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

Une société du groupe
eranove



RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE 2020

175
CENTRE DE RELATION CLIENT
24H/24 - 7J/7
www.sodeci.ci

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

SOMMAIRE



DIRECTEUR DE PUBLICATION : BAKAYOKO AHMADOU
DIRECTEUR DE RÉDACTION : KOUADIO CHRISTOPHE

COORDINATION RSE :
FOFANA DAOUDA (SODECI)
LOMBARDO A. CÉDRIC (BeDevelopment)

COMITÉ DE RÉDACTION :
ADJOBI JEAN PAUL - **ADOPO** ANITA - **BOUSSOU** MAXIMILIEN - **BOKA** FRANCINE - **BROH** NADÈGE - **BROU** EMMANUEL **DIGBE** MAURICE - **FOFANA** SOULEYMANE - **N'TAKPE** CARINE **EPSE DIEDE** - **GBALOAN** SAMENÉ - **INAGO** HENRI **KOFFI** MATHURIN - **KOUADIO** AIMÉ - **LAVRY** EPSE **KOUADIO MARIE FRANCE** - **KOISSY** AYA - MAMADOU **DIARRA MORO** CHARLES - **NIANZOU** EPSE **YAO** PATRICIA - **N'CHO** JOSEPH - **N'DOUME** FÉLICITÉ - **N'GUETTA** DONALD - **N'SRAIN** HILAIRE **OUFFOUE** WILLIAMS - **VAYE** EPSE **DIBY** ANNE MARIE - **ZABSONRE** HENRI – **SYNASOD – SYNATRASE.**

Conception Graphique et Mise en Page : BeDevelopment
Photothèque : Direction de la Communication SODECI



ÉDITORIAL DU DIRECTEUR GÉNÉRAL..... P.04

DÉCLARATION RSE DU COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE..... P.05

01 PRÉSENTATION DE LA SODECI P.06

02 CONSTRUIRE SUR UNE GOUVERNANCE FORTE P.14

03 DÉVELOPPER LE CAPITAL HUMAIN P.24

04 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT ET INTÉGRER LE CHANGEMENT CLIMATIQUE P.54

05 RENDRE ACCESSIBLE LES SERVICES ESSENTIELS ET CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT LOCAL P.66

ANNEXES P.96

ANNEXE 01 : TABLEAU DE CONCORDANCE GRI P.98

ANNEXE 02 : TABLEAU DE CONCORDANCE ODD P.100

ANNEXE 03 : TABLEAU DE CONCORDANCE OHADA P.102











Éditorial du Directeur Général

« GARANTIR L'ACCES AUX SERVICES D'EAU POTABLE ET D'ASSAINISSEMENT »

L'année 2020 aura été pour la SODECI, à l'instar de toutes les entreprises ivoiriennes, une période marquée par la pandémie de Covid-19.

Dans ce contexte, la SODECI a toujours respecté ses engagements dans sa mission de contribuer à l'Objectif de Développement Durable (ODD) N°6 « Favoriser l'accès de tous à l'eau potable et à l'assainissement d'ici à 2030 ». Elle a poursuivi son projet de transformation et a particulièrement mis en œuvre un programme favorisant l'accès à l'eau pour tous à travers ses Projets d'Amélioration des Performances Techniques et Financières (APTF).



Face à cette situation de crise sanitaire, des actes de gouvernance ont été posés en vue de maintenir la qualité de service et de garantir un niveau d'approvisionnement acceptable aux populations.

Pour ce faire, l'entreprise a dû innover pour maintenir le niveau de service, en encourageant le télétravail pour son personnel administratif, en misant sur l'engagement et le dévouement au quotidien de tous ses travailleurs.

Quant aux clients, l'échéance de paiement des factures d'eau d'avril a été repoussée au 31 juillet et celles de mai au 31 août 2020. En outre, le gouvernement ivoirien a pris en charge le paiement des factures d'eau des ménages vulnérables (clients facturés à la tranche sociale).

Les mesures de protection mises en place à la SODECI ont permis, de façon efficace, de préserver la santé des collaborateurs. Sur un effectif de 2 018 collaborateurs, seuls 24 cas ont été enregistrés et guéris (0,8%), repartis sur tout le territoire national.

Grâce aux efforts conjugués de tous, nous avons ainsi pu augmenter notre production, passant de 285 à plus de 300 millions de m^3 d'eau.

Dans le souci de maintenir sa position de leadership sur le marché et garantir le bien-être des populations ivoiriennes, la SODECI continue d'œuvrer au renforcement de la gestion de la ressource en eau et à la maitrise des risques environnementaux. L'approvisionnement en eau potable et l'accès aux services d'assainissement demeurent pour la SODECI un enjeu majeur, afin de garantir la santé publique dans cette période de crise sanitaire.

Ce huitième rapport de développement durable répond au principe de redevabilité vis-à-vis des parties prenantes. Il a l'opportunité de partager les actions et les bonnes pratiques de nos collaborateurs dans un processus d'amélioration continue, de digitalisation et de dématérialisation.

Je vous en souhaite une bonne lecture.

BAKAYOKO Ahmadou
DIRECTEUR GÉNÉRAL SODECI

Déclaration RSE du comité de Direction Générale

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

Les enjeux de développement durable que sont le changement climatique, la préservation des ressources naturelles et la pollution, l'efficacité énergétique et la bonne gouvernance, révèlent 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 :

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

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

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

- ***L'Etat et ses administrations territoriales ;***
- ***Les actionnaires qui ont investi dans l'entreprise ;***
- ***Les bénéficiaires des services publics (nos clients) ;***
- ***Les collaborateurs engagés sur le territoire national ;***
- ***Les communautés locales qui nous accueillent ;***
- ***Les fournisseurs qui nous accompagnent chaque jour dans nos métiers.***

Les actions que nous menons doivent contribuer à l'équilibre financier du secteur de l'eau. Elles doivent aussi être réalisées au meilleur coût pour les bénéficiaires, en vue d'assurer l'atteinte de nos performances sociales et sociétales.

Dans le cadre du développement de la démarche de performance globale, notre politique et stratégie **2020 -2022** a été élaborée autour d'axes stratégiques composés de programme d'actions qui permettront d'atteindre les objectifs suivants :

- ***Optimisation des activités opérationnelles (Exploitation et Technique);***
- ***Restructuration de la Distribution et amélioration de la relation Client;***
- ***Evolution de la stratégie d'investissement Secteur et Fermier;***
- ***Amélioration des processus internes;***
- ***Mise en oeuvre de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences et une nouvelle culture d'entreprise.***

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

La Gouvernance de SODECI



BAKAYOKO Ahmadou
Directeur Général



AKELE Jocelyn
D.G.A. Chargé des Opérations



KOUADIO Christophe
Secrétaire Général



GUIVARCH Hervé
Conseiller DG



YOBOUE Descor
Conseiller DG



DEGNY Guy Florent
Directeur Central Gestion, Finance et Logistique



GNALLA Vincent
Directeur Central Technique

01 PRÉSENTATION DE LA SODECI

302 millions m3 de production d'eau potable

127 689 Branchements sociaux réalisés en 2020

1 235 Collectivités désservies

698 239 Abonnés assainissement

La société de distribution d'eau de Côte d'Ivoire (SODECI) est une société privée créée en 1959 pour assurer le service public de distribution urbaine d'eau potable et d'assainissement ayant son siège à l'avenue Christiani, commune de Treichville, à Abidjan, Côte d'Ivoire.

Elle est une société anonyme avec conseil d'administration, au capital de 4 500 000 000 FCFA détenu à 46,07% par le Groupe Eranove et à 53,93% par divers actionnaires nationaux dont 6,72% sont détenus par les collaborateurs de la SODECI au travers d'un Fonds Commun de Placement (FCP) et 3,25% par l'État de Côte d'Ivoire.

Depuis plus de 50 ans, elle est liée à l'État de Côte d'Ivoire, par deux contrats d'affermage ; l'un pour l'eau potable et l'autre pour l'assainissement. Par ces contrats, la SODECI exploite, entretient et renouvelle les ouvrages appartenant au patrimoine de l'État.

Ce partenariat public-privé permet à la SODECI de participer à la mise en œuvre de la politique d'accès à l'eau potable et de l'assainissement aux cotés de l'État de Côte d'Ivoire.

Sa vision est d'être la référence d'Excellence dans la fourniture de services modernes d'eau et d'assainissement, pour garantir le bien-être de la population ivoirienne..

Notre création de valeur

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



1.1. Chiffres clés

2 801
collaborateurs

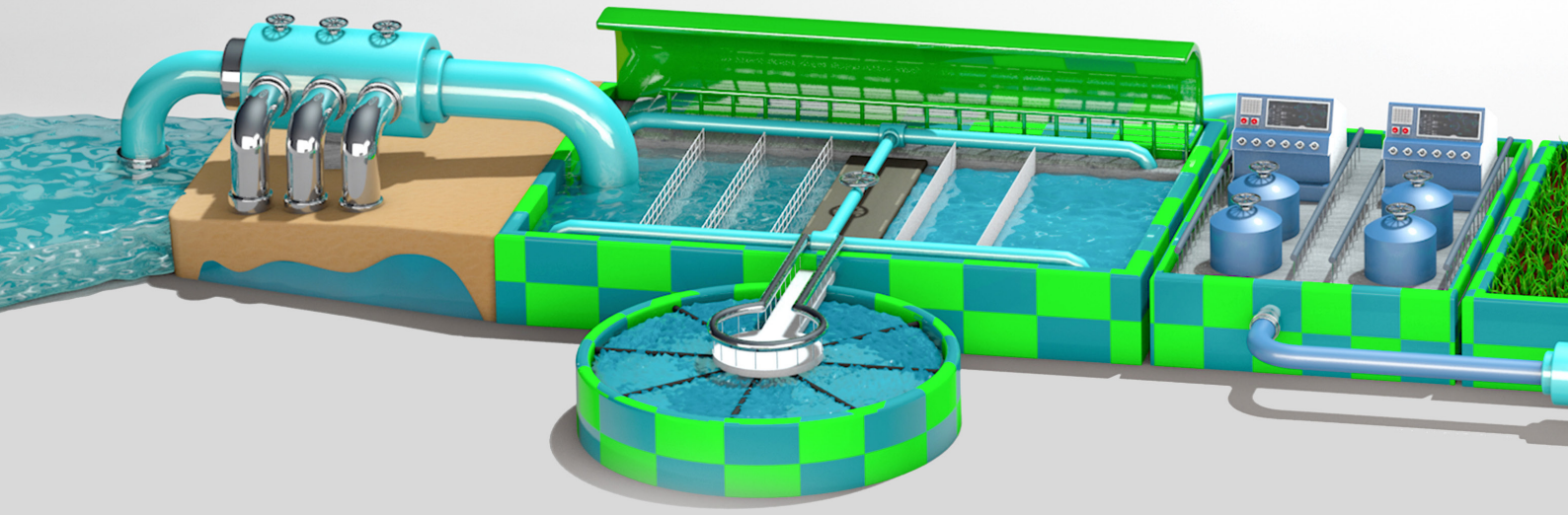
507
CENTRES DE PRODUCTION

13
DIRECTIONS REGIONALES

1 453 974
ABONNES EAU POTABLE

EAU POTABLE

302 millions m3
PRODUCTION EAU



127,5 milliards FCFA
CHIFFRE D'AFFAIRES

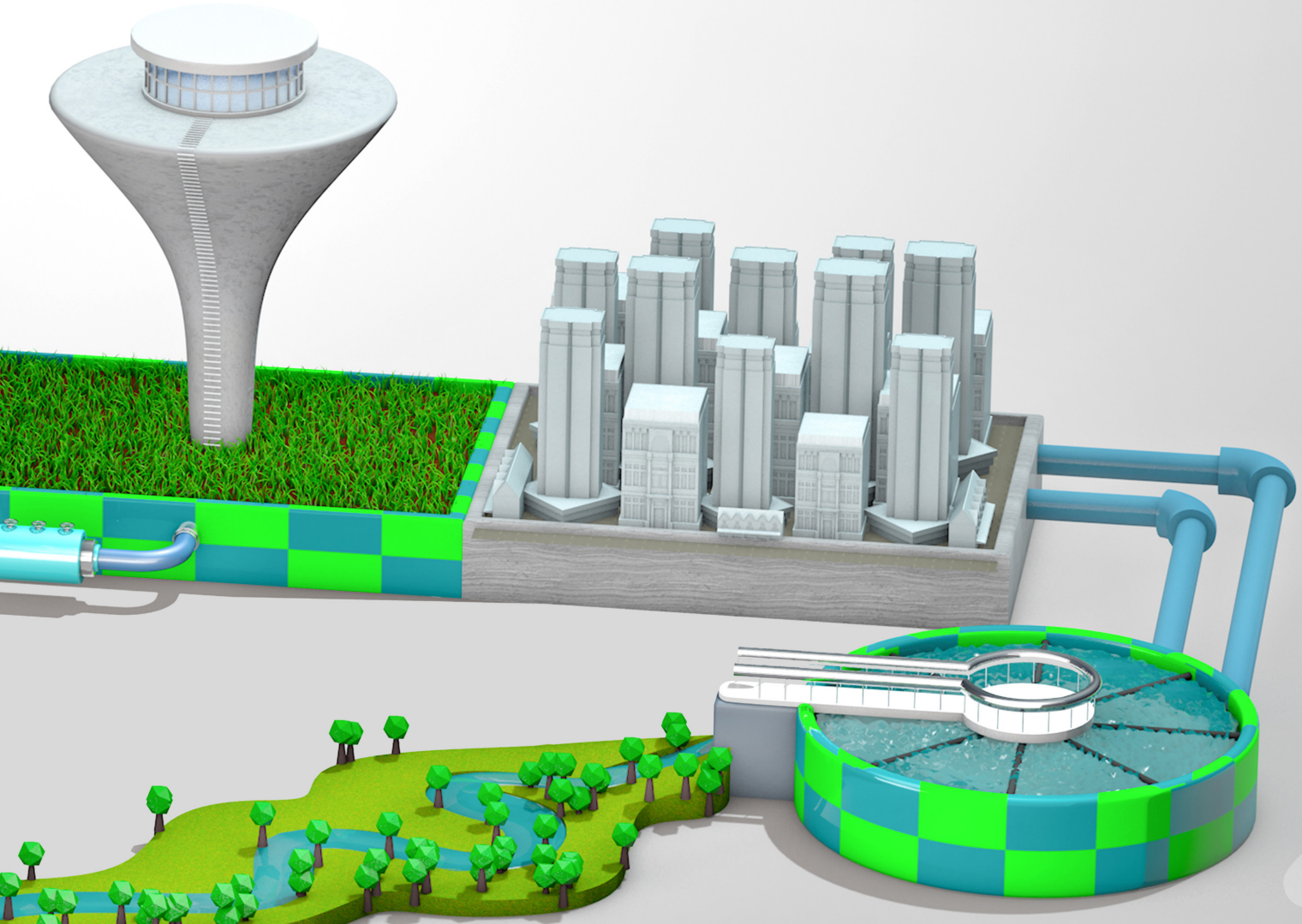
698 597
ABONNES ASSAINISSEMENT

2 398 Km
RESEAU ASSAINISSEMENT

1 235
COLLECTIVITES DESSERVIES

OUVRAGES
76

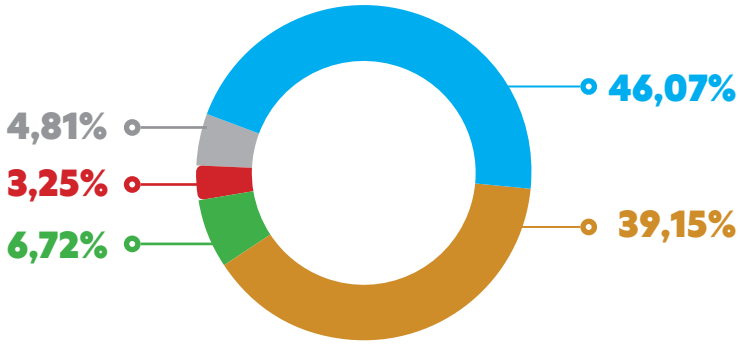
- Stations de pompage : **51**
- Station de prétraitement : **01**
- Dégrilleurs : **04**
- Dépotage : **06**
- Bassin d'orage : **09**
- Déversoirs d'orage : **05**



1.2. Notre modèle d'affaires

Répartition du capital de SODECI au 31/12/20

- ERANOVE
- Etat de Côte d'Ivoire
- SIDIP
- FCP SODECI
- Divers Porteurs



NOS RESSOURCES

CAPITAL HUMAIN

- **2 801** collaborateurs
- Équipes formées et mobilisées
- Emplois justes et durables

CAPITAL FINANCIER

- Chiffre d'affaires : **127 480 235 022 FCFA**
- Capital social : **4 500 000 000 FCFA**
- **9 000 000** actions

CAPITAL INDUSTRIEL EAU POTABLE

- Abonnés eau : **1 453 974**
- **204** centres administratifs
- **302 814 000** m3 d'eau produit
- **17 862 km** réseau

CAPITAL ASSAINISSEMENT

- **698 239** abonnés
- **1 499 km** réseau eaux usées
- **724 km** réseaux eaux fluviales
- **176 km** réseaux unitaires
- **1.2 km** émissaire en mer

CAPITAL ENVIRONNEMENT

- Besoins en électricité : **228,608 GWh**
- Production de déchets : **440 T**

NOS METIERS ET ACTIVITES

NOTRE STRATEGIE : Rendre accessible les services essentiels à la vie, dans une dynamique résolument innovante. La SODECI est engagée aux côtés de l'Etat de Côte d'Ivoire, dans une démarche de développement durable.

L'émergence de nouveaux enjeux de développement durable tels que le changement climatique, la préservation des ressources naturelles et la pollution, l'efficacité énergétique et la bonne gouvernance, révèle les nombreux défis auxquels nous devons faire face pour favoriser l'accès des générations présentes et futures aux services d'eau potable et d'assainissement en Côte d'Ivoire.

NOTRE VISION : Notre Vision est d'être la référence d'Excellence dans la fourniture de services modernes d'eau et d'assainissement, pour garantir le bien-être de la population ivoirienne.

NOS METIERS / NOS IMPLANTATIONS :
Gestionnaire de services publics (eau potable et d'assainissement); production et distribution d'eau potable

NOS MARCHÉS – NOS CLIENTS

LA SODECI 2020 EN CHIFFRES

- **1 453 974** Abonnés Eau
- **302 814 000** de m3 d'eau produite
- **698 239** Abonnés assainissement
- **2 398 km** Réseau d'assainissement exploité
- **908** forages
- **1 235** collectivités desservies
- **507** centres de production
- **17 862 km** de réseau eau potable

GRANDS ENJEUX

- **Digitalisation**
  - payement électronique de facture
  - compteurs intelligents
- **Economie circulaire**
- **Lutte contre le changement climatique**

CLIENTS
- Construire des relations durables

PERSONNEL
- Attirer
- Engager
- Développer
- Fidéliser

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

PARTENAIRES ET FOURNISSEURS
- Construire des relations durables
- Assurer un soutien continu pour créer une valeur durable

SOCIETE
- Contribuer au développement, au bien-être et à la prospérité

NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

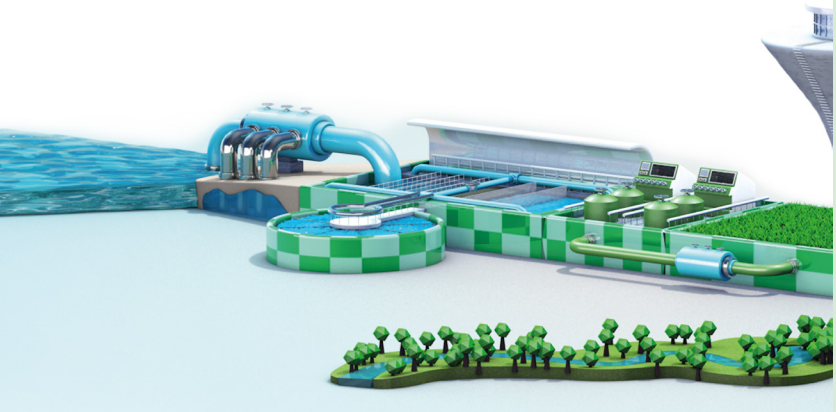
- **1. PRODUIRE DE L'EAU POTABLE**
- **2. EXPLOITER LES RESEAUX D'EAU POTABLE**
- **3. OFFRIR DES SERVICES AUX CLIENTS**
- **4. REALISER L'ASSAINISSEMENT**

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

- GOUVERNANCE FORTE
- MISE EN VALEUR ET DEVELOPPEMENT D'EXPERTISES LOCALES
- RELATION DE PROXIMITE ET DE CONFIANCE AVEC L'ETAT
- PARTENAIRE TECHNIQUE DE REFERENCE

INTERNATIONAL

ENGAGEMENT RSE AUX STANDARDS INTERNATIONAUX



NOS IMPACTS ET RESULTATS CLES

POUR NOS SALAIRES

- Masse salariale : **16 492 937 318** milliards de francs CFA
- Certificats ISO :
- **ISO 9001** version 2015 pour l'ensemble des entités d'Abidjan de la SODECI ;
- **ISO 14001** version 2015 et **ISO 45001** version 2018 pour les usines du périmètre d'Abidjan

POUR LES COMMUNAUTES :

- **127 689** branchements sociaux réalisés en 2020
- Actions Mécénat 2020 : **400 292 319** FCFA dont **370 000 000 FCFA** de don relatif à la lutte contre la COVID en collaboration avec la CIE

POUR NOS ACTIONNAIRES

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

POUR NOS CLIENTS

- Eau pour tous : Accès à l'eau potable des zones défavorisées (quartiers précaires, zones reculées, etc.)
- Innovation (CGIO Centre de Gestion Intégrée des Opérations, application mobile, e-agence, réseaux sociaux)
- Qualité de service (un centre de relation client dynamique)

POUR LES INSTITUTIONS

- Des services stratégiques pour le développement économique
- Des services performants
- Un partenaire proche et de confiance
- 354 indicateurs environnementaux, sociaux et sociétaux
- 08 rapports annuels de Développement Durable, publiés à ce jour

POUR L'ENVIRONNEMENT

- Certification **ISO 14001** des unités de production d'Abidjan
- Réduction des émissions de gaz à effet de serre : **107 225 tCO2e**

RECONNAISSANCE INTERNATIONALE

- Certification ISO 9001 Version 2015

1.3. Nos valeurs

SODECI s.a.

NOTRE CHARTE D'ETHIQUE

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

PRINCIPES ET VALEURS

1. RESPECT DE LA LEGALITE

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

2. INTÉGRITÉ

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

3. LUTTE CONTRE LA FRAUDE

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

4. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

5. PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊT

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

6. RESPECT DE LA PERSONNE

Chaque collaborateur s'engage à :
- accorder respect et considération à tout membre du personnel ;
- s'interdire toute forme de discrimination et de harcèlement

7. RESPECT DES CLIENTS ET FOURNISSEURS

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

8. DISTINCTION, CADEAUX ETINVITATIONS

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

9. ACTIONS POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

10. QUALITÉ DES PRODUITS ET SERVICE

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

11. RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

La SODECI s'engage à :
- améliorer le professionnalisme de ses collaborateurs ;
- favoriser le renforcement des capacités de ses collaborateurs

12. RECONNAISSANCE DU MÉRITE

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


SODECI

02 CONSTRUIRE SUR UNE GOUVERNANCE FORTE

Une politique et stratégie 2020-2022 au service du développement durable du secteur de l'eau

La SODECI entend conforter sa position de leader dans la gestion des services publics d'eau et d'assainissement en Afrique, en se conformant aux meilleures performances internationales, grâce à sa politique et stratégie 2020-2022.

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

Pour y parvenir, la SODECI s'est dotée d'une gouvernance bâtie sur un modèle managérial plaçant les consommateurs au centre de ses préoccupations.

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

La charte de la politique managériale, véritable boussole vers l'excellence

Développement d'une démarche éthique éclairée

Notre création de valeur

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



2.1. Décider avec des organes structurés

2.1.1 Le Conseil d'Administration



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

Le Conseil d'Administration (CA) est un organe collégial avec pour vocation de gérer les grandes orientations de l'entreprise. En tant qu'organe de contrôle et de surveillance de l'exécutif, le Conseil d'Administration veille aux intérêts de l'entreprise et de ceux de l'ensemble des parties prenantes.

Le Conseil d'Administration de la SODECI est composé de 12 administrateurs, conformément à l'article 416 de l'Acte Uniforme relatif au droit des Sociétés Commerciales et du Groupement d'Intérêt Économique (AUSCGIE). Il est présidé par Monsieur Basile EBAH depuis le 14 mars 2019. Il est chargé d'organiser et de diriger les travaux du Conseil d'Administration et rend compte à l'Assemblée Générale.

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

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

Le Conseil d'Administration se réunit chaque fois qu'il le juge nécessaire, sur convocation de son président. En 2020, le Conseil s'est réuni deux fois. Le Conseil d'Administration soutient la démarche de responsabilité sociétale de la SODECI.

2.1.2 La Direction Générale et ses comités

La Direction Générale

La Direction Générale est l'organe exécutif de la SODECI. Elle met en œuvre les orentations stratégiques identifiées par le Conseil d'Administration et les modalités de leur mise en œuvre effective pour la réalisation de ses objectifs à court et moyen terme.

Elle est chargée du pilotage quotidien de l'entreprise, anticipe les enjeux de développement majeurs auxquels l'entreprise peut faire face, examine et autorise les projets majeurs de l'entreprise, s'assure de l'atteinte des objectifs et des résultats opérationnels de l'entreprise. La Direction Générale de la SODECI est assurée par M. Ahmadou BAKAYOKO.

Le Comité de Direction de la SODECI (CODIR)

Le Comité de Direction est un organe exécutif élargi à l'ensemble des directeurs de la SODECI. Il a pour mission de décliner la politique et stratégie dans chacun des processus métiers et supports de l'entreprise. Le CODIR de la SODECI est composé de 24 membres dont 5 femmes, soit 21% de l'effectif.

Il favorise la réflexion et la concertation sur les sujets d'ordre opérationnel de la SODECI. Le Comité de Direction se réunit périodiquement sur convocation du Directeur Général.

Le Comité Ethique

Le Comité Éthique est l'un des comités soutenant la Direction Générale de la SODECI dans ses missions. L'ambition de la SODECI est de faire de l'éthique, un levier du développement de ses activités, conformément à ses 12 principes et valeurs.

Les instances de ce comité ont connu un renouvellement en 2020. Ce comité est composé de 153 membres. Sous l'impulsion de la Direction Générale, le comité éthique veille à renforcer l'intégration des principes et valeurs éthiques de la SODECI dans la stratégie, le management et le comportement des collaborateurs.



Assemblée Générale de la SODECI 30-06-2020

2.2. Pérenniser une gouvernance responsable

2.2.1 Un management adapté aux réalités culturelles

Le modèle de management de la SODECI et son engagement en faveur du développement durable allie la culture africaine aux outils de management modernes comme atouts pour l'entreprise africaine. Cette originalité est conçue par le premier dirigeant ivoirien de son histoire, M. Marcel ZADI KESSY, pour dessiner un management spécifique aux exigences interculturelles ivoiriennes.

Cette vision managériale, allie la culture africaine aux outils de management modernes comme atouts pour l'entreprise africaine moderne. Elle repose sur un esprit communautaire et solidaire, sur la réalisation d'actions sociales au profit des collaborateurs de la SODECI et de leurs familles. Elle crée un engagement réciproque de performance, véritable contrat de confiance. Elle comporte un cadre de dialogue permanent associant les syndicats à la stratégie globale de la société.

Les collaborateurs de la SODECI peuvent considérer leur entreprise comme une seconde famille et s'engager dans un effort collectif pour contribuer au développement de l'accès au service public de distribution de l'eau potable et d'assainissement.

Le principe de ce système managérial est participatif ; les objectifs sont négociés collectivement avec les collaborateurs et intégrés dans un tableau de bord de pilotage.



Un modèle managérial moderne, empreint des valeurs de solidarité africaine

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 les 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.

Charte de la politique Managériale

I
LES HOMMES
parce qu'ils sont la force vive de l'entreprise

II
L'ESPRIT DE FAMILLE
parce qu'il est le reflet de la solidarité africaine et le gage de la cohésion au sein de l'entreprise

III
LE MERITE
parce qu'il doit être reconnu et récompensé

IV
L'ESPRIT D'ENTREPRISE
parce que nous voulons être un modèle de réussite

V
L'ECOUTE
pour mieux se comprendre et mieux communiquer entre partenaires

VI
LE CLIENT
parce qu'il est notre raison d'être

VII
LA QUALITE
parce qu'elle est la condition de notre réussite

VIII
LE CONTROLE
parce qu'il assure la maitrise de notre gestion

IX
LA DECENTRALISATION
parce qu'elle nous rend efficace

X
LA DELEGATION DE POUVOIR
parce qu'il permet de partager la prise de décision à tous les niveaux

XI
LA RESPONSABILISATION
parce qu'elle libère les initiatives et renforce la compétence

XII
LA FORMATION
parce qu'elle garantit le professionnalisme et conduit à l'épanouissement du travailleur

Marcel Tadi Kessy

Président Directeur Général

SODECI s.a.

2.2.2 Une démarche de responsabilité sociétale

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

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

Pour la SODECI, la RSE c'est la prise en compte des attentes des parties prenantes, la préservation de l'environnement, la préservation des ressources en tenant compte des générations présentes et futures.

Notre engagement citoyen à contribuer au développement durable pour le bien-être de nos parties prenantes, porte sur les axes stratégiques déclinés de la politiques RSE du Groupe ERANOVE qui sont :

Axe1 : Développer une gouvernance responsable

Axe2 : Développer le capital humain

Axe3 : Préserver l'environnement et optimiser l'utilisation des ressources en eau

Axe4 : Favoriser l'accès à l'eau potable et renforcer notre implication auprès des communautés.

2.2.3 Conduire une analyse des risques RSE

La gestion des risques est le processus qui permet d'identifier et d'évaluer les risques en vue d'élaborer un plan visant à minimiser et à maîtriser ces risques et leurs conséquences potentielles pour une entreprise.

Les risques représentent une probabilité de perte ou de dommage. Leurs causes sont multiples : responsabilité légale, catastrophes naturelles, accidents, erreurs de gestion ou menaces relatives à la sécurité informatique.

En tant qu'entreprise avisée, la SODECI fait de la gestion des risques une priorité, d'où la création d'une Sous-Direction Risk Management depuis juin 2020, au sein de la Direction Management des Systèmes.

Cette sous-Direction est en charge de :

- *Accompagner les structures techniques de la SODECI ;*
- *Assurer le suivi de la mise en œuvre des recommandations pour la maîtrise des risques techniques ;*
- *Définir la méthodologie commune de gestion.*

Elle se base sur les principes de la norme ISO 31000 pour gérer les risques. Les activités de gestion des risques de cette Sous-Direction aident le top management à mettre en place un plan de gestion des risques de manière systématique.

Quelques risques identifiés :

- *Pollution ou dégradation de la qualité de l'eau par rapport aux activités de l'orpaillage*
- *Tarissement des ressources en saison sèche*
- *Forte saison des pluies entrainant une augmentation du coût du traitement de l'eau brute*
- *Etc.*

2.2.4 Piloter un système de reporting RSE

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

- *L'administration de 354 indicateurs sociaux, environnementaux et sociétaux répartis au sein des différentes fonctions de l'entreprise ;*
- *La publication d'un rapport de développement durable annuel communiquant la performance extra- financière de la SODECI ;*
- *La collaboration des propriétaires de ces indicateurs, tout aussi bien dans la transmission des données que lors des phases de rédaction du rapport de développement durable.*

La SODECI s'est très tôt engagée dans l'informatisation, la digitalisation de réseau de distribution et de son système d'exploitation. Cette culture lui a permis d'isoler des indicateurs de suivi de ses enjeux de service public et de gestion de ses ressources humaines et, sous l'impulsion de son actionnaire principal, le groupe Eranove, de publier en 2013 son premier rapport de développement durable.

Cette démarche fut confortée par l'adoption de la loi ivoirienne N°2014-390 dite loi d'orientation du développement durable, promouvant l'adoption d'une démarche RSE en entreprise et la publication d'un rapport annuel de développement durable. Soucieuse de s'inspirer des standards internationaux en matière de RSE, la SODECI continue de faire évoluer son système de reporting en tenant compte de l'évolution :

- *Des exigences de droit ivoirien ; notamment en matière de droit social où la novation du code du travail conduit à l'application de nouveaux textes ;*
- *Des exigences de déclaration extra-financière applicables à son actionnaire principal ; avec la transposition en France de la directive européenne 2014/95/UE du 22 octobre 2017 - relative à la publication d'informations sociales et environnementales ;*
- *Proposition du renforcement de la gouvernance RSE par la Sous-Direction RSE-QSE faite à la Direction Générale, dans le but de prendre en compte toutes les problématiques environnementales, notamment le déploiement à venir d'un Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES) ;*
- *Des lignes directrices du GRI (Globale Reporting Initiative).*

2.2.5 Renforcer nos exigences éthiques

L'éthique devient plus que jamais une composante du management de notre entreprise. En effet, la SODECI fait de la démarche éthique et de la lutte contre la corruption, une priorité.

Au cours de l'année 2020, la SODECI a renouvelé son Comité Éthique composé de :

Un Président ;
Un vice- Président et son adjoint ;
Un secrétaire.
Un comité élargi de 153 membres

Pour mieux appréhender la notion d'éthique et ses enjeux et réaliser efficacement leurs différentes missions de coordination des activités et de sensibilisation des collaborateurs, les 12 (douze) membres du Comité Central (coordinateurs et membres du bureau) ont bénéficié de formations, notamment :

- *l'initiation à l'éthique (dispensée en 2 sessions)*
- *La Loi Sapin II*
- *Le logiciel d'alerte WhisterleB.*

Désormais outillés, les membres du comité s'activent à développer une démarche éthique éclairée à travers un vaste plan d'actions pour l'année 2021 :

- *L'actualisation de la cartographie des risques ;*
- *La formation des acteurs (les correspondants éthiques) ;*
- *La revue des procédures comptables ;*
- *La révision du règlement intérieur pour tenir compte de la valeur juridique de l'éthique ;*
- *Le déploiement du logiciel WhistleB à l'ensemble des collaborateurs ;*
- *Le déploiement du dispositif d'alerte à l'attention des partenaires externes ;*
- *Le projet de révision de la charte en fonction des risques identifiés ;*
- *La redynamisation du Comité Ethique en passant par les correspondants formés ;*
- *La sensibilisation de tout le personnel y compris du management ;*
- *L'animation des quarts d'heure éthique.*



Prévention des conflits d'intérêt

2.3. Évaluer et certifier nos systèmes de management

2.3.1 Démarche QSE SODECI

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

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

La SODECI a construit et fait certifier sa démarche QSE selon les référentiels ISO 9001, ISO 14001, et ISO 45001. Chaque année, la SODEDI fait l'objet d'audit par un organisme de certification.

Les audits AFNOR suivi 2 prévus en novembre 2020, n'ont pu se tenir pour raison de pandémie de COVID-19 et ont été reportés en avril 2021.

Les certificats ISO de la SODECI

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

Périmètre SODECI ABIDJAN

02 DÉVELOPPER LE CAPITAL HUMAIN

2801 collaborateurs

19% effectif feminin en 2020

92% en cdi

Les collaborateurs de la SODECI sont au cœur de leur entreprise. Soucieuse d'articuler culture africaine et stratégie moderne de management des entreprises, la SODECI a érigé la formation, la prévoyance et la protection sociale comme fondements de sa stratégie de développement de l'entreprise.

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

Par le choix de cette politique sociale proactive, la SODECI confirme ainsi son ambition de tirer le meilleur parti des talents et des compétences qui la composent.

Cet engagement de performances sociales a pour but de :

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

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

Notre création de valeur

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



3.1. Profil des emplois

3.1.1 Évolution des effectifs

2801
collaborateurs dont
18,8%
de femmes

Les effectifs de la SODECI au 31 décembre 2020, s'affiche à 2801 collaborateurs, soit une hausse de 2,9% par rapport de 2019.

L'évolution du nombre de collaborateurs de la SODECI est en cohérence avec l'accroissement des activités d'eau potable et assainissement.

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

Année	2018	2019	2020
Effectif total	**2 738**	**2 720**	**2 801**

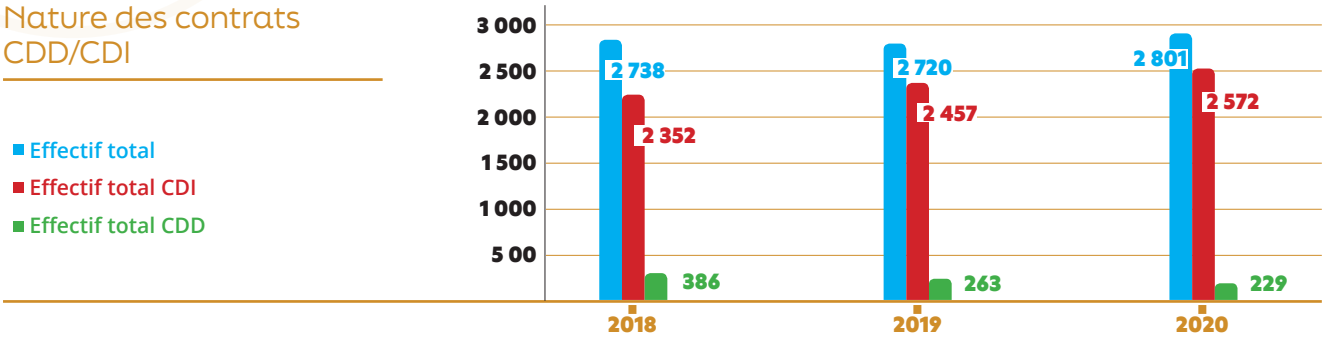
3.1.2 Nature des contrats CDD/CDI

92%
de l'effectif total en CDI

La lutte contre la précarité des emplois et la promotion des emplois durables sont des enjeux de développement durable prioritaires pour la SODECI. Ils contribuent à la fidélisation des collaborateurs et au développement de leurs compétences.

Les emplois de la SODECI sont principalement des contrats à Durée Indéterminée (CDI). En 2020, l'entreprise a enregistré une hausse du nombre de collaborateurs en CDI de 4,6% par rapport à 2019 à raison de 2 572 collaborateurs en CDI pour l'année 2020 contre 2 457 l'année précédente. Le nombre de collaborateurs en contrat à durée déterminée (CDD) est en baisse de 13% par rapport à 2019. Il s'établit à 229 collaborateurs, représentant 8% de l'effectif total.

Nature des contrats CDD/CDI

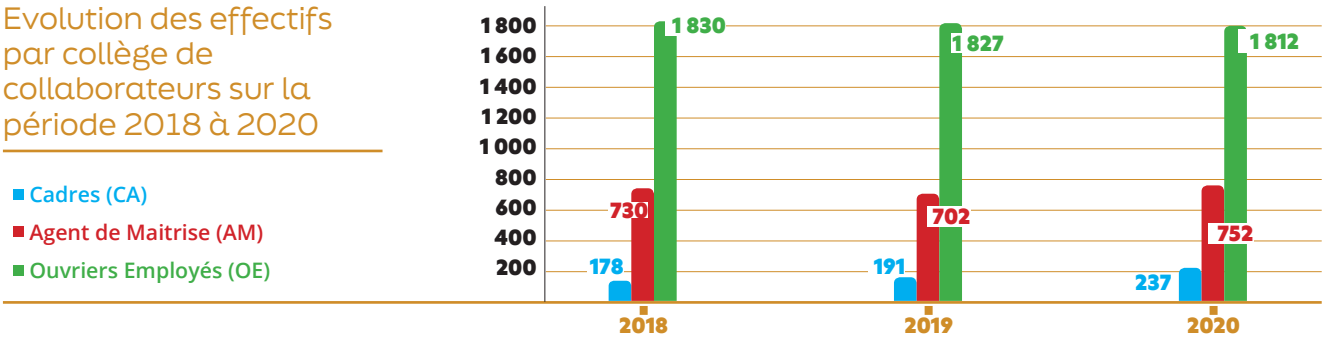


3.1.3 Répartition des effectifs par catégorie

Cette année 2020, la répartition des collaborateurs a connu une sensible variation. Elle est composée de 8,5% de cadres (en hausse de 24% sur l'année 2019), 26,8% d'agents de maîtrise et 64,7% d'employés ouvriers. Si l'effectif des agents de maîtrise a connu une hausse de 7% sur l'année, celui des employés ouvriers a décru de 0,8%, la technicité des métiers se renforçant au sein de la SODECI.

Le graphique suivant présente l'évolution des effectifs par collège de collaborateurs sur la période 2018 à 2020.

Evolution des effectifs par collège de collaborateurs sur la période 2018 à 2020



3.1.4 Effectifs par tranche d'âge

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

L'effectif des 26-35 ans, représentant 42% de l'effectif total, reste la force vive de l'entreprise. Les collaborateurs dont l'âge est compris entre 36 et 45 ans représentent 32,4%, et ceux ayant 46-55 ans, 17,1% de l'effectif.

Les extrêmes de la pyramide des âges ont connu des variations sensibles : l'effectif total des 18-25 ans s'est réduit de 26,5%, lorsque celui des 56 ans et plus a augmenté de 10,6%.

La SODECI dispose d'un effectif jeune, avec 2 156 collaborateurs de moins de 45 ans ; soit 77% de l'effectif.

77%
des collaborateurs ont moins de 45 ans

Tranche d'âge 2020

TRANCHE D'AGE	Cadres	Agent de Maitrise	Ouvriers Employés	TOTAL	%
Effectif total 18-25 ans	7	11	54	72	3
Effectif total 26-35 ans	79	173	925	1 177	42
Effectif total 35-45 ans	74	264	569	907	32
Effectif total 46-55 ans	54	221	204	479	17
Effectif total + 56 ans	23	83	60	166	6
TOTAL	**237**	**752**	**1 812**	**2 801**	**100**

3.2. Assurer des conditions de travail décentes

3.2.1 Garantir une rémunération juste et compétitive

La politique de rémunération de la SODECI est structurée pour favoriser l'engagement des collaborateurs sur le long terme et renforcer l'attractivité de l'entreprise. Outre les dispositions salariales, des mécanismes de primes (Fonds commun de placement, Fonds solidarité santé, Prime de scolarité, avancement au mérite...) et des avantages en nature telle que la franchise d'eau bénéficie au personnel.

La SODECI effectue le positionnement de ses rémunérations par rapport au marché externe afin de maintenir des niveaux de rémunération compétitifs. La grille salariale proposée par la SODECI est en conformité avec le barème du secteur du bâtiment-travaux publics et entreprises connexes.

Le montant de la masse salariale annuelle de la SODECI, hors avantages en nature et cotisations patronales, toutes catégories confondues, est de 16,5 milliards FCFA. Il est en hausse de 2% par rapport à 2019. Le salaire annuel brut moyen par catégorie traduit la volonté de la SODECI de garantir à ses collaborateurs une rémunération équitable et attractive.

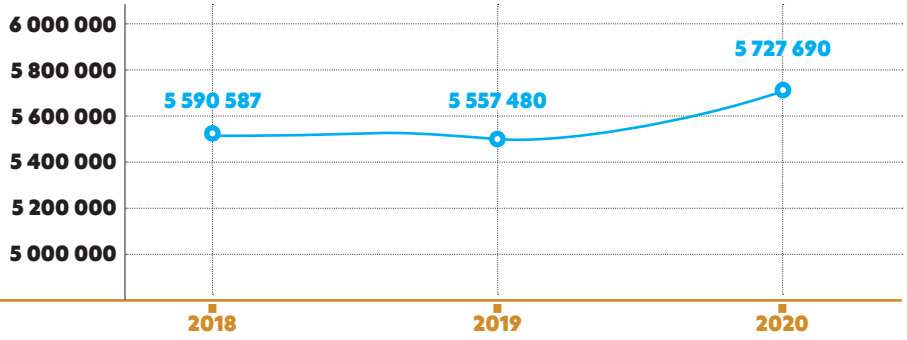
3.2.2 Évolution du temps de travail théorique

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 2019, le temps de travail théorique qui était de 5 557 480 heures, est passé à 5 727 690 heures en 2020, toutes catégories confondues, soit une croissance de 3% similaire à celle de l'effectif de l'entreprise.

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

Évolution du temps de travail théorique

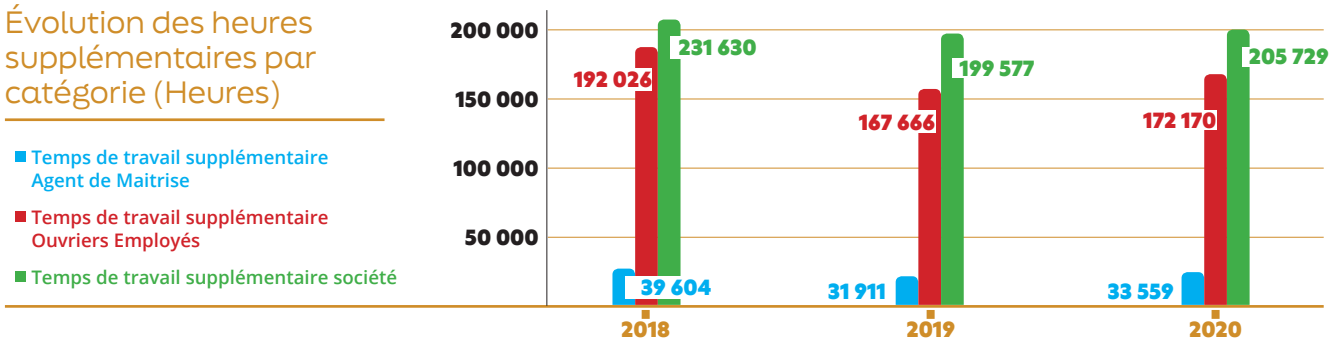


3.2.3 Suivi des heures supplémentaires

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

Le plan de réduction des heures supplémentaires engagé depuis 2018 porte ses fruits. Après une baisse de 14% enregistrée en 2019, Le volume d'heure supplémentaire a baissé de 11% en 2020.

Évolution des heures supplémentaires par catégorie (Heures)



3.2.4 Sensibiliser les collaborateurs à la prise de congés

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

Un dispositif de suivi des congés est mis en place afin de se conformer à cette réglementation. La SODECI a mené différentes actions dont notamment :

- ***Une note de la Direction Générale fixant le nombre de jours maximal de congés restant non pris à 15 jours par collaborateur au 31 décembre de chaque année ;***
- ***La sensibilisation des collaborateurs à la prise des congés.***

Aux premières heures de la pandémie, la SODECI a encouragé les collaborateurs totalisant plus de 15 jours de congés à prendre leurs congés.

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



Sensibilisation des collaborateurs SODECI

3.3. Favoriser l'emploi durable

3.3.1 Respecter les lois nationales et internationales

Le Code du travail constitue un outil juridique essentiel pour les employeurs et les salariés puisqu'il renferme l'ensemble des lois, des réglementations ainsi que des décrets d'application relatifs au fonctionnement de l'entreprise. Il régit l'ensemble des relations entre employeurs et salariés, du début à la fin de la relation de travail. Son application constitue une obligation pour ces deux parties (employeurs et employés).

Dans son rôle d'entreprise citoyenne, la SODECI a initié, depuis 2016, un projet de mise en conformité de ses pratiques par rapport au nouveau code du travail de 2015 et aux autres textes réglementaires.

En 2019, la SODECI a initié divers projets destinés à mettre à jour ses pratiques vis-à-vis de la réglementation en vigueur. Il s'agit entre autres de la mise à jour des pratiques Ressources Humaines en conformité avec la loi N°2015-532 du 20 juillet 2015 portant code du travail à travers une veille réglementaire.

Ce projet a permis de déceler sur la période 2020 plusieurs écarts chiffrés dans le tableau suivant :

Tableau de suivi des écarts dans les pratiques de la DRH

Services	Exigences identifiées	Exigences analysées	Exigences appliquées	Exigences non-appliquées
Emplois	99	99	92	7
Rémunération	93	93	86	7
Formation	6	6	6	0
Comité SST	36	36	23	13
Social	28	28	28	0
Développement	3	3	2	1
Santé	54	54	53	1
COSIDA	54	54	52	2
TOTAL	**373**	**373**	**342**	**31**

Cette veille réglementaire nous a permis de constater que la Direction des Ressources Humaines est à un taux de conformité de 92%.

3.3.2 Recrutement

Le remplacement de collaborateurs pour motifs justifiés (retraite, démission, promotion, décès), et le renforcement pour des projets et grands travaux fondent le système de recrutement de la SODECI. L'entreprise offre une chance égale à l'emploi pour toute personne possédant les qualifications requises pour répondre à ses besoins en personnel. En plus des compétences techniques, l'accent est mis sur les compétences transversales, plus spécifiquement l'éthique et l'intégrité.

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

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

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

3.3.3 Recruter localement et fidéliser les collaborateurs

La priorité a toujours été donnée au recrutement local. Tous les collaborateurs recrutés par SODECI en 2020 sont des nationaux ivoiriens.

Pour fidéliser ses collaborateurs, la Direction Générale de la SODECI, sur proposition de la Direction des Ressources Humaines, a mis en place certains outils notamment :

- ***Le plan d'avancement catégoriel périodique qui a reçu l'assentiment de l'ensemble du personnel. En effet, les collaborateurs qui feront montre d'un savoir-faire et d'un savoir être irréprochable se verront octroyer des augmentations salariales chaque trois (03) ans par le système d'échelonnement des catégories professionnelles. Cette décision a directement impacté les salaires de plus de 200 collaborateurs qui, ayant une ancienneté supérieure à 10 ans à la SODECI, n'avaient jamais bénéficié de promotion salariale ou catégorielle ;***
- ***La priorisation des recrutements internes (promotions, mobilité verticale) ;***
- ***Une bonne politique sociale, gage de bon climat social.***

Aussi, dans le but de toujours plus rapprocher le pouvoir décisionnel par la décentralisation, la SODECI a créé dans ses Agences d'Abidjan (14), un poste de Manager d'Agence. Cela a eu pour effet d'améliorer ses performances, mais également de redonner une source de motivatgion à ses agents.

Enfin, il est à noter qu'aucun collaborateur embauché au cours des trois (03) dernières années, n'a démissionné.

3.3.4 Favoriser l'égalité de chances et lutter contre la discrimination à l'embauche

Des dispositions relatives à la prohibition de la discrimination et du harcèlement sexuel et moral sont prévues dans le nouveau code du travail ivoirien. Cette loi garantit pour les travailleurs, leurs droits et surtout leur protection. Afin de porter à la connaissance des collaborateurs, la réglementation en matière de harcèlement et de discrimination, une campagne de sensibilisation a été organisée.

Des affiches ont été confectionnées et publiées à destination des nouveaux collaborateurs recrutés. Ainsi, la SODECI a fait du respect de la diversité, de la prévention de toute forme de discrimination, et de harcèlement, des questions importantes de management.

3.3.5 Emploi des femmes

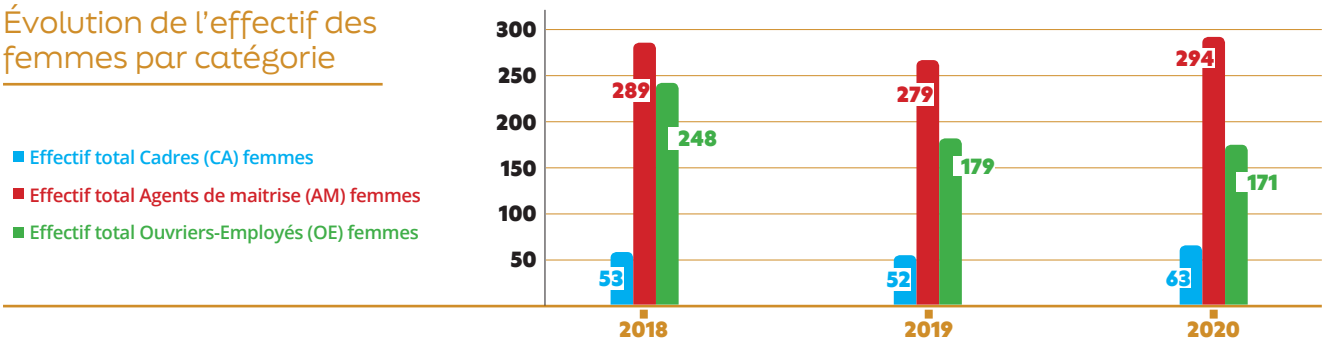
L'égalité des genres est un enjeu important pour toute entreprise responsable. Au-delà du bannissement de la discrimination liée au genre, il s'agit d'élaborer des outils et de mettre en œuvre des actions de promotion de la diversité du genre. Cette diversité du genre est un aspect important de la stratégie de développement de la SODECI. Des actions en faveur de la mixité sont priorisées et mises en œuvre. Elles concernent le recrutement des femmes dans tous les corps de métiers de l'entreprise.

En 2020, l'effectif féminin de la SODECI a augmenté de 3,5%, passant à 528 salariés. L'effectif féminin des cadres a augmenté de 21,2%, tandis que celui des employés ouvriers s'est réduit de 4,5%.

Malgré les efforts effectués en faveur de la promotion des femmes dans les métiers techniques, la part de l'effectif féminin en 2020 (18,8%) est restée constante par rapport à l'année 2019. Toutefois, il reste inférieur au seuil de 21,5% atteint en 2018.

Le nombre de femmes dans les instances de management s'établit toutefois à 27% des effectifs des cadres de l'entreprise et 39% des effectifs des agents de maîtrise en 2020.

Évolution de l'effectif des femmes par catégorie





Employées SODECI

Célébration de la journée internationale des droits des femmes

La loi n° 2015-532 portant code du travail ivoirien fait mention, en ses articles 5 et 6, de dispositions relatives à la prohibition de la discrimination et du harcèlement sexuel et moral. Cette loi se veut une garantie pour les travailleurs, leurs droits et surtout leurs protections.

Cette année 2020, les actions de prévention de toutes formes de discrimination et harcèlement ont demeuré au cœur du management de la SODECI :

- ***du point de vu des recrutements, la rédaction de l'offre d'emploi, la publication de l'offre et le choix du candidat présentant le meilleur profil se font de manière collégiale après la validation de la Direction Générale ;***
- ***la mobilité du personnel (les mutations et les promotions) est également assurée en toute transparence ;***
- ***pour le compte du recrutement des personnes en situation de handicap, un processus a été enclenché en cours d'année avec le support technique d'un cabinet spécialisé dans l'insertion professionnelle de cette frange de la population active.***

Ce sont également toutes ces actions au profit de l'ensemble des collaborateurs de SODECI en général et le personnel féminin en particulier, qui étaient célébrées au cours de cette journée internationale des droits des femmes commémorée au siège de la SODECI le 13 mars 2020.

M. Ahmadou Bakayoko, Directeur Général de la SODECI, a souligné la place importante occupée par les femmes au sein de l'organisation : *« Les femmes constituent un maillon essentiel de notre entreprise. Vous êtes des atouts de l'entreprise, vous nous aidez à atteindre les objectifs ».*

S'inscrivant dans les sillons du Président Marcel ZADI Kessy qui a fait de la promotion de la femme un des piliers de son management, le Directeur Général s'est dit prêt à accompagner ses collaboratrices dans leur carrière, tout en demandant leur soutien pour toujours maintenir le bon climat social qui règne dans la famille SODECI.

Un autre moment fort de cet évènement a été la conférence débat animée par Mme Léontine Koffi, Directeur Régional Abidjan Sud et marraine du Comité Féminin. Elle a entretenu ses filleules sur le thème : ***« Femmes de valeur, toujours prêtes à relever les défis »***. Cette rencontre a été marquée par la distinction de plusieurs collaboratrices.



Journée internationale des droits des femmes du 13-03-2020

3.3.6 Favoriser l'emploi des jeunes

A travers la création d'un ministère de la promotion de la jeunesse et de l'emploi des jeunes, l'Etat de Côte d'Ivoire défini clairement sa vision de faire, de cette force vive de la nation, qu'est la jeunesse, un pilier important de son dispositif de lutte contre la pauvreté. Dans un pays en développement comme le nôtre, il est essentiel de maximiser le potentiel offert par les jeunes travailleurs pour promouvoir le développement et favoriser la croissance ; ce qui aura pour effet de réduire la pauvreté.

La SODECI, à travers sa Direction Générale, a toujours donné la priorité au recrutement des jeunes, avec des partenariats tel que celui signé avec l'INP-HB, ou ceux conclus avec les établissements de formations professionnelles et académiques, afin d'attirer dans son effectif des travailleurs à la fois jeunes et talentueux.

Aussi bien dans les instances décisionnelles que dans l'encadrement direct (Agent de Maitrise et Techniciens Supérieurs) et même les employés et ouvriers, l'effectif de la SODECI tend à se rajeunir année après année.

A fin 2020, la moyenne d'âge par collège est la suivante :

Tableau présentant la moyenne d'âge par collège

COLLEGE	AGE MOYEN
CADRE	40
MAITRISE	43
EMPLOYE /OUVRIER	37
Effectif SODECI	**40**

La population dite jeune (celle dont l'âge est compris entre 18 et 35 ans) représente en fin d'année 2020, 45% de l'effectif de la SODECI soit 1248 collaborateurs. Ce taux devrait progresser en 2021 avec les départs à la retraite au 31 décembre 2020 et les recrutements validés pour l'année 2021.

Tableau comparatif des embauches de collaborateurs dont l'âge est compris entre 18 et 35 ans de 2018 à 2020 :

ANNEE	%Jeunes /embauchés	% jeunes effectif Total
2018	76	49
2019	85	45
2020	**87**	**45**

3.3.7 Recrutement en stage de qualification des personnes en situation de handicap

81
personnes en situation de handicap composent l'effectif de la SODECI

L'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap demeure au cœur des priorités de l'Etat de Côte d'Ivoire. Ainsi, dans le but de créer un cadre réglementaire déterminant les conditions de leur insertion en dehors de la fonction publique, le décret N°2018-456 du 09 mai 2018 relatif à l'emploi des personnes en situation de handicap dans le secteur privé a été publié au journal officiel de la République de Côte d'Ivoire.

Dans le respect des prescriptions de ce décret qui fait obligation, dans son article 8, aux entreprises du secteur privé de recruter des personnes en situation de handicap, la SODECI s'est rapprochée d'un cabinet de recrutement spécialisé dans l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

La SODECI est également signataire de la charte de la diversité à l'instar d'une vingtaine d'autres entreprises ivoiriennes. Cette charte met en avant l'insertion des personnes en situation de handicap.

Dans le cadre de la mise en œuvre des obligations réglementaires ainsi que de la charte de la diversité, après des phases de concertation entre les responsables de la Direction des Ressources Humaines, du Secrétariat Général et le cabinet de recrutement, une liste de 19 candidats issus de diverses spécialités a été proposée pour des stages professionnels. Un entretien, conduit par un jury constitué à cet effet, a été organisé le 28 décembre 2020 au siège de la SODECI pour évaluer le niveau des candidats. (09) candidats ont été retenus pour être recrutés en qualité de Stagiaire Professionnel à la SODECI.

En dehors des 09 stagiaires, la SODECI compte en son sein, au 31 décembre 2020, 81 personnes en situation de handicap. En 2021, les candidats en situation de handicap retenus à l'issu du recrutement, signeront des contrats d'une durée de trois (03) mois renouvelable. Au terme de leur stage, un rapport sur la base d'une évaluation sera établi afin de soumettre à la validation de la Direction Générale, l'insertion définitive des meilleurs stagiaires dans l'effectif de la SODECI.

3.3.8 Promouvoir la liberté syndicale et le dialogue social

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

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

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

Dans cette continuité, un cadre de dialogue dénommé Cadre de Dialogue Permanent (CDP) a été institué. Le CDP composé de 12 membres, est présidé par le Directeur des Ressources Humaines (DRH), représentant le Directeur Général de la SODECI.

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

Le dialogue social conduit en 2020, a permis d'obtenir une amélioration des conditions des travailleurs de la SODECI :

- ***L'obtention de la levée du verrou pour le test de Chef de Centre qui était initialement réservé aux seuls agents APEM ;***
- ***L'effectivité de l'amélioration de la prime de logement annoncée en 2019 ;***
- ***L'augmentation de la prime de transport ;***
- ***La mise en place d'un vaste projet d'acquisition de terrains à BASSAM et à YAMOUSSOUKRO (SYNATRASE) ;***
- ***L'avancement catégoriel pour 200 collaborateurs, entré en vigueur en juillet 2020 ;***
- ***L'étendue de la couverture médicale aux collaborateurs CDD de l'Assainissement.***

En perspective, les syndicats souhaitent maintenir une cohésion sociale au sein de l'entreprise. Cela passe nécessairement par :

- ***Le choix du dialogue avec l'employeur ;***
- ***La promotion du travail décent au sein de l'entreprise.***

Célébration de la fête du travail 2020

La Direction Générale de SODECI a trouvé la formule pour célébrer la valeur du travail à la SODECI à l'occasion de la commémoration de la fête du travail, le 1er mai 2020, au siège. Une cérémonie sobre d'échanges entre le Directeur Général et les deux secrétaires généraux de syndicats accompagnés chacun d'un membre de leur bureau.

Tout en félicitant les collaborateurs pour leur volonté à travailler malgré le contexte difficile lié à la pandémie du COVID-19, le Directeur Général, M. Ahmadou Bakayoko a sonné la mobilisation pour les défis futurs. « Je vous encourage au dépassement et à la mobilisation, car c'est à ce prix que nous consoliderons notre position de partenaire de référence pour l'Etat ». Il a aussi relevé que le niveau de compétitivité a évolué. Il faut donc trouver les moyens pour se relancer en améliorant les méthodes de travail.

Le Directeur Général a profité de l'occasion pour célébrer les talents des collaborateurs, leur engagement et leur dévouement au travail.

Les partenaires sociaux ont exprimé leur gratitude à la Direction Générale pour les décisions prises en faveur des collaborateurs :

- ***les collaborateurs qui n'ont pas connu d'avancement depuis 10 années verront leur situation changée. C'est donc un total de 200 collaborateurs qui a bénéficié de cette mesure entrée en vigueur en juillet 2020 ;***
- ***le morcellement des catégories maitrise et employé-ouvrier en 03 échelons ;***
- ***la revalorisation des primes de transport et de logement***
- ***la préservation de la santé du personnel en cette période de pandémie de COVID-19.***

Ils se sont engagés à accompagner la Direction Générale pour l'atteinte de ses objectifs : « nous fondons un espoir en la Direction Générale pour favoriser un avenir radieux aux collaborateurs qui n'attendent que de meilleures conditions de vie et de travail ».

D'autres actions de portée sociale ont été initiées encore à l'initiative du Directeur Général, en l'occurrence l'étendue de la couverture médicale aux collaborateurs CDD de l'Assainissement.



Sensibilisation des travailleurs pour un service de qualité malgré la Covid-19

Cérémonie de remise de médailles d'honneur du travail

Conformément au 12ème principe de sa Charte d'Ethique, la SODECI s'est toujours engagée à promouvoir l'excellence en reconnaissant les mérites individuels et collectifs, à faire également preuve d'équité dans les promotions et les avancements.

A cet effet, la Direction Générale de SODECI, au cours de la cérémonie de remise de médailles d'honneur du travail organisée au Centre des Métiers de l'Eau (Yopougon) le jeudi 17 décembre 2020, a distingué 548 collaborateurs :

- *97 grands Or pour les agents ayants plus de 35 ans de service*
- *72 Or pour les travailleurs de plus de 30 ans de service*
- *109 Vermeil pour les travailleurs de 25 ans de service.*
- *270 Argentpour les collaborateurs de plus de 15 ans de service.*

Cette cérémonie qui vise la promotion de l'emploi durable s'est tenue en présence des Ministres de l'Emploi et de la Protection sociale M. Pascal Kouakou ABINAN et de l'Assainissement et de la salubrité Mme Anne Désirée OULOTO.



Des récipiendaires de la médaille d'honneur

3.4. Protéger et former nos collaborateurs

3.4.1 Mécanismes de protection sociale

La SODECI est convaincue que pour mobiliser efficacement ses travailleurs, il est nécessaire qu'elle soit proche d'eux. Il s'agit à cet effet de les aider à faire face aux événements heureux et malheureux de la vie et de les faire participer à l'aventure commune du développement durable de l'entreprise.

La politique sociale mise en œuvre tisse un lien de solidarité entre ses collaborateurs. Elle s'articule en plusieurs mécanismes de solidarité, de santé et de retraite. Ces engagements figurent au plus haut niveau du management de l'entreprise depuis plusieurs décennies. Ils se matérialisent par des fonds à caractère social au sein de l'entreprise qui sont une réponse aux spécificités de la culture africaine.

Aujourd'hui, ces instruments sont renforcés et se développent pour le bien-être des collaborateurs. Ils restent un modèle solidaire en Afrique.

3.4.1.1 Fonds social

Une hausse de
50 millions
de ressources du fonds social collectées par rapport à 2019

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

Les ressources cumulées du fonds, à fin décembre 2020 s'élèvent à 1 149 millions de FCFA. Elles sont en hausse d'environ 50 millions de FCFA par rapport à 2019. Cette augmentation s'explique par la hausse du montant des cotisations.

Les charges cumulées s'élèvent à 998 millions de FCFA, totalement couvertes par les ressources.

Les dépenses les plus élevées en 2020 sont celles liées aux prestations pour décès des parents des collaborateurs (34 % des charges en 2019 à 40 % en 2020).

3.4.1.2 Régime d'assurance maladie

Le Régime d'Assurance Maladie est le système social de prise en charge médicale des agents de la SODECI et de leur famille face aux risques financiers de soins de santé. Il a pour objectif de contribuer au bien-être moral, physique et financier de ceux-ci.

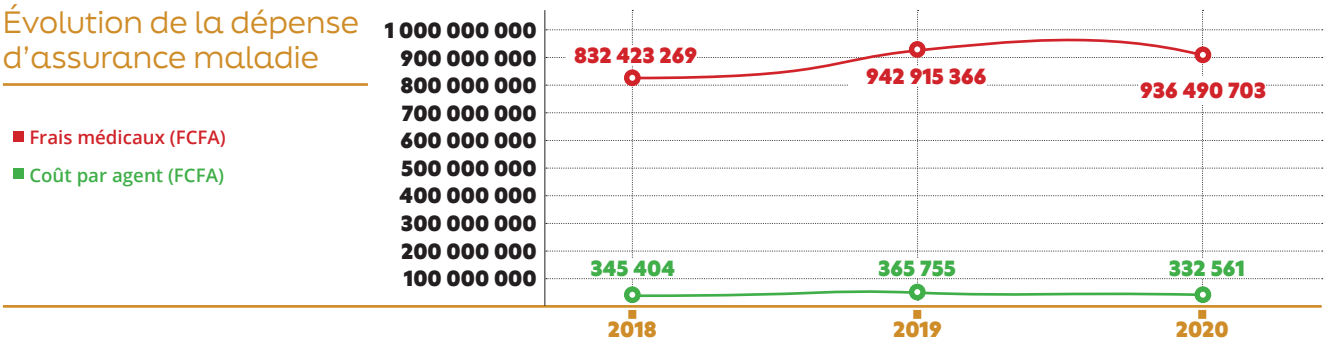
Le régime maladie offre à tous les adhérents une couverture médicale à un taux allant de 80 à 100% selon le type de prestations.

Pour l'accès aux soins, le régime dispose d'un réseau de soins composé des centres médicaux internes et des prestataires de santé publics et privés.

Le mécanisme de prise en charge principal est le tiers-payant qui fonctionne au moyen de bons de prise en charge. Pour les éventuels disfonctionnements du tiers payant, il autorise le remboursement des frais exposés par les collaborateurs. Les frais de santé sont préfinancés par l'entreprise.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution de la consommation médicale (2018 à 2020).

Évolution de la dépense d'assurance maladie



A fin décembre 2020, les frais médicaux d'un montant de 936 490 703 FCFA, sont restés relativement stables par rapport à 2019 (942 915 366). La consommation moyenne par famille est passée de 365 755 FCFA à 332 561 FCFA soit une baisse de 9,08%.

La stabilisation du montant des frais médicaux en 2020 malgré la hausse des effectifs s'explique par la baisse de la fréquentation des structures sanitaires à partir du deuxième trimestre du fait de la pandémie de COVID-19.

3.4.1.3 Couverture maladie à la retraite

L'Assurance Maladie des Retraités vient en aide aux retraités ayant du mal à faire face à leurs besoins de santé. Elle s'inscrit dans un élan de solidarité aux retraités. Cette assurance est basée sur le volontariat et couvre les frais de santé des collaborateurs ayant souscrit à ce produit durant leur période d'activité.

Les collaborateurs de la SODECI ayant souscrit, font l'objet d'un prélèvement mensuel. Avec ces prélèvements, un fonds de réserve a été créé pour assurer la pérennité du système et permettre aux retraités de la SODECI de bénéficier des soins de santé dans les établissements conventionnés.

Évolution du nombre d'adhérent et montant de prestation par assuré

	2018	2019	2020
Nombre d'adhérent	166	187	226
Montant des prestations par assuré (FCFA)	**325 300**	**438 500**	**403 101**

A fin décembre 2020, le nombre d'adhérents à l'assurance maladie à la retraite est de 226 familles contre 187 en 2019 avec un montant de prestations par assuré de 403 101 FCFA, contre 438 500 FCFA en 2019 soit une baisse de 8%.

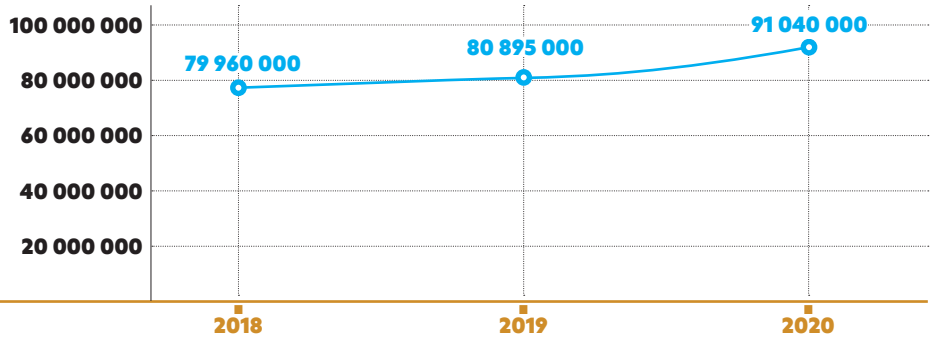
3.4.1.4 Retraite complémentaire

En plus de la retraite Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS), les cadres de la SODECI bénéficient d'une retraite complémentaire qui consiste à verser à l'agent retraité une pension.

Sur la période 2014-2020, la cotisation retraite complémentaire est en nette progression, du fait de l'évolution de l'effectif des cadres de la SODECI, mais à la sensibilisation et de l'encouragement continu des collaborateurs à augmenter leurs ressources pour leur future retraite.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution de la cotisation retraite complémentaire de 2018 à 2020 :

Évolution de la cotisation annuelle de la retraite complémentaire en FCFA



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

Institution de microfinance en vue d'offrir à ses adhérents un accès équitable à des services financiers de qualité, de façon durable pour l'amélioration de leurs conditions sociales, la Mutuelle des Agents de l'Eau de l'Electricité (MA2E) est opérationnelle depuis 11 ans (janvier 2010). Elle regroupe les agents de la SODECI, de la CIE et de GS2E.

Ses principales missions sont de collecter l'épargne de ses membres, leur consentir du crédit à un taux plus intéressant que celui proposé par les banques et de favoriser la solidarité entre ses membres.

Le bilan 2020 de la mutuelle est traduit dans le tableau ci-dessous :

Situation MA2E en FCFA	2018	2019	2020
Epargne collectée	Montant cumulé (FCFA) 2018	Montant cumulé (FCFA) 2019	Montant cumulé (FCFA) 2020
Epargne collectée	842 674 913	581 313 829	554 428 283
Remboursement prêts	978 436 875	958 997 007	817 698 647
TOTAL RESSOURCES	**1 821 111 788**	**1 540 310 836**	**1 372 126 930**
Prêts accordés	1 498 523 214	714 490 830	537 054 200
Remboursement épargnes	483 771 855	601 174 071	546 070 488
TOTAL EMPLOIS	**1 982 295 069**	**1 315 664 901**	**1 083 124 688**

A fin décembre 2020, le total des ressources s'élève à 1 372 millions FCFA et le total des emplois à 1 083 millions FCFA. Les ressources couvrent les emplois.

3.4.1.6 Fonds Commun de Placement (FCP)

Les collaborateurs de la SODECI sont associés au capital de l'entreprise au travers d'un fonds commun de placement. Ils mobilisent une épargne leur garantissant de meilleurs revenus à leur retraite. Au terme de sa carrière professionnelle à la SODECI, le collaborateur disposera de l'épargne ainsi constituée, majorée des intérêts générés par cette épargne.

Pour alimenter son épargne dans le fonds, chaque agent est prélevé à la source en fonction de sa catégorie socio professionnelle. Les souscriptions au Fonds se font en montant selon trois (3) régimes.

Le régime obligatoire par collège est :

- ***OE*** ***: 02 parts***
- ***Maîtrise*** ***: 03 parts***
- ***Cadre*** ***: 06 parts***

Le régime facultatif est mensuel et libre, mais dans la limite de la quotité cessible du salaire. Le régime exceptionnel est libre et ponctuel.

A fin décembre 2020, les ressources cumulées (les souscriptions) du fonds s'élèvent à 961 millions FCFA, en régression de 2,46% par rapport à 2019. Les rachats de parts s'élèvent à 1 208 millions F CFA contre 1 577, 535 millions FCFA en 2019, soit une baisse de 23,38% par rapport à l'exercice précédent. L'actif net s'établit à 14 355 millions FCFA à fin 2020 contre 14 414 millions FCFA au 31 décembre 2019, soit une variation de -0,4% liée à la baisse générale des cours de bourse.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution du Fonds Communs de Placement de 2018 à 2020.

Fonds Commun de Placement	2018	2019	2020	Variation 2019-2020
Actif du Fonds (millions F CFA)	15 614	14 414	14 355	-0,41%
Valeur liquidative	**7 293,29**	**7 023,27**	**7 122,86**	**1,42%**



Assemblée générale MA2E

27 souscripteurs du SYNATRASE reçoivent les clés de leur maison

Le projet d'accession à la propriété dédié aux collaborateurs lancé en 2015 par la Mutuelle MA2E a suscité des émules.

Cette fois-ci, c'est le Syndicat National des Travailleurs du Secteur de l'Eau (SYNATRASE) dirigé par M. Arsène LIBRONO, son Secrétaire Général qui est à l'initiative de cette acquisition. Ce sont donc 27 souscripteurs du SYNATRASE qui ont reçu les clés de leur maison au cours de la cérémonie organisée en leur honneur.

Cette action vient concrétiser le projet **"Un agent, un toit"** lancé en juin 2020. Le coût du logement dans cette opération est de 12 millions avec un apport initial de chaque souscripteur allant d'un à six millions de FCFA. Le paiement est échelonné sur 24 mois. Le coût global de l'opération s'élève à 324 millions de FCFA.

Le projet d'accession à la propriété vise à terme la construction de

600 logements au bénéfice des souscripteurs du SYNATRASE

La MA2E joue un rôle de persuasion de l'opérateur pour la levée de certaines réserves dont la principale est la réalisation de voiries et réseaux divers (VRD).

Lors de cette cérémonie de remise de clés à Songon en octobre 2020, Mme Emma N'DRIN (DG-MA2E), représentant le Directeur Général de la SODECI, a encouragé l'initiative du SYNATRASE qui s'intègre parfaitement dans la politique sociale de l'entreprise.

Après la visite de deux maisons témoins et accompagnée du Secrétaire Général de la SODECI, la Directrice Générale de la MA2E a procédé à la remise de clés aux 27 souscripteurs, membres du SYNATRASE.

Le SG-SYNATRASE a soutenu que ce projet permettra à terme, la construction de 600 logements de 3 et 4 pièces pour le personnel de la SODECI.

La Directrice Générale de MA2E a mis fin aux allocutions en réitérant ses félicitations au syndicat pour cette action de haute portée sociale et profité pour jeter les bases de la deuxième tranche de l'opération immobilière de la MA2E.



3.4.2 Mécanismes de formation

3.4.2.1 Démarche compétence

La Démarche Compétence s'inscrit dans la stratégie du Groupe Eranove. Elle a pour objectifs d'élaborer des outils de travail et mettre en place une organisation qui permet de mobiliser les compétences des collaborateurs pour renforcer et améliorer la performance de ses filiales, afin de garantir leur croissance et leur rentabilité durable. Initiée en 2012, cette démarche a d'abord été pilotée en mode projet sur 02 ans avant que chaque entité ne le poursuive dans son périmètre respectif. Plusieurs outils ont été ainsi conçus et mis en œuvre (référentiels de compétences, aires de mobilité, grille d'évaluation des compétences, cartographie des compétences, ...).



Des formations adaptées pour construire une démarche éthique professionnelle

Face aux enjeux majeurs de ce processus, la Direction des Opérations du Groupe Eranove a décidé de reprendre le mode projet afin d'homogénéiser les outils de management du développement des Ressources Humaines, d'encourager le partage d'expériences, la duplication des bonnes pratiques et de mettre en place des compétences et une bourse de talent.

Ainsi, un programme dénommé CAP SYNERGIE GPEC a été initié en mars 2020. Ce programme constitué de 8 projets majeurs doit se réaliser sur une période de 4 ans (2020 – 2024).

Pour l'exercice 2020, 3 projets de ce programme ont été réalisés. Il s'agit des projets :

- ***Standardisation des terminologies relatives à la structure organisationnelle des entités ;***
- ***Standardisation des outils d'évaluation des performances ;***
- ***Standardisation des méthodologies et outils de gestion des postes clés, des postes critiques et des talents.***

Ils ont été présentés et amendés par chacun des membres du groupe Eranove. La Direction Générale de la SODECI procédera à la validation en 2021, au suivi du déploiement et du démarrage de la standardisation des référentiels de compétences.

3.4.2.2 Actions de formations

La politique de la 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.

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 2020, les dépenses de formation de la SODECI se sont établies à 172 millions FCFA, contre 121 millions FCFA en 2019, soit une hausse de 4 % due à la hausse de l'effectif formé.

Évolution du volume d'heures de formation des collaborateurs SODECI

	2018	2019	2020
Formations internes (H)	39 955	48 381	18 728
Formations externes (H)	3 925	276	306
Total de formations (H)	**43 880**	**48 657**	**19 034**

La SODECI a enregistré 19 034 heures de formation dispensées en 2020, contre 48 657 heures en 2019, soit une baisse de 61%. Toutefois, le nombre de collaborateurs formé est en hausse de 15%, pour s'établir à 979 collaborateurs en 2020, contre 854 collaborateurs en 2019.

Cette évolution est due essentiellement au recrutement planifié du personnel d'exploitation (AR, AZ, APEM) et au second semestre par les formations accompagnant le déploiement du logiciel de Gestion Clientèle Saphir V3.

Évolution du nombre de collaborateurs formés

	2018	2019	2020
Formation initiale	2	78	203
Formation de reconversion	24	48	19
Formation continue	626	728	757
Total	**652**	**854**	**979**

3.4.2.3 Formation Budget Familial et Cadre de Vie

En vue de promouvoir le bien-être des travailleurs, la SODECI continue de dispenser des cours dans le domaine du développement de la personne.

Conformément au calendrier de formation proposé par le Centre des Métiers de l'Eau (CMEAU), sous la demande des agents de la SODECI, une série de formations du module Budget Familial et Cadre de Vie, s'est déroulée du 31 Août au 09 Décembre 2020 au CMEAU.

Ces formations visent à faire du travailleur un acteur de développement durable dans sa famille, son travail et sa vie associative. En améliorant la gestion du budget familial et en dégageant une épargne pour diversifier ses sources de revenus, le travailleur se met à l'abri des risques de surendettement et de malversations qui pourraient impacter négativement l'entreprise.

Ce sont donc au total 864 heures enregistrées en 2020 pour cette formation.

Elle s'est déroulée sur 03 jours et a traité des thèmes suivants :

- ***La nécessité de planifier nos revenus pour en faire une gestion optimale à travers l'application du Budget Familial ;***
- ***La nécessité d'épargner pour avoir une autonomie financière ;***
- ***L'importance de l'investissement pour l'accroissement de nos revenus ;***
- ***L'amélioration du cadre de vie pour une vie saine et épanouie.***

En raison des mesures barrières dues à l'épidémie de la COVID-19, la formation de certains groupes a été reportée. Au total, 73 collaborateurs ont été formés sur 176 prévus.

Pour l'année 2021, le CMEAU procédera à la reprogrammation des stagiaires dont la formation a été reportée.

3.4.2.4 Formation des retraites à l'entrepreneuriat

Traditionnellement, l'arrivée de la retraite rimait avec la fin de l'activité professionnelle et le début d'une nouvelle vie. La situation a évolué aujourd'hui et les entreprises comme la SODECI, engagée dans le développement durable, s'inscrivent dans une dynamique d'accompagnement des collaborateurs seniors.

Pour la session de 2020, ce sont au total 12 collaborateurs sur 27 qui ont fait valoir leur droit à la retraite, soit 44,44% qui ont pu bénéficier de la formation du 07 au 10 décembre 2020 au CMEAU (2 sessions pour observer les mesures barrières).

La session de cette année s'est réalisée en 20 heures, en tenant compte de l'état de santé des participants qui sont d'un âge assez avancé.

Toutes les sessions se sont déroulées suivant une approche participative et des présentations PowerPoint ponctuées de films documentaires et de quiz/ateliers. Les différents quiz et ateliers ont permis de vérifier l'intérêt des collaborateurs pour ce module. Ce module est bien apprécié par les participants qui souhaiteraient avoir un accompagnement dans la mise en place de leurs projets d'entrepreneuriat, de la part de l'entreprise.

Afin d'avoir le maximum d'auditeurs en session en 2021, il est recommandé de procéder à la formation par anticipation, c'est-à-dire les futurs retraités de 2021, 2022 et 2023 doivent recevoir la formation en 2021. Cette nouvelle approche pourra permettre aux futurs retraités de bénéficier de cette formation un à deux ans avant leur départ à la retraite, comme ceux-ci l'ont souhaité.



Formation en entrepreneuriat des retraites

3.5. Renforcer la santé et sécurité au travail

3.5.1 Assurer un cadre de travail sain à nos collaborateurs

3.5.1.1 Activités préventives

Visites médicales systématiques

A fin décembre 2020, le nombre de collaborateurs ayant bénéficié de la visite médicale est de **1 912** personnes sur un effectif cible de **2 703**. On note une diminution comparativement à l'année précédente qui a enregistré **2 577**.

Le taux de participation aux visites médicales est de **71 %** pour un objectif interne fixé à **95%**.

Visites Médicales systématiques

	2018	2019	2020
Effectif cible	2 681	2 643	2 703
Agents ayant effectués la visite médicale	2 572	2 577	1 912
Taux de participation (%)	**96**	**97,5**	**71**

Ces résultats ont été fortement impactés par le contexte de la pandémie à Covid-19. En effet, le monde en général et les services médicaux en particulier ont été durement sollicités dans la gestion de cette nouvelle pandémie.

La réorganisation et l'adaptation des activités médicales au contexte nouveau n'a permis de réaliser convenablement l'ensemble des activités planifiées.

D'énormes perturbations liées aux mesures préventives nationales et relayées par l'entreprise expliquent ce résultat non satisfaisant.

Malgré cet état de fait, des efforts ont été réalisés pour assurer la surveillance de la santé des travailleurs (**71%**).

Mesures de lutte contre la « Covid-19 »

Face à la COVID, la cellule de crise a été réactivée en urgence autour d'un plan stratégique articulé autour de 6 axes.

L'année 2020 reste durablement marquée par la pandémie mondiale due au coronavirus. Cette maladie hautement contagieuse n'a épargné aucun continent.

Face à ce grave problème de santé publique international et national, des dispositions préventives particulières sur l'ensemble du territoire ont été prises par les autorités sanitaires.

Conscient de l'enjeu et de l'impact sanitaire de cette maladie, la Direction Générale de la SODECI a rapidement réactivé sa cellule de crise en pareilles circonstances. Ainsi, un plan stratégique et d'actions s'articulant autour de six axes majeurs a été mis en place pour lutter contre la maladie à coronavirus notamment :

La Communication :

> *Sensibilisations diverses aux collaborateurs et clients (Appels, sms, images, physiques, flyers, audio-visuels, bulletins de paye, factures clients…)*

Les Réunions et missions :

> *Interdiction et/ou restrictions des déplacements*

> *Mise en place d'un système de rotation et du télétravail institué*

Le Contrôle des accès :

> *Intensification du contrôle des accès avec thermo flash obligatoire, lavage des mains et port de masque*

Les Agences clientèles :

> *Respect des mesures barrières notamment la distanciation sociale (marquage) et incitation aux payements électroniques*

La Protection des collaborateurs :

> *Mise à disposition régulière de matériels de protection (masques, gants, visières, lunettes et combinaisons adaptés) et d'hygiène (dispositif de lavage des mains, gels hydro-alcooliques, savons liquides…)*

> *Dispositions pour les collaborateurs à santé fragile (Femmes enceintes, personnes sous dialyses rénales, les personnes souffrant de cancer …)*

> *Incitation au télétravail*

> *Dispositions pour l'approvisionnement adéquat et régulier en médicaments pour les personnes souffrant des pathologies chroniques (HTA, Diabète, Glaucome…)*

L'Assistance médicale :

> *Création d'une hotline santé 24H/24 dédiée aux préoccupations relatives au Covid-19.*

> *Mise en place d'un processus organisationnel de prise en charge médico-administratives face aux différents cas de figures (Présomption, contamination, cas contacts…)*

> *Ouverture d'une seconde permanence au centre médical du Siège (Treichville) pour la gestion de proximité et la rapidité de prise en charge des patients.*

> *Toutes ces actions ont permis de circonscrire les cas de contamination et d'assurer la continuité des activités citoyennes quotidiennes. Toutefois la vigilance reste de mise et la continuité du respect scrupuleux des mesures barrières se poursuivent.*

> *En 2020, nous avons enregistré 24 cas de contamination (dont le 1er cas au mois de Juin) avec autant de guérisons soit un taux de guérison de 100%.*

La SODECI protège ses collaborateurs de la Covid-19 et assure la continuité du service

Devant les conséquences de l'urgence sanitaire (Covid-19) sur ses collaborateurs et l'ensemble de ses activités, la SODECI a mis en place un ensemble de dispositif pour construire sa résilience en vue de protéger ses collaborateurs et assurer la continuité du service public.

Afin de veiller au respect des mesures et gestes barrières, la sécurité a été renforcée au niveau de toutes les entrées des différents locaux et lieux de travail de l'entreprise grâce à l'augmentation du nombre de vigile.

Une grande sensibilisation sur le respect des mesures barrières a été faite à l'endroit des travailleurs et des clients : messages SMS aux clients, prospectus à toutes les entrées, films télévisuels diffusés à l'endroit des clients dans les files d'attentes, messages de sensibilisation sur le site officiel de l'entreprise et sensibilisation dans les quarts d'heure de sécurité.

Plusieurs points de lavage des mains ont été installés à toutes les entrées, à des points stratégiques des locaux et bureaux et une limitation et régulation des utilisateurs simultanés de tous les ascenseurs de l'entreprise ont été observés.

Vu la mesure gouvernementale qui rendait le port du masque obligatoire à tous et pour tous, l'entreprise a régulièrement distribué des masques et gels hydro-alcooliques à tous ses employés.

Les bureaux ont été réorganisés et des mesures ont été prises comme l'achat de matériel de travail pour favoriser le télétravail afin de respecter les distances sécuritaires entre les travailleurs.

L'utilisation obligatoire pour les réunions de masse d'outils de télétravail comme ZOOM, Teams, etc. a été observée.

100%
de guérison pour les 24 cas de contamination au virus de la Covid-19

Les quelques foyers infectieux détectés ont vu la mise en isolement de tous ses occupants, une désinfection systématique des locaux ainsi qu'un dépistage systématique des collaborateurs exposés.

Toutes ces mesures ont pu circonscrire les effets de la pandémie. Malgré les quelques contaminations constatées dans l'effectif (24 cas), il n'y a eu aucune victime en vie humaine (100% de guérison). La SODECI a réussi à maintenir sa capacité de production et de fourniture d'eau afin d'éviter aux Ivoiriens des pénuries ou délestage d'eau.



Le Directeur Général SODECI M. Ahmadou BAKAYOKO, respectant les mésures barrières contre la COVID-19

3.5.1.2 Activités curatives

Le taux de fréquentation des centres médicaux de la SODECI a aussi connu une baisse à l'instar des visites médicales annuelles. Les raisons sont superposables et liées au contexte de la pandémie à Covid-19 avec son corolaire d'impacts divers. On note une baisse de la fréquentation d'environ 16% comparativement à la hausse de 30%, l'année dernière.

	2018	2019	2020
Agents	11 418	12 910	10 521
Conjoints (es)	1 986	2 028	1 755
Enfants	3 621	4 888	3 777
Stagiaires	1 284	969	602
Extérieurs (CIE...)	-	5 357	5 414
TOTAL	**18 309**	**26 152**	**22 069**

Les consultations extérieures ont légèrement augmenté. Ce fait pourrait s'expliquer par :

> *L'ouverture d'une seconde permanence circonstancielle de week-ends au centre médical du siège (Treichville) pour une meilleure prise en charge (proximité et rapidité de la prise en charge des patients du groupe Eranove (CIE, GS2E, CIPREL, SIVE...)*

> *Le renfort de l'équipe médicale avec la présence de médecin spécialiste (Cardiologue)*

Le paludisme reste la première cause de consultation avec environ 22% des motifs de consultation, suivi des affections respiratoires (14%). Ces dernières sont en augmentation comparativement à l'année dernière (10%) et se justifient par la particularité du Covid-19 qui touche préférentiellement l'appareil respiratoire.

Les pathologies digestives ont nettement baissé passant de 11% l'année dernière à 8% cette année. Les mesures barrières notamment l'hygiène régulière des mains a certainement contribué à la réduction des infections digestives manuellement portées.

3.5.1.3 Commémoration de la Journée Mondiale de Lutte contre le SIDA.

Fidèle dans son engagement de la lutte contre VIH/SIDA, le comité de Lutte contre le SIDA à la SODECI (COSIDAS) célèbre la Journée Mondiale de la Lutte contre le SIDA le 1er décembre de chaque année.

La SODECI a organisé à cette occasion plusieurs activités dont une action de sensibilisation et de dépistage ainsi qu'une opération de don de sang à l'endroit des collaborateurs.

Ces activités se sont déroulées simultanément au Siège et dans les différentes Directions Régionales à l'intérieur du pays, le mardi 1er décembre 2020.

La Direction Générale n'a pas manqué une fois de plus d'encourager ses collaborateurs à prendre part à l'opération de don de sang afin d'approvisionner le Centre National de Transfusion Sanguine.



Campagne de dépistage

3.5.1.4 Commémoration de la Journée Mondiale du Diabète

Le diabète touche plus de 420 millions de personnes dans le monde selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). En Côte d'Ivoire, la prévalence du diabète est d'environ 6,2%. Il fait partie des maladies chroniques non transmissibles gagnant de plus en plus de terrain.

Non maitrisés, le diabète et ses conséquences affectent la performance des travailleurs occasionnant d'énormes pertes économiques pour l'entreprise. Prenant la mesure de ces enjeux, la Direction Générale de la SODECI a organisé une campagne de sensibilisation et de dépistage à l'endroit de ses collaborateurs, à la faveur de la Journée Mondiale du Diabète.

Du 9 au 13 novembre 2020, 649 personnes se sont fait dépister dans 4 centres médicaux de la SODECI dont 3 à Abidjan et 1 à l'intérieur du pays pour un objectif cible de 500 personnes soit environ 1/5 de l'effectif Total. 64 personnes ont été déclarées positives au test dont 16 femmes et 48 hommes, soit un taux de 9,8% de cas positifs.

Une fois le diagnostic posé, les sujets diabétiques sont totalement pris en charge au niveau médico-sociale par une équipe multidisciplinaire (médecin du travail, médecin traitant, spécialiste diabétologue, nutritionniste, assistante sociale…) coordonnée par le médecin du travail.

Le taux de prévalence de la maladie à la SODECI tourne autour de 4%. D'où la sensibilisation auprès des travailleurs en vue d'une consultation au plus tôt pour une prise en charge efficiente et rapide avec une observance du traitement et les recommandations afférentes.

L'objectif de cette action de dépistage a été très satisfaisant. Cela s'explique par une sensibilisation adéquate préalable, une bonne organisation et surtout une forte implication de la Direction Générale.



campagne de dépistage

3.6. Comité de Santé et sécurité au travail

3.6.1 Renforcement des capacités opérationnelles des Comités sécurité et santé au travail (CSST)

En rappel, le fonctionnement des Comités Sécurité et Santé au Travail est régi par le Décret N°2020-955 du 09 Décembre 2020. Leurs rôles consistent à mener des actions visant à réduire les accidents de travail et à améliorer les conditions de travail des collaborateurs.

A ce jour, la SODECI a installé et formé 23 comités décentralisés et 01 comité central des CSST qui coordonne la réglementation et les outils de pilotage des activités.

Durant cette année, 06 formations ont été réalisées pour un effectif de 471 formés. Les formations ont porté sur le fonctionnement et les missions des SST ; les outils de pilotage ; le captage des presqu'accidents, incidents et situations dangereuses pouvant conduire à la survenance des accidents de travail.

3.6.2 Partenariat CNPS

Dans le cadre de sa collaboration avec la SODECI, la CNPS (Caisse Nationale de Prévoyance Sociale) a effectué une série de visites de contrôles et d'inspection règlementaires des lieux de travail dans les Directions Régionales de Korhogo, Yamoussoukro, Bouaké, Yopougon, Abobo et à l'Assainissement. Ces visites ont porté sur la manutention mécanique des charges lourdes, l'aménagement des postes de travail, la sécurité des machines, le milieu ambiant de travail, les installations sanitaires de bien-être et l'organisation de travail.

Ces échanges ont permis de relever :

- ***Des risques biologiques, observés au niveau de l'assainissement requérant des investissements qui font l'objet d'échange avec l'autorité concédante ;***
- ***Des risques de manutention manuelle de charges lourdes ;***
- ***Le vol des fermetures des avaloirs dans les rues pouvant porter préjudice aux riverains.***

3.6.3 Sensibiliser et former nos collaborateurs sur la prévention des risques professionnels

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

La politique et stratégie 2020-2022 marque l'intérêt de la SODECI pour la préservation de l'intégrité physique et du bien- être de son personnel, et mieux, de la qualité de vie au travail.

Les actions entreprises par la SODECI visent à réduire la pénibilité au travail et le niveau d'accidentologie. Les métiers accidentogènes ayant été identifiés au sein des exploitations, une série d'actions de prévention ont été réalisées par la SODECI, notamment auprès de 1 950 collaborateurs sur une prévision de 1 800, soit un taux élevé d'agents sensibilisés de 108%. Cette performance est liée à la prise en compte des actions de sensibilisation réalisées lors des quarts d'heure de sécurité systématiquement organisés sur tous les sites d'exploitation par les CSST avec 1 273 sensibilisés et 677 bénéficiaires pour le compte des contrôleurs en sécurité au travail.

En 2020, la SODECI a formé au total 471 collaborateurs pour un objectif de 494 (95%). Cette performance est en deçà de l'objectif, mais devra tenir compte des restrictions sanitaires en raison de la Covid-19.

SODECI s.a.

Une société du groupe eranove

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION

POLITIQUE & STRATEGIE 2020 - 2022







NOTRE MISSION

Notre Mission est d'améliorer, moderniser et diversifier nos offres et services, afin de satisfaire nos clients et maintenir notre position de leadership sur le marché.

La mission décrit notre volonté de conforter notre position sur le marché par la satisfaction du client comme conséquence du développement de notre portefeuille de services.

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 Ethique.

NOS AXES STRATEGIQUES

Elles sont fondées sur une forte culture de l'entreprise. Elles reposent sur les valeurs de notre Charte Managériale et de notre Charte Ethique.

1. Optimisation des activités opérationnelles (Exploitation et Technique)
2. Restructuration de la Distribution et amélioration de la relation Client
3. Evolution de la stratégie d'investissement Secteur et Fermier
4. Amélioration des processus internes
5. Mise en œuvre de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC) et d'une nouvelle culture d'entreprise

Le Directeur Général

Ahmadou BAKAYOKO

Le Président du Conseil d'Administration

Basile EBAH

3.6.4 Évolution des accidents de travail

A fin décembre 2020, la SODECI a enregistré 30 cas d'accidents de travail hors trajet, contre 29 en 2019. Ce qui représente une hausse de 3% par rapport à 2019. On enregistre 13 accidents de chantier contre 15 en 2019 et 17 accidents de service en circulation contre 14 l'année précédente.

L'ensemble des actions de formation et de sensibilisation entreprises sur la thématique de la sécurité au travail a permis une légère régression du taux de gravité de 29% passant de 0,21 à 0,15 en 2020.

Le taux de fréquence des accidents est en légère hausse de 1,16% par rapport en 2019. Situation due au manque de maitrise des engins et à l'inobservation des règles de sécurité. D'où le renforcement des actions de formation et de sensibilisation prévues en 2021 à travers :

> ***Renforcer en priorité les capacités des agents motorisés ;***

> ***Instaurer des modules sur la préparation de chantier, de balisage, de prévention de risque en cas de travaux en excavation, etc. ;***

> ***Valider le document de politique en SST de l'entreprise.***

Les formations et sensibilisations sur la sécurité au travail ont permis une régression du taux de gravité de

29%

Tableau de l'évolution des taux de fréquence et de gravité (accidents hors trajet)

Exercices	2017	2018	2019	2020
Taux de fréquence (%)	4,64	8,6	5,18	5,24
Taux de gravité (%)	**0,11**	**0,18**	**0,21**	**0,15**



Agent motorisé

04 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT ET INTÉGRER LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Gestion durable de la ressource

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

Sensibilisation de nos collaborateurs et nos clients à une consommation durable

Lutte contre le changement climatique

Entreprise de référence de l'économie verte et du développement durable en Côte d'Ivoire, la SODECI poursuit d'ambitieux objectifs de réduction de son empreinte environnementale.

L'entreprise élabore à cet effet, des outils et des procédures de suivi de sa consommation de ressources (en eau brute, énergie et produits de traitement) nécessaires à la production de l'eau potable. Elle préserve ainsi, l'équilibre fragile entre ces ressources limitées disponibles et les services qu'elle procure à ses clients.

Réduire l'empreinte environnementale, signifie également pour la SODECI, de se conformer aux meilleures pratiques internationales en matière de gestion des déchets.

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

La SODECI a intégré aussi le management de ses émissions de Gaz à effet de serre (GES) dans les axes de progrès de son management environnemental et de lutte contre le changement climatique.

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

Notre création de valeur

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



4.1. Améliorer le système de gestion environnemental

4.1.1 Certification ISO 14001 et autres systèmes

La certification Qualité-Sécurité-Environnement correspond à la mise en place d'un système de management intégré (SMI) basé sur les référentiels ISO 9001 (pour la qualité), ISO 45001 (pour la sécurité) et ISO 14001 (pour l'environnement) et permet aux entreprises d'avoir une politique globale de management des risques.

La certification QSE est un acte volontaire et s'inscrit dans une démarche de progrès global à tous les niveaux de l'entreprise.

Les certifications de SODECI portent sur les référentiels suivants :

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

La SODECI entend étendre son système de management intégré au Système de Gestion Environnemental et Social (SGES). Ce système permettra d'étendre la prise en compte des problématiques environnementales à toutes les activités de SODECI.

Ce système sera conduit au niveau du Groupe ERANOVE

4.1.2 Développer le système de management environnemental

Cette démarche repose sur le respect des exigences légales en matière d'environnement, complétées par l'application de normes de comportement internationales. La mise en œuvre de cette démarche s'intègre dans une politique de management de l'environnement.

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

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

Cette volonté figure dans la politique et stratégie 2020-2022 de SODECI. Elle est soutenue par les plus hauts responsables de l'entreprise et fait l'objet d'audits périodiques de certification.

4.2. Maitriser notre consommation de matières premières et renforcer les performances des installations

4.2.1 Maitriser notre consommation en eau

Suivi de l'eau brute prélevée en milieu naturel

La SODECI attache une importance particulière à la préservation des ressources. Particulièrement à celle indispensable à l'exercice de ses activités : l'eau brute qu'elle transforme en eau potable.

Sa quantité et sa qualité disponibles influeront directement sa capacité de production. La rareté de la ressource peut réduire le volume disponible pour les populations ; sa dépollution augmente les coûts de production.

Ainsi, en 2020, l'assèchement des forages et la baisse du niveau d'eau de certaines retenues (Katiola et Akoupé) a eu pour conséquences des baisses de production. En réponse à l'assèchement des forages et à la baisse du niveau d'eau des retenues, le Ministère de l'Hydraulique a lancé un programme de renforcement des capacités de production : 40 Unités de Traitement Compact sont en cours d'installation dans 31 localités, dont 22 installées à fin décembre 2020.

A Dimbokro, Séguéla et Bianouan, une dégradation de la qualité de l'eau brute a été caractérisée par une hausse de la turbidité et la présence de polluants chimiques liée à l'orpaillage clandestin, avec pour conséquence une augmentation des traitements de dépollution. La SODECI en a alerté sa tutelle ; le ministère de l'Hydraulique et la Primature ont saisi le Comité Interministériel chargé de traiter cette question, agissant dans le cadre du renforcement de la lutte contre l'orpaillage. Parallèlement, les Directions Régionales sous la supervision de la Direction Qualité de l'Eau ont analysé la qualité de ces eaux brutes (turbidité, couleur...), dont les résultats ont été systématiquement communiqués à l'Autorité concédante.

Consommation d'eau brute prélevée en milieu naturel

Malgré ces difficultés, le volume d'eau brute prélevé en milieu naturel a connu une augmentation de 6,1%, passant de 289,3 millions à 307,1 millions de mètres cubes cette année. Une hausse notamment favorisée par celle de la capacité de production journalière d'eau potable de la SODECI, qui a augmenté de 13% sur l'année 2020, en passant de 1,02 à 1,16 million de mètres cubes par jour.

En retour, elle a franchi la barre des 300 millions de mètres cubes d'eau potable produite, pour se situer à 302 814 millions de m3 en 2020 ; une hausse de 6,2% par rapport à 2019 où le niveau de production s'élevait à 285 millions de mètres cubes. Ces efforts se sont ressentis dans une amélioration du rendement interne des usines de production d'eau, passé de 98,5% à 98,7%.



+300
millions de mètres cubes d'eau potable produite en 2020

Tableau de Production et de distribution d'eau potable

	2018	2019	2020
Eau brute usines (millions de m³)	267 479 633	289 350 031	307 122 167
Eau traitée usines (millions de m³)	263 558 989	285 096 000	303 103 975
Total eau produite (millions de m³)	263 558 989	285 096 000	302 814 975
Rendement interne des usines de production d'eau (%)	**98,5**	**98,5**	**98,7**

Consommation d'eau potable à usage domestique et industriel

Les 2 principaux postes de consommation d'eau potable de la SODECI sont la consommation des sièges, agences et bureaux, ainsi que celle des usines de production d'eau. Soit un volume total de 4,8 millions de mètres cubes consommés en 2020, contre 4,1 millions l'année précédente.

La consommation d'eau des sièges, agences et bureaux s'est réduit de 4% pour s'établir à 185 milles mètres cubes en 2020, soit un ratio de 66 mètres cube par collaborateur de la SODECI et par an.

Celle des usines de production d'eau s'est accrue de 18% passant de 3,9 à 4,6 millions de mètres cube en 2020.

Tableau d'évolution de la consommation d'eau de SODECI

	2018	2019	2020
Consommation d'eau des sièges, agences, bureaux (m3)	202 889	193 157	184 964
Consommation d'eau des usines de production d'eau(m3)	3 921 644	3 893 569	4 598 534
Total	**4 124 533**	**4 086 726**	**4 783 498**

4.2.2 Maîtriser notre consommation d'énergie électrique

Optimisation des actions d'efficacité énergétique mises en œuvre dans la production et le transport d'eau potable

La consommation d'énergie de SODECI se compose essentiellement de sa consommation d'électricité et de carburant.

La consommation électrique totale se répartit en 3 principaux postes, pour 1 402 contrats d'abonnement CIE, composés à 95% d'abonnements moyenne tension (HTA) : Consommation des sièges, agences, bureaux ; des ouvrages d'assainissement ; des ouvrages de production et de distribution d'eau.

Cette consommation est en hausse de 2,1% par rapport à 2019 pour s'établir à 229 GWh en 2020. Ce qui traduit l'optimisation des actions d'efficacité énergétiques mises en œuvre, lorsque l'on compare cette hausse à celle du volume d'eau potable produit et transporté.

Consommation électrique des ouvrages exploités

Le plan d'optimisation de cette consommation énergétique mis en œuvre depuis 2018 se poursuit avec succès au travers de ses 3 axes : suivi des factures d'électricité, optimisation des consommations énergétiques des forages d'Abidjan, renouvellement progressif des moteurs de vieilles générations par des moteurs à basse consommation.

La consommation des forages qui alimentent Abidjan représente près de 45% de la consommation globale d'électricité de la SODECI. Au total 90% d'entre eux ont fait l'objet d'un audit de diagnostics énergétiques et hydrogéologiques, pour identifier et mettre en œuvre des mesures d'optimisation (renouvellement de groupes électropompes, de forages, régénération, etc.). Il s'avère que les 2/3 des groupes électropompes sont obsolètes, avec une moyenne d'âge supérieure à celle de 7 ans recommandées.

Sur les 114 groupes électropompes qui devraient être renouvelés et/ou à adaptés aux caractéristiques de leurs forages, 37% (42 groupes électropompes) ont déjà été renouvelés ou adaptés, avec pour résultat une réduction globale du Wh/m3 de 23%.

Dans cette démarche de renouvellement progressif des moteurs de vieilles générations par des moteurs à basse consommation d'énergie, les groupes électropompes des deux sites pilotes de Zone Est et Bouaké Kan ont été renouvelés par des équipements dotés de moteurs IE4, efficients sur le plan énergétique. Les choix d'installation retenus pour les deux sites sont les suivants : montage avec un démarreur pour Bouaké Kan ; pilotage par variateurs de vitesse pour l'usine de Zone Est.

Consommation électrique des bâtiments

La consommation du siège, des agences et bureaux a connu une baisse de 5%, passant de 6,37 GWh à 6,05 GWh, malgré les effets du Covid-19 sur leurs usages. La consommation des ouvrages d'assainissement a connu une sensible hausse de 5,8%, pour s'établir à 1,8 GWh, reflétant en partie l'évolution de ces ouvrages. L'amélioration de ces consommations reste une cible pour la SODECI ; l'essentiel des efforts étant concentrés sur les postes les plus énergivores du réseau technique.

	2018	2019	2020
Consommation d'énergie électrique des sièges, agences, bureaux (GWh)	5,80	6,37	6,05
Consommation d'électricité des ouvrages d'assainissement (GWh)	1,4	1,7	1,2
Consommation d'électricité des ouvrages de production et de distribution d'eau (GWh)	**195**	**216**	**221**

4.2.3 Maîtriser notre consommation de carburant

La consommation totale de carburant se compose de celles des groupes électrogènes de secours (Gasoil / diesel oil) et des véhicules d'exploitation (Essence/Diesel).

La consommation des groupes électrogènes de secours a considérablement baissé en 2020, passant de 79 000 L à 23 627 L. Cette baisse est essentiellement liée à la pandémie de Covid-19.

Celle des véhicules d'exploitation a également baissé de 20% pour les véhicules diésel, à 1,5 million de litres, lorsque celle des véhicules essence a reculé de 23% pour s'établir à 217 milles litres. La baisse de la consommation de carburant des véhicules en 2020 est consécutive à la limitation de certaines activités nécessitant des déplacements, depuis l'apparition de la COVID.

	2018	2019	2020
Consommation Gasoil / Diesel Oil des groupes électrogènes de secours (L)	55 000	79 000	23 627
Consommation Diesel des véhicules (L)	1 624 519	1 883 171	1 498 846
Consommation Essence/Super des Véhicules (L)	**337 567**	**349 393**	**217 403**

4.2.4 Réduire les pertes sur le réseau d'eau potable

891
fuites invisibles sur le réseau sont détectées et réparées

Le problème des pertes d'eau sur le réseau est une problématique commune à toutes les entreprises du secteur de l'eau potable. Les rapides changements que connait la Côte d'Ivoire, tels que la croissance démographique, le développement économique, l'urbanisation entrainent une forte exploitation des ressources hydriques et des infrastructures d'approvisionnement en eau potable.

Ces volumes d'eau perdus sur les réseaux de distribution sont des pertes réelles que la SODECI entend réduire de son mieux. Les pertes techniques sont liées à la configuration du réseau, d'autres sont accidentelles, liées à des aléas sur le réseau : casses, fuites, etc. Tandis que les pertes administratives ont lieu chez les consommateurs, résultant de gaspillages ou de défauts dans leurs installations entraînant des fuites.

La réduction des pertes en eau et la gestion de la pression en particulier peuvent jouer un rôle important pour l'amélioration de cette situation. La gestion des pressions sur le réseau permet de détecter les fuites pour les réparer à temps. Des équipes de maintenance, avec l'appui du call center, réalisent des assistances 24h/24 pour intervenir au plus vite lorsque des fuites sont signalées par les consommateurs.

Les efforts continus de la SODECI se sont poursuivis en 2020. Les recherches de fuites ont été réalisées sur 2 301 km du réseau de transport et distribution d'eau potable, permettant de détecter et de réparer 891 fuites invisibles sur le réseau.

La distance de linéaire du réseau observé a baissé de 29,9% en 2020 par rapport à l'année précédente, notamment en raison de difficultés imputables à la crise sanitaire et des mesures de protection prises par le gouvernement : couvre-feu, restriction des déplacements, etc.

Toutefois, ces recherches ont permis de réduire l'indice linéaire de fuites en 2020, avec seulement 0,39 fuites détectées par kilomètre, soit une amélioration de 30,4% par rapport aux performances de 2019, quand bien même la distance du réseau investiguée a diminué de 29,9% par rapport à cette même année.



Recherche de fuite sur le reseau eau potable

4.3. Maitriser nos rejets

4.3.1 Maitriser nos rejets (déchets, effluents, polluants atmosphériques, autres émissions)

Pour la SODECI, maitriser l'impact des rejets directs sur l'environnement est un enjeu majeur de Développement Durable.

Au niveau de l'assainissement

Les industriels ne procèdent pas systématiquement au traitement de leurs rejets.

Concernant la surveillance des eaux usées, le plan de surveillance en 2020, est semblable à celui de 2019 au niveau des trois campagnes d'analyses et des paramètres physico-chimiques recherchés.

Sur un total de 22 points de prélèvements sur le réseau d'assainissement, 10 points de rejets directs ont été réalisés dans les communes de Yopougon, Attécoubé, Cocody et Marcory.

L'objectif final étant de protéger la santé des collaborateurs et des usagers ainsi que lutter contre la pollution de l'environnement.

Examen des résultats : sur un total annuel de 32 analyses des rejets d'eaux usées des industriels dans le milieu naturel, on constate un taux de conformité de 0 % en 2020. Les principaux paramètres hors normes suivants : DBO5, DCO, MES, NTK, huiles et graisse, Aluminium, et hydrocarbures totaux.

Dans ce contexte, la SODECI en collaboration avec l'ONAD a décidé la mise en œuvre d'un plan d'actions qui vise à :

1. *La mise en œuvre d'un plan d'action sur les rejets des industriels dans le réseau d'assainissement de SODECI avec pour finalité la signature de conventions de déversement spécial ;*
2. *La mise en place d'une surveillance des postes de dépotage actuellement sous la responsabilité de l'ONAD ;*
3. *La construction de stations d'épurations dans les zones de rejets directs identifiées dans le cadre de l'actualisation du schéma directeur de l'assainissement et du drainage du district d'Abidjan à l'horizon 2030.*

Au niveau de l'eau potable

Les rejets d'eaux issus des usines de production font l'objet d'analyses. Ces analyses sont conformes à la règlementation ivoirienne.



Les analyses des rejets d'eaux issus des usines de production sont conformes à la règlementation ivoirienne

4.3.2 Renforcement du processus de gestion des déchets industriels

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

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

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

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

Évolution de la quantité de déchets produits

Indicateurs		2018	2019	2020
Déchets industriels banals (t)	Quantité de déchets industriels assimilés à des ordures ménagères produits par les entités industrielles	155,45	178,38	327,40
Déchets spéciaux liquides (m3)	Quantité de déchets liquides (huile usagée, HVO/DDO usagé, eaux usées ...) présentant un risque pour l'environnement et la santé humaine produits par les entités industrielles (usine de production d'eau potable)	0	0	0
Déchets spéciaux solides (t)	Quantité de déchets solides (filtres usagés, chiffons et graviers souillés, produits chimiques, batteries usagées...) présentant un risque pour l'environnement et la santé humaine produits par les entités industrielles (usine de production d'eau potable,) pendant la période de reporting.	43,64	68,77	112,59

Les évolutions en 2020 s'expliquent par l'amélioration du captage des déchets sur les sites de SODECI.

4.3.3 Gestion des déchets papiers

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

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

En 2020, le volume de confettis a représenté 4 tonnes, soit une baisse de 19,04% par rapport à 2019.

La COVID a occasionné la baisse de présence sur les lieux de travail. L'option ''télétravail'' a plus été utilisée, d'où une baisse en consommation de papier pour la bureautique.

4.4. Intégrer les enjeux du changement climatique

4.4.1 Projet CANADA : Efficacité Énergétique

En partenariat avec l'ambassade du CANADA en Côte d'Ivoire, La SODECI s'est engagée dans un processus d'efficacité énergétique avec Audace Technologies Inc., une compagnie canadienne spécialisée dans l'ingénierie, l'approvisionnement et le déploiement de solutions innovantes d'énergie renouvelable.

Cette collaboration qui vise à réduire les coûts d'électricité, est née au mois d'avril 2020 entre les deux compagnies qui ont exprimé l'intérêt de collaborer afin d'alimenter en énergie solaire les stations de pompage de l'Assainissement et les unités de traitement d'eau potable de la SODECI.

Un site pilote sera réalisé en 2021 et les résultats seront soumis au Conseil d'Administration avant de développer cette approche.

4.4.2 Réduire nos émissions de gaz à effets de serre

La consommation d'énergétique fossile mondiale augmente fortement d'où un grand rejet de CO2 dans l'air. La surveillance de ces rejets de CO2 dans l'air devient donc primordiale pour préserver la bonne santé de la planète. Un enjeu climatique pour limiter le réchauffement de la planète.

Pour les entreprises, la réduction des gaz à effet de serre (GES) dus à leur activité est gage de bonne gouvernance et une nécessité pour parvenir à une économie propre.

Dans le but de réduire ses émissions, la SODECI a procédé à :

- ***l'identification et à la mesure de ses émissions GES à partir des audits diagnostiques réalisés sur les forages qui alimentent la ville d'Abidjan ;***
- ***la mise en œuvre de mesures d'optimisation (renouvellement de groupes électropompes de forage, régénération, etc.);***

L'audit a permis de mettre en évidence un total de 114 groupes électropompes à renouveler et/ou à adapter aux caractéristiques de leurs forages.

Les actions engagées au titre de l'année 2020 sont présentées dans le tableau ci-dessous :

Actions identifiées	Nombre de forages concernés	Niveau de réalisation	Observations
Renouvellement des forages défectueux	7	35 (43%)	3 forages renouvelés (Akandje, Zone nord et Filtisac)
Renouvellement de groupes électropompes vétustes	74	15 (20%)	Les réductions utilitaires obtenues varient de 6% à 15%
Adaptation des groupes électropompes aux caractéristiques des forages	40	27 (68%)	

En 2020, la SODECI a procédé au renouvellement ou à l'adaptation de 42 groupes électropompes, soit un taux de 37% des groupes identifiés.

La réduction globale du Wh/m3 obtenue sur les 42 premiers forages est de 23% prouvant ainsi l'efficacité de ces actions.

La SODECI projette en 2021, de renouvéler ou d'adapter 40 autres groupes pour atteindre 72% du taux de réalisation de cette action.

Evolution des GES de 2018 à 2020

	2018	2019	2020
Emissions de GES (tCO2)	96 141	106 877	107 225

92% des GES sont liés à la consommation des ouvrages de production.

Les actions conjuguées d'efficacité énergétique ont permis de stabiliser la consommation d'électricité des unités de production qui démeure autour de 221 GWh, malgré la mise en service d'une dizaine de nouvelles unités de production.



Usine de reprise de Port Bouet

05

RENDRE ACCESSIBLE LES SERVICES ESSENTIELS ET CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT LOCAL

21 nouvelles localités desservies

+198 000 abonnés eau potable

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.

Elle s'emploie 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.

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.

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.

Notre création de valeur

Notre stratégie contribue à répondre aux Objectifs de Développement Durable



5.1. Partenariat public-privé : Améliorer notre performance d'exploitation

5.1.1 Production d'eau potable

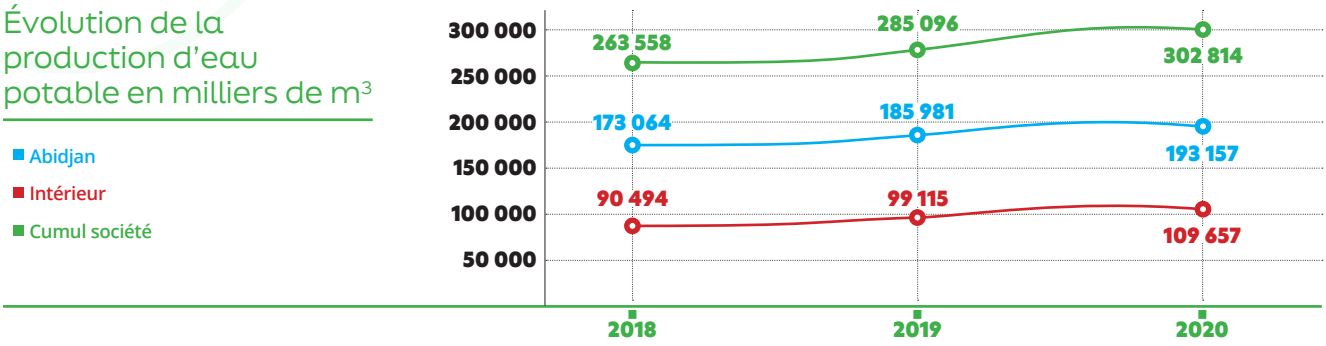
Services eau potable

+ 6%
du volume d'eau potable produit par rapport à 2019

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

En 2020, la SODECI a produit 302,8 millions de m3 d'eau potable, contre 285,1 millions de m3 en 2019, soit une hausse de 6,2%.

Évolution de la production d'eau potable en milliers de m³



A Abidjan, le taux de croissance de la production d'eau potable est en hausse de 17,7 millions de mètres cubes, soit une augmentation de 3,9% par rapport à 2019, résultant principalement :

- *De la mise en service d'une nouvelle usine pour le renforcement de la production de la zone nord est (Usine de St Viateur) de la commune de Cocody ;*
- *Du renouvellement des forages de Filtisac et d'Abatta.*
- *De la sécurisation électrique de l'alimentation de certaines usines en installant des groupes électrogènes.*

A l'intérieur du pays, il s'améliore également, avec une appréciation de 10,5 millions de m3, soit une hausse de 0,6% par rapport à 2019, principalement grâce :

- *A la mise en service de nouvelles infrastructures pour faire face aux besoins des populations notamment dans les Directions Régionales d'Abengourou, Basse Côte, Korhogo, Sud Est.*
- *Aux actions de maintenance pour améliorer la disponibilité des installations existantes.*

Évolution du patrimoine affermé

En 2020, 21 nouvelles localités ont été desservies par le réseau d'eau potable grâce à 21 centres de production supplémentaires et 2 nouveaux centres SODECI.

4 nouvelles stations de production (Zambakro RPE, Tiassalé, Sinématiali, Bingerville) ont été mises en service et intégrées au patrimoine affermé ; 10 unités de traitement compact ont été mises en service en 2020 mais seront intégrées au patrimoine affermé en 2021.

Le parc des forages a été renforcé de 48 nouveaux ouvrages dont 17 à Abidjan et 31 à l'intérieur du pays. Par ailleurs, certains forages présentant un débit trop faible pour assurer le service, ont été renouvelés.

Le linéaire du réseau de distribution a augmenté de 553 km dont 118 km pour la ville d'Abidjan et 435 km pour l'intérieur du pays. A Abidjan, ce renforcement réalisé dans le cadre du projet d'Amélioration des Performances Techniques et Financières (APTF) du secteur de l'eau, concerne les sous-quartiers des communes de Port-Bouët, Yopougon, Attécoubé, Abobo, Cocody et Anyama.

Évolution des clients

Tableau de l'évolution des clients

Clients (nombre)	2018	2019	Actu 2 2020	2020	Var 20/19 (nombre)
Abidjan	534 920	583 597	669 399	698 239	114 642
Intérieur	620 799	671 433	733 936	755 735	84 302
Cumul société	**1 155 719**	**1 255 030**	**1 403 335**	**1 453 974**	**198 944**

Le nombre de clients à fin Décembre 2020 est de 1 453 974 soit une augmentation de 16% comparé à 2019.



+198 000
abonnés eau potable en 2020

ABIDJAN

Le nombre de clients s'affiche à 698 239, en hausse de 20% par rapport à 2019. Cette évolution est due :

- ***> Au succès du projet APTF ;***
- ***> Aux résultats positifs de la lutte contre la fraude ;***
- ***> Aux campagnes promotionnelles de branchements.***

INTERIEUR

Le nombre de clients est de 755 735 contre 671 433 en 2019, soit une hausse de 13%. Il augmente à la suite des campagnes promotionnelles organisées par les Directions Régionales et des programmes de branchements sociaux mis en œuvre dans le cadre du renforcement de la production.

Améliorer la desserte en eau potable : cas de la ville de Bouaké

La situation de pénurie d'eau potable, suite au tarissement du barrage de la Loka occasionné par les grandes sécheresses de 2016 à 2018, qu'a connu la ville de BOUAKE s'est aujourd'hui normalisée.

En attendant la fin des travaux de la jonction entre Bouaké et le lac de KOSSOU, les actions conjuguées de la SODECI et des autorités municipales et coutumières ont permis de stabiliser la capacité de production de la ville faisant passer en cette année 2020 à 1200 m3/j la capacité de production du barrage de la Loka.

En effet les actions de sensibilisation des riverains du lac sur l'adoption de comportements éco-responsables, l'interdiction des activités des sablières sur les différentes rivières qui alimentent le bassin versant de la Loka, l'intensification de la lutte contre les fuites et la fraude sur le réseau, ont contribué à améliorer considérablement la desserte en eau de la ville à la grande satisfaction des populations.

Dans l'attente de la résolution complète du problème, la SODECI par la mobilisation de plusieurs camions citernes sur le terrain, le renforcement des capacités de production de la ville par la création d'une dizaine de forages dans la ville et l'amélioration de son système de communication, se tient prête à affronter tout éventuel manque d'eau lié à la sécheresse.

Ces différentes actions de prévention permettront à SODECI d'atténuer les souffrances des populations face aux effets de la rudesse des saisons sèches que connait la ville depuis ces dix dernières années.



Station LOKA BOUAKE

SODECI s'assure de la desserte en eau potable dans le District d'Abidjan

La SODECI étant engagée à garantir l'accès de tous aux services d'alimentation en eau et d'assainissement, son Directeur Général est allé sur le terrain en compagnie du Ministre de l'Hydraulique, successivement à M'Badon village, Micao, Anonkoua-Kouté, Adjahui Coubé à Port-Bouët et Mossikro dans la commune d'Attécoubé pour s'assurer de l'effectivité des travaux dans les zones pilotes de la commune d'Abidjan, lors de la célébration de la fête de l'eau.

En effet, la SODECI continue ses efforts dans la mise en œuvre du Programme "Eau Pour Tous" (PEPT), initié par l'Etat pour permettre aux populations à faibles revenus de bénéficier de l'eau potable. Le Gouvernement, dans le cadre de ce projet, subventionne les compteurs d'eau qui reviennent à 10.000 FCFA aux ménages au lieu de 167.000 FCFA.

Au total, 27.000 branchements ont été réalisés, soit 300.000 personnes qui ont bénéficié du programme au cours du mois d'octobre 2020. Ce projet, dénommé **"Amélioration des Performances Techniques et Financières du secteur de l'eau potable"** (APTF), d'un coût de 44,9 milliards de francs CFA, vise 155 sous-quartiers qui n'ont pas accès à l'eau potable. Il impactera directement 1,6 million de personnes. Cette initiative qui s'inscrit dans le cadre du Programme Eau Pour Tous, permettra de renforcer la capacité de desserte en eau potable par la pose de plus de 800 km de réseaux de distribution.

Ce programme aura un impact positif sur la qualité de vie des populations d'une part et d'autre part, améliorera les ratios de facturation et d'encaissement à Abidjan.



Travaux d'installations de conduite d'eau potable

5.1.2 Services d'assainissement

Évolution de la gouvernance

Un contrat d'affermage de l'entretien et l'exploitation des réseaux et ouvrages d'assainissement et de drainage de la ville d'Abidjan a été signé entre l'Etat de Côte d'Ivoire et la SODECI. Le nouveau contrat en attente de signature, intègre une plus grande responsabilité de la SODECI dans l'entretien et de maintenance, avec de nouveaux indicateurs de performances opérationnelles assortis de pénalités en cas de non atteinte des objectifs fixés.

Afin de mieux répondre aux exigences de l'Office Nationale de l'Assainissement et Drainage (ONAD) et de se préparer à la conformité aux exigences opérationnelles du nouveau contrat, la SODECI a poursuivi les efforts de réorganisation entrepris en 2019 avec la création de 02 Sous-Directions (Sous-Direction Exploitation et Sous-Direction Maintenance à la Direction Adjointe de l'Assainissement. Au second semestre 2020, une Sous-Direction des clients regroupés fut également créée au sein de la Direction Adjointe des Grands Comptes.

Évolution des abonnés assainissement

L'assainissement de la ville d'Abidjan est un défi permanent, compte tenu de l'évolution de l'urbanisation : le volume total de client s'établit à 698 239 pour l'année 2020, en hausse de 19,6% par rapport à 2019. Le nombre de client assainissement raccordé a pu croitre de 13,3%, pour s'établir à 377 049 au 31 décembre 2020, tandis que celui des clients raccordables augmente également de 19,6% pour s'établir à 13 965.

+19%
abonnés assainissement en 2020

Les efforts de raccordement des clients au réseau d'assainissement se mesurent en volume de clients raccordables. Le volume de clients non raccordés en 2020 reste égal à celui mesuré en 2019 (35,7% du volume total des clients raccordables).

Toutefois, le nombre de clients non raccordables au réseau assainissement s'est accru de 28,45% en 2020, pour s'établir à 307 225, représentant maintenant 43,9% du volume total des clients raccordés, raccordables et non raccordables. Ce volume illustre à lui seul les efforts sectoriels devant être entrepris par toutes les parties prenantes de l'assainissement de la ville d'Abidjan.

Travaux significatifs

Malgré un contexte dû à la pandemie à CORONA virus, différents travaux ont été réalisés par la SODECI.

Au titre de l'entretien de ce réseau, la SODECI a pu procéder au curage de 322 km de réseau enterré, soit une baisse de 479 mètres par rapport à l'année 2019. Parallèlement, le taux de disponibilité des stations s'est établit à 97,5% pour l'année 2020, en légère baisse de 0,7%, du fait de la mise à l'arrêt de la station de désodorisation de Port-Bouët, dû à l'effondrement de la conduite située en aval.

En février 2020, la conduite à l'aval de la station de désodorisation s'étant effondrée, il en avait résulté l'arrêt du refoulement de la station Digue Koumassi.

Cette usine de prétraitement des eaux usées de la ville d'Abidjan est indispensable à leur désodorisation et leur traitement avant évacuation de ces effluents en mer par un émissaire. La conduite de refoulement a été remise en fonctionnement à partir d'octobre 2020.

Le réseau assainissement a également fait l'objet :

- ***d'une réhabilitation de 369 mètres linéaires de conduites d'eaux usées ;***
- ***de pose de 490 mètres linéaires de nouvelles canalisations d'eaux usées dans les communes de Yopougon et Cocody ;***
- ***d'installation d'une nouvelle station de pompage dans la commune de Yopougon et une autre réhabilitée dans la résidence du Président de la République à la Riviera Golf.***

Enfin, au titre de la mise en œuvre du programme de travaux prioritaires du Schéma Directeur d'Assainissement et de Drainage du District d'Abidjan, le ministère en charge de l'Assainissement et de la Salubrité a obtenu des fonds au titre du Contrat de Désendettement et de Développement (C2D) pour financer des travaux de mise en conformité des ouvrages et équipements du programme prioritaire d'assainissement et de drainage du District d'Abidjan. Les progrès enregistrés au titre de ce programme au 31 décembre 2020 sont :

Un taux d'avancement global de 43% pour le lot 1 de Réhabilitation de 11 stations de pompage d'eaux usées et la construction de 4 nouvelles stations de pompage d'eaux usées ;

- ***Un taux d'avancement global de 76% pour le Lot 2 : Réhabilitation et construction de réseaux eaux usées et eaux pluviales ;***
- ***Taux d'avancement global de 10 % pour le lot 3 portant réhabilitation de la station de prétraitement DIGUE KOUMASSI ;***
- ***Mise à niveau et adaptation de sept stations majeures du système d'assainissement de la ville d'Abidjan.***

5.1.3 Garantir les exigences de santé publique

Une eau de qualité irréprochable aujourd'hui et demain

La protection de la santé et de la sécurité des consommateurs implique la fourniture des produits et services sûrs, ne présentant aucun risque pour la santé lorsqu'ils sont consommés dans le cadre de l'utilisation prévue.

SODECI assure la fourniture d'une eau potable conforme aux critères de potabilité physicochimiques et microbiologiques. Elle effectue à cet effet un ensemble de contrôle continu 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).

Le plan de surveillance est réalisée en se basant sur les directives de l'OMS pour l'eau de boisson, la structuration et l'état des réseaux de distribution 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.

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 : 2018, 2019 et 2020.

Taux de conformité microbiologique de

95%

Bilan de surveillance des eaux

Analyses microbiologiques

Evolution des taux de conformité microbiologique Eau traitée et Distribuée

	2018	2019	2020
Taux de conformité microbiologique (%)	95	95,8	95,3
Nombre d'analyses microbiologiques (SODECI)	6 405	6 632	8451
Taux de conformité microbiologique - Abidjan (%)	97,4	95,9	94,1
Taux de conformité microbiologique - Intérieur (%)	92,4	95,7	96,3

Le taux de conformité microbiologique reste stable autour de 95% sur les trois dernières années. En 2020,

le nombre d'analyses bactériologiques a augmenté de 27% par rapport à 2019.

Cela est dû essentiellement à :

- ***L'augmentation des points de contrôle lors de la révision de la directive de surveillance des eaux pour tenir compte des zones de desserte ;***
- ***Aux demandes d'analyses hors plan (désinfection des nouveaux réseaux, demandes clients) ;***
- ***Au raccordement de nouveaux villages sur des réseaux desservis par des stations à traitement simple.***

Analyses physico-chimiques

Evolution des taux de conformité physico-chimique Eau distribuée

	Paramètres	2018	2019	2020
Taux de conformité physico-chimique (%)		90,1	86,7	90,2
Nombre d'analyses physico-chimiques (SODECI)		80 260	80 397	102 715
Taux de conformité physico-chimique - Abidjan (%)	pH	87	79	85
	Chlore	97	97	99
	Turbidité	97	98	99
Taux de conformité physico-chimique - Intérieur (%)	pH	93	91	92
	Chlore	99	98	99

On enregistre une hausse du nombre d'analyses physico-chimique (27%) par rapport à 2019.

Cette évolution est le résultat d'un suivi permanent à l'aide des analyseurs en continu. L'exploitation de ces équipements a amélioré la capacité de détection des dysfonctionnements (alertes) et par conséquent la célérité dans leur correction.

Le taux de conformité est en hausse de 3,5% par rapport à 2019.

L'expérimentation en cours de Kits autonomes de désinfection sur certaines unités, permettra à terme d'améliorer le taux de conformité du chlore sur celles-ci.

L'expérimentation sur les filières de traitement réussie à Yamoussoukro avec le nouveau coagulant (le Sudfloc) en remplacement du sulfate d'alumine, qui permet de maîtriser le pH et limiter les ré-floculations dans le réseau se poursuivra sur d'autres stations à traitement complet selon un plan de réalisation qui est en cours d'élaboration.

5.1.4 Améliorer le temps d'intervention sur le réseau primaire

Garantir l'approvisionnement continu en eau potable aux populations représente un enjeu majeur pour la SODECI. Pour cela, elle travaille à améliorer son temps d'intervention de maintenance sur le réseau pour rétablir les conduites en cas de panne.

En 2020, plusieurs dommages sur le réseau avec des ruptures de conduites ont été enregistrés. 50% des incidents ont été liés à la réalisation de grands chantiers de voirie.

Afin d'améliorer le niveau de service, la SODECI a revu ses objectifs en termes de délais d'intervention, pour

répondre aux différentes problématiques de réseau à traiter et réduire ainsi les volumes d'eau potable perdus.

Plusieurs actions ont été initiées dans ce sens :

> ***L'acquisition des équipements et outils plus adaptés permettant d'accélérer les interventions :***
> ***L'amélioration de l'organisation des équipes :***

Tableau des indicateurs de la maintenance du réseau primaire Abidjan

Indicateurs de suivi de l'activité maintenance Abidjan	Fin 2018		Fin 2019		Fin 2020		Objectif 2020
	Nbre	réalisé	Nbre	réalisé	Nbre	réalisé	
Nombre de casses réseau primaire	10	100%	16	100%	34	100%	
Nombre de fuites réseau primaire	25	100%	36	89%	43	100%	
Temps moyen d'isolement des casses en heure		4,38		2,21		1,68	3H
Temps de réparation des casses et fuites réseau primaire en heure		3,7		3,76		5,10	6H

En 2020, la SODECI a enregistré 34 ruptures de canalisation et 43 fuites sur le réseau primaire. Le temps de réparation des incidents se situe à 5,10 h en 2020.

Pour 2022, l'objectif est d'atteindre un temps de réparation de 3,5h.

5.1.5 Contribuer aux travaux sur le réseau

La SODECI collecte des taxes auprès de ses clients pour le compte de l'Etat. Ces taxes alimentent le Fonds National de l'Eau (FNE) et le Fonds de Développement de l'Eau (FDE). Elles sont destinées au règlement du service de la dette des emprunts contractés par l'Autorité Affermante.

Travaux sur le Fonds de Développement

Au cours de l'année 2020, la SODECI a reçu 59 commandes de travaux de l'ONEP d'un montant cumulé de 7 milliards de FCFA HT.

Par ailleurs, 10 chantiers programmés dans le cadre du plan annuel de travaux 2019 d'un montant global de 2,4 milliards de FCFA HT, ont été lancés cette année.

La totalité des travaux engagés en 2020 sur le FDE représente un chiffre d'affaires de 8,5 milliards de FCFA HT, contre 4,5 milliards de FCFA HT en 2019.

Travaux d'entreprise

Au total, 16 commandes ont été reçues au cours de l'année 2020 pour les travaux de déplacement de réseaux de distribution dans le cadre des travaux routiers et les travaux de pose des stations compactes de traitement (UCD) pour un montant de 4 milliards de FCFA HT contre 3 milliards de FCFA HT en 2019.

5.1.6 Lutter contre la fraude sur le réseau d'eau potable

L'impact du manque à gagner pour le secteur de l'eau potable est estimé à 23 milliards de FCFA.

En effet, environs 30% de l'eau produite, n'est pas facturée aux clients consommateurs (fuites, fraudes, etc.).

Engagée avec le ministère de l'Hydraulique qui a pris à bras le corps la résolution de ce problème à travers le projet APTF lancé le 08 Mai 2020, la SODECI lutte contre les fraudeurs sur l'eau potable qui dégradent, non seulement la qualité de l'eau, mais aussi les résultats de l'entreprise.

Cette lutte est pilotée par la Direction Centrale de Lutte contre la Fraude (DCLF).

À la suite de la période de sensibilisation, une brigade d'enquête a été créée. Environ 200 enquêteurs ont été recrutés, formés au Centre des Métiers de l'eau et déployés dans toutes les Directions Régionales depuis le 02 juin 2020. Mais l'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire de la COVID-19 et les troubles électoraux qui ont perturbé la mise en œuvre optimale des opérations de contrôle.

Le bilan des activités de la DCLF à fin décembre 2020 a permis l'interpellation de :

- ***79 revendeurs ayant réalisés des réseaux frauduleux pour distribuer et commercialiser l'eau aux populations ;***
- ***1 382 receleurs qui bénéficient de piquages directs sur le réseau de distribution d'eau sans aucun contrat avec SODECI ;***
- ***649 clients SODECI pris en faute.***

Le tableau ci-après synthétise les résultats obtenus en 2020.

Unités		30/06/2020 31/12/2020	
Interpellations	Personnes	609	2 116
Facturation	Km3	560	1 710
Encaissement (amendes)	MFCFA	366	904
Demande de branchements	-	27 615	36 524

Pour les échéances 2021, la SODECI entend :

- ***Intensifier les opérations dans les quartiers périurbains où se trouve la fraude massive organisée par les responsables des réseaux de fraude ;***
- ***Intensifier également les opérations dans les quartiers structurés et dans les zones éligibles à l'APTF ;***
- ***Organisées plus de séances de sensibilisation des populations ;***
- ***Former les contrôleurs d'origine CIE sur l'eau ;***
- ***Contrôler la fiabilité du relevé des index et des anomalies par les AZ ;***
- ***Effectuer le relevé contradictoire des index dans des zones ciblées ;***
- ***Corriger les anomalies collectées ;***
- ***Accentuer le contrôle sur les présomptions de malversation à l'APTF.***

5.2. Servir les consommateurs

5.2.1 E-agence

La SODECI a amorcé sa transformation digitale. Afin d'améliorer la satisfaction de sa clientèle, la SODECI a opté pour la digitalisation du parcours client à travers la création d'une agence virtuelle, la **e-agence**.

L'augmentation des demandes de fourniture en Eau Potable (branchement-abonnement, abonnement) et les sollicitations clients, entrainent l'engorgement des agences commerciales (plateau commercial et caisses) impactant ainsi la qualité de service; Ce projet vise, à faire face à cette augmentation de demandes de services en offrant à la clientèle une autre alternative en s'assurant du respect des délais tout en maintenant un niveau de qualité de service optimal.

Le développement d'une agence virtuelle (site web et application mobile) permettra au client d'avoir accès aux principaux produits-Eau potable et Assainissement- et services de la SODECI, 24/7, sans contrainte de lieu, à travers des outils digitaux (smartphone, tablette ou ordinateur). La e-agence sera donc un levier permettant d'améliorer l'expérience client digitale.

La e-agence offre une multitude de fonctionnalités, afin de « simplifier la vie » du client :

> ***L'accès aux informations clientèle***

> ***L'accès aux informations sur les activités du réseau de distribution d'eau potable :***

- ***Dépannage***
- ***Travaux programmés entrainant l'interruption de la fourniture de l'eau***

> ***L'initialisation d'une demande :***

- ***Branchement-abonnement***
- ***Abonnement***
- ***Mutation***
- ***Résiliation***

> ***Le suivi de l'évolution du traitement des demandes***

> ***Les réclamations et suggestions***

> ***La simulation de factures***

> ***La consultation, le téléchargement et les éditions de factures ou devis***

> ***Le téléchargement et l'impression de reçu de paiement***

> ***Les paiements des factures et les règlements des demandes en ligne***

> ***La discussion avec un conseiller client***

5.2.2 Application Mobile

La SODECI, a mis en ligne une application mobile en 2017, SODECI Mobile, afin de fournir les informations clientèle ainsi que celles sur le réseau de distribution d'eau potable. En 2020, SODECI Mobile a enregistré 18.000 téléchargements.

SODECI Mobile informe les clients et usagers de la fourniture en Eau Potable sur les produits-Eau Potable et Assainissement- ainsi que les principaux services proposés par la SODECI.

La version 2 de l'application mobile, en développement, propose les fonctionnalités identiques à celles prévues sur la e-agence.

5.2.3 Centre de Relation Clientèle (CRC)



Très réactif aux messages.

Taux de réponse : 98% / Délai de réponse : 3 min

Afin de capter les sollicitations eau et assainissement de ses clients 24H/24 et 7J/7 en vue de répondre avec efficacité à leurs préoccupations aussi urgentes que diverses, la SODECI dispose d'un Centre de Relation Client équipé aux standards internationaux.

L'innovation apportée depuis Juillet 2020 est l'accessibilité du centre à partir des réseaux sociaux. Après 1 mois de fonctionnement de la cellule digitale, FACEBOOK a attribué le badge très réactif à la page officielle de SODECI avec comme performance un taux de réponse de 98% des sollicitions clients en 3 minutes.

Désormais, en plus de pouvoir joindre le Centre de relation client en composant le 175, les clients ont la possibilité d'interagir avec la SODECI, en :

- ***Ecrivant via Messenger sur la page officielle ou sur le profil SARA conseiller client ;***
- ***Ecrivant sur le numéro WhatsApp.***

Les statistiques obtenues pendant l'année 2020, montrent que le Centre de Relation Client de la SODECI est de plus en plus sollicité avec une augmentation générale de toutes les sollicitations captées par rapport à l'an dernier.

Ainsi nous enregistrons pour l'année 2020 :

- ***13 820 réclamations commerciales ;***
- ***12 893 réclamations dépannages assainissement ;***
- ***69 313 réclamations dépannages eau potable ;***
- ***69 724 autres types de sollicitations (demandes d'information, dénonciations de fraude, etc.)***

Soit un total de **165 750** sollicitations contre **151 796** en **2019**. La part des sollicitations sur le digital étant de **3 741**.

En plus du renforcement et de la réorganisation de l'effectif du Centre de Relation Client, c'est une équipe régulièrement formée, jeune, dynamique et apte à répondre aux sollicitations des clients 24h/24 et 7j/7 qui se relaie. Ce qui a eu pour conséquence une augmentation de 6% de la satisfaction générale portée par les clients par rapport à l'année 2019. 62% en 2019 contre 68% en 2020. L'enquête générale de satisfaction client montre que la raison principale de cette augmentation réside dans la facilité à joindre un conseiller clientèle.

5.2.4 SMS CLIENT

Afin d'améliorer l'information délivrée à ses clients, la SODECI s'est dotée d'une plateforme d'envoi de SMS.

Ce moyen de communication a pour avantage de personnaliser l'information et de la délivrer instantanément.

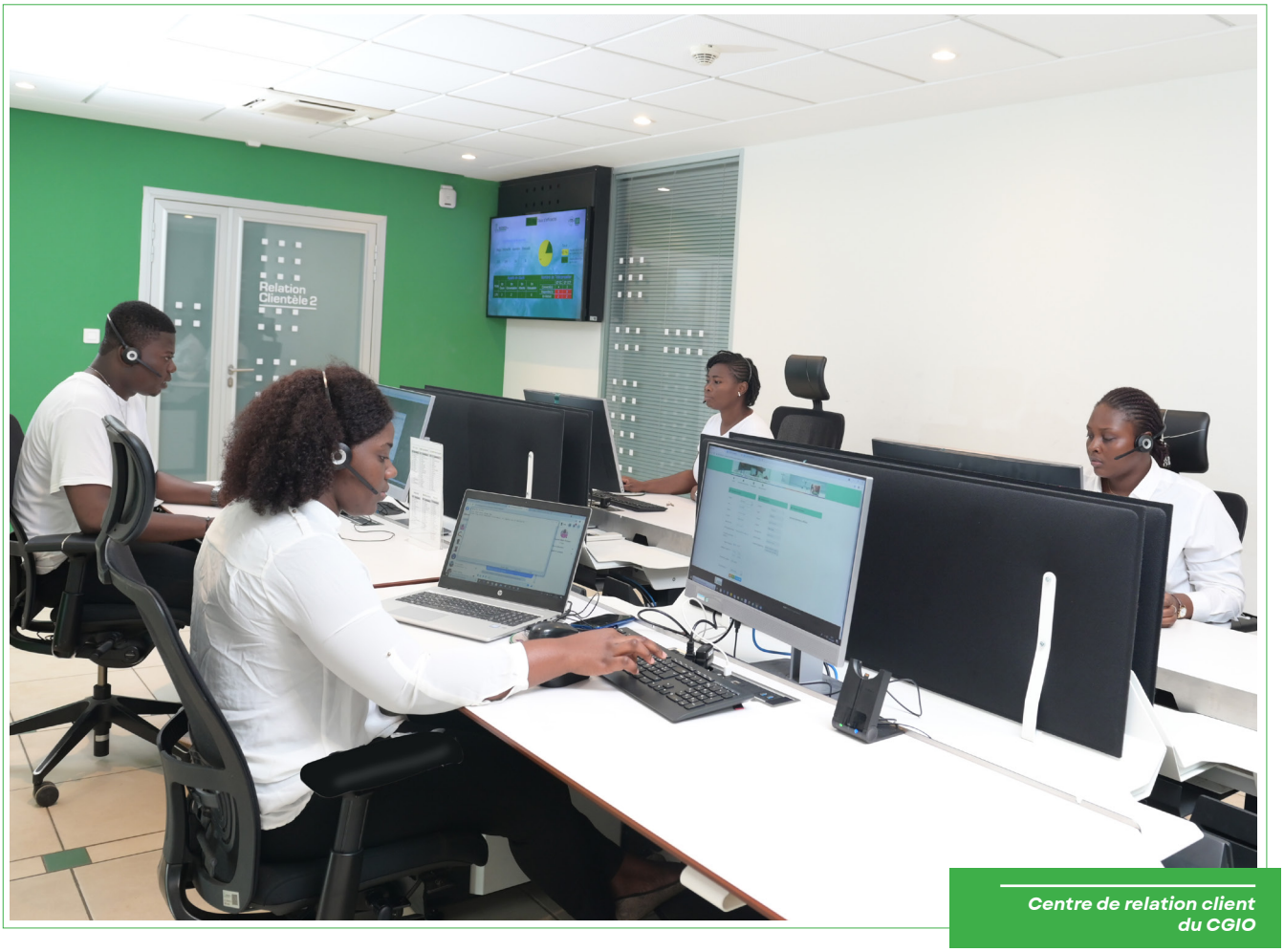
Le SMS est aujourd'hui **le canal de communication** le plus souhaité par les clients. En effet, l'enquête générale de satisfaction 2020 a démontré que **(99%)** des clients souhaitent être informés par ce moyen.

Au cours de l'année 2020, c'est plus d'un million de SMS qui ont été envoyé pour :

> ***Informer les clients sur des manques d'eau programmés ;***
> ***Sensibiliser sur la COVID et le port du masque obligatoire dans nos agences ;***
> ***Informer les clients sur les bonnes références à utiliser pour le paiement électronique de leur facture. Etc...***

Au cours de l'année 2021 cette plateforme sera davantage utilisée, notamment pour :

> ***Les éco gestes ;***
> ***L'émission de facture et les dates limites de paiement ;***
> ***La disponibilité du devis à l'issus d'une demande d'accès à l'eau potable ;***
> ***L'état d'avancement des réclamations, etc.***



Centre de relation client du CGIO

5.3. Etendre l'accès aux services essentiels

5.3.1 Branchements sociaux

Cette année, la SODECI a intensifié ses actions d'adduction d'eau au profit des populations ivoiriennes, même les plus reculées. Plusieurs localités ont donc bénéficié du raccordement au réseau public d'eau potable dans divers projets :

- ***Projet d'adduction d'eau potable de 12 villes lancé dans le département de Bouaflé***
- ***Le département de Bongouanou qui bénéficie d'un renforcement de son réseau d'eau potable***
- ***Les villes de Gagnoa et Sinfra bénéficient d'un projet d'adduction d'eau potable***
- ***etc.***

C'est donc au total 127 689 branchements sociaux qui ont été réalisés en 2020 sur toute l'étendue du territoire national, soit un accroissement de 48% par rapport à 2019.

5.3.2 Gestion des fuites

La SODECI a pour mission de fournir l'eau potable à toutes les populations sur toute l'étendue du territoire national. Pour lutter contre les pertes d'eau, SODECI a mis en place un service de recherche de fuites. Le périmètre de recherche de fuites s'est étendu en 2020. Le linéaire investigué est passé 2 283 km en 2019 à 2 301 km en 2020. Ainsi nous avons enregistré en 2020 une hausse de 39% des fuites par rapport à 2019.

La hausse enregistrée en 2020 est consécutive aux ruptures occasionnées par les travaux de voiries.

L'entreprise a initié un certain nombre d'actions pour inverser la tendance, notamment :

- ***Alerte des autorités ;***
- ***Renforcement du suivi.***

Ces actions ont permis de ramener cette proportion de 43% au premier semestre à 21% au second semestre 2020.

Le réseau d'Abidjan qui couvrent 4 Directions régionales demeure le plus agressé avec 48% de l'ensemble des ruptures de conduites enregistrées. Le reste (52%) est reparti sur les 9 Directions régionales de l'intérieur.

Le nombre de ruptures de branchement est en recul d'environ 35% par rapport à 2019. Deux actions ont permis d'atteindre ce résultat :

- ***Introduction progressive de branchements en PEHD plus résistant ;***
- ***Montée en puissance de l'activité de recherche de fuites, outil d'anticipation sur la rupture des branchements.***

5.3.3 Projet Amélioration des Performances Techniques et Financières (A.P.T.F)

Depuis 2010, l'accès à l'eau potable et à l'assainissement est reconnu comme un droit de l'Homme, cependant près de 2,2 milliards d'êtres humains n'ont toujours pas accès aujourd'hui à des services d'alimentation domestique en eau potable gérés en toute sécurité.

La SODECI s'est engagée auprès de l'Etat de Côte d'Ivoire dans la fourniture d'eau potable aux populations les plus défavorisées à travers le Projet Amélioration des Performances Techniques et Financières (APTF).

Ce projet d'envergure vise à :

- ***Favoriser l'accès à l'eau potable à 2,6 millions de personnes dont 1,6 million dès la phase urgente 2020-2021 sur le périmètre Grand Abidjan ;***
- ***Améliorer significativement le ratio de facturation à 80% sur Abidjan à l'issue de toutes les phases du projet ;***
- ***Inciter aux économies d'eau pour contribuer aux objectifs de développement Durable (ODD) à l'horizon 2030.***

Le projet couvre 155 quartiers dans le périmètre du Grand Abidjan. Il constitue un complément nécessaire à la lutte contre la fraude car il propose aux clients initialement utilisateurs de réseaux frauduleux, une offre technique et financière adaptée.

Malgré les difficultés rencontrées au démarrage et les impacts de la crise sanitaire, le projet a obtenu de bons résultats et est considéré comme un succès par les clients et le Gouvernement.

5.3.4 Hydraulique villageoise

Dans le but de faciliter l'accès des populations à l'eau potable (ODD n°6), le gouvernement a lancé le programme ***"Eau potable pour tous "*** dont l'une des composantes adresse les populations rurales non connectées au réseau d'adduction d'eau potable avec l'objectif d'assurer aussi le bon fonctionnement de 21 000 pompes à motricité humaine (PMH) sur tout le territoire national.

En raison de son importance et de son impact rapide sur les populations bénéficiaires (environ 11 millions de personnes), le volet hydraulique villageoise de réparations et de maintenance des PMH a été transféré dans la mesure 5.1 du Programme Social du Gouvernement (PSGOUV), notamment le **« Renforcement du Programme d'Accès à l'Eau Potable en milieu Rural »**.

La SODECI, au regard de son expertise et des résultats du projet similaire qu'elle s'est vue confiée en 2012, où elle a fait passer en une année le taux de panne de PMH de 31% à 15%, s'est vu confié par l'Etat, la mise en œuvre du projet sur la période de 2019–2022.

Pour ce projet, il revient à la SODECI de procéder au plan national, à un état des lieux des ouvrages hydrauliques, à la réparation de **5 000 PMH**, au remplacement à neuf **3 000 PMH** obsolètes, et d'assurer la maintenance de tout le parc de **21 000 PMH** pendant la durée du projet.

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

Les Directions Régionales apportent ainsi leur appui technique à ces 125 artisans réparateurs, lesquels exercent leurs activités sous la responsabilité de 24 équipes HV composées chacune de 02 collaborateurs SODECI, agissant sous l'autorité fonctionnelle des Directions Régionales.

Pour s'assurer de la mobilité des artisants réparateurs et de la qualité de leurs interventions, la SODECI leur a remis en septembre 2019, au cours d'une cérémonie officielle, des motos et des caisses à outils.

Les résultats au 31 décembre 2020 sont consignés dans le tableau ci-dessous :

N°	COMPOSANTE DU PROJET	OBJECTIF	REALISE	TAUX
1	Etat des lieux des ouvrages hydrauliques en milieu rural	11 000 villages et campements	12 548 villages et campements	114,07%
2	Réparation des Pompes à Motricité Humaine (PMH)	5 000 PMH	6 009 PMH*	120,18%
3	Remplacement à neuf de PMH obsolètes	3 000 PMH	3 003 PMH*	100,10%
4	Maintenance du parc de PMH y compris réalisé 2* et 3* (objectif annuel actualisé)	17 000 PMH	16 889 PMH	99,35%



Experimatation de système de pompage hybride à koffikokorekro (Aboissoi)

Face au besoin récurrent, avec la conjugaison de plusieurs facteurs notamment la vétusté des PMH (moyenne d'âge 30 ans), la surexploitation, et les difficultés des populations à les entretenir, l'Etat a mis en place un financement additionnel au PSGOUV.

Le projet va changer de nom et va désormais s'intituler projet d'appui au programme social du Gouvernement (PA-PSGOUV). Il s'agit d'une opération intégrée, qui vient appuyer le Gouvernement pour réaliser les résultats et produire les impacts attendus. Ce sera avec un financement additionnel de 4 160 000 000 FCFA HT, la réparation de 5000 PMH additionnelle (l'Etat en finance 2000), et l'installation de 2 200 PMH neuves.

Ce sera au terme du PA PSGOUV cumulé au PSGOUV :

- ***La réparation de 10 000 PMH***
- ***Le remplacement à neuf de 5 200 PMH***
- ***La maintenance de 18 000 PMH***

5.4. Intégrer l'innovation

5.4.1 La SODECI présente ses innovations et son expertise au 20ème congrès de l'Association Africaine de l'Eau (AAE)

Rendre encore plus accessibles les services d'eau potable et d'assainissement et faciliter la vie aux consommateurs est l'ultime objectif que s'est assigné la Direction Générale de SODECI.

A l'occasion du 20ème Congrès de l'Association Africaine de l'Eau (AAE) qui s'est tenu du 24 au 27 février 2020 à Kampala, en Ouganda autour du thème : « Explorer de nouvelles opportunités pour accélérer l'accès durable à l'eau et à l'assainissement », la SODECI n'a pas manqué de présenter à l'auditoire ses innovations et son expertise.

De nombreuses autres activités précongrès ont été organisées, entre autres celle des femmes professionnelles de l'eau et de l'assainissement sur le thème : « des femmes engagées pour l'accès à l'eau et l'assainissement en Afrique ». A travers ce thème, les femmes ont affiché leur implication dans les recherches de solutions pour rendre l'eau et les services d'assainissement accessibles sur le continent. Également celles des jeunes professionnels de l'eau et de l'assainissement en Afrique CNJPE-CI (Comité National des Jeunes Professionnels de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Environnement de Côte d'Ivoire), qui a reçu le Prix de « La meilleure association des jeunes professionnels de l'Afrique ».

La cérémonie officielle d'ouverture du congrès a eu lieu le lundi 24 février 2020 en présence de son excellence le Président de la République de l'Ouganda suivi de l'inauguration officielle de l'exposition internationale. Les activités du congrès se sont articulées autour d'un symposium, de sessions plénières, de panels, d'évènements parallèles et de conventions, d'exposition internationale de fournisseurs spécialisés. Un Diner Gala a été organisé et a été l'occasion d'honorer certains membres qui ont marqué la vie de l'AAE. La cérémonie de clôture s'est déroulée le jeudi 27 février 2020.

La délégation de la SODECI a été représentée au plus haut niveau par M. Ahmadou Bakayoko, Directeur Général, accompagné d'une forte délégation qui a partagé les expériences de la SODECI à travers des communications portant sur l'assainissement, la production, la distribution et la commercialisation de l'eau potable avec des outils innovants tels que l'agence en ligne de la SODECI et la télérelève des compteurs d'eau.

5.4.2 Technopole au service de la performance

Dans un contexte général où les défis à relever pour les secteurs de l'Eau Potable et de l'Assainissement, sont de plus en plus nombreux, notamment dans les grandes agglomérations, à savoir :

- ***La Gestion durable et soutenable des ressources en eau ;***
- ***Le niveau d'exigence croissant des clients consommateurs ;***
- ***L'extension géographique des activités et l'accroissement du patrimoine ;***
- ***L'accroissement des activités industrielles et domestiques ;***
- ***Les transitions techniques et technologiques qui vont modifier nos métiers.***

Il est indispensable que les services publics fassent évoluer leurs organisations et intègrent dans leurs process de nouvelles technologies, notamment dans le domaine des NTIC ; ils doivent progressivement mettre en place des systèmes dits "smart grid" capables d'intégrer de manière "intelligente" les actions des différents utilisateurs, consommateurs et/ou producteurs, afin de maintenir un service efficace, durable, économique et sécurisé.

Ainsi, dans le processus d'amélioration de ses performances d'exploitation, la SODECI a lancé dès 2016, le projet de création d'un Centre de Gestion Intégrée des Opérations (CGIO).

Ce Centre dispose d'innovations favorisant la modernisation et la numérisation des services de la SODECI.

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

> ***Le taux de satisfaction client dans la prise en compte de leurs réclamations. On enregistre les résultats suivants :***

- ***Satisfaction générale CRC : +6 pts par rapport à l'année dernière***
- ***Facilité à obtenir un interlocuteur : 68%***
- ***Courtoisie/amabilité du conseiller : 80%***
- ***Capacité du conseiller à comprendre la demande : 74%***
- ***Réponse/solution apportée par le conseiller : 74%***

> ***Le rendement de réseau par la réduction des pertes physiques : 39 859 interventions de dépannage sur réseau Eau Potable Abidjan : 9678 interventions de dépannage sur réseau Eau Potable Intérieur ; 9 840 Interventions sur réseau d'Assainissement.***

5.4.3 SAPHIR V3

Saphir V3 s'inscrit dans la Stratégie de modernisation et de transformation digitale des filiales du groupe Eranove. Après une phase de développement de SAPHIR V3 ayant conduit à mettre à la disposition de la SODECI et des autres sociétés du groupe Eranove une solution pour une gestion innovante de la clientèle, le projet est entré depuis 2020 dans sa généralisation précédée d'une phase de sites pilotes.

Pour une maitrise du nouvel outil et une célérité dans le déploiement de SAPHIR V3, la formation occupe une place importante ; à cet effet, le CMEAU a été mis à contribution. Ainsi, 269 collaborateurs SODECI ont été formés en 2020 sur 324 collaborateurs planifiés ce qui porte le nombre total de collaborateurs formés à la SODECI à 734, en lien avec le déploiement de 7 agences SODECI.

En plus de la formation, un accent particulier a été mis sur l'assistance et l'accompagnement au changement. Des besoins en renforcement de capacité ont ainsi été détectés au cours de l'assistance, des évaluations et des enquêtes ont fait l'objet de planification de formation au niveau de la Maîtrise d'Ouvrage Délégué SODECI.

Toutefois, au niveau de tous les processus des solutions innovantes ont été mises en œuvre :

> ***En s'intéressant à la facturation, l'on observe d'une part, l'introduction de la télérelève avec la génération automatique des factures, un substantiel gain de temps, une réduction des erreurs de relève et de saisie.***

> ***Le Terminal de Saisie Portable (TSP) favorise une lecture aléatoire de la relève sans forcément connaitre la codification de la tournée et le déchargement automatique des index, un gain de temps et le contre – relevé au bureau avec la photo.***

> ***La dématérialisation de la facture (envoi de facture par e-mail) connaît un réel succès et une intensification.***

> ***La résiliation des clients possédant des compteurs électroniques se fait sans dépose du compteur.***

Quant au recouvrement, suite à l'enquête réalisée auprès des utilisateurs de Saphir V3, une grande souplesse et une facilité d'utilisation de la caisse sont relevées. La base unique offre la possibilité d'encaisser partout en temps réel.

Face aux problèmes de monnaies, il est désormais possible de créditer le compte par avance.

D'autre part, une interface de programmation d'application déployée au niveau des Nouveaux Modes de Paiement de Factures (NMPF) permet une mise à jour quasi-en temps réel dans le paiement des clients par numérique avec les partenaires mobiles et bancaires.

Tableau de l'évolution de déploiement de SAPHIR en 2020

ANNEE	DIRECTION	PLANIFIE	REALISE	%
2020	DRAS	4	4	100

Cependant, la survenue de la Covid-19 a ralenti le rythme des formations particulièrement à la SODECI et par conséquent le processus de déploiement lui-même. Ce temps a été mis à profit pour améliorer les performances des différents processus clientèles.

La reprise du déploiement et le développement du périmètre 2 de Saphir sont prévus en 2021, pour une meilleure satisfaction des clients.

5.4.4 Projet compteurs intelligents/facturation télérelève

Dans le but de fiabiliser les relevés d'index des compteurs en réduisant les taux d'erreurs des relevés manuels préjudiciables aux clients et à SODECI par l'amélioration de la qualité de la facturation, la Direction d'Exploitation Abidjan s'est fixée les objectifs spécifiques suivants :

- ***Réduire la durée de la facturation ;***
- ***Réduire les pertes d'eau et contribuer à l'amélioration du rendement de réseau afin de mieux gérer les ressources en eau ;***
- ***Améliorer le niveau de recouvrement des Factures ;***
- ***Offrir aux clients des services additionnels (Mesure journalière de sa consommation, Alerte en cas de fuite ou de surconsommation, maîtrise du budget de consommation etc.)***
- ***Accompagner l'Etat de Côte d'Ivoire dans sa volonté de permettre l'accès facile et rapide à l'eau potable de toute sa population surtout les couches les plus vulnérables au service de base notamment à travers son programme « Eau pour tous ».***

La réalisation du système de télérelève fixe passe nécessairement par la mise en œuvre de ces étapes :

- ***Changement des compteurs classiques appelés communément SOCA par les compteurs télérelève fixe du type Baylan utilisant la technologie de communication Lora et Radio fréquence.***
- ***Installation des passerelles de communications et transferts des données***
- ***Développement du logiciel de supervision***
- ***Développement d'un interfaçage entre le logiciel de fournisseur et notre logiciel de gestion abonnés.***

Ci-dessous le point des changements compteurs pour la période de Septembre 2017 à Décembre 2020 dont voici le point.

TYPES DE COMPTEURS	NOMBRE DE COMPTEURS
Compteurs Baylan RF LORA Palmeraie-changements et nouveaux compteurs confondus	37 250
Compteurs Baylan RF LORA Marcory DRAS changements et nouveaux compteurs confondus	7 100
TOTAL COMPTEURS BAYLAN RF LORA SODECI	**44 350**

L'objectif des changements compteurs est de permettre la facturation télérelève fixe avec les compteurs communicants. La facturation télérelève s'est déroulée uniquement à l'agence de la Palmeraie dans la commune de Cocody.

Dans la mise en œuvre du projet, beaucoup de difficultés ont été rencontrées :

> ***Architecture et logiciels***

a. ***Défaillances de fonctionnement des passerelles qui influent sur le nombre de données à rapatrier.***

b. ***Dysfonctionnement du module d'interfaçage BMS et SV3 développé par la DDI (index transféré différent de index présent dans le logiciel de supervision pour certains cas observés)***

> ***Environnement du site pilote***

a. ***Facteurs de pluie et d'inondation – avec des conséquences sur les composants électroniques du compteur (calage des engrenages, défaillances des piles)***

b. ***Différence entre les index mécaniques et électroniques***

c. ***Indisponibilité de nouveaux compteurs pour les changements***

La SODECI entend poursuivre de façon générale la facturation et le recouvrement avec la télérelève sur un périmètre beaucoup plus étendu avec l'obtention de nouveaux compteurs et finaliser la mise en œuvre du projet prépaiement.

5.4.5 Télésurveillance en continue

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

> ***Des postes d'analyses en continu installés sur l'ensemble du réseau d'eau potable d'Abidjan transmettent en temps réel les informations sur la qualité de l'eau distribuée (pH, Chlore et Turbidité);***

> ***Les données d'eau potable provenant de ces analyseurs en continu, assurent la surveillance du taux de chlore, du pH et de la turbidité dans l'eau.***

> ***Elles sont rapatriées au centre de télécontrôle du CGIO de la Riviera Palmeraie, sur les ordinateurs des exploitants et en cas de dérives, par SMS d'alerte.***

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



Agent SODECI en poste de télésurveillance

5.5. Nourrir les liens de proximité avec les communautés d'accueil

5.5.1 Contribuer à la croissance économique ivoirienne

Au 31 décembre 2020, le chiffre d'affaires de la SODECI s'établit à 127, 48 milliards de francs CFA. Le chiffre d'affaires eau potable s'est établi à 67,06 milliards de francs CFA, comprenant l'activité eau potable et les travaux.

127,48
milliards de francs CFA de chiffre d'affaires en 2020

5.5.2 La SODECI fait un don pour la lutte contre la Covid-19

En cette période de crise sanitaire mondiale due à la pandémie du COVID-19, les entreprises CIE, CIPREL et SODECI apportent leurs soutiens à l'Etat de Côte d'Ivoire. Répondant à l'élan de solidarité initié par le gouvernement ivoirien face à cette pandémie planétaire. Les filiales du groupe Eranove ont fait un don de 365 millions de francs CFA au Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique. Ce don vise à fournir un accompagnement social et médical pour l'amélioration du plateau technique et l'augmentation des capacités d'accueil des centres hospitaliers en vue d'une prise en charge complète et efficace des populations malades du COVID-19. Il est composé de 4 unités complètes de réanimation pour des traitements en soins intensifs avec des respirateurs, des lits médicalisés et l'ensemble des accessoires requis, de 100 lits médicalisés et de 200 000 masques en tissu, réutilisables et fabriqués en Côte d'Ivoire.

C'est avec une grande joie que le Gouvernement représenté par Dr Eugène AOUELE Aka, Ministre de la Santé et de l'Hygiène Publique, a remercié les entreprises du groupe Eranove pour cet acte de grande portée sociale qui a été posé. Tout en saluant ce soutien, le Ministre a exprimé la gratitude du Président de la République, celle du Premier Ministre et des membres du Gouvernement ivoirien.



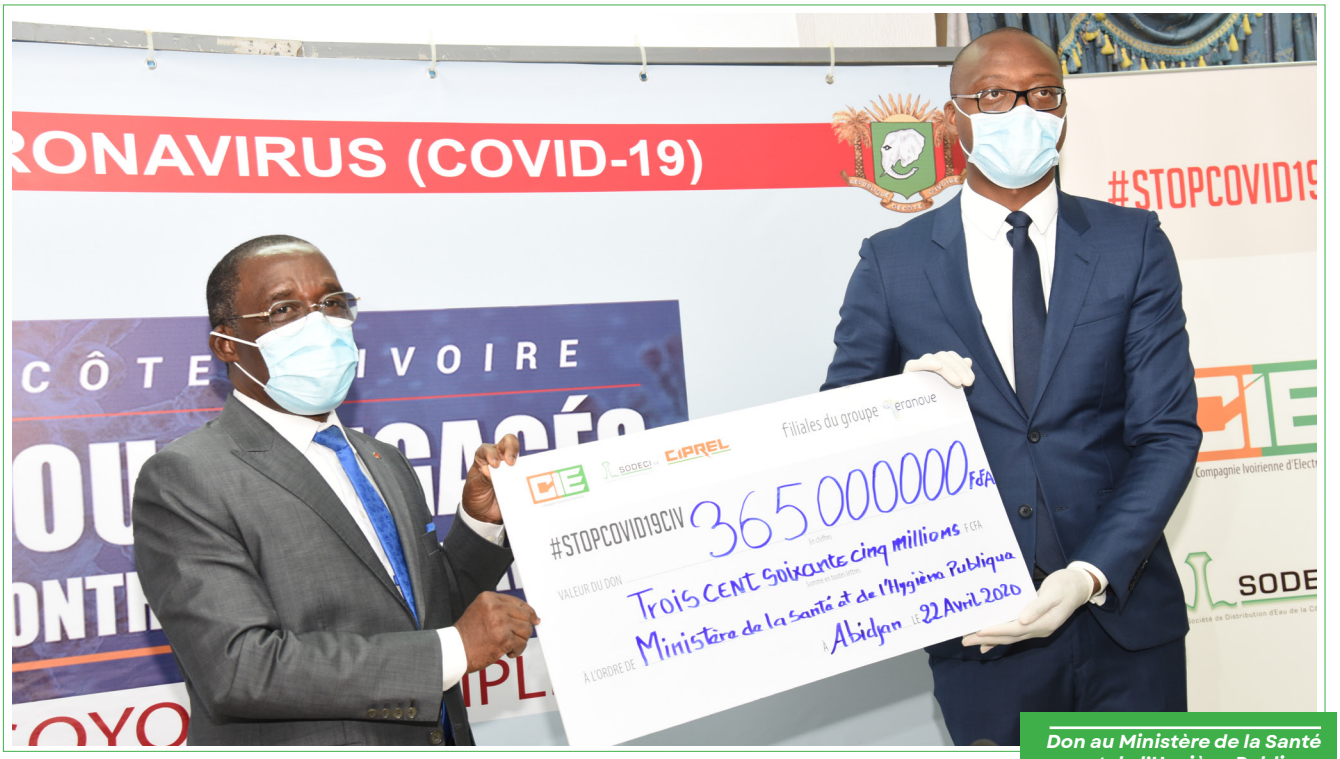
Respect des engagements de la SODECI vis à vis du Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique

5.5.3 Remise de don au ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique

Dans sa position de partenaire de l'état de Côte d'Ivoire engagé dans la lutte contre la CoviD-19, la SODECI matérialise une partie du don fait par l'ensemble des filiales du Groupe Eranove le 22 avril 2020 au Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique. Ce don annoncé d'une valeur de 365 millions de FCFA était composé de 200.000 masques et de 100 lits médicalisés.

Le premier lot du matériel attendu a été remis aux services du Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique, le jeudi 07 mai 2020. Cette action a eu lieu dans les locaux du Programme de Vaccination à Treichville en présence de M. Pena Yéo, Directeur des Infrastructures au Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique.

La délégation de la SODECI et de la CIE lors de cette livraison de matériel était composée de MM. Stéphane AGGREY (Directeur Documentation, RSE et Conformité), Dominique KALIF (Directeur Communication Externe et Marque), Mathurin Koffi (Chef du Service Médical) et Fofana Daouda (Sous-Directeur RSE).



Don au Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique

5.5.4 Opération « Grand Ménage » à la cité des Grands Moulins

Depuis 2017, la SODECI est engagée avec le Ministère de l'Assainissement et de la Salubrité (MINASS) dans un élan de salubrité à travers l'opération "Grand Ménage" pour l'assainissement de l'environnement en Côte d'Ivoire.

Cette activité se déroule tous les premiers samedis du mois dans toutes les communes ivoiriennes.

Pour l'anniversaire des 03 ans d'existence de l'opération et sa 37ème édition, le MINASS a trouvé une oreille attentive auprès de la SODECI, pour l'accompagner le samedi 14 mars 2020 dans une action de salubrité dans la cité des Grands Moulins, un quartier de la commune de Marcory.

La SODECI était représentée au plus haut niveau par M. Ahmadou BAKAYOKO, DG, accompagné par de nombreux collaborateurs a confirmé l'engagement pris par son entreprise, d'accompagner le MINASS dans sa dynamique d'offrir un environnement sain aux populations ivoiriennes comme l'indique l'objectif de développement Durable N°11.

Dans une synergie d'actions, le MINASS et la SODECI ont rendu salubre la cité des Grands Moulins de Marcory. Profitant de l'occasion, la MINASS et le DG de la SODECI ont sensibilisé les riverains à maintenir leur cadre de vie sain, et à inscrire cet engagement dans un processus de durabilité.

Le balayage des rues, le curage des caniveaux et la sensibilisation des populations à éviter les raccordements illicites pour l'évacuation des eaux usées, ont meublé cette journée d'activités. Selon la Ministre Anne OULOTO, le temps du changement s'impose à tous. Car, « A force de vivre dans un environnement pollué, nous mettons en péril notre vie. Tout ce que l'on vous demande, c'est de vivre dans un environnement propre », a-t-elle conseillé.

Pour le Directeur Général de la SODECI, M. Ahmadou BAKAYOKO, l'engagement de sa structure repose sur deux principaux objectifs: faire des 2801 agents, des ambassadeurs de l'assainissement et de la salubrité et apporter un appui matériel pour soutenir les actions du MINASS. Avant de quitter les lieux, la SODECI a fait un don en matériel de nettoyage composé de brouettes, de pelles, de râteaux, de balais et de poubelles.



Actions conjointes de salubrité SODECI et le Ministère de la salubrité (MINASS)

5.5.5 La SODECI offre des vivres et non vivres à la municipalité de Treichville

La SODECI et la CIE continuent de soutenir les autorités et les populations en cette période de pandémie de COVID-19.

Le 19 mai 2020, les deux sociétés ont fait un don en vivres et non vivres à la mairie de Treichville, commune dans laquelle sont installés leurs sièges.

Au nom de M. Ahmadou Bakayoko, Directeur Général des deux entreprises, Mme Eléonore SEM AKA, Secrétaire Générale de la SODECI, a expliqué que ces deux entreprises comptent jouer pleinement leur rôle d'entreprises citoyennes en participant activement à la lutte contre la pandémie. Cette action sociale marque la preuve de la solidarité de ces entreprises avec les populations. « Je me réjouis que ces deux entreprises aient accepté de nous accompagner dans cette lutte contre la COVID-19 », a soutenu M. AHISSAN Jérôme, 1er adjoint au Maire de Treichville et représentant M. François AMICHIA, Maire de ladite commune.

Le don d'une valeur de 5 millions FCFA composé de : 70 sacs de riz, 50 cartons d'huile, 300 cartons de pâtes alimentaires, 50 cartons de tomates en pâte et de 37 cartons de gel Hydro alcoolique, a été remis à M. Jérôme AHISSAN, par Mme Eléonore SEM AKA pour le compte de la SODECI et par M. Stéphane AGGREY pour le compte de la CIE.



Don de vivres et non vivres à la municipalité de Treichville

5.5.6 La SODECI engagée dans l'amélioration des conditions de travail des écoliers du groupe scolaire "front lagunaire"

La SODECI, convaincus que toute entreprise a un rôle à jouer dans la société en dehors de la fonction économique qu'elle remplit, a fait de l'axe éduction, l'une de ses priorités.

En effet, le Groupe Scolaire "Front Lagunaire" contigüe aux deux bâtiments du siège de la SODECI et de la CIE, a bénéficié d'une rénovation de la part des deux structures à travers la Fondation Eranove, à hauteur de 60 millions de FCFA. SODECI a contribué à hauteur de 50%.

Dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes, le Groupe Scolaire Front Lagunaire avait été identifié comme une partie prenante et vulnérable. La Direction Générale a tenu à les accompagner pour la réhabilitation et équipement des salles de classe.

Cette action sociétale s'est réalisée en collaboration avec la CIE et conduite par la Fondation ERANOVE.

La Fondation ERANOVE a engagé les travaux de réhabilitation à l'intérieur comme à l'extérieur des bâtiments, le tout cofinancé par les deux filiales d'Eranove. La cérémonie de remise des clés a eu lieu en présence du premier magistrat de la commune de Treichville M. François Albert AMICHIA, du DG de la SODECI-CIE M. Ahmadou BAKAYOKO, de l'Inspecteur de l'Enseignement Primaire de Treichville, Mme Justine TOKPA, du Secrétaire Exécutif de la Fondation Eranove M. Guy-Marc AKA, des membres des Comités des Directions Générales et des CODIR de la SODECI et de la CIE.



La SODECI engagée en faveur de la promotion d'une éducation de qualité

5.5.7 Don de lits au CHU de Treichville

Les filiales d'Eranove SODECI-CIE, engagées efficacement auprès du gouvernement dans la lutte contre la pandémie de COVID-19, conformément à l'objectif de développement durable N°3 des Nations Unies « Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge », ont volé au secours du Service des Maladies

Infectieuses du CHU de Treichville en faisant un important don de matériel médical composé de 40 lits.

En effet, le service des maladies infectieuses du CHU de Treichville reste l'entité la plus sollicitée avec la propagation de la pandémie du COVID-19 en Côte d'Ivoire. Il a donc besoin de soutien pour la prise en charge des malades.

Une préoccupation à laquelle ont répondu les Directions Générales de la CIE et de la SODECI le 02 avril 2020.

Porte-parole pour l'occasion, Dr Sylvain GUIZA, Directeur de la Médecine du Travail à la CIE, a rappelé le partenariat qui existe entre les centres médicaux de la CIE et SODECI et le Service des Maladies infectieuses depuis l'an 2000, année de la mise en place de la politique de lutte contre le VIH-SIDA. Le service des maladies infectieuses est un partenaire incontournable.

Le représentant de Dr. EHOLIE, Chef de Service des Maladies Infectieuses, Dr ARISTOPHANE Tanoh s'est réjoui du don qui vient à point nommé. Aussi a-t-il exprimé sa gratitude face à cette action de haute portée sociale sans manquer de rappeler le soutien des deux entreprises depuis 2000 dans le cadre du partenariat public-privé.

Selon ses propos, la CIE et la SODECI ont toujours répondu aux sollicitations du Service des Maladies Infectieuses.

Pour preuve, des tensiomètres et bien d'autres matériels médicaux avaient été offerts audit service dans les années antérieures. La délégation de la CIE et de la SODECI était composée de Dr Sylvain Guiza (DMT-CIE), Stéphane AGGREY (Directeur Documentation, RSE et Conformité CIE), Fofana Daouda (SD/RSE-SODECI) et Dr Mathurin KOFFI (Chef de Service Médical SODECI).



Don de vivres et non vivres à la municipalité de Treichville


AIR LIQUIDE

CONCLUSION

Au cours de l'année 2020, malgré l'impact de la pandémie à corona virus, la SODECI a confirmé sa volonté de poursuivre son engagement en matière de RSE afin de garantir un développement durable de l'entreprise.

L'entreprise a très vite mis en place des mesures de préventions et de lutte contre la pandémie à CORONA virus, allant d'un respect scrupuleux des mesures barrières à l'instauration du télétravail dans certains bureaux. Cela a permis d'atténuer les effets de la pandémie et assurer la desserte en eau des populations sans interruption.

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

Forte de cette performance dans la gestion du service public d'eau et d'assainissement réalisée en Côte d'Ivoire, la SODECI entend aborder l'année 2021 avec dynamisme et confiance.

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

Au delà des actions précédentes menées, la SODECI poursuit sa transformation pour le futur dans la dynamique de sa vision d'être la référence dans la fourniture des services modernes d'eau et d'assainissement pour garantir le bien-être de la population ivoirienne.

Dans cette optique, la SODECI souhaite aller plus loin dans la connaissance de ses enjeux RSE. Pour y parvenir en 2021, l'entreprise prévoit de formaliser une politique RSE.

La SODECI entend, à travers toutes ces actions citoyennes aux cotés de l'État de Côte d'Ivoire, contribuer activement à la réalisation de l'objectif de développement durable n° 6 **« Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement »**.



ANNEXES



ANNEXE 01 : TABLEAU DE CONCORDANCE GRI P.98

ANNEXE 02 : TABLEAU DE CONCORDANCE ODD P.100

ANNEXE 03 : TABLEAU DE CONCORDANCE OHADA P.102



Tableau de concordance global reporting initiative (GRI)

CRITÈRES N°	DÉNOMINATION DU CRITÈRE	LOCALISATION
GRI Standards 2018	STRATEGIE	
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Déclaration RSE
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	1 / 2.2.3
	PROFIL DE L'ORGANISATION	
102-1	Nom de l'organisation	1
102-2	Activités, marques, produits et services	1
102-3	Lieu géographique du siège de l'organisation	1.2
102-4	Lieu géographique des sites d'activité de l'organisation	1
102-5	Capital et forme juridique	1.2
102-6	Marchés desservis	1.2
102-7	Taille de l'organisation	1.2
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	3
102-41	Accords de négociation collective	3.3.9
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	2.2 / 2.3
102-11	Chartes, principes et autres initiatives auxqelles l'organisation a souscrit	Déclaration RSE / 1.2 / 2.2
	PRATIQUE DE REPORTING	
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	1.2
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Annexes
102-46-b	Aspects pertinents identifiés dans le processus de contenu	Annexes
102-46-b	Périmètre d'aspects pertinents au sein de l'organisation	Annexes
102-46-b	Périmètre d'aspects pertinents en dehors de l'organisation	Annexes
102-50	Période de reporting	Editorial
102-51	Date du rapport le plus récent	Editorial
102-52	Cycle de reporting	Editorial
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	Ours de publicatiàon
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	Annexes
	IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES	
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Déclaration RSE / 3.3.9 / 5.2 / 5.5
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Déclaration RSE / 3.3.9 / 5.2 / 5.5
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	Déclaration RSE / 3.3.9 / 5.2 / 5.5
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	1.2 / 2.2 / 3.4 / 3.5 / 4.2 / 5
	GOUVERNANCE	
102-18	Structure de gouvernance	2
102-19	Délégation de l'autorité	2
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	2.2
102-22	Indiquer la composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	2.1 / 2.2
102-22	Indiquer le rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'identification et la gestion des impacts, risques et opportunités, économiques, environnementaux et sociaux.	2.2
102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	Editorial
102-35	Politiques de rémunération	3.2.1

ETHIQUE ET INTEGRITE		
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	**1.3 / 2.2.4**
102-17	Mécanismes d'obtention de conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi	**2.2.4**
PERFORMANCE ECONOMIQUE		
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	**3.1 / 3.2 / 3.3 / 3.4 / 4.2 / 5.1 / 5.3 / 5.5**
201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	**4.2 / 4.4**
201-3	Étendue de la couverture des régimes de retraite à prestations définies	**3.4**
IMPACTS ECONOMIQUES INDIRECTS		
203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	**5.2 / 5.3 / 5.4 / 5.5**
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	**4.2 / 4.3 / 5.2 / 5.5.1**
MATIERES		
301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	**4.2 / 4.3 / 5.1**
302-4	Réduction de la consommation énergétique	**4.2**
EAU		
303-2	Sources d'eau fortement affectées par le prélèvement d'eau	**4.2.1**
BIODIVERSITE		
305	Réduction des émissions de GES	**4.2 / 4.4**
EFFLUENTS ET DECHETS		
306-2	Déchets par type et méthode d'élimination	**4.3 / 4.4**
306-5	Masses d'eau affectées par les déversements et/ou ruissellements	**4.A.3.1**
EMPLOI		
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	**3.3**
401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	**3.4**
SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL		
403-1	Représentation des travailleurs dans des comités de santé et sécurité officiels impliquant à la fois les travailleurs et la direction	**3.5 / 3.6**
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	**3.5 / 3.6**
403-4	Questions de santé et de sécurité faisant l'objet d'accords formalisés avec les syndicats	**3.5 / 3.6**
FORMATION ET EDUCATION		
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	**3.4.2**
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	**3.4.2**
DIVERSITE ET EGALITE DES CHANCES		
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	**3.3**
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION		
205-1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	**1.3 / 5.1.6**
SANTE ET SECURITE DES CONSOMMATEURS		
416-1	Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	**5.1.3**
COMMERCIALISATION ET ETIQUETAGE		
417-1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	**5.1.3**

Tableau de concordance Objectifs De developpement Durable (ODD)

ODD N°	OBJECTIFS ET CIBLES	LOCALISATION
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	**3.4 / 3.5**
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	**3.5**
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	**3.4**
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	**4.3 / 4.4**
ODD n°4	**Assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie**	
4.3	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	**3.4**
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	**3.4**
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	**3.3**
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	**3.3**
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	**5.1 / 5.2 : 5.3**
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	**5.1 / 5.2**
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	**4.3 / 4.4**
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	**5.1 / 5.3**
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	**4.3 / 4.4**
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	**4.2 / 4.4**
ODD n°8	**Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous**	
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	**3.3 / 5.4**
8.4	Améliorer progressivement, jusqu'en 2030, l'efficience de l'utilisation des ressources mondiales du point de vue de la consommation comme de la production et s'attacher à ce que la croissance économique n'entraîne plus la dégradation de l'environnement, comme prévu dans le cadre décennal de programmation relatif à la consommation et à la production durables, les pays développés montrant l'exemple en la matière	**4.2 / 5.1 / 5.4**
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	**3.3**
8.7	Prendre des mesures immédiates et efficaces pour supprimer le travail forcé, mettre fin à l'esclavage moderne et à la traite d'êtres humains, interdire et éliminer les pires formes de travail des enfants, y compris le recrutement et l'utilisation d'enfants soldats et, d'ici à 2025, mettre fin au travail des enfants sous toutes ses formes	**3.3 / 3.4**
8.8	Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire	**3.4 / 3.5**

ODD n°9	**Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation**	
9.1	Mettre en place une infrastructure de qualité, fiable, durable et résiliente, y compris une infrastructure régionale et transfrontière, pour favoriser le développement économique et le bien-être de l'être humain, en mettant l'accent sur un accès universel, à un coût abordable et dans des conditions d'équité	**5.2 / 5.3 / 5.4**
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	**4.3 / 5.1**
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	**4.3 / 5.1 / 5.4**
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	**5.1**
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	**5.1 / 5.3**
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	**4.3 / 4.4 / 5.1**
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	**4.2 / 5.1**
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	**4.3**
12.5	D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation	**4.3**
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	**4.4 / 5.1**
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	**4.3**
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**	
16.5	Réduire nettement la corruption et la pratique des pots-de-vin sous toutes leurs formes	**1.3**
16.7	Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation à tous les niveaux caractérisent la prise de décisions	**2.2**
ODD n°17	**Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser**	
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**

Tableau de concordance Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA)

Critères N°	Dénomination du critère	Localisation
	INFORMATIONS SOCIALES	
1	**Emploi:**	
1.1	L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, âge et zone géographique;	**3.1**
1.2	Les embauches et les licenciements;	**3.3**
1.3	les rémunérations et leur évolution.	**-**
2	**Relations sociales:**	
2.1	l'organigramme du dialogue social;	**-**
2.2	Le bilan des accords collectifs.	**3.3**
3	**Santé et sécurité:**	
3.1	les conditions de santé et de sécurité au travail	**3.5 / 3.6**
3.2	Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail.	**-**
4	**Formation:**	
4.1	Les politiques mises en œuvres en matière de formation:	**3.4**
4.2	le nombre total d'heures de formation.	**3.4**
5	**Egalité de traitement**	
5.1	Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes;	**3.3**
5.2	Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	**3.3**
	INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	
6	**Politique générale en matière environnementale:**	
6.1	L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les demarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement;	**4.1**
6.2	Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	**-**

6.3	Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	**4.3 / 4.4**
7	**Pollution et gestion des dechets:**	
7.1	les mesures de prévention, de reduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement;	**4.2 / 4.3**
7.2	les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets;	**4.3**
7.3	La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité.	**-**
8	**Utilisation durable des ressources:**	
8.1	la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales;	**4.2**
8.2	La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation;	**4.2**
8.3	La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables.	**4.2 / 4.4**
9	**Changement climatique:**	
9.1	Les rejets de gaz à effet de serre.	**4.4**
10	**Protection de la biodiversité:**	
10.1	Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité.	**2.2 / 4.1**
INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIETAUX EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE		
11	**Impact territorial, économique et social de l'activité de la société:**	
11.1	En matière d'emploi et de développement régional;	**-**
11.2	Sur les populations riveraines ou locales.	**5.5**
12	**Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société(associations d'insertion, établissement d'enseignement.....):**	
12.1	Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations;	**5.2 / 5.5**
12.2	les actions de partenariat ou de mécénat.	**5.5**
13	**Sous-traitance et fournisseurs:**	
13.1	La prise en compte de la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	**-**

SODECI s.a.

175

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

www.sodeci.ci

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

01 BP 1843 Abidjan 01
Tel. : (225) 27 21 23 30 00
Telefax : (225) 27 21 23 30 06
www.sodeci.ci