du projet de catégorisation des emplois ainsi que des plages catégorielles ;*
- *L'identification des postes clés pour les directions opérationnelles.*

MASTERCLASS

1 Jour pour Entreprendre

Séminaire de formation et de coaching à l'entrepreneuriat

Séminaire de formation et de coaching à l'entrepreneuriat des retraités

08h00 - 18h00



La Direction Générale de la SODECI a organisé, dans le cadre de sa politique de prévoyance sociale, un séminaire de coaching en entrepreneuriat au profit de ses collaborateurs seniors qui s'apprêtent à franchir le cap de la retraite.

Cette initiative avait pour but de renforcer leurs capacités pour leur permettre de développer des activités génératrices de revenus pendant la retraite.

Le séminaire s'est déroulé à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Côte d'Ivoire (CCI-CI), le samedi 8 décembre 2018, sur un jour (8H à 18H). Ce sont au total 50 futurs retraités qui ont été formés.

4.F.5/ FORMATION DE NOS COLLABORATEURS



Développer les compétences de nos collaborateurs pour accroître leur professionnalisme

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

Avec le Centre des Métiers de l'Eau (CMEAU), son centre de formation, ainsi que des cabinets de formation externes, la SODECI s'investit à délivrer une formation de qualité qui répond aux besoins d'initiation, de reconversion ou de perfectionnement de ses collaborateurs. Les formations données touchent les domaines techniques en général.

En 2018, les dépenses de formation de la SODECI s'établissaient à 127 millions FCFA, contre 241 millions FCFA en 2017, soit une baisse de 48 % due à la baisse de l'effectif formé.



En 2018, les dépenses de formation de la SODECI s'établissaient à 127 millions FCFA

Evolution de la formation des collaborateurs SODECI

	2016	2017	2018
Formations internes (H)	77 200	35 082	39 955
Formations externes (H)	23 128	1 024	3 925
Total de formations (H)	100 328	36 106	43 880

Pour les trois types de formation proposés au CMEAU, la SODECI a enregistré 43 880 heures de formation dispensées, contre 36106 heures en 2017, soit une hausse de 21,5%.

En 2018, 652 collaborateurs ont été formés, contre 981 collaborateurs en 2017, soit une baisse de 33,6 % par rapport à 2016.

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

Evolution de la formation des collaborateurs SODECI

	2016	2017	2018
Formation initiale (H)	26	382	2
Formation de reconversion (H)	30	28	24
Formation continue (H)	664	571	626
Total (H)	720	981	652

Pour les 3 types de formations proposés au CMEAU, la SODECI a enregistré 43 880 heures de formation dispensées, contre 36 106 heures en 2017, soit une hausse de 21,5%.

En 2018, 652 collaborateurs ont été formés contre 981 collaborateurs en 2017, soit une baisse de 33,6% par rapport à 2016.

4.F.6/ BUDGET FAMILIAL ET CADRE DE VIE (BFCV)

L'épanouissement et le bien-être des collaborateurs SODECI revêt une grande importance pour la Direction Générale.

La formation sur le Budget Familial et Cadre de Vie comprend 4 modules (Budget familial, Epargne, Création d'activités génératrices de revenus, Amélioration du cadre de vie) destinés à aider les collaborateurs dans la gestion de leurs revenus et à disposer d'un cadre de vie décent.

Le dernier Bilan organisé au CMEAU révèle que 286 Agents ont été formés. Ce qui a permis l'augmentation des parts facultatives du Fonds Commun de Placement (FCP), donc une augmentation de plus de 17% en moyenne de 2014 à 2016. A l'issue de la formation, Le taux d'adhérents à la MA2E a augmenté (+11%) et celui de l'endettement des agents à relativement baissé de 14 à 10%.

Une feuille de route a été élaborée à l'horizon 2021, également un plan d'actions 2019, vise à réinsérer la formation au CMEAU de Yopougon, l'étendre à toutes les directions, aussi former toutes les RGP, les Assistantes sociales et tous les agents de 0 à 5 ans d'ancienneté. Par ailleurs, une tournée de recyclage et de redynamisation des Directions Régionales pilotes est en cours, avec ouverture de nouveaux sites à l'intérieur et à Abidjan.



Agent en formation

05

CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT LOCAL

La SODECI, profondément ancré et impliqué dans les territoires, œuvre avec l'ensemble de ses parties prenantes à l'amélioration des conditions de vie et de santé, à la formation, à l'insertion, au développement culturelle.

L'entreprise conduit des actions de développement de proximité au profit des communautés d'accueil et des actions de mécénat à l'intention des communautés vulnérables.

La SODECI s'emploie également à améliorer le raccordement des populations reculées et à fournir une eau de qualité irréprochable, dans le but de réduire les risques de maladies hydriques et contribuer au développement socio-économique de leur territoire.

Elle renforce, les liens de proximité avec ses fournisseurs et les associations de consommateurs par l'élaboration de partenariats en faveur du développement et de la prospérité des communautés locales.



**92,4% taux de
conformité
microbiologique
Intérieur en 2018**



**97,4% Taux
de conformité
microbiologique
Abidjan en 2018**



**97,4% Taux
de conformité
microbiologique
Intérieur en 2018**



**10 Millions de
dons pour les
inondations**

Notre création de valeur

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



5.A. REpondre aux enjeux de santé publique

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

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 potabilité physicochimiques et microbiologiques. Elle effectue à cet effet un ensemble de contrôles continus de la qualité de l'eau sur toute sa filière (du point de captage de la ressource au robinet du consommateur, en passant par le réseau de distribution et les réservoirs de stockage).

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

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

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

Le tableau suivant présente le bilan de la surveillance des eaux sur les trois années : 2016 à 2018.

Bilan de surveillance des eaux

Années	2016	2017	2018
Nombre d'analyses microbiologiques (SODECI)	6 470	6 864	6 405
Taux de conformité microbiologique - Abidjan (%)	98,8	98,3	97,4
Taux de conformité microbiologique - Intérieur (%)	92,8	93,7	92,4

En 2018, 6 405 analyses bactériologiques ont été réalisées contre 6 864 à la même période en 2017.

A Abidjan, le niveau de contrôle est demeuré stable en 2018 et le taux de conformité est en baisse à (-1.4) % sur l'ensemble du District.

A l'intérieur du pays afin de tenir compte du raccordement de plusieurs nouveaux villages, le plan de surveillance a été renforcé.

Le taux de conformité intérieur s'affiche à 92,4 % en recul de 1,3 % comparé à 2017. Cela est dû aux situations de manque d'eau enregistrées dans certaines localités à l'intérieur du pays notamment au niveau de la ville de Bouaké.

Evolution des taux de conformité physico-chimique

Années	Paramètres	2016	2017	2018
Nombre d'analyses physico-chimiques (SODECI)		69 294	78 866	80 260
Taux de conformité physico - chimique Abidjan (%)	pH	90	88	87
	Chlore	97	98	97
	Turbidité	97	98	97
Taux de conformité physico-chimique Intérieur (%)	pH	93	92	93
	Chlore	99	97	99

En 2018, **80 260** analyses physico-chimiques ont été réalisées contre **78 866** en 2017 (soit une augmentation de **5%**).

A Abidjan, les taux de conformité reculent de 1% pour le chlore libre, le pH et la turbidité par rapport à 2017 du fait des intempéries survenues (les inondations). La SODECI a donc proposé à l'Etat de renforcer certaines installations.

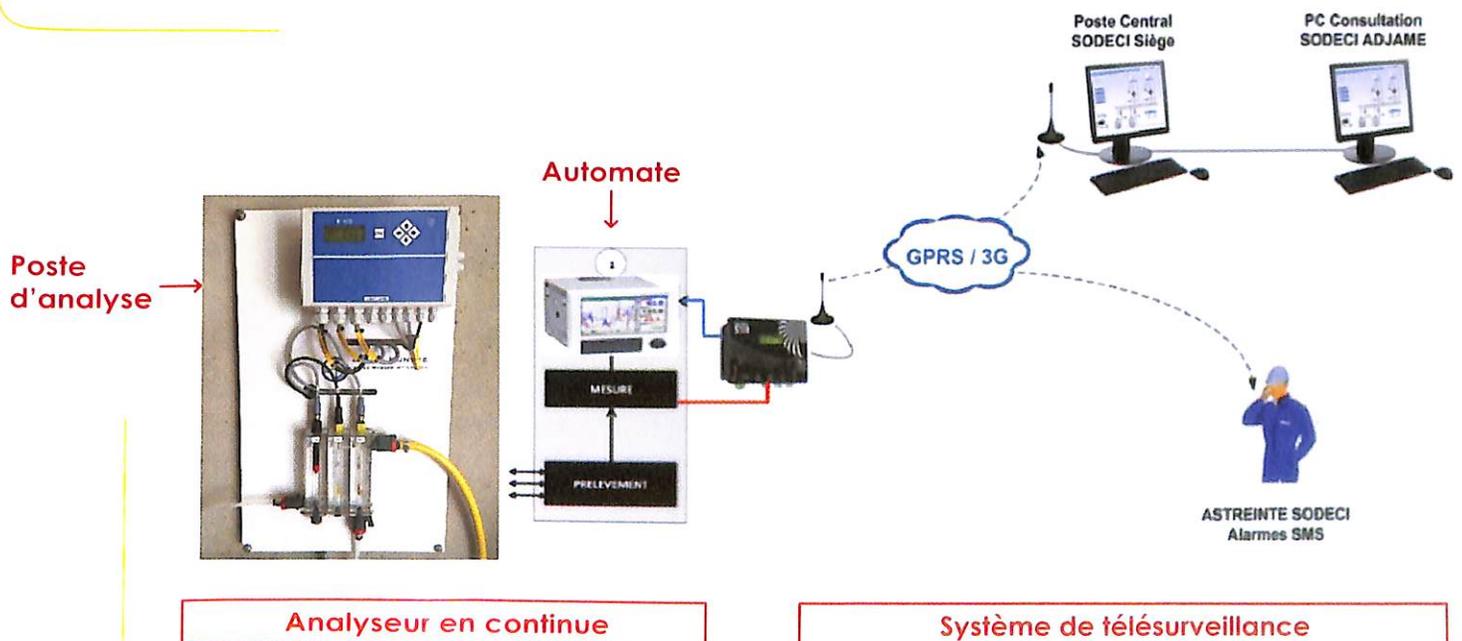
A l'intérieur, les taux de conformité physico-chimiques restent globalement satisfaisants.

TELESURVEILLANCE EN CONTINU

En vue d'améliorer le suivi de la qualité de l'eau, la SODECI a mis en place un système de télésurveillance en continu :

- *Des analyseurs en continu installés sur l'ensemble du réseau d'eau potable d'Abidjan, transmettent en temps réel les informations sur la qualité de l'eau distribuée (pH, Chlore et Turbidité) ;*
- *Les données d'analyses sont transmises automatiquement aux superviseurs du centre de gestion intégrée des opérations à Riviera-Palmeraie ; en cas d'alerte (niveau de qualité faible), les équipes du laboratoire interviennent immédiatement en coordination avec la Direction de la Production Abidjan (DPA).*

Système de télésurveillance



CONCEPTION D'UN KIT DE DESINFECTION MOBILE

En vue d'assurer l'efficacité des opérations de désinfection des réseaux d'eau potable et des ouvrages (bâche et château d'eau), la SODECI s'est dotée d'une Unité Mobile de Désinfection (UMD).

L'acquisition de l'Unité Mobile de Désinfection (UMD) a permis à la SODECI de renforcer son opérationnalité notamment en situation de crise. En 2019, la SODECI se dotera d'une seconde unité mobile.

Intervention de l'unité mobile



La SODECI a été sollicitée par des entreprises extérieures pour la réalisation de 9 opérations de désinfection de nouveaux réseaux.

Elle a également réalisé dans le cadre de ses activités internes (Extensions de réseau, Création de nouvelles APE, Travaux de réparation suite à des incidents survenus sur le réseau), 19 opérations de désinfections de conduites.

LA SODECI ETEND SON RESEAU NATIONAL D'EAU POTABLE



En 2018, 118 localités ont bénéficié du raccordement au réseau public d'eau potable. La population additionnelle ainsi alimentée en eau potable est estimée à 233 000 habitants.

Le tableau ci-après présente le détail de ces opérations.

Tableau récapitulatif des nouveaux villages desservis en eau potable 2018

DR	LOCALITES AUTONOMES	LOCALITES DESSERVIES	POPULATIONS	DR	LOCALITES AUTONOMES	LOCALITES DESSERVIES	POPULATIONS
GAGNOA	BRAHERE DIVO TABOU DONDI	BRAHERE - GODILEHIRI SEKREKE DOUOPO DONDI	6 275	BOUAKE	BOUAKE-DIABO KONANMOUKRO BOUANDOUGOU M'BAHIKRO- PRIKRO ALLANGOUASSOU	DJEDOU-KROFOINSOU- N'DOUMOUKRO- N'GBEDJO-KAMOUAN (KOGODJAN) KOKORENOU YERAKRO-AKIRIFOUKRO BADESSANKRO- BABARASSO KATEMA- KOFFIAMONKRO AKANANGBO- DJETOUANKRO ALLANGOUASSOU	9 526
KORHOGO	FORO-PONONDOUGOU SOROKOUMO- SOKORO MARANAMA KOUTO-WOMON SINEMATIALI SINEMATIALI ZANAKAHA-KOUBAN MANINIAN-DOUASSO ODIENNE-SAMANGO SINEMATIALI KOUTO-POGO	FORO, TORKAHA, KENIFONKAHA NANGNININFOUN GNALEHEKAHA SEHELE- SOKORO PONONDOUGOU SOROKOUMO- MARANAMA BOYO-WOMON LOHOKAHA 2 LOKOLI, LAWREKAHA ZANAKAHA KOUBAN- DOUASSO DIANTEGUELA DABADDOUGOU MAFELE SAMANGO NABJOPI KORO POGO	29 285	SUD EST	KOFFIKRO - AFEMA	BAFFIA	3059

DALOA	BEDIALA LUENOUFLA BELLEVILLE SEITIFLA BONOUFLA GBEMAZO GBEMAZO GBEMAZO DABOUZRA DABOUZRA DABOUZRA	BEDIALA-OURETA NANOUFLA- LUENOUFLA BELLEVILLE-SEITIFLA BONOUFLA- GBEMAZO KONDOGO-KARABA DABOUZRA- GOBAZRA BOGNONZRA	112 153	ABENGOUROU	KEMEDY	KEMEDY	
YAMOOUSSOUKRO	DIMBOKRO DAOUKRO BOLIGARE NOFOU YAMOOUSSOUKRO KIMOUKRO KONAN- KOKOREKRO EROBO AHOUGNASSOU ALLAHOU M'BATTO TAABO CITE TIE N'DEKRO TIE N'DEKRO DIDIEVI N'DA AKISSIKRO BOLIGARE	KOFFIKRO-BLAIDY EBIMLOSSOU LANGUIBROUKRO SOSSORIBOUGOU AKA KOUAMEKRO NOFOU- KPANGBASSOU KETEKRE-BONIKRO TOLLAKRO BONIKRO-N'GNABO OKA OUFFOUSSOU ASSE KOUAMEKRO GROUDI-TOKOHIRI KOFFIDJEKRO EROBO- AHOUGNASSOU ALLAHOU-AHOUNAN KOKOTIKOUAMEKRO ANOUGBRE KOUADIOKRO- DOLOUKRO BROUKRO 1 et 2 KOFFIKRO LANGUIKOUADIOKRO DIDIEBOU-N'DA AKISSIKRO GRODIEKRO	19228	MAN	ZOBA-GBONNE ZOBA-TOUBA GUINTEGUELA BAFINGDALA-KORO BOOKO-BLOLEQUIN TINHOU-GANHOUE WANINOUSOULA	GOUAGONEPLEU GBANGBEGOUINE-YATI KOUITONGOUINE KASSIAPLEU-ZELE DIANE-BASSATIMA FANGNAMPLEU OURENE-DOUMIBLY MAHAPLEU-BLOLEU GOBA-ISSONEU BINLEU-SANANKORO GUINTEGUELA DIO -BENOBA DATOMBA-YALOBA FARAKO-BOOKO GUEHIBLY TINHOU-TOUTIE TOUBACO-TIRIKORO KOONAN-SOULA	47798
				BASSE COTE	TIASSALE	KOYEKRO	5507
TOTAL			116 941				66 890

5.B. GARANTIR A NOS CONSOMMATEURS UN SERVICES DE QUALITE

Etablir une relation de proximité avec ses clients est essentiel pour la SODECI. C'est pourquoi depuis sa création en 1959, l'entreprise a opté pour une politique de décentralisation

Elle a multiplié l'ouverture d'agences de proximité à travers toute la Côte d'Ivoire et, utilisé les nouvelles technologies (application mobile) et les réseaux sociaux pour renforcer ses liens de proximité avec les consommateurs.

En outre, la SODECI participe aux événements (salon, foire, forum etc.) afin d'être en contact avec ses clients.

Des panels et des focus groupes sont organisés dans les stands érigés à cet effet.

Des visites sont effectuées chez les clients pour leur offrir un service personnalisé et de qualité.

Afin d'intensifier sa stratégie de proximité avec les clients, un cadre formel et périodique d'échanges entre la SODECI et ses consommateurs sera instauré.

5.C. DEVELOPPER DES PROJETS AVEC LES RESEAUX ASSOCIATIFS

Conformément à sa politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), la SODECI mène un certain nombre d'actions visant à garantir l'accès à l'eau dans des conditions économiquement acceptables pour tous, en particulier pour les populations en situation de précarité.

Elle a conclu, en juillet 2018, un partenariat avec l'ONG « Eau & Vie ». Ce contrat consiste à raccorder l'ONG au réseau affermé de SODECI afin que celle-ci assure la gestion du service d'accès d'eau dans le sous quartier DJIDAN, commune de Yopougon la mise en service prévue au 2ème semestre 2019.

5.D. NOURRIR DES LIENS DE PROXIMITE

5.D.1/ **PARTENARIAT AVEC LES ÉTABLISSEMENTS DE RENOMMÉ : LES ÉLÈVES DU LYCÉE INTERNATIONAL JEAN MERMOZ EN VISITE À LA SODECI**

La SODECI, dans son engagement à assurer la pérennité de ses activités, a organisé, en tant qu'entreprise citoyenne, une visite en faveur des élèves du Lycée International Jean Mermoz, le 14 décembre 2018.

Cette visite s'inscrivant dans le cadre du programme scolaire et de projets de sciences avait pour objectif de sensibiliser les élèves à la bonne gestion de l'eau et la découverte des métiers du secteur de l'eau en Côte d'Ivoire.

C'est une centaine d'élèves des classes de 6ème et de 2nde qui ont visité le site de production d'eau potable de la Djibi. Les élèves ont pris connaissance de l'ensemble du processus de production d'eau potable et son importance dans la vie quotidienne.



**Le Directeur Général
invité à la cérémonie de
l'UCAO pour la Remise de
diplômes de Médiateurs**



Dans le cadre de la promotion de l'excellence, du savoir et du développement des compétences, le Directeur Général de la SODECI, a pris part le 05 novembre 2018, à la cérémonie de remise de diplômes des Médiateurs à l'Université Catholique de l'Afrique de l'Ouest (UCAO).

Cette 3ème promotion de Médiateurs du CERFOPMANE baptisée promotion Stephen BENSIMON est composée d'une vingtaine d'hommes et de femmes issus de plusieurs métiers : magistrats, avocats, banquiers, assureurs, médecins.

Ces médiateurs ont reçu leurs parchemins en présence de Mme Aimée ZEBEYOUS, Secrétaire d'Etat des Droits de l'Homme et du Directeur Général de la SODECI.

5.D.2/ ASSISTANCE AUX PERSONNES VICTIMES D'INONDATION

Suite aux graves inondations survenues à Abidjan dans la nuit du 19 au 20 juin 2018, plusieurs personnes physiques et morales n'ont cessé d'exprimer leur compassion et leur solidarité aux familles sinistrées.

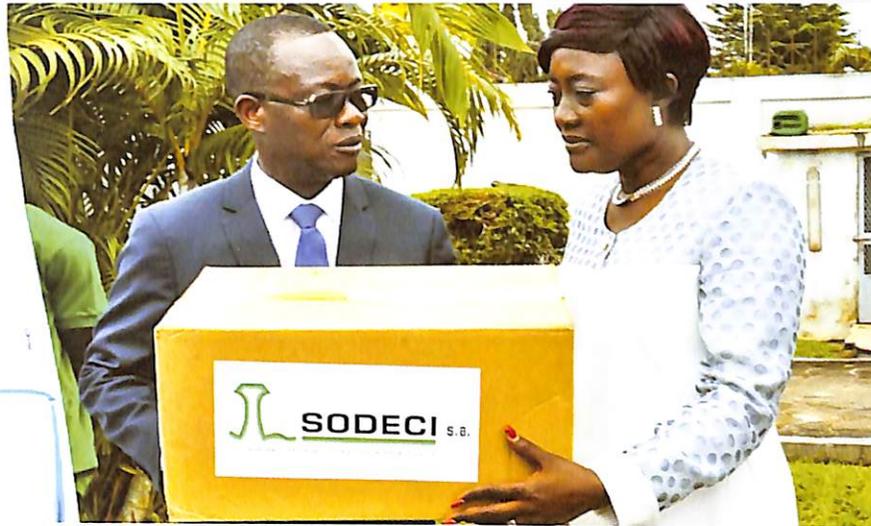
La SODECI, en manifestant sa solidarité à travers un don d'une valeur de dix millions (10.000.000 FCFA), confirme son statut d'entreprise citoyenne conformément au 3e Axe de la politique et stratégie 2017-2022 : « renforcer et rendre plus visible notre image d'entreprise citoyenne, engagée dans le Développement Durable ».

Ce don composé de vivres et de non vivres a été remis à Mme Mariatou KONE, Ministre de la Solidarité, de la Femme et de la Protection de l'Enfant, le 02 juillet 2018 à son cabinet aux 2 Plateaux.

M. Basile EBAH et M. Dominique KAKOU, les Directeurs Généraux de la SODECI et la CIE ont exprimé la compassion de leurs structures aux sinistrés à travers des dons qui permettront à l'Etat de gérer au mieux la situation des familles sinistrées.

La SODECI et la CIE restent mobilisées avec l'ensemble de leurs collaborateurs sur le terrain pour une meilleure gestion de ce sinistre.

Don de la SODECI
au ministère de
la solidarité



5.D.3/ PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS D'ACCUEIL

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 38ème édition du POPO carnaval de Bonoua 2018 et à la 14ème édition du FICAD (Festival International de la Culture et des Arts de Daoukro) du 26 mars au 1er avril 2018 à Daoukro.

La SODECI s'y est illustrée par l'animation de stand et la tenue de campagne promotionnelle.

La SODECI offre des kits scolaires à L'IEP SONGON

Dans le cadre de sa politique de responsabilité sociétale, la promotion de l'excellence a toujours été une valeur partagée à la SODECI. A cet effet, l'entreprise a parrainé la journée de célébration du mérite et de l'excellence, organisée par l'Inspection de l'Enseignement Préscolaire et Primaire (IEP) SONGON.

Ce sont 150 kits scolaires qui ont été distribués aux meilleurs élèves de l'IEP.

C'est avec beaucoup d'émotions que M. KOUAKOU Kouamé, l'Inspecteur de ladite circonscription a exprimé sa gratitude à la Direction Générale. Il a souhaité que d'autres entreprises s'inspirent de cet élan d'altruiste que vient de démontrer la SODECI.

Photo de
famille



5.E. ENTRAINER NOS PARTENAIRES DANS LA DEMARCHE RSE

5.E.1/ ACHATS RESPONSABLES

La SODECI, entreprise en charge de la distribution d'eau potable sur toute l'étendue du territoire ivoirien et de l'assainissement de la ville d'Abidjan intègre progressivement une composante de responsabilité de développement dans sa politique d'achat de biens et de services.

Cette démarche a pour objectif de lutter contre les maladies et les pathologies d'origine hydriques.

Pour mener cette action la Direction Achats exige de ses fournisseurs, des Attestations de Conformité Sanitaire (ACS).

Ainsi, la SN SOTICI, fournisseur exclusif de tuyaux PVC et PEHD et IRIS COLOR fournisseur de peinture alimentaire utilisée pour les compteurs d'eau et ouvrages de traitement d'eau potable (décanteur et flocultateur) ont fourni leurs Attestations de Conformité Sanitaire, qui authentifient la non dangerosité de leurs matériaux.

Le service achat veille à l'application de cette mesure afin de rassurer les consommateurs et crédibiliser l'image de l'entreprise.

Il envisage en accord avec le fournisseur SN SOTICI le recyclage des tuyaux retour terrain non utilisables en vue de réduire les déchets plastiques.

Dans l'optique de toujours contribuer à la performance économique, la SODECI s'engage à pérenniser les bonnes pratiques d'achats.

Toutefois, pour garantir la fourniture d'une eau de qualité aux consommateurs, il importe de se soumettre à une discipline dans la mise en œuvre des procédures d'appels d'offres.

5.E.2/ SANTÉ ET SÉCURITÉ CHEZ NOS SOUS-TRAITANTS

Les mesures de santé et de sécurité internes d'une entreprise doivent s'appliquer également aux sous-traitants conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

Par conséquent, SODECI, entreprise certifiée, a astreint tous ses sous-traitants au respect de ces règles à travers l'Attestation de prise en compte des exigences de sécurité et environnementales qu'ils doivent impérativement renseigner et viser lors de la demande d'agrément fournisseurs.

Les conducteurs de travaux et contrôleurs DAES veillent au respect scrupuleux de ces mesures lors de l'exécution des travaux.

494 sous-traitants ont été évalués en 2018 conformément aux normes de sécurité et environnement.

5.F. CONTRIBUTION À LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE

A fin décembre 2018, le chiffre d'affaires de la SODECI s'établit à 98 433 millions de francs CFA. Ce chiffre d'affaire progresse de 7 163 millions de FCFA (8%) par rapport à l'exercice précédent :

- *chiffre d'affaires eau potable : 57 087 millions de francs CFA, en amélioration de 4% par rapport à l'année 2017.*
- *chiffre d'affaires travaux 35 135 millions de FCFA en 2018, contre 30 205 millions de FCFA en 2017, soit une hausse de 14 %*

La SODECI est un contributeur important à la croissance économique nationale. Elle reverse chaque année à l'Etat plus de 8 milliards de FCFA au titre de la TVA collectée et veille au strict respect de ses échéances fiscales.

Le tableau suivant présente les achats de biens manufacturés et la TVA collectée au profit de l'Etat au titre de l'exercice 2018 :

Désignation (montant en (FCFA)	Locaux	Import	Total
Achats de biens manufacturés	20 188 095 164	9 220 802 072	37 408 897 236
TVA collectée pour le compte de l'Etat	8 489 814 049	0	8 489 814 049

CONCLUSION

Au cours de l'année 2018, la SODECI a confirmé, sa volonté d'ancrer la responsabilité sociétale dans son processus de création de valeur afin de garantir son développement et celui de l'ensemble de ses parties prenantes.

Elle a poursuivi l'optimisation de ses opérations, en développant des services innovants, ainsi qu'une démarche dédiée à l'amélioration de l'accès à l'eau et à l'assainissement, pour ses clients et pour les populations les plus défavorisées.

Sa politique sociale et ses instruments novateurs, apportent des réponses concrètes à l'atteinte de la performance globale de l'entreprise (économique, sociale, sociétale et environnementale) indispensable à la durabilité de la SODECI.

La SODECI entend aborder l'année 2019 avec dynamisme et confiance en prenant en compte les enjeux de développement durable dans ses métiers. L'ambition de la SODECI est d'être la référence en matière de service d'eau potable et d'assainissement pour le bien-être des consommateurs.

Dans cette dynamique, la SODECI souhaite aller plus loin dans la connaissance de ses enjeux RSE extérieurs. Pour y parvenir en 2019, l'entreprise prévoit de :

- *Opérationnaliser son comité développement durable (CDD) ;*
- *Prendre en compte l'approche développement durable dans tous ses processus métiers et ses instances de gouvernance ;*
- *Déployer un système d'information des indicateurs de développement durable.*

Pour contribuer aux côtés de l'Etat de Côte d'Ivoire, à la réalisation de l'objectif de développement durable N°6 : « **Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement** ».



ANNEXES

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI.....	P.114
TABLEAU DE CONCORDANCE ODD.....	P.116
TABLEAU DE CONCORDANCE ISO 26000.....	P.119

TABLEAU DE CONCORDANCE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Critères N°		Dénomination du critère	Localisation
GRI V4	GRI Standards	STRATEGIE	
G4-1	102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Editorial / Déclaration du CODG
G4-2	102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	Déclaration du CODG / 2 / 1.C / 2.C
PROFIL DE L'ORGANISATION			
G4-3	102-1	Nom de l'organisation	1
G4-4	102-2	Activités, marques, produits et services	1
G4-5	102-3	Lieu géographique du siège de l'organisation	1
G4-6	102-4	Lieu géographique des sites d'activité de l'organisation	1
G4-7	102-5	Capital et forme juridique	1.A
G4-8	102-6	Marchés desservis	2.A
G4-9	102-7	Taille de l'organisation	4.A
G4-10	102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	4.A / 4.B
G4-11	102-41	Accords de négociation collective	4.E
G4-13	102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	4.D
G4-14	102-11	Principe de précaution ou approche préventive	1.B/1.C/1.D
PRATIQUE DE REPORTING			
G4-17	102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	1.A
G4-18	102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Editorial / 1 / 2
G4-28	102-50	Période de reporting	Editorial
G4-29	102-51	Date du rapport le plus récent	Editorial
G4-30	102-52	Cycle de reporting	Editorial
G4-31	102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	Ours
G4-32	102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	Editorial
APPROCHE MANAGERIALE			
G4-20	103-1	Périmètre d'aspects pertinents au sein de l'organisation	2
G4-21	103-1	Périmètre d'aspects pertinents en dehors de l'organisation	2
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES			
G4-24	102-40	Liste des groupes de parties prenantes	1.A
G4-25	102-42	Identification et sélection des parties prenantes	1.A / 1.E / 5.B
G4-26	102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	4.D / 5.B / 5.E
G4-27	102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	4.D / 5.B / 5.E
GOUVERNANCE			
G4-34	102-18	Structure de gouvernance	1.A / 1.B / 1.C / 1.D / 1.E
G4-35	102-19	Délégation de l'autorité	1.B
G4-36	102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	1.A / 1.B / 1.C / 1.D / 1.E
G4-51	102-35	Politiques de rémunération	N/C
G4-52	102-36	Procédure de détermination de la rémunération	N/C
ETHIQUE ET INTEGRITE			
G4-56	102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	1.C
PERFORMANCE ECONOMIQUE			
G4-EC1	201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	1 / 2.A
G4-EC2	201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	3.A / 3.E
IMPACTS ECONOMIQUES INDIRECTS			
G4-EC7	203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	2.A / 2.C / 3.D / 5.D
G4-EC8	203-2	Impacts économiques indirects significatifs	2.A / 2.C / 3.D / 5.D

MATIERES			
G4-EN1	301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	3.A
G4-EN2	301-2	Matières recyclées utilisées	3.C
G4-EN4	302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	3.E
G4-EN5	302-3	Intensité énergétique	3.E
G4-EN6	302-4	Réduction de la consommation énergétique	3.E
G4-EN7	302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	3.E
EAU			
G4-EN9	303-2	Sources d'eau fortement affectées par le prélèvement d'eau	3.A
BIODIVERSITE			
G4-EN11	304-1	Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées	3.C
G4-EN12	304-2	Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	3.C
EFFLUENTS ET DECHETS			
G4-EN23	306-2	Déchets par type et méthode d'élimination	3.C
G4-EN25	306-4	Transport de déchets dangereux	3.C
G4-EN26	306-5	Masses d'eau affectées par les déversements et/ou ruissellements	3.C
EMPLOI			
G4-LA1	401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	4.A / 4.B
G4-LA2	401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	NC
G4-LA3	401-3	Congé parental	4.A
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	4.F
G4-LA6	403-2	Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de journées perdues, d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	4.F
G4-LA8	403-4	Questions de santé et de sécurité faisant l'objet d'accords formalisés avec les syndicats	4.F
FORMATION ET EDUCATION			
G4-LA9	404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	4.G
G4-LA10	404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	4.G
DIVERSITE ET EGALITE DES CHANCES			
G4-LA12	405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Déclaration du CODG / 4.A / 4.B
G4-LA13	405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	NC
EVALUATION DES DROITS DE L'HOMME			
G4-HR2	412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	NC
COMMUNAUTES LOCALES			
G4-SO1	413-1	Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	5.B / 5.D
G4-SO2	413-2	Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	3.C / 3.D
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	5.C
COMMERCIALISATION ET ETIQUETAGE			
G4-PR3	417-1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	5.C

TABLEAU DE CONCORDANCE

ODD

ODD N°	OBJECTIFS ET CIBLES	LOCALISATION
ODD n°1	Éliminer 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)	4.A / 4.E / 5.D
1.2	D'ici à 2030, réduire de moitié au moins la proportion d'hommes, de femmes et d'enfants de tous âges souffrant d'une forme ou l'autre de pauvreté, telle que définie par chaque pays	4.A / 4.E / 5.D
1.3	Mettre en place des systèmes et mesures de protection sociale pour tous, adaptés au contexte national, y compris des socles de protection sociale, et faire en sorte que, d'ici à 2030, une part importante des pauvres et des personnes vulnérables en bénéficient	4.E
1.4	D'ici à 2030, faire en sorte que tous les hommes et les femmes, en particulier les pauvres et les personnes vulnérables, aient les mêmes droits aux ressources économiques et qu'ils aient accès aux services de base, à la propriété foncière, au contrôle des terres et à d'autres formes de propriété, à l'héritage, aux ressources naturelles et à des nouvelles technologies et des services financiers adaptés à leurs besoins, y compris la microfinance	2.A / 2.B / 2.C / 5.D
1.5	D'ici à 2030, renforcer la résilience des pauvres et des personnes en situation vulnérable et réduire leur exposition aux phénomènes climatiques extrêmes et à d'autres chocs et catastrophes d'ordre économique, social ou environnemental et leur vulnérabilité	5.D
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	4.E / 4.F
3.2	D'ici à 2030, éliminer les décès évitables de nouveau-nés et d'enfants de moins de 5 ans, tous les pays devant chercher à ramener la mortalité néonatale à 12 pour 1 000 naissances vivantes au plus et la mortalité des enfants de moins de 5 ans à 25 pour 1 000 naissances vivantes au plus	4.E / 4.F
3.3	D'ici à 2030, mettre fin à l'épidémie de sida, à la tuberculose, au paludisme et aux maladies tropicales négligées et combattre l'hépatite, les maladies transmises par l'eau et autres maladies transmissibles	2.A / 2.B / 2.C / 3.A / 3.C / 4.E / 4.F / 5.C / 5.D
3.6	D'ici à 2020, diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route	4.F
3.8	Faire en sorte que chacun bénéficie d'une couverture sanitaire universelle, comprenant une protection contre les risques financiers et donnant accès à des services de santé essentiels de qualité et à des médicaments et vaccins essentiels sûrs, efficaces, de qualité et d'un coût abordable	4.E
3.9	D'ici à 2030, réduire nettement le nombre de décès et de maladies dus à des substances chimiques dangereuses et à la pollution et à la contamination de l'air, de l'eau et du sol	3.C / 3.D
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	4.G
4.4	D'ici à 2030, augmenter considérablement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi, à l'obtention d'un travail décent et à l'entrepreneuriat	4.G / 5.D
4.5	D'ici à 2030, éliminer les inégalités entre les sexes dans le domaine de l'éducation et assurer l'égalité d'accès des personnes vulnérables, y compris les personnes handicapées, les autochtones et les enfants en situation vulnérable, à tous les niveaux d'enseignement et de formation professionnelle	4.G / 5.D
4.6	D'ici à 2030, veiller à ce que tous les jeunes et une proportion considérable d'adultes, hommes et femmes, sachent lire, écrire et compter	5.D
4.7	D'ici à 2030, faire en sorte que tous les élèves acquièrent les connaissances et compétences nécessaires pour promouvoir le développement durable, notamment par l'éducation en faveur du développement et de modes de vie durables, des droits de l'homme, de l'égalité des sexes, de la promotion d'une culture de paix et de non-violence, de la citoyenneté mondiale et de l'appréciation de la diversité culturelle et de la contribution de la culture au développement durable	5.A
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	1.B / 4.B
5.5	Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique	4.B

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	2A/ 2.B / 2.C / 5.D
6.2	D'ici à 2030, assurer l'accès de tous, dans des conditions équitables, à des services d'assainissement et d'hygiène adéquats et mettre fin à la défécation en plein air, en accordant une attention particulière aux besoins des femmes et des filles et des personnes en situation vulnérable	2.A / 2.B / 3.C / 5.D
6.3	D'ici à 2030, améliorer la qualité de l'eau en réduisant la pollution, en éliminant l'immersion de déchets et en réduisant au minimum les émissions de produits chimiques et de matières dangereuses, en diminuant de moitié la proportion d'eaux usées non traitées et en augmentant considérablement à l'échelle mondiale le recyclage et la réutilisation sans danger de l'eau	3.C / 5.C
6.4	D'ici à 2030, augmenter considérablement l'utilisation rationnelle des ressources en eau dans tous les secteurs et garantir la viabilité des retraits et de l'approvisionnement en eau douce afin de tenir compte de la pénurie d'eau et de réduire nettement le nombre de personnes qui souffrent du manque d'eau	3A/ 3.B
6.6	D'ici à 2020, protéger et restaurer les écosystèmes liés à l'eau, notamment les montagnes, les forêts, les zones humides, les rivières, les aquifères et les lacs	3.C
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.E
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	2.A
8.2	Parvenir à un niveau élevé de productivité économique par la diversification, la modernisation technologique et l'innovation, notamment en mettant l'accent sur les secteurs à forte valeur ajoutée et à forte intensité de main-d'œuvre	2.A / 2.B / 2.C
8.3	Promouvoir des politiques axées sur le développement qui favorisent des activités productives, la création d'emplois décents, l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation et stimulent la croissance des microentreprises et des petites et moyennes entreprises et facilitent leur intégration dans le secteur formel, y compris par l'accès aux services financiers	4.A / 5.D
8.4	Améliorer progressivement, jusqu'en 2030, l'efficacité de l'utilisation des ressources mondiales du point de vue de la consommation comme de la production et s'attacher à ce que la croissance économique n'entraîne plus la dégradation de l'environnement, comme prévu dans le cadre décennal de programmation relatif à la consommation et à la production durables, les pays développés montrant l'exemple en la matière	3.A / 3.B / 3.C / 3.D / 3.E
8.5	D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale	4.A / 4.B
8.6	D'ici à 2020, réduire considérablement la proportion de jeunes non scolarisés et sans emploi ni formation	4.G / 5.D
8.7	Prendre des mesures immédiates et efficaces pour supprimer le travail forcé, mettre fin à l'esclavage moderne et à la traite d'êtres humains, interdire et éliminer les pires formes de travail des enfants, y compris le recrutement et l'utilisation d'enfants soldats et, d'ici à 2025, mettre fin au travail des enfants sous toutes ses formes	4.A / 4.B
8.8	Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire	4.F
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	2.A / 2.B / 2.C / 5.D
9.2	Promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et, d'ici à 2030, augmenter nettement la contribution de l'industrie à l'emploi et au produit intérieur brut, en fonction du contexte national, et la multiplier par deux dans les pays les moins avancés	2.A / 2.B / 3.A / 3.B / 3.C / 3.D / 3.E/
9.4	D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens	1.D / 2.A / 2.B / 2.C / 3.A / 3.B

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.A / 2.B
11.3	D'ici à 2030, renforcer l'urbanisation durable pour tous et les capacités de planification et de gestion participatives, intégrées et durables des établissements humains dans tous les pays	2.B / 5.D
11.4	Renforcer les efforts de protection et de préservation du patrimoine culturel et naturel mondial	5.D
11.6	D'ici à 2030, réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, y compris en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion, notamment municipale, des déchets	3.B / 3.C / 3.D / 3.E
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.B
12.4	D'ici à 2020, instaurer une gestion écologiquement rationnelle des produits chimiques et de tous les déchets tout au long de leur cycle de vie, conformément aux principes directeurs arrêtés à l'échelle internationale, et réduire considérablement leur déversement dans l'air, l'eau et le sol, afin de minimiser leurs effets négatifs sur la santé et l'environnement	3.A / 3.B / 3.C / 3.D
12.5	D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation	3.C
12.6	Encourager les entreprises, en particulier les grandes et les transnationales, à adopter des pratiques viables et à intégrer dans les rapports qu'elles établissent des informations sur la viabilité	Edito / 1.D / 2.B / 2.C / 3.A / 3.B / 3.C
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.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 résultant des activités terrestres, y compris les déchets en mer et la pollution par les nutriments	3.C
14.3	Réduire au maximum l'acidification des océans et lutter contre ses effets, notamment en renforçant la coopération scientifique à tous les niveaux	3.D
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.C / 3.D
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	4.A
16.3	Promouvoir l'état de droit dans l'ordre interne et international et garantir à tous un égal accès à la justice	4.A
16.5	Réduire nettement la corruption et la pratique des pots-de-vin sous toutes leurs formes	1.C
16.6	Mettre en place des institutions efficaces, responsables et transparentes à tous les niveaux	Editorial
16.7	Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation à tous les niveaux caractérisent la prise de décisions	1.B / 4.A
16.10	Garantir l'accès public à l'information et protéger les libertés fondamentales, conformément à la législation nationale et aux accords internationaux	4.A
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	2.B
17.7	Promouvoir la mise au point, le transfert et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement en faveur des pays en développement, à des conditions favorables, y compris privilégiées et préférentielles, arrêtées d'un commun accord	2.C / 3.A / 3.B / 3.C / 3.D
17.17	Encourager et promouvoir les partenariats publics, les partenariats public-privé et les partenariats avec la société civile, en faisant fond sur l'expérience acquise et les stratégies de financement appliquées en la matière	1.B / 2.A / 2.B / 5.A / 5.D

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.E
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 / 1.E / 3.C / 5.C / 5.E
2.2	Domaine d'action 2: Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme	2.B / 3.C / 3.D / 4.A / 4.B / 4.D / 4.E / 4.F / 5.C / 5.E
2.3	Domaine d'action 3: Prévention de la complicité	1.C
2.4	Domaine d'action 4: Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme	2.B / 3.C / 3.D / 4.A / 4.B / 4.D / 4.E / 4.F / 5.C / 5.E
2.5	Domaine d'action 5: Discrimination et groupes vulnérables	1.B / 4.B
2.6	Domaine d'action 6: Droits civils et politiques	4.D / 4.F / 5.B / 5.E
2.7	Domaine d'action 7: Droits économiques, sociaux et culturels	2.A / 2.B / 5.D
2.8	Domaine d'action 8: Principes fondamentaux et droits au travail	1.B / 4.A / 4.B / 4.D
3 : RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL		
3.1	Domaine d'action 1: Emploi et relations employeur/employé	4.A / 4.B
3.2	Domaine d'action 2: Conditions de travail et protection sociale	4.A / 4.E
3.3	Domaine d'action 3: Dialogue social	4.D
3.4	Domaine d'action 4: Santé et sécurité au travail	4.F
3.5	Domaine d'action 5: Développement du capital humain	4.G
4 : ENVIRONNEMENT		
4.1	Domaine d'action 1: Prévention de la pollution	3.C / 3.D
4.2	Domaine d'action 2: Utilisation durable des ressources	3.A / 3.B / 3.C / 3.D
4.3	Domaine d'action 3: Atténuation des changements climatiques et adaptation	3.E
4.4	Domaine d'action 4: Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels	3.C
5 : LOYAUTE DES PRATIQUES		
5.1	Domaine d'action 1: Lutte contre la corruption	1.C
5.4	Domaine d'action 4: Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	1.E / 5.E
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	2.B / 2.C
6.2	Domaine d'action 2: Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs	5.C
6.3	Domaine d'action 3: Consommation durable	3.A / 3.B / 3.D
6.4	Domaine d'action 4: Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs	2.C
6.6	Domaine d'action 6: Accès aux services essentiels	2.A / 2.B
6.7	Domaine d'action 7: Éducation et sensibilisation	3.A / 3.B / 3.C / 3.D
7 : COMMUNAUTÉS ET DEVELOPPEMENT LOCAL		
7.1	Domaine d'action 1: Implication auprès des communautés	5.A / 5.B / 5.D
7.2	Domaine d'action 2: Éducation et culture	5.D
7.3	Domaine d'action 3: Création d'emplois et développement des compétences	4.A
7.4	Domaine d'action 4: Développement des technologies et accès à la technologie	2.C
7.5	Domaine d'action 5: Création de richesses et de revenus	5.D
7.6	Domaine d'action 6: La santé	4.F / 5.E
7.7	Domaine d'action 7: Investissement dans la société	5.D

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

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



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

