



RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

2023



ABRÉVIATIONS

A

ASMAR : Assurance Maladie à la Retraite
AGF : Administration Gestion Finances
AZ : Agent de Zone

B

BRVM : Bourse Régionale des Valeurs Mobilières
BC : Bon de Commande

C

CA : Conseil d'Administration
CDD : Contrat à Durée Déterminée
CDI : Contrat à Durée Indéterminée
CDG : Comité de Direction Générale
CSST : Comité Sécurité Santé au Travail
CME : Centre des Métiers de l'Électricité
CNPS : Caisse Nationale de Prévoyance Sociale
CRC : Centre de Relation Client

D

DAMI : Direction Adjointe Maintenance Intérieure
DC : Distribution Commercialisation
DCCMO : Direction Centrale Commerciale Marketing et Opérations
DCRH : Direction Centrale Ressources Humaines
DCTET : Direction Centrale Transport d'Énergie et Télécommunication
DDO : Distillate Diesel Oil (combustible)
DD : Développement Durable
DDSRC : Direction Documentation SMAC Relations Communautaires
DECR : Direction Environnement Certifications Reporting RSE
DEXA : Direction Exploitation Abidjan
DEXI : Direction Exploitation Intérieure
DLF : Direction de la Lutte contre la Fraude
DMD : Délai Moyen de Dépannage
DMT : Direction de la Médecine du Travail
DP : Direction du Patrimoine
DR : Direction Régionale
DUH : Direction Usine Hydraulique

E

EGS : Environnement Gouvernance Social
ER : Electricien Réseau
EP : Eclairage Public

F

FCP : Fond Commun de Placement

G

GS2E : Groupement des Services Eau et Electricité
GWh : Gigawatt heure

H

HVO : hydrotreated Vegetable Oil (Huile végétale hydrotraitée)
HTB : Haute Tension type B

I

IM : Indicateurs de Moyens
IR : Indicateurs de Résultats
ISO : Organisation Internationale de Normalisation
ICPE : Installations Classées pour la Protection de l'Environnement

K

kV : kilovolt

M

MA2E : Mutuelle des Agents de l'Eau et de l'Electricité
MW : Mégawatt

N

NEC : Nouvel Engament Client

O

ODD : Objectifs de Développement Durable
O : Opportunité

P

PA ESG : Plan d'Action Environnement Social et Gouvernance
PCB : Polychlorobiphényles
PEPT : Programme Electricité Pour Tous
PS CADRE : Plan Social Cadres
PTME : Production Transport et Mouvements d'Énergie

R

R : Risque
RSE : Responsabilité Sociétale d'Entreprise

S

SMES : Système de Management Environnemental et Social
SMQSE : Système de Management Qualité Sécurité et Environnement
SGA2E : Société de Gestion pour les agents de l'Eau et de l'Electricité
SMAC : Système de Management Anti-corruption
Smé : Système de Management de l'énergie
SF6 : Hexafluorure de soufre

T

TAG : Turbine à Gaz
TST BT : Travaux sous Basse Tension
TST HTA : Travaux sous Tension Haute Tension de type A

V

VME : Visite Médicale d'Embauche
VSA : Visite Systématique Annuelle
VMS : Visite Médicale Spécialisée
VRT : Visite de Reprise de Travail
VLT : Visite des Lieux de Travail

W

WAPP : WAPP: West African Power Pool (Système d'Echange d'Énergie Electrique Ouest Africain)

Ce rapport a été rédigé sous la supervision de la Direction Centrale Développement Durable

Les illustrations proviennent de la photothèque de la CIE

Coordination
Secrétariat Général de la CIE

SOMMAIRE

ÉDITORIAL	4
Nos chiffres clés et impacts.....	6
Notre modèle d'affaires	7
CHAPITRE 1 : Construire une gouvernance forte	16
Décider avec des organes structurés	17
Pérenniser une gouvernance responsable	19
Placer l'éthique et l'anticorruption au centre de notre gouvernance	20
Evaluer et certifier les systèmes de management	22
Démarche de responsabilité sociétale (RSE).....	25
Autres Certificats	26
CHAPITRE 2 : Développer le capital humain	28
Favoriser l'emploi durable	30
Protéger les collaborateurs	34
Renforcer la santé et la sécurité au travail	39
Investir dans la formation	43
CHAPITRE 3 : Préserver l'environnement et intégrer le changement climatique	46
Améliorer les rendements.....	48
Maîtriser nos émissions polluantes	53
Lutter contre le changement climatique	56
CHAPITRE 4 : Rendre accessibles les services essentiels de la vie et contribuer au développement local	61
Servir les États - Développer les partenariats publics-privés	62
Servir les consommateurs	66
Intégrer l'innovation	71
Étendre l'accès aux plus démunis	74
Inciter les clients à une consommation durable	75
Nourrir les liens de proximité avec les communautés d'accueil	76
ANNEXES	81
Table de concordance des éléments de la note 35.....	82
Synthèse des Indicateurs de performance.....	84
Indicateurs sociaux.....	84
Indicateurs environnementaux.....	86
Indicateurs sociétaux.....	90

ADOPTER DES PRATIQUES ÉCORESPONSABLES ET ŒUVRER À LA QUÊTE DE LA DURABILITÉ... POUR ASSURER LA PÉRENNITÉ DE NOTRE ENTREPRISE



Ahmadou BAKAYOKO
Directeur Général

La 10ème édition de notre Rapport de Développement Durable 2023 réaffirme notre engagement inébranlable envers les enjeux de durabilité ESG (Environnement, Sociétal et Gouvernance). Au cours de cette année, nous avons franchi des étapes significatives dans notre quête d'un avenir plus durable, en intégrant en continu, les principes ESG au cœur de notre stratégie, dans toutes nos activités, nos opérations et en agissant de manière responsable envers notre planète, nos communautés et nos parties prenantes relativement aux principes ESG.

Conscient des défis émergents de la durabilité, nous devons veiller à notre conformité légale et réglementaire en matière de Santé & Sécurité au Travail, d'Environnement et de Climat.

Nous avons la conviction que le bien-être de nos collaborateurs, des tiers et des communautés sont inextricablement liés à notre succès à long terme.

Avec nos partenaires, nous devons adopter des pratiques écoresponsables et œuvrer à la quête de la durabilité essentielle pour assurer la pérennité de notre entreprise.

Chaque action compte et chaque innovation nous conforte dans l'atteinte des objectifs stratégiques fixés dans notre Politique et Stratégie 2022-20226, CAP 26 à savoir :

- Garantir la disponibilité d'une énergie électrique de qualité,
- Mettre en œuvre une expérience client de référence,
- Respecter les obligations légales et contractuelles,
- Mettre en place une bonne gestion des risques et être une référence en matière de RSE,
- Assurer une rentabilité qui garantit une politique sociale ambitieuse

Je tiens à remercier chacun de vous pour votre engagement indéfectible envers nos valeurs et votre contribution à notre mission de service public.

Votre dévouement et votre engagement sont essentiels pour nous aider à bâtir une entreprise qui non seulement prospère mais qui contribue également à construire un avenir plus durable et un monde meilleur pour les générations à venir. ■

Présentation



Notre
actionariat

La Compagnie Ivoirienne d'Electricité (CIE) est une société anonyme de droit ivoirien créée en 1990. Sa raison sociale ainsi que ses obligations sont définies par l'Etat de Côte d'Ivoire à travers la nouvelle convention de concession ETAT-CIE (2021-2032) signée le 1er octobre 2020.

Son capital social d'une valeur de 14 milliards de FCFA, est ouvert à hauteur de 30% au public depuis sa cotation à la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières d'Abidjan (BRVM - UMOA) en 1992.

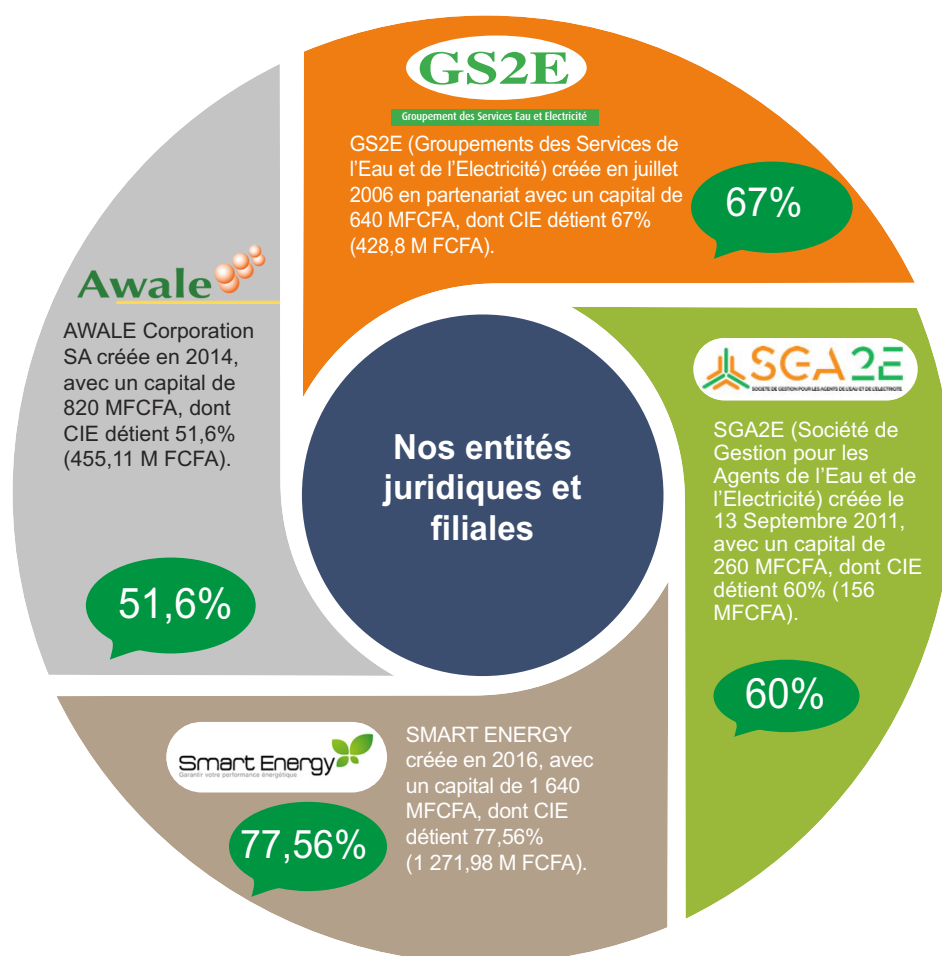
Il est principalement détenu par la société ERANOVE (54%) et par l'État de Côte d'Ivoire (15%). Le capital restant est réparti entre divers porteurs représentant 26% de l'actionariat et les collaborateurs de la CIE présents à hauteur de 5% par le biais de leur Fonds Commun de Placement (FCP).

Le cours de l'action au 29 décembre 2023 s'établit à 1 700 FCFA, soit une baisse de 15% par rapport à fin décembre 2022 (1 990 FCFA).

Pour la 9ème année consécutive, l'agence de notation financière Bloomfield Investment a attribué à la CIE une note AA+ sur le long terme avec une perspective positive qui demeure stable par rapport à l'an dernier et une note de A1+ sur le court terme avec une perspective stable



Nos entités
juridiques et
filiales



NOS CHIFFRES CLÉS ET IMPACTS

NOS SALARIES

5557

collaborateurs

- 4802 CDI (86%) ;
- 755 CDD (14%) ;
- 1 347 collaboratrices (24%) ;
- 948 MFCFA de dépenses de formation externes ;
- 2 892 MFCFA de dépenses volontaires en avantages sociaux ;
- 1 557 MFCFA de fonds alloués aux prêts internes

NOS ACTIVITES

1 989

GWh énergie produite

- 704 MW Puissance installée ;
- 90,87% de taux de disponibilité des groupes thermiques ;
- 77,58% de taux de disponibilité des groupes hydrauliques ;
- 11 581 GWh d'énergie transportée et distribuée ;
- 1 052 GWh d'énergie exportée vers les pays voisins ;
- 1 016 492 foyers d'éclairage public télégérés.

NOS COMMUNAUTES

4 048 259

clients sur le territoire ivoirien

- 261 964 branchements sociaux ;
- 29h22mn de Temps Moyen de Coupure ;
- 439 000 abonnés enregistrés à la e-Agence pouvant consulter leurs factures sur le site en ligne ;
- Plus de 264 MFCFA consacrés aux actions RSE

SUR L'ENVIRONNEMENT

1 331 089,17

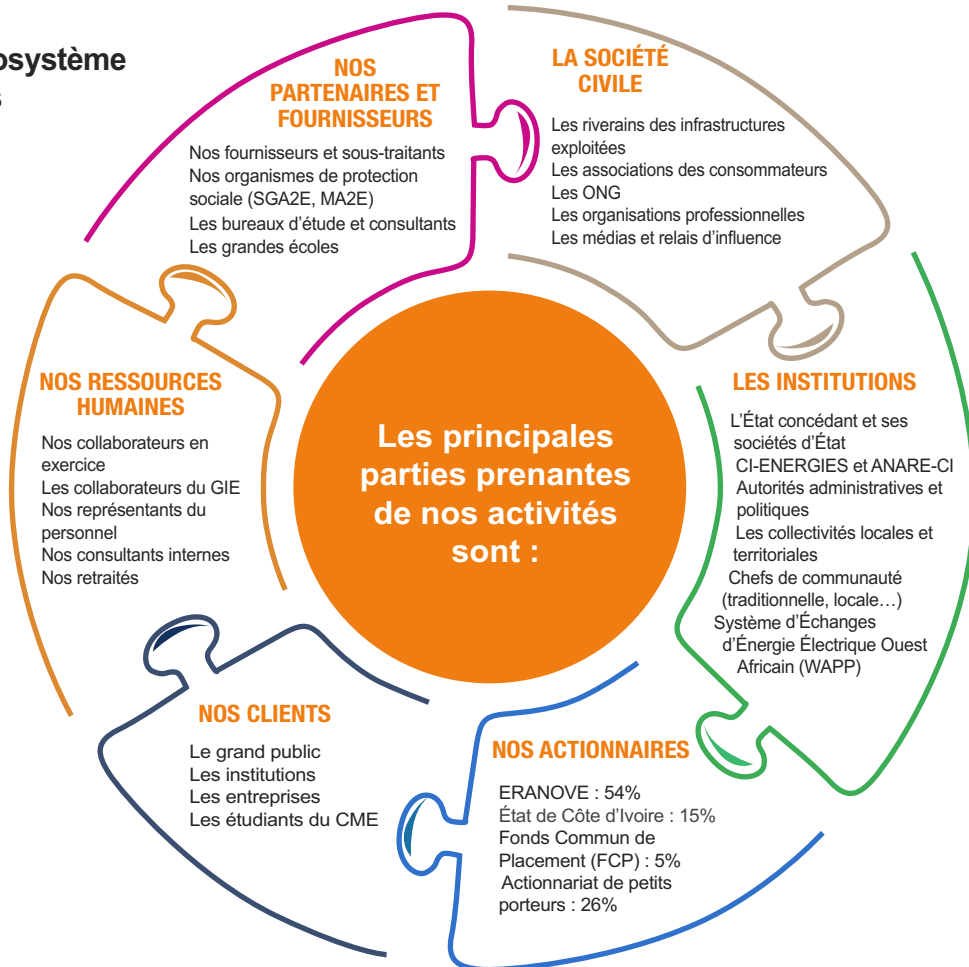
tCO2eq

- 24 % de la production électrique issue de l'hydroélectricité ;
- 1 331 089,17 tCO2eq produit
- Certification ISO 14001 du Pôle PTME



NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

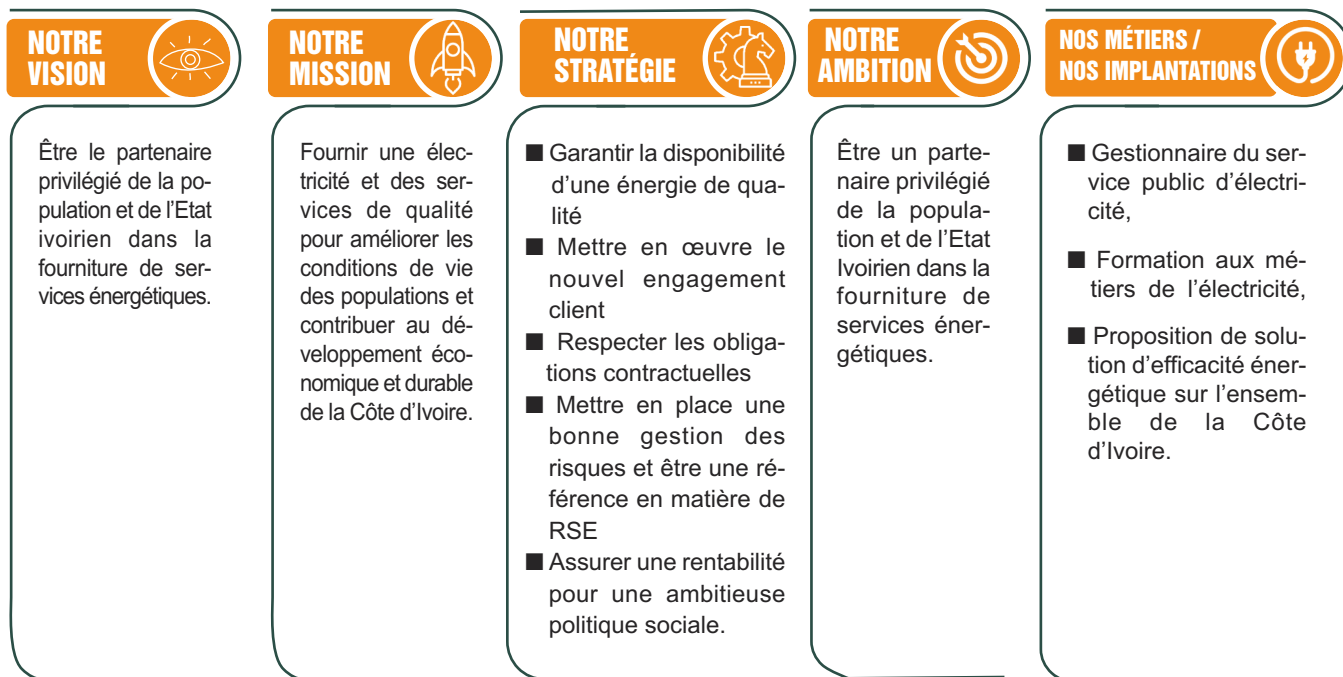
Notre écosystème d'affaires



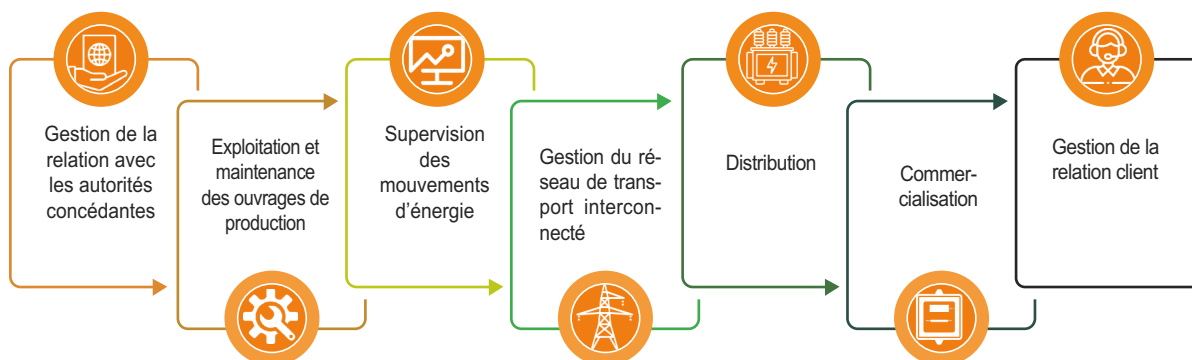
Nos ressources

<p>CAPITAL HUMAIN</p> <ul style="list-style-type: none"> Équipes formées et mobilisées Emplois justes et durables Protection sociale avancée 	<p>CAPITAL FINANCIER</p> <ul style="list-style-type: none"> Cotée à la BRVM Valeur de l'action au 29/12/2023 : 1.700 FCFA Notation financière : AA+ Chiffre d'affaires 2023 : 813,1 Mds 	<p>CAPITAL INDUSTRIEL</p> <p>Production :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 barrages hydroélectriques (604 MW) - 1 centrale thermique (100 MW) <p>Transport :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 71 postes de livraison vers les réseaux de distribution <p>Mouvement d'énergie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 45 unités de production raccordées - 7 510 km de réseaux électrique transport - 4 interconnexions HTB transfrontalières (Mali, Burkina Faso, Ghana, Libéria/Sierra Leone/ Guinée) - 4 interconnexions HTA (Mali, Burkina, Liberia, Ghana) <p>Distribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 61.286 km de réseaux électrique de distribution ; - 19 441 postes de distribution ; - 6 Centrales Isolées dont 4 en fonction et 2 en secours ; - 22 Centrales hybrides dont 4 aux solaires et 18 aux solaires + Groupes Electrogènes ; - 61 286 Km de réseau de distribution - 124 centres d'accueil clientèle ; - 6 points de service ; 	<p>CAPITAL ENVIRONNEMENT</p> <p>Réservoirs hydrauliques volume d'eau turbinée 32.776 millions m³</p> <p>Consommation 121 645 956 m³ de gaz naturel</p> <p>Besoin en électricité : consommation d'énergie électrique (production + bureau) 34,18 GWh</p>

Nos métiers et activités



Notre chaîne de valeurs



Les facteurs clés de performance et de résilience de nos activités

- Un actionnariat stable et une gouvernance forte.
- Une relation de confiance avec l'Etat concédant.
- Une parfaite connaissance des infrastructures exploitées depuis plus de 30 ans.
- Une expertise métier reconnue en Afrique de l'ouest.
- Un développement continu des compétences de nos collaborateurs.
- Une triple certification QSE du Pôle Production, Transport et Mouvements d'Énergie.
- Une certification en efficacité énergétique
- Un engagement RSE exemplaire autour des ouvrages de production.

Nos marchés et nos clients

NOS MARCHES

- La délégation de services publics d'électricité.
- La Côte d'Ivoire et les pays voisins interconnectés à son réseau national.
- L'efficacité énergétique.
- La formation au métier de l'électricité.

NOS ENJEUX

- Garantir la disponibilité d'une énergie électrique de qualité, accessible à tous, sur toute l'étendue du territoire ;
- Mettre en œuvre le nouvel engagement client pour une expérience client de référence ;
- Respecter les obligations contractuelles ;
- Mettre en place une bonne gestion des risques et être une référence en matière de RSE ;
- Assurer une rentabilité qui garantit une politique sociale ambitieuse

Nos valeurs



La conformité

La conformité de nos activités aux lois et règlements de Côte d'Ivoire, au contrat de performance qui nous lie à l'État, aux règles, procédures et instructions de travail, qui régissent nos activités quotidiennes sont des facteurs déterminants de la stabilité et de la performance de notre entreprise et ce faisant, de la qualité de service que nous délivrons aux populations de Côte d'Ivoire.



L'intégrité

L'intégrité est une valeur morale que partagent tous les collaborateurs de la CIE afin d'assurer la loyauté de nos pratiques au profit de toutes nos parties prenantes. L'intégrité nous appelle notamment à lutter contre la fraude, la corruption, contre toute pratique discriminante et discriminatoire qui n'aurait d'autre effet que de porter atteinte à la reconnaissance des valeurs et de l'expertise de nos collaborateurs.



Le professionnalisme

Le professionnalisme est la valeur fondamentale gouvernant les actes quotidiens de tous nos collaborateurs. Il nous enjoint à accomplir nos tâches avec rigueur, diligence et un sens élevé des responsabilités, à garantir la satisfaction de nos clients par des prestations de qualité, dans le respect de la personne humaine et de l'environnement.



La performance

La performance est seule garante de la qualité et de la disponibilité du service public d'électricité. Cette exigence nous enjoint à accomplir chacune de nos tâches avec rigueur et diligence ; à assurer une qualité élevée de formation initiale et continue de nos collaborateurs, à promouvoir un sens élevé des responsabilités pour garantir la satisfaction de nos clients.



La solidarité

La solidarité est une valeur traditionnelle de la culture africaine que nous érigeons au rang des principes de management de notre entreprise, liant esprit d'entreprise et esprit de famille. Ce socle de notre politique sociale permet à nos collaborateurs d'exercer pleinement leurs missions, en se sachant protégés des vicissitudes de la vie quotidienne.



La solidarité

La CIE est une entreprise citoyenne et responsable ; cette valeur nous enjoint à prendre en compte et concilier les intérêts de toutes nos parties prenantes dans l'exercice de nos activités, en prônant le respect des règles éthiques et déontologiques de notre entreprise, en témoignant de la bonne exécution de nos activités par la communication de rapports d'activités et de résultats vérifiables



Analyse des risques RSE

En application de sa politique RSE, la CIE a réalisé une analyse de risques extra-financiers afin :

- D'identifier les risques liés à des facteurs non-financiers tels que les questions environnementales, sociales et de gouvernance qui peuvent avoir un impact sur la réputation de l'entreprise et son activité ;
- D'identifier les risques émergents qui peuvent menacer la pérennité de l'entreprise à long terme ;
- De déterminer les stratégies appropriées pour gérer ces risques extra-financiers et mettre en place des mesures pour les atténuer ;
- De prioriser les efforts de mise en conformité avec les normes de comportement internationales en matière de responsabilité sociale des entreprises ;
- De prioriser les indicateurs RSE de la CIE sur lesquels une attention renforcée doit être apportée afin d'améliorer sa performance environnementale, sociale et de gouvernance ;
- D'améliorer sa démarche de communication transparente en matière de risques pour renforcer la confiance des parties prenantes en l'entreprise.

L'analyse des risques et opportunités extra financiers a été réalisée en deux phases. La première phase a consisté à identifier les enjeux liés à chaque axe de notre politique RSE, et la seconde phase, qui de partant des enjeux identifiés a abouti à une détermination des risques et opportunités qui ont fait l'objet d'une évaluation au moyen d'indicateurs de mesure spécifiques afin de piloter les actions d'amélioration continue d'ores et déjà engagées.

Le processus défini, et décliné selon les étapes suivantes sera mis en œuvre pour :

- Identifier les parties prenantes associées aux risques et opportunités ;
- Partager les risques et opportunités aux parties prenantes concernées ;
- Elaborer un plan d'actions unique pour assurer une bonne maîtrise des risques.

Il convient de spécifier que les actions ont été conçues via les axes d'amélioration définis et font l'objet d'un pilotage systématique formalisé dans le Plan d'Actions Environnemental Sociétal et Gouvernance (PAESG).

Les principaux éléments de cette analyse de risques et opportunités organisés selon les axes de notre politique RSE sont les suivants :

Gouvernance			
Enjeux	Risques (R) / Opportunités (O)	Indicateurs de moyens (IM) Indicateurs de résultats (IR)	Axes d'amélioration engagés
Lutte contre la corruption	<ul style="list-style-type: none"> ■ Non-conformité aux standards et réglementations en matière de lutte anti-corruption (R) ■ Confiance de l'ensemble de nos parties prenantes : les acteurs publics et états, les fournisseurs, les clients, les salariés et la société civile (O) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de personnes formées/sensibilisées à l'éthique (IR) ■ Budget réalisé dans la promotion de l'éthique (IR) ■ Certifications ISO 37001 (IR) ■ Reporting des alertes internes et externes (IR) 	<ul style="list-style-type: none"> → Mise en place du système de management anti-corruption, avec un objectif de certification à l'ISO 37 0001 → Sensibilisation sur le code de conduite → Suivi de la gestion des alertes
Protection de la réputation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Survenance d'événements pouvant porter atteinte à la réputation (R) ■ Maintien d'accès et augmentation des parts de marché (O) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre d'incidents induisant un risque réputationnel 	<ul style="list-style-type: none"> → Mise à jour et déploiement de la procédure de gestion des situations d'urgence → Mise en place et simulation des plans de prévention sur les principales causes possibles d'atteinte à la réputation


Présentation

Développement du capital humain et employeur responsable			
Enjeux	Risques (R) / Opportunités (O)	Indicateurs de moyens (IM) Indicateurs de résultats (IR)	Axes d'amélioration engagés
Adéquation des compétences avec les besoins	<ul style="list-style-type: none"> ■ Manque d'employés compétents (R) ■ Inadéquation des compétences du fait des évolutions technologies (R) <ul style="list-style-type: none"> ■ Avantage compétitif lié à la qualité des compétences (O) ■ Amélioration des performances de l'entreprise (O) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre d'heures de formation par collaborateur (IR) ■ Dépenses en formations internes et externes (IM) 	<p>Programme de gestion prévisionnelle des emplois et compétences cœur de métier</p> <ul style="list-style-type: none"> → Renforcement continu des programmes de formation → Programme de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) → Développement de programmes de montées en compétences pour les SPV
Rémunération équitable et protection sociale	<ul style="list-style-type: none"> ■ Déficit d'attractivité (R) ■ Insuffisance de productivité (R) ■ Compétitivité de l'entreprise (O) ■ Attractivité et fidélisation des collaborateurs (O) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Part de l'effectif couvert par une protection sociale volontaire (IR) ■ Dépenses et fonds volontaires en matière de politique sociale (IM) 	
Préservation de la santé, la sécurité et la sureté des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accidents du travail et maladies professionnelles de personnels (R) <ul style="list-style-type: none"> ■ Perturbations opérationnelles résultant de l'absentéisme causé par les accidents de travail ou les maladies professionnelles (R) ■ Attractivité et fidélisation des collaborateurs (O) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Temps de travail et taux d'absentéisme (IR) ■ Accidents de travail (taux de fréquence et gravité) (IR) ■ Nombre de maladies professionnelles (IR) 	<ul style="list-style-type: none"> → Identification des risques professionnels → Mise en œuvre du SMES (Système de Management Environnementale et Sociale) intégrant : <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un système formel de remontée des accidents • Formalisation les procédures d'urgence sur tous les sites principaux



SIGNALEZ LES HARCÈLEMENTS

EXERCER UNE PRESSIION (MORALE, PHYSIQUE, SEXUELLE) AVEC POUR EFFET UNE DÉGRADATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL OU DES RELATIONS COMMERCIALES AVEC LE CLIENT EST INTERDIT.



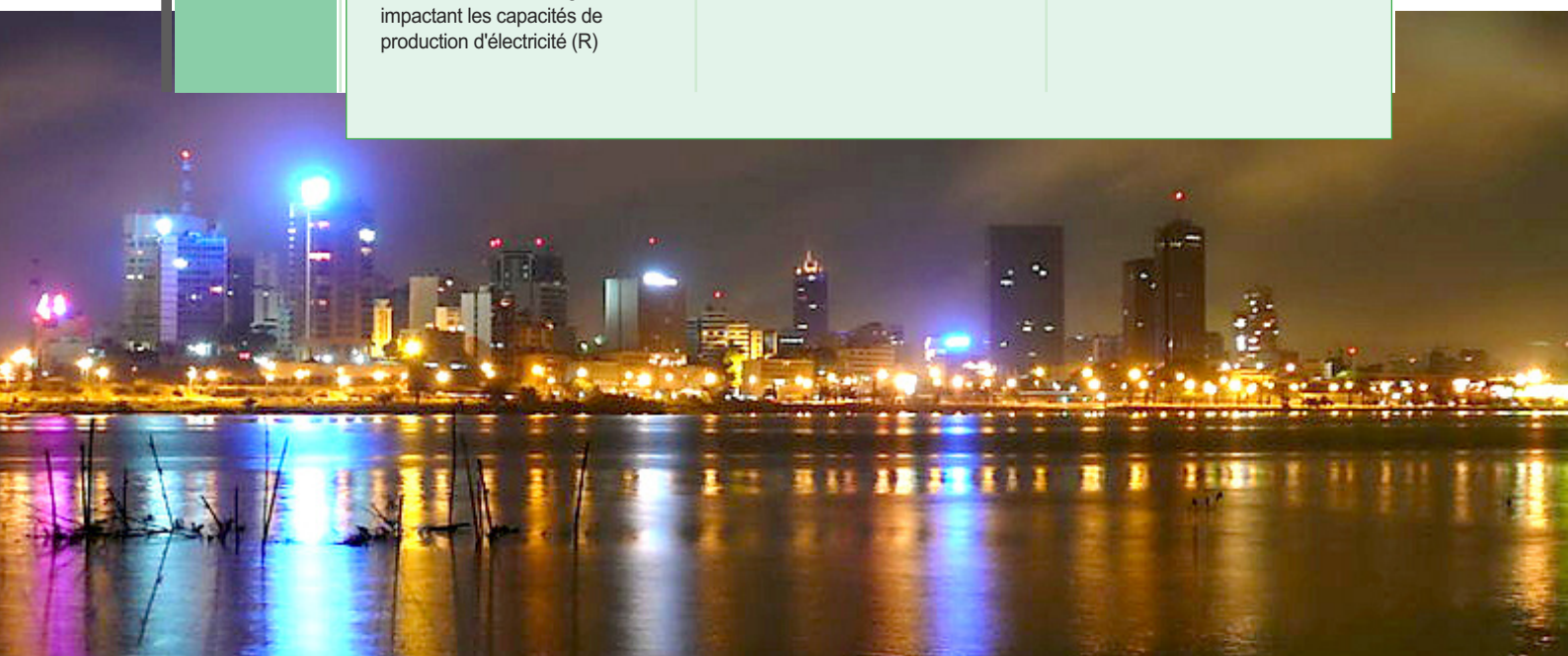
VOUS ÊTES TÉMOIN OU VICTIME DE CETTE SITUATION,

CONTACTEZ-NOUS AU **1312** [†]
 OU VIA NOTRE DISPOSITIF D'ALERTE
 SUR NOTRE SITE WEB : WWW.CIE.CI

*Coût d'un appel local/numéro disponible de 8h à 12h et de 14h à 16h.

Prévention, optimisation des ressources naturelles

Enjeux	Risques (R) / Opportunités (O)	Indicateurs de moyens (IM) Indicateurs de résultats (IR)	Axes d'amélioration engagés
Prévention des pollutions air, eau, sols et déchets	<ul style="list-style-type: none"> ■ Non-conformité aux réglementations, pertes d'autorisations (R) ■ Accidents ou incidents générant des pollutions (R) ■ Confiance des riverains et de la société civile (O) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Suivi des accidents et incidents environnementaux (IM) ■ Suivi de la qualité des rejets dans l'air, l'eau et le sol (IR) 	<ul style="list-style-type: none"> → Mise en œuvre du SMES → Amélioration des indicateurs de suivi ICPE et prévention de la pollution → Formalisation d'un système de remontée des accidents et presqu'accidents environnementaux → Formalisation des actions d'alerte et de sensibilisation des Autorités
Utilisation durable des ressources	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rupture de matières premières (eau, gaz, HVO, DDO...) (R) ■ Rationnement en électricité (R) ■ Préservation et intégrité des installations (O) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rendement des usines et des réseaux (IR) ■ Programmes d'actions d'amélioration de l'efficacité des installations (IM) 	<ul style="list-style-type: none"> → Plan d'action de réduction des pertes techniques et des fuites → Formalisation des actions d'alerte et de sensibilisation des Autorités sur les capacités de production et de distribution
Atténuation et adaptation au changement climatique	<ul style="list-style-type: none"> ■ Exposition des actifs aux événements climatiques extrêmes (sécheresse, inondation, érosion côtière ou élévation du niveau de l'eau) ayant un impact sur les capacités de production d'électricité, et l'intégrité des ouvrages de production, transport et distribution (R) ■ Non-acceptabilité sociétale et légale des projets carbonés (R) ■ Accessibilité au capital et à la dette concernant les projets carbonés (R) ■ Durcissement de la réglementation impactant les capacités de production d'électricité (R) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Taux de couverture ISO 50001 (IM) ■ Suivi du rendement électricité (IR) ■ Capacité de production globale (IR) ■ Electricité produite et part des capacités de production (GW) (IR) 	<ul style="list-style-type: none"> → Engagement de réduction relative des émissions de gaz à effet de serre à court, moyen et long terme (IM) → Couverture des ouvrages de production par des plans de résilience aux risques climatiques → Management : recensement des actions d'alerte et de sensibilisation des Autorités sur l'évolution des ressources en eau ; et formalisation du suivi des ressources en eau



Accès aux services essentiels et développement des communautés			
Enjeux	Risques (R) / Opportunités (O)	Indicateurs de moyens (IM) Indicateurs de résultats (IR)	Axes d'amélioration engagés
Santé et sécurité des consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accidents / Maladies des tiers en lien à nos services (R) ■ Confiance et fidélité des consommateurs (O) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre d'accidents des tiers (IR) 	<ul style="list-style-type: none"> → Plan de sensibilisation du grand public aux risques électriques ; → Recensement des actions d'alerte et de sensibilisation des Autorités sur les situations d'exposition aux risques santé sécurité de tiers
Qualité de service, de produit et prix soutenable	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mécontentement des clients du fait de la non-acceptabilité sociétale du prix ou de la qualité de service (R) ■ Limitation des fraudes (O) ■ Renouvellement des concessions (O) ■ Satisfaction clients (O) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indicateurs de suivi des réclamations clients (IR) ■ Temps moyen de coupure (IR) ■ Taux de couverture ISO 9001 (IM) 	<ul style="list-style-type: none"> → Communication sur les indicateurs de qualité de produit et de services
Accès aux services essentiels	<ul style="list-style-type: none"> ■ Baisse des parts de marché et volumes vendus lié à l'émergence d'une concurrence (R) ■ Accroissement du nombre de clients par une augmentation de l'accès aux services essentiels (O) ■ Soutien au développement économique (O) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de clients électricité (IR) 	<ul style="list-style-type: none"> → Développement du marché des minigrids → Prolongation des activités PEPT
Lutte contre la Fraude clients	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pertes financières (R) ■ Pertes de crédibilité et de confiance des collaborateurs et clients (R) ■ Rentabilité de l'entreprise (O) ■ Intégrité des collaborateurs (O) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ratio de facturation (IR) 	<ul style="list-style-type: none"> → Renforcement continu des capacités de détection et de surveillance, digitalisation des contrôles, facturations et paiements
Transparence ESG : environnement, social et société, gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> ■ Non obtention de crédits bancaires (R) ■ Pertes de marchés (R) ■ Confiance des autorités et des investisseurs (O) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Taux d'avance du PA ESG (IM) 	<ul style="list-style-type: none"> → Mise en place du SMES → Diffusion des rapports DD à l'AG des sociétés
Dialogue avec les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mécontentements des parties prenantes (R) ■ Qualité des relations, confiance des parties prenantes (O) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dépense d'actions de soutien /mécénat et partenariat (IR) ■ suivi des plans d'engagement des parties prenantes (IM) 	<ul style="list-style-type: none"> → Cartographie des parties prenantes et suivi des modalités de dialogue → Elaboration et suivi des plans d'engagement des parties prenantes → Mise en place d'un système de gestion des plaintes/griefs.

Présentation

Politique RSE

La politique RSE s'appuie sur notre Politique & Stratégie 2022-2026 et s'intègre pleinement à celle du Groupe ERANOVE qui s'articule autour de quatre axes :

- Gouvernance éthique et conformité ;
- Développement du capital humain et employeur responsable ;
- Prévention et optimisation des ressources naturelles ;
- Accès aux services essentiels et développement des communautés.

Nos orientations stratégiques



Gouvernance



Développement du capital humain et employeur responsable



Prévention et l'optimisation des ressources et des solutions



Accès aux services essentiels et développement des communautés

NOS ENGAGEMENTS

- Construire une entreprise citoyenne prenant en compte les attentes de ses parties prenantes
- Renforcer notre rôle de partenaire de référence de l'État en contribuant à l'équilibre du secteur de l'électricité et à l'accroissement de l'accès à l'électricité
- Développer nos règles d'éthique et mise en œuvre d'une démarche de lutte anticorruption
- Fournir et maintenir des services essentiels à la santé et sécurité des collaborateurs et des parties prenantes
- Favoriser des emplois durables
- Renforcer les compétences
- Préserver l'environnement et les ressources naturelles
- Adopter des systèmes intelligents favorisant une production et une consommation durable
- Répondre de ses impacts sur la société, l'économie et l'environnement.
- Placer le client au centre de nos activités
- Intégrer l'innovation dans nos services et activités
- Développer et nourrir des liens de proximité avec les communautés

NOS DOMAINES D'ACTION

- Mesure de la performance extra-financière
- Conformité et lutte contre la corruption
- Santé et sécurité
- Développement des compétences et management des talents
- Dialogue social
- Protection sociale et rémunération équitable
- Prévention des pollutions (eau, air, sol)
- Performances et optimisation des ressources, de la production à la distribution
- Adaptation au changement climatique
- Efficacité énergétique
- Accès aux services de base de qualité
- Dialogue constructif avec les institutions et les parties prenantes
- Entraînement de nos partenaires et fournisseurs dans la démarche RSE
- Impact local positif de nos activités (santé, éducation, emplois, achats, mécénat).

Le respect de ces engagements, les actions mise en œuvre dans le respect de nos engagements vis-à-vis de nos parties prenantes en vu de favoriser un dialogue continu et contributif à l'amélioration de nos performances et de notre mission de service public sont contenues dans le présent rapport de développement durable.

NOTRE CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DE LA CÔTE D'IVOIRE EST SIGNIFICATIVE SUR 7 OBJECTIFS ODD (OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE).

1 PAS DE PAUVRETÉ



4 ÉDUCATION DE QUALITÉ



7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE



8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE



12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



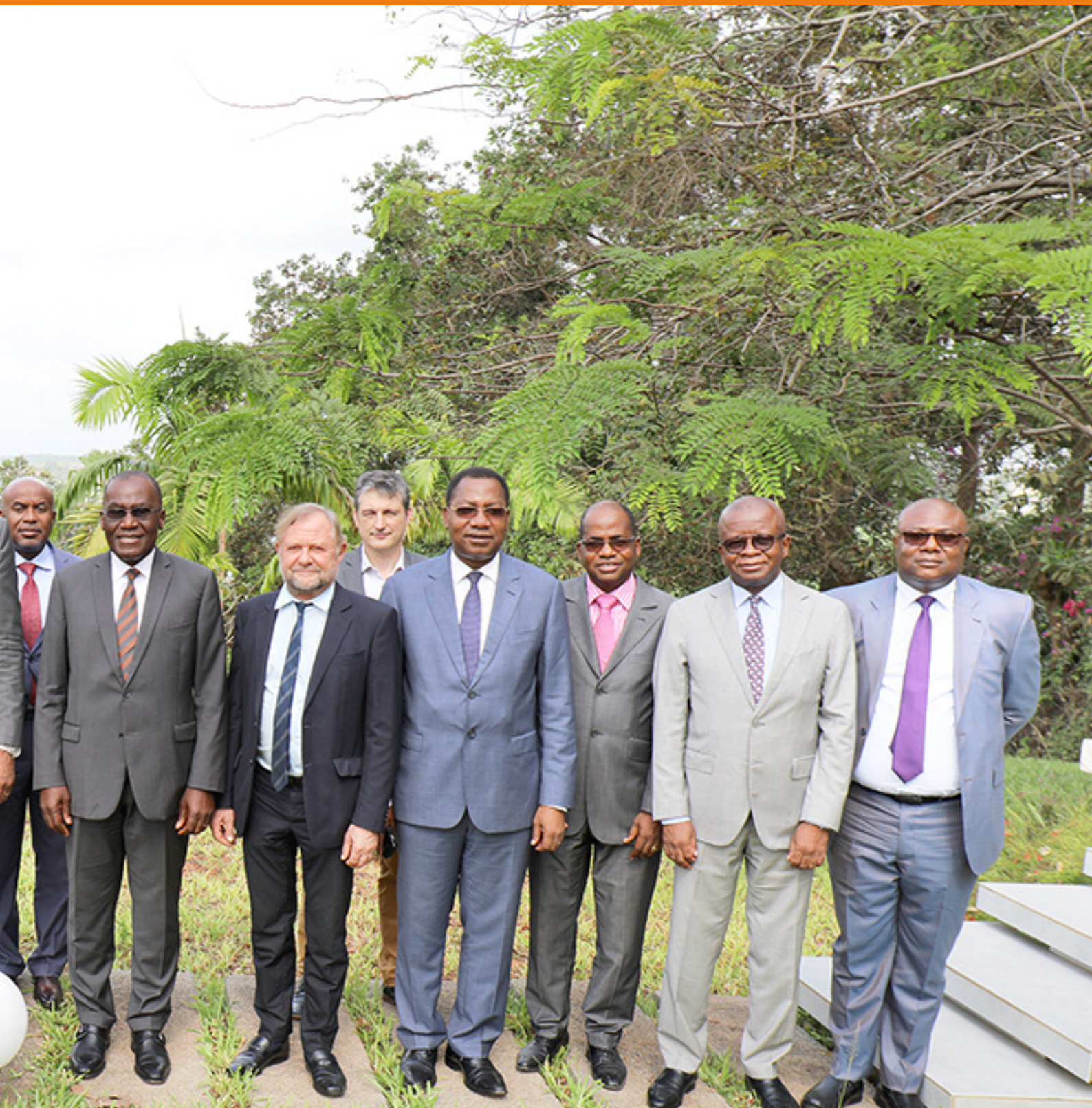
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES





CHAPITRE 1

CONSTRUIRE UNE GOURVERNANCE FORTE



UNE GOUVERNANCE RESPECTUEUSE DU SERVICE PUBLIC, INNOVANTE ET EMPREINTE DE LA CULTURE AFRICAINE.




1. Décider avec des organes structurés

1.1 Le Conseil d'Administration (CA)

Premier organe de gouvernance le CA détermine les orientations des activités et veille à leur mise en œuvre.

Il agit sous réserve des pouvoirs attribués aux assemblées d'actionnaires, dans la limite de l'objet social de la CIE et conformément aux dispositions de l'Acte Uniforme de l'OHADA. Le Conseil d'Administration est composé de 10 membres qui nomment leur Président. L'actuel Président est M. Dominique KAKOU.

1.2 Les Comités dépendants du Conseil d'Administration

 Le Comité de rémunération	 Le Comité d'audit	 La Direction Générale (DG)
<p>Il est composé de trois Administrateurs chargés d'examiner les rémunérations et avantages en nature des mandataires sociaux.</p>	<p>Il a pour missions essentielles de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procéder à l'examen des comptes et s'assurer de la pertinence et de la permanence des méthodes comptables adoptées pour l'établissement des comptes de l'entreprise ; • Assurer le suivi du processus d'élaboration de l'information financière ; • Assurer le suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques ; • Emettre un avis sur les commissaires aux comptes proposés à la désignation par l'assemblée générale. <p>Il rend régulièrement compte au CA de l'exercice de ses missions et l'informe sans délai de toute difficulté rencontrée.</p>	<p>Second organe de gouvernance, elle agit conformément aux dispositions prévues par l'Acte Uniforme et les statuts de la CIE qui lui confèrent son mandat.</p> <p>La Direction Générale reflète le modèle managérial de la CIE et se compose de 6 personnes qui forment le Comité de Direction Général (CDG) ; Ce sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le Directeur Général, - 5 Directeurs Généraux Adjoins en charge du : <ul style="list-style-type: none"> o Pôle Administration Gestion Finance, o Pôle Distribution et Commercialisation, o Pôle Supply Chain o Pôle Production, Transport et Mouvements d'énergie o Pôle Secrétariat Général

le Comité de Direction Générale



1.3 Les Comités dépendants de la Direction Générale

Les décisions stratégiques et les sujets évoqués en Comité de Direction Générale sont déclinés dans les organes de direction par les Directeurs Généraux Adjointes des différents pôles. Un Comité de Direction (CODIR) comprenant les membres du CDG, les Directeurs Centraux, les Directeurs, Directeurs adjoints est organisé régulièrement pour évoquer les sujets concernant la vie de l'Entreprise.

Un Comité de Direction Élargi (CODIR Élargi) comprenant les membres du CODIR, les Directeurs Régionaux du Transport, les Directeurs Régionaux de la Distribution, et les Directeurs d'Usines est organisé en fonction des circonstances.

2. Pérenniser une gouvernance responsable

2.1 Un management adapté aux réalités

Le renforcement des exigences des performances opérationnelles, techniques et financières de la nouvelle convention marque l'adoption d'une nouvelle politique et stratégie sur la période 2022-2026. Cette politique prend en compte les principales attentes suivantes :

- L'environnement socio-politique et économique
- Les employés
- Le secteur
- Les clients
- Les actionnaires

Elle repose sur 5 objectifs qui se déclinent en axes stratégiques que sont :



2.2 Notre modèle managérial

Le modèle managérial de la CIE inspiré par feu Marcel ZADY KESSY, premier Président Directeur Général de 1990 à 2002, est fondé sur la délégation, l'engagement et la responsabilisation de ses collaborateurs. Il repose sur son capital humain, alliant les exigences modernes du management et les réalités culturelles africaines. Il a été érigé en une culture de groupe par ERANOVE, qui prône un management interculturel et décentralisé.

Il facilite une direction participative des collaborateurs et des managers dans la réalisation des objectifs qui leur sont assignés.

Il favorise également une politique de proximité qui rend la hiérarchie plus accessible aux collaborateurs, développe un esprit de famille dans l'entreprise. Le dialogue social en est d'autant plus facilité entre représentants des salariés et la Direction Générale.

L'organisation méthodique des processus et des instructions de travail est complétée par le déploiement d'un système d'audit interne et d'un système de management qualité sécurité environnement, tous concourant à l'amélioration continue de nos performances d'exploitation.



3. Placer l'éthique et l'anticorruption au centre de notre gouvernance

3.1 Suivi de la mise œuvre des plans d'actions issus de la cartographie des risques de corruption

Depuis 2022 le suivi de la cartographie des risques de corruption des différentes directions de la CIE, n'a pu être effectué.

En 2023, avec la mise en poste par mutation d'un cadre chargé de l'éthique (01 mai 2023), une reprise du processus sera mise en place en démarrant d'une part, par l'identification des directions selon les nouvelles réorganisations de la CIE, et d'autre part, par des brainstormings avec les directions notamment celles ayant les fonctions les plus exposées.

3.2 Formation / Sensibilisation

L'année 2023 a été marquée par les actions ci-après :

- Une sensibilisation sur la charte éthique à l'endroit des collaborateurs de l'usine de TAABO à l'occasion de la journée SST ;
- Une réunion d'informations et de sensibilisation des correspondants éthiques sur les valeurs éthiques et sur leur rôle dans l'animation de l'activité éthique de leurs directions respectives ;
- Une sensibilisation des collaborateurs sur la corruption et sur les directives anticorruptions à l'occasion de la journée internationale de la lutte contre la corruption :
 - Intervention au ¼ d'heure sécurité dans les exploitations ;
 - Note d'information du DG à l'ensemble des collaborateurs ;
 - Campagne de sensibilisation en interne sur les canaux de communication digitale.

Construire une gouvernance forte

3.3 Gestion des alertes

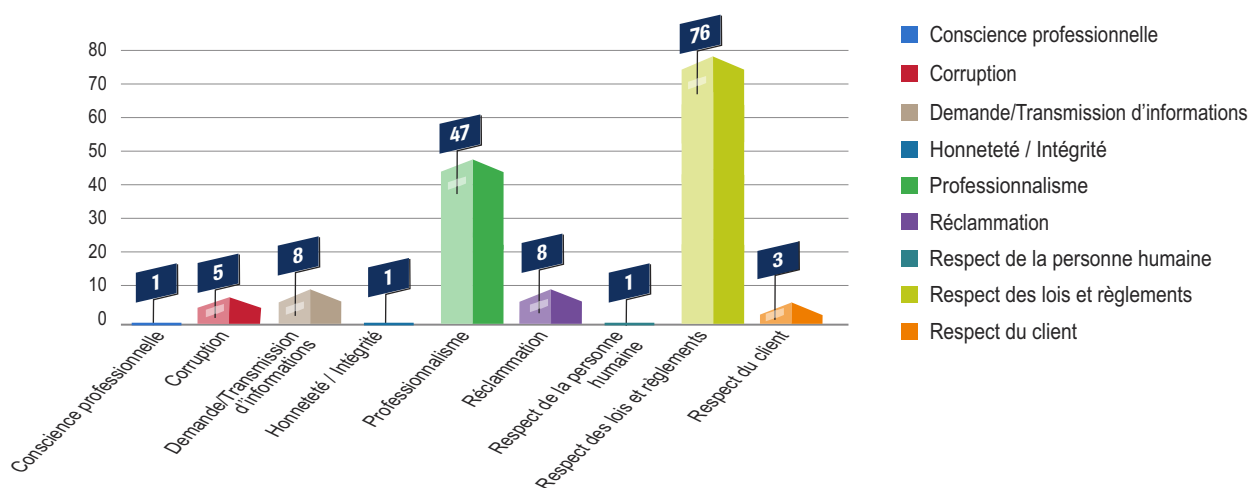
Au 31 Décembre 2023, le point des alertes captées est le suivant :

- 39 plaintes externes reçues dont 39 traitées soit un taux de traitement de 100%.
- 115 plaintes internes reçues dont 115 traitées soit un taux de traitement de 100%.

Au total 154 alertes ont été traitées sur les 154 enregistrées (dont 29 provenant de l'application Whistle B), soit un taux de traitement de 100%.

76 des plaintes reçues (51%) sont liées au Respect des lois et Règlements et 47 au Professionnalisme (31%).

Tableau d'évolution du traitement des alertes



3.4 Mise en place du Système de Management Anti-Corruption (SMAC)

Le Système de Management Anticorruption de la CIE se met en place progressivement et les actions prévues seront harmonisées avec la politique anti-corruption du groupe Eranove.

CIE
Compagnie Industrielle d'Électricité

SIGNALEZ LES POTS-DE-VIN

SOLLICITER OU ACCEPTER DE L'ARGENT OU DES CADEAUX DANS LE CADRE D'UNE RELATION CONTRACTUELLE OU PRÉCONTRACTUELLE EST INTERDIT.

VOUS ÊTES TÉMOIN OU VICTIME DE CETTE SITUATION,
CONTACTEZ-NOUS AU 1312*
OU VIA NOTRE DISPOSITIF D'ALERTE
SUR NOTRE SITE WEB : WWW.CIE.CI

*Coût d'un appel local/numéro disponible de 8h à 12h et de 14h à 16h.

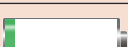
4. Évaluer et certifier les systèmes de management

4.1 Certifier nos démarches

4.1.1 Taux de couverture certifications et évaluations ISO

Afin de maintenir les certifications, les taux de couverture des certifications / évaluations sont suivis depuis 2019.

Cartographie des structures évaluées

Domaine	Norme / Référentiel	Périmètre	Taux de couverture certification/ évaluation 2023
Santé Sécurité au travail	ISO 45001	Pôle PTME	15% 
Environnement	ISO 14001	Tous métiers	15% 
Qualité	ISO 9001	Tous métiers	25% 
Responsabilité sociétale	ISO 26000	Tous métiers	4% 
Compliance	ISO 37001	Tous métiers	0% 
Energétique	ISO 51001	Tous sites	40% 

4.1.2 Cartographie des structures certifiées / Évaluées

PÔLES	DIRECTIONS	ISO	ISO	ISO	ISO	ISO
		9001 V2015	45001 V2018	14001 V2015	26000V2017	5000V2018
Pôle PTME	Production d'électricité	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Mouvements d'énergie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Transport et Télécommunications	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Pôle AGF	Patrimoine	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
	Budget Contrôle de Gestion	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Finance comptabilité	<input checked="" type="checkbox"/>				
CME	Centre des métiers de l'Electricité	<input checked="" type="checkbox"/>				
Secrétariat Général	Médecine du travail	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Documentation, SMAC et Relations Communautaires (*)	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Ressources Humaines	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Communication Interne	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Protection Sociale	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Contrôle Interne	<input checked="" type="checkbox"/>				

(*) Seule la Sous-Direction Documentation et Archivage de la DDSRC a fait l'objet d'un audit Qualité par AFNOR

(*) Concernant l'ISO 50001, ce certificat couvre certains sites des directions indexées dans le tableau

4.2 Certificats ISO

4.2.1 Périmètre CIE

L'audit de Surveillance N°2 AFNOR du Système de Management Energétique de la CIE selon le référentiel ISO 50001 version 2018, piloté par la Direction du Patrimoine, s'est déroulé du 02 au 12 mai 2023. Le périmètre couvert par le certificat n'a pas évolué. Il concerne « la gestion patrimoniale des bâtiments sur les périmètres 1 et 2, la gestion patrimoniale des process de production d'électricité, la gestion des véhicules de la CIE ».

À l'issue de cet audit, le certificat ISO 50001 de la CIE est maintenu avec les résultats suivants : 08 Points Forts (PF), 36 Pistes de Progrès (PP), 8 Points Sensibles (PS), 01 Non-conformité mineure (NC min). En outre, 6 PS de l'audit 2022 ont été reconduits.

Sur les 6 PS reconduits, 5 sont spécifiques à des sites ou activités et 01 concerne les achats non audités.



4.2.2 Périmètre Pôle PTME – Production Transport et Mouvements d'Énergie

L'audit de Surveillance N°1 QSE du Pôle PTME (Production, Transport et Mouvement d'Énergie) réalisé par AFNOR s'est déroulé du 02 au 12 mai 2023 relativement aux normes Qualité ISO 9001 version 2015, Environnement ISO 14001 version 2015, Santé & Sécurité au Travail ISO 45001 version 2018.

À l'issue de cet audit, le certificat QSE du Pôle PTME a été maintenu avec les résultats suivants : 25 Points Forts (PF), 64 Pistes de Progrès (PP), 26 Points Sensibles (PS) et 06 Non-Conformités mineures (NC min).

En outre, 3 NC min sur 4 et 12 PS sur 32 relevés lors de l'audit de renouvellement en 2022 ont été reconduits.



4.2.3 Périmètre Pôle AGF – Administration Gestion Finances

L'audit de Surveillance N°2 Qualité AFNOR du Pôle AGF (Administration – Gestion – Finances) quant à lui, s'est déroulé du 19 au 22 septembre 2023 relativement à la norme Qualité ISO 9001 version 2015.

À l'issue de cet audit, le certificat Qualité du Pôle AGF a été maintenu avec les résultats suivants : 21 Points Forts (PF), 27 Pistes de Progrès (PP), 02 Points Sensibles (PS).

En outre, 01 PS sur 03 de l'audit 2022 a été reconduit.



4.2.4 Périmètre CME - Direction du Centre des Métiers de l'Electricité

Le Centre des Métiers de l'Electricité (CME) a réalisé son audit de renouvellement Qualité AFNOR les 13 et 15 septembre 2023.

À l'issue de cet audit, le certificat Qualité du CME a été renouvelé avec les résultats suivants : 06 Points Forts (PF), 27 Pistes de Progrès (PP), 04 Points Sensibles (PS).



4.2.5 Périmètre Pôle SG – Secrétariat Général



L'audit de surveillance N°2 Qualité AFNOR du Secrétariat Général s'est déroulé du 20 au 24 novembre 2023 relativement à la norme Qualité ISO 9001 version 2015.

A l'issue de cet audit, le Secrétariat Général a obtenu le certificat avec les résultats suivants : 30 Points Forts (PF), 24 Pistes de Progrès (PP), 13 Points Sensibles (PS).

En outre, 04 Points sensibles (PS) sur 11 PS relevés lors de l'audit de surveillance N°1 de 2022 ont été reconduits.

Au cours de l'exercice 2023, le périmètre du Secrétariat Général a subi une modification avec la création par scission de la Direction Documentation RSE et Conformité (DDRC), en deux nouvelles Directions :

- La Direction Environnement, Certifications et Reporting RSE (DECR) ;
- La Direction Documentation, SMAC, et Relations Communautaires (DDSRC).

4.3. Les démarches en cours

Démarche Qualité, Sécurité et Environnement (SMQSE)

Le Pôle Distribution et Commercialisation (DC) s'est engagé dans la démarche Qualité selon le référentiel ISO 9001 v.2015.

La démarche Qualité au Pôle D&C a été subdivisée en 2 grandes phases pour tenir compte de la taille du Pôle. L'audit de certification initiale de la phase 1 relative à la Direction Centrale Commerciale

Marketing et Opérations (DCCMO) hors Direction Commerciale Opérations Intérieures (DCOI) est prévue se tenir en Juin 2024. L'intégration de la DCOI au périmètre de certification interviendra en 2025. La phase 2 qui concerne les autres périmètres du Pôle D&C débutera dans le courant de l'année 2024 avec un objectif de certification prévu en 2026.

Démarche Énergétique : un Système de Management Énergétique (SME)

Après l'obtention de la certification ISO 50001 en 2021, la CIE améliore son système en vue d'étendre son périmètre de certification dans les années à venir. Le périmètre d'extension couvre : DP (Garage), les postes sources Abidjan, les sites de la distribution Marcory ; DR ; secteur et arrondissement ; site en location.

5. Démarche de responsabilité sociétale (RSE)

En 2020, un audit a été réalisé auprès de ses filiales à la demande des actionnaires du groupe Eranove. Concernant les activités de Développement Durable, les recommandations issues de cet audit ont été traduites dans un plan d'actions (PAESG) qui intègre :

- Les recommandations ESG demandées par les actionnaires (PAESG),
- Les actions de conformité aux obligations contractuelles, aux lois ivoiriennes et internationales applicables,
- Les moyens permettant de couvrir les principaux risques environnementaux et sociétaux de la CIE,
- Les attentes des « auditeurs RSE » (OTI – Mazars) et du reporting Développement Durable,
- Les attentes exprimées par la Direction Générale d'Eranove.

De 2021 à fin 2023, les actions suivantes, émanant de l'audit ont pu être réalisées à savoir :

- L'élaboration en 2021 d'un plan dont les actions principales sont la mise en place des Systèmes de Management Environnemental et Social (SMES) groupe et des filiales par la suite ;
- La réorganisation en 2022 des activités de Développement Durable afin d'organiser la mise en œuvre du plan d'Actions Environnementales et Sociales (PAESG) à la CIE ;

- La création en juin 2023 de la Direction Environnement Certifications et Reporting avec pour mission de garantir la bonne mise en œuvre de la stratégie Développement Durable de la CIE, d'assurer le suivi des différents processus de certification, et de veiller à la consolidation de l'ensemble des données relatives à la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE).

Au 31/12/2023, le taux d'avancement du PAESG CIE était de 66% pour un objectif de 74%. Comparé à 2022 (42% contre 53% attendu) une progression a été faite. Cela s'explique par la coordination avec ERANOVE du suivi des travaux avec l'ensemble des chefs de projets, du début de communication autour du PAESG avec les pôles de la Distribution Commercialisation, et de Supply Chain.

En ce qui concerne la DPE, la dernière évaluation RSE à point s'est déroulée du 01 au 07 décembre 2021 et s'est soldée par la reconduction du Label Engagé RSE basé sur le modèle AFAQ 26000 avec un niveau « CONFIRME » par un total de 677 points sur 1000. L'évaluation de suivi s'est déroulée du 18 au 20 septembre 2023 pour surveiller le niveau atteint par l'évaluation à point et constater les éventuelles améliorations de la démarche.



6. Autres certificats

Le CME est le seul centre de formation en Afrique subsaharienne à disposer des certificats d'agrément SERECT BT et HTA. Il symbolise la reconnaissance de la qualité des réseaux écoles, des modes opératoires, du respect strict des consignes de sécurité et du professionnalisme des formateurs. Rappelons que :



- L'agrément SERECT pour les formations relatives aux Travaux Sous Tension Basse Tension (TST BT) obtenu en janvier 2016 et renouvelé en Janvier 2022 a été maintenu suite à l'audit de Mai 2023. L'agrément est valable 4 ans ;
- L'agrément SERECT TST Haute Tension de type A (TST HTA) obtenu en décembre 2017 a été renouvelé une seconde fois pour une période de 4 ans à la suite de l'audit qui s'est déroulé du 22 au 26 Mai 2023 ;

Par ailleurs, une certification REA (RH Excellence Afrique) qui a pour but d'agrèer l'adéquation emploi-formation des programmes du CME lui a été délivrée en 2018 a été renouvelée en 2022 pour une durée de 3 ans.

Aussi, l'agrément du laboratoire de contrôles périodiques d'ABOBO a été évalué et jugé conforme à la procédure associée aux exigences générales du référentiel SERECT pour la mise en œuvre des contrôles périodiques des outils TST dans le domaine de la HTA et de la HTB couvrant la période du 1 Novembre 2023 au 31 Octobre 2025.







CHAPITRE 2

DEVELOPPER LE CAPITAL HUMAIN



1. Favoriser l'emploi durable

1.1. Respecter le cadre légal national et international

1.1.1 Application des textes de lois et décrets



Afin de s'assurer de sa conformité au droit ivoirien et aux conventions internationales ratifiées par la Côte d'Ivoire, la CIE effectue une veille réglementaire permanente. L'édiction du nouveau code du travail en 2015 et des textes réglementaires qui en résultent font l'objet d'une analyse de conformité afin d'identifier des écarts éventuels et de proposer des plans d'actions correctives.

Sur un total de 626 dispositions identifiées pour l'ensemble des pratiques de la CIE relevant du droit social, 249 articles ont fait l'objet d'une attention particulière, et 32 articles ont été considérés en situation de non-conformité, soit 88% de taux de conformité.

Dans l'optique de lever les écarts et de se conformer aux contraintes réglementaires, un plan de suivi des actions liées aux écarts identifiés est mis en place et des propositions d'actions pour leur prise en compte en vue de leur amélioration sont réalisés.

TEXTES DE LOI	Nombre total d'articles du texte	Nombre d'articles non applicables	Nombre d'articles applicables	Nombre d'articles conformes	Nombre d'articles non conformes	Taux de conformité
Loi N°2015-532 du 20 juillet 2015 portant Code du Travail	65	16	49	47	2	96%

1.1.2 Application de nouveaux textes réglementaires

En 2023, trois nouveaux textes réglementaires relatifs à l'axe social ont été identifiés et rajoutés à la base de données des textes légaux applicables aux activités CIE. Ces nouveaux textes sont relatifs au code du travail, à la mise en œuvre de l'obligation d'enrôlement à la couverture maladie universelle, et à la réforme des impôts sur les traitements, salaires, pensions et rentes viagères à la charge des salariés.

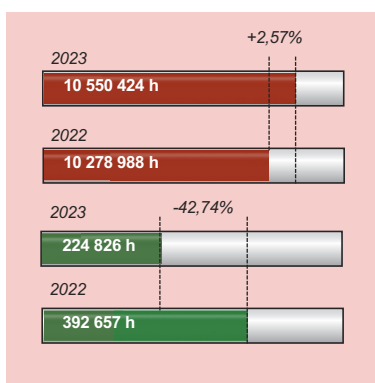
- Ordonnance n°2021-902 du 22 décembre 2021 modifiant la loi n°2015-532 du 20 juillet 2015 portant code du travail ;
- Décret n°2022-753 du 28 septembre 2022 relatif à la mise en œuvre de l'obligation d'enrôlement à la couverture maladie universelle ;
- Ordonnance n°2023-719 du 13 septembre 2023 portant réforme des impôts sur les traitements, salaires, pensions et rentes viagères à la charge des salariés.

1.1.3. Gestion du temps de travail



Le Décret n°96-203 du 7 mars 1996 relatif à la durée du travail en Côte d'Ivoire fixe à 8 heures par jour la durée moyenne du temps de travail, soit 40 heures par semaine. Au-delà, toutes les heures travaillées en plus sont considérées comme supplémentaires pour les agents de maîtrise et les employés/ouvriers, dans le respect des dispositions légales et internes, avec validation de la hiérarchie. La CIE respecte ainsi les dispositions légales relatives aux temps de travail.

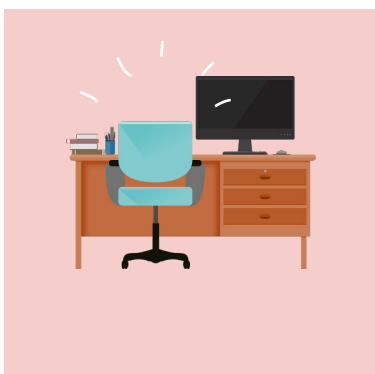
1.1.4 Suivi des heures Théoriques de travail et des heures supplémentaires



Le nombre d'heures travaillées théoriques totales en **2023** s'élève à **10 550 424 heures**, toutes catégories confondues, contre **10 278 988 heures** en **2022**, soit une augmentation de **2,57%** dû à une augmentation de l'effectif.

Le nombre d'heures supplémentaires passe à **224 826 heures** en **2023** contre **392 657 heures** en **2022**, soit une baisse de **42,74%**, du fait d'une part de plusieurs séances des sensibilisations avec les exploitants qui ont permis de réduire le volume des heures supplémentaires par collaborateur et d'autre part de l'augmentation de l'effectif global.

1.1.5 Sensibilisation à la prise de congés



Afin de rester une entreprise compétitive, innovante et respectueuse de la conformité légale, la CIE a mis en place un monitoring de gestion des congés par Direction et engagé une campagne de sensibilisation auprès des collaborateurs pour les encourager à prendre leurs congés :

- Fortes augmentations sur l'ensemble des charges d'exploitation de l'entreprise,
- Baisse de la performance des collaborateurs avec des risques de maladie, de sécurité pour les collaborateurs.

L'ensemble des mesures et actions mises en œuvre présente un objectif du solde congé moyen par agent de 2 jours en 2023.

1.2 Recruter localement et fidéliser les collaborateurs



En 2023, il y a eu 763 collaborateurs qui ont bénéficiés d'une embauche à la CIE. Ce qui donne un effectif total de 5 557 (755 CDD, 4 802 CDI) ; nous avons enregistré 427 départs (tous départs confondus) réalisés en 2023.

Evolution des effectifs de la CIE

Années	2021	2022	2023
Effectifs CDI	4 564	4580	4802
Effectifs CDD	134	415	755

Evolution du ratio CDD/CDI de la CIE

Années	2021	2022	2023
Ratio CDD/CDI	2,93%	9,06%	15,72%

En 2023, la tendance reste la même en matière de recrutement. Les collaborateurs locaux sont recrutés en priorité, ce qui démontre la volonté de la CIE de toujours faire appel aux compétences locales. Sur 4 995 collaborateurs 99,99% sont des locaux.

1.2.1 Lutter contre les discriminations

Une charte de la diversité signée le 27 avril 2017 est en vigueur à la CIE. Cette charte est un texte d'engagement proposé à la signature de toute entreprise, qui condamne les discriminations dans le domaine de l'emploi et décide d'œuvrer en faveur de la diversité. Par son application, la CIE favorise ainsi, la cohésion et l'équité sociale, et permet une augmentation de la performance de l'Entreprise.

Pour la CIE, le respect des Droits de l'Homme est un principe de Responsabilité Sociétale qui prône la reconnaissance universelle des êtres humains et des travailleurs. Signer la charte de la Diversité, c'est donc :

- Réaffirmer notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité,
- Favoriser l'égalité des chances face à l'emploi,
- Améliorer la performance de l'Entreprise.

1.2.2 Favoriser l'emploi des jeunes

Le CME est l'un des premiers formateurs du secteur de l'électricité en Côte d'Ivoire avec, au titre de l'année académique 2022/2023, 519 étudiants formés.

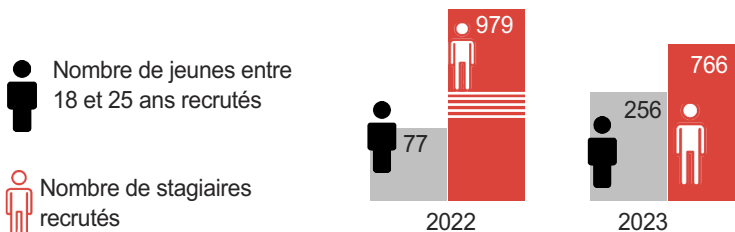


Développer le capital humain

En 2023, la CIE a recruté 256 jeunes de moins de 25 ans, 766 jeunes ont bénéficié d'un contrat de stage.

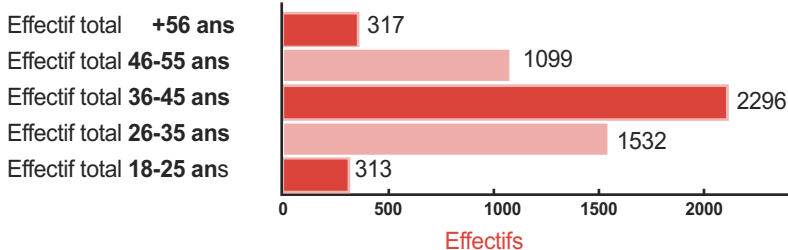


Effectif de jeunes de 18 à 35 ans recruté en 2022 et 2023



Pyramide des âges

Tranches d'âge



1.2.3 Encourager le dialogue social

Un cadre d'échanges et de dialogues a été mis en place entre la Direction Générale et l'ensemble des représentants syndicaux. En plus des 4 rencontres périodiques réalisées, des rencontres à la demande des représentants syndicaux se tiennent.

Ainsi, en 2023, certaines actions ont été menées par la Direction Générale en réponse aux doléances des représentants syndicaux. Ce sont :

- Le report des élections des délégués du personnel pour tenir compte du contexte d'élections locales et de la CAN
- Les modalités de revalorisation des salaires.



2. Protéger les collaborateurs

2.1 Mécanisme de protection

2.1.1. La Médecine du Travail



La Direction de la Médecine du Travail (DMT) assure au quotidien la surveillance de la santé des travailleurs et du milieu du travail. Il met en œuvre des actions pour prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles. Elle réalise des examens médicaux périodiques, conseille l'em-

ployeur sur les conditions de travail, participe à l'évaluation des risques professionnels et assure la surveillance médicale des salariés exposés à des risques particuliers.

La DMT assure également au quotidien la prise en charge médicale des travailleurs et de leurs

ayants-droit sur le plan curatif.

Les ressources matérielles et humaines dont elle dispose sont : 7 centres médicaux ; 18 infirmeries; 10 ambulances ; 62 collaborateurs statutaires dont 10 médecins, 30 infirmiers, 1 sage-femme, 10 ambulanciers et 10 agents administratifs. Pour l'appuyer dans ses activités, la DMT s'entoure d'une équipe pluridisciplinaire constituée de 27 médecins vacataires, dont 17 spécialistes dans les domaines de la cardiologie, pédiatrie, gynécologie, rhumatologie, diabétologie, psychiatrie, gastro-entérologie, diététique et pédiopsychiatrie.

La DMT s'est engagée dans la digitalisation de ses prestations sur l'ensemble de ses activités.

PREMYS'HOSTO, ce logiciel métier de numérisation monté sur mesure, est déployé sur les 18 sites de la DMT où il est en cours d'utilisation afin d'optimiser les charges de travail et numériser les informations médicales des salariés.

2.1.2. Médecine curative

En 2023, 96 022 personnes ont été reçues dans nos centres médicaux et infirmeries contre 91 901 l'année antérieure, soit une augmentation de 4,5%.

Les pathologies les plus fréquentes

qui font l'objet de plus de 50% de demande de consultation sont le paludisme avec 15 430 consultations réalisées soit 20% des cas de pathologies, suivies en deuxième position des affections ORL (rhinites,

pharyngites, Otites ...) avec 13 795 consultations (18%). En troisième position, viennent les affections respiratoires avec 10 164 sollicitations médicales.

2.1.3. Le Dépistage

Des campagnes de dépistage ont été menées pendant les périodes de réalisation de visites préventives pour prévenir les maladies chroniques et les cancers et améliorer l'accès aux soins sur tous les sites CIE.

Dépistage	Effectifs cibles	Effectifs dépistés	Taux de participation
VIH/SIDA	5 216	5 216	100%
CANCER DU COL DE L'UTÉRUS	712	599	84%
CANCER DU SEIN	638	550	86%
PROSTATE	1276	1232	97%
DIABÈTE	5 216	5 216	100%
HÉPATITE B & C	4405	3298	75%

2.2. Le Régime Maladie-Mutuelle Sociale Santé

Les sinistres enregistrés à fin décembre 2023 s'élevaient à 2 367 MFCFA contre 2 181 MFCFA en 2022, soit une hausse de 186 MFCFA (+ 9%), qui s'explique par la combinaison des éléments suivants :

- La hausse du nombre d'assurés matérialisée par l'incorporation de 925 enfants naturels de Juillet 2022 à Décembre 2023 dont 417 en 2022 et 508 en 2023.
- L'impact en année pleine en 2023 de la décision de relèvement du plafond de la lunetterie entrée en vigueur le 1er juillet 2022. Des dépenses de 247 588 006 F CFA enregistrées sur la rubrique Optique en 2023 contre 241 827 638 F CFA en 2022 ; soit un écart de + 5 760 368 F CFA, représentant une hausse de 2%.
- La hausse des dépenses de certaines prestations classées en 1ère catégorie sur l'ensemble des prestations :
 - **Pharmacie** : 35% pour un référentiel de 30% ;
 - **Biologie** : 10% pour un référentiel de 8% ;
 - **Radio** : 6% pour un référentiel de 4% ;
 - **Optique** : 10% pour un référentiel de 8% ;
 - **Grosses pathologies** : 5% pour un référentiel de 2%.

Exercice	2022	2023	Ecarts (Variation)
Employés	5 262	5 294	0,6%
Conjoints	2 560	2 731	7%
Enfants naturels	417	925	122%
Enfants légitimes	7 625	7 745	2%
Total	15 864	16 695	5%

Exercice	2020	2021	2022	2023
Nombre d'Employés	4 803	4 895	5 262	5 294
Nombre Assurés	14 420	14 968	15 864	16 695
Budget (MFCFA)	2 785	2 785	2 785	2 785
Sinistres	2 251	2 437	2 181	2 367
Montant moyen Sinistre par assuré (KFCFA)	156	163	137	142
Taux d'équilibre = (Sinistre/Budget)	81%	88%	78%	85%

2.2.1 L'Assurance Maladie à la Retraite (ASMAR)

L'Assurance Maladie à la Retraite mise en place en 2009 a pour objectif d'assurer la prise en charge médicale des retraités, contribuant ainsi à améliorer leurs conditions de vie.

Evolution des effectifs assurés

Effectifs assurés	Effectifs CIE				
	2019	2020	2021	2022	2023
Retraités	481	617	744	807	887
Ayants-droit	737	684	894	993	1 063
Total assurés	1 218	1 301	1 638	1 800	1 950

À fin décembre 2023, le régime enregistre 1 950 assurés, dont 887 retraités et 1 063 ayants-droit. Nous constatons une hausse des effectifs assurés de 60% sur la période de 2019 à 2023 détaillée comme suit :

- La progression du nombre des retraités de 406 personnes, soit +84%, incorporés au régime ASMAR, sur les deux dernières années, due au nombre important des collaborateurs ayant fait valoir leurs droits à la retraite ;
- L'augmentation des ayants-droit de 326 personnes, soit +44%, justifiée principalement par le relèvement en 2020 de l'âge limite de prise en charge du conjoint de l'agent retraité qui est passée de 70 à 75 ans.

Exercice	2019	2023	Ecart (Variation)
Conjoints	391	613	60%
Enfants	346	439	27%
Total	737	1063	44%

Nombre de conjoints assurés dont l'âge est ≤70 ans : 613 conjoints soit 98%
 Nombre de conjoints dont l'âge est > 70 ans : 11 conjoints soit 2%

Le régime a évolué en maturité depuis sa mise en place, avec une extension progressive des conditions de garanties suivantes :

- Le changement du taux de couverture de 70% à 80%, en 2017 ;
- La revalorisation du plafond de couverture par famille est passée de 7,5 MFCFA à 8,5 MFCFA en 2017 dont 5 MF CFA pour l'assuré principal (retraité) contre 3,5 MF CFA précédemment.

Evolution des cotisations et des prestataires de 2009 à 2023 (MFCFA)

Libellés	2009 à 2019	2020	2021	2022	2023	Total
Cotisations des Actifs	1 925	227	228	214	226	2 820
Cotisations des retraités	379	91	111	121	125	827
Participation sociétés	732	--	--	--	--	732
Total (cotisations et participations)	3036	318	339	335	351	4 379
Sinistres	(1 261)	(421)	(550)	(582)	(599)	3 413
Solde net de la période	1 775	(103)	(211)	(247)	(248)	966

Les cotisations prélevées sur l'exercice 2023 de 351 MFCFA n'ont pas suffi à couvrir le paiement des dépenses de santé 599 MFCFA, soit un déficit de 248 MFCFA ; quasi stable depuis 2022.

Ce déficit trouve sa source dans la conjugaison des éléments suivants :

- Accroissement des effectifs de 150 assurés de (8.33%) ;
- Coût élevé des affections chroniques des retraités et de leurs conjoints avec pour impact le dépassement de budgets alloués à certaines natures de prestations détaillé comme suit :
 - Pharmacie : 38% pour un référentiel de 30% ;
 - Consultation : 14% pour un référentiel de 11% ;
 - Biologie : 14% pour un référentiel de 8% ;
 - Grosses pathologies : 8% pour un référentiel de 2%.

Malgré le déficit lié aux cotisations prélevées, le régime présente au 31 décembre 2023 un solde cumulé excédentaire de 966 MFCFA.

Un plan d'actions a été établi et est en cours de mise en œuvre pour endiguer cette tendance déficitaire constatée depuis les quatre dernières années.

2.3. Mécanisme de prévoyance sociale

2.3.1. Prévoyance Sociale des Cadres (PS Cadre)

La Prévoyance Sociale Cadre est une assurance Vie Collective destinée à servir à ses employés cadres et à leurs Ayants-droit, des indemnités et allocations de départ consécutivement à la retraite, au licenciement, au décès ou à l'invalidité absolue et définitive accidentel(le).

Il est à noter que les dossiers de liquidation consécutifs aux décès de collaborateurs connaissent une lenteur dans le traitement en raison du faible taux de complétude des dossiers par le ayants-droits. Une relance permanente des Ayants-droit ou de leur accompagnement administratif pour l'établissement des pièces permettrait de solder ces dossiers.

Motifs du départ	Nbre de collaborateurs	Montant / Nature polices			Total
		Retraite complémentaires	Fin de carrière assurée	Prévoyance	
Retraite	27	315 059 640	104 655 180	-	419 714 820
Démission	14	39 197 311	4 364 666	-	43 561 977
Licenciement	0	-	-	-	-
Transfert	2	-	-	-	-
Décès	2	874 873	-	3 467 425	4 342 298
Total	45	355 131 824	109 019 846	3 467 425	467 619 095

2.3.2. Fonds Commun de Placement (FCP)

Le FCP est un dispositif de constitution d'épargne pour l'ensemble des collaborateurs de la CIE. Il assure leur présence au capital de l'entreprise à hauteur de 5,28% et les associe à la performance de sa valeur boursière. L'épargne ainsi constituée est rendue disponible lors du départ du collaborateur de la société.

La constitution de l'épargne s'effectue par prélèvement obligatoire à la source sur le salaire, avec la possibilité d'un prélèvement complémentaire pour ceux qui souhaitent augmenter leur capital en souscrivant au régime facultatif dans la limite de la quotité cessible du salaire et au régime exceptionnel. Le prélèvement du FCP se fait par catégorie : **Employés et Ouvriers (6 600 FCFA) ; Agents de maîtrise (19 800 FCFA) ; Cadres (39 600 FCFA).**

A fin décembre 2023, l'actif net du **FCP s'élève à 38,606 milliards de FCFA**. Le Fonds a décaissé 2 892 838 732 FCFA pour le rachat du capital de 266 agents.



2.3.3. Mutuelle des Agents de l'Eau et de l'Électricité (MA2E)

Mise en place en 2006, la MA2E est une mutuelle qui intervient dans le domaine de la microfinance et est régie par la loi règlementant les systèmes financiers décentralisés (SFD) notamment l'ordonnance n° 2011-367 du 03 novembre 2011. Elle a obtenu son agrément par arrêté n° 827 du 26 août 2009 sous le n°1-1.1.9/09.03.

Ses adhérents sont les collaborateurs des sociétés CIE, SODECI, CIPREL, GS2E, SIVE, SGA2E, SMART ENERGY et AWALE. Sa mission est de collecter l'épargne de ses adhérents et de leur accorder des crédits pour la réalisation de leurs projets.



Au titre de l'année 2023, le **montant total de crédits accordé est de 1 556 293 383 FCFA pour 585 dossiers enregistrés.**

Dans le cadre de sa 2ème opération immobilière, la MA2E a, depuis le démarrage des opérations, organisée trois cérémonies de remise de clés de logements à ses adhérents souscripteurs.

Au total, ce sont 36 collaborateurs dont 15 Cadres, 19 Agents de maîtrises et 2 Employés ouvriers qui sont devenus propriétaires de logements à fin 2023. Notons que ce sont des maisons basses et des appartements de 3 et 4 pièces dont les coûts varient entre 14 et 28 millions de FCFA (frais de dossiers et frais de notaires compris) qui ont été livrés aux collaborateurs.

2.3.4. Le Fonds de Solidarité Santé - Mutuelle Sociale Santé (en MFCFA)

Le Fonds de Solidarité Santé mis en place en 1999 avait pour objectif de contribuer à la lutte contre la pandémie à VIH-SIDA. Par la suite, ce Fonds a été ouvert à la prise en charge des affections chroniques telles que l'Hépatite.

Evolution des cotisations et des prestataires de 2009 à 2023 (MFCFA)

Libellés	2009 à 2019	2020	2021	2022	2023	Total
Cotisations agents	1 243	77	77	79	84	1 560
Cotisations patronales	1 027	0	0	0	0	1 027
Total cotisations	2 270	77	77	79	84	2 587
Total prestations	(861)	(71)	(31)	(85)	(19)	(1 067)
Solde net de la période	1 409	6	46	(6)	65	1 520

Les cotisations prélevées de **84 MFCFA** à fin 2023, ont suffi à couvrir le paiement des prestations de **19 MFCFA**, générant ainsi un gain de 65 MFCFA sur la période.

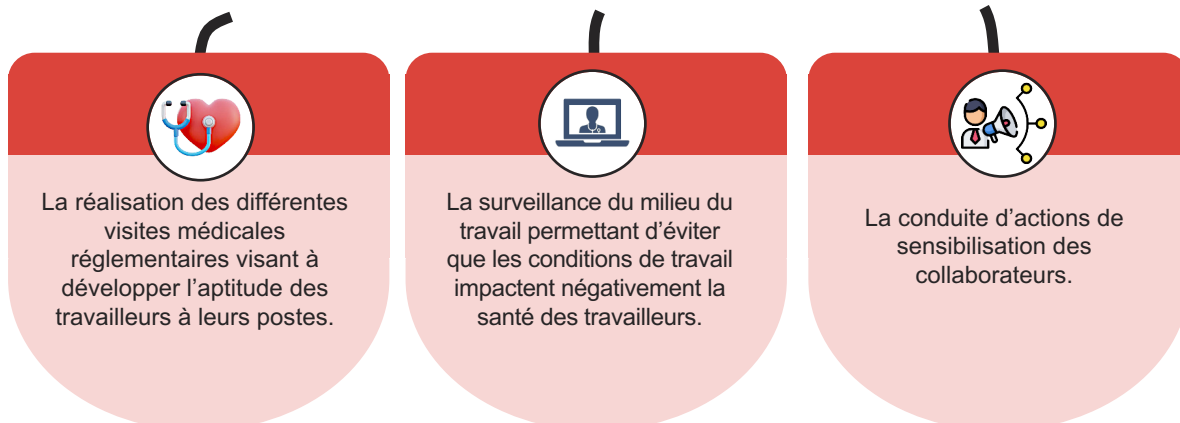
Le Fonds présente au 31 décembre 2023 un solde cumulé excédentaire de **1 520 MFCFA**.

3. Renforcer la santé et la sécurité au travail

La CIE développe et améliore, depuis de nombreuses années, une culture de santé et sécurité au travail afin de limiter fortement la fréquence et la gravité des accidents en faisant croître le professionnalisme des collaborateurs et en améliorant leurs conditions de travail. Cette démarche encourage la recherche permanente de la performance sur l'ensemble de ses activités.

3.1. Prévenir la santé des collaborateurs

Les actions de prévention santé de la CIE reposent sur 3 piliers fondamentaux que sont :



3.1.1. Visite médicale préventive réglementaire

Elle est réalisée dans le but de s'assurer du bon état de santé des collaborateurs et de bonnes conditions de travail.

- **La Visite Médicale d'Embauche (VME)**, permet de vérifier que l'état de santé du collaborateur lui permet effectivement de réaliser les travaux du poste à pourvoir. A fin décembre 2023, 668 collaborateurs sur 742 ont été déclarés aptes à la visite médicale d'embauche, soit un taux de 90%.
- **La Visite médicale Systématique Annuelle (VSA)** permet d'évaluer l'aptitude du travailleur à poursuivre ou non ses fonctions. Cette année, 99,33% des collaborateurs soumis à cette visite ont été déclarés aptes à leur poste de travail.
- **La Visite Médicale Spécialisée (VMS)** concerne certains travailleurs qui sont exposés à des risques particuliers tels que : le travail en hauteur et sous tension, l'exposition au bruit et champ électromagnétique, la manipulation de produits dangereux, les horaires atypiques etc. ; pour cela, ils bénéficient de visites médicales spéciales réalisées pour s'assurer que leurs conditions de travail n'ont aucun impact sur leur état de santé. Sur 2234 collaborateurs identifiés, tous ont été convoqués à cette visite pour un taux de participation de 100%. Le pourcentage d'aptitude à leurs différents postes de travail est de 99,37%.
A noter que les collaborateurs représentant les

0,63% de non aptitude sont mis sous observation et surveillance, et après subissent une réévaluation par un examen plus approfondis. En cas d'un résultat de non aptitude répété, un repli ou une réaffectation est opéré sur leur poste de travail.

- **La Visite de Reprise de Travail (VRT)** est celle réalisée chez un collaborateur :
 - > ayant interrompu son activité professionnelle suite à un accident de travail ayant entraîné un arrêt de travail supérieur à 7 jours
 - > à l'issue d'une maladie avec arrêt de travail supérieur à 21 jours, ou à l'occasion d'un retour de congé maternité.

Sur un total de 189 collaborateurs visités, 186 ont été déclarés aptes à la reprise de travail soit un taux d'aptitude de 98,41%.

• Visite des Lieux de Travail

Dans l'optique de mieux appréhender les conditions de travail, ainsi que les risques liés à l'activité des salariés, des visites des lieux de travail (VLT) sont organisées. Sur un objectif de 90 visites prévues, 92 ont été réalisées.

Suite à ces visites, 679 dysfonctionnements ont été constatés, 237 dysfonctionnements résolus, soit un taux de 35%.

3.1.2 Sensibilisation sur les risques professionnels et les affections chroniques

Dans le cadre de ces campagnes de sensibilisation, les thèmes abordés en 2023 sur les risques professionnels ont porté sur : les addictions en milieu professionnel, le stress professionnel, le travail posté, le TMS gestes et posture, l'intérêt des visites médicales préventives, nuisances sonores.



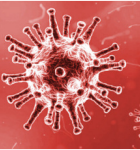

Quant à la sensibilisation sur les affections chroniques, l'accent a été mis sur : l'Accident vasculaire cérébral, le cancer de la prostate, la Dengue, le Cancer du col de l'utérus, l'Hypertension Artérielle, le Diabète, l'Hépatite B, le paludisme,

SENSIBILISATION	Objectif	Campagnes réalisées	Effectif cible	Nombre de participants	Taux de participation
Sensibilisation sur les risques professionnels	94	94	3464	2597	75%
Sensibilisation sur les affections chroniques	118	165	8510	5302	62%



La DMT et le service social, soucieux du bien-être des collaborateurs, initie chaque année des séances de sensibilisation sur divers thèmes en vue d'amener les collaborateurs à un changement de comportement. Ainsi, nous remarquons que les collaborateurs y attachent un grand intérêt.

Exercice 2023

Nature de l'action réalisée	Nombre	
Lutte contre le cancer de l'utérus Lutte contre cancer du sein : Octobre Rose	17 séances de sensibilisations au cours desquelles 492 collaboratrices ont participé. Nous avons incité les femmes à se faire dépister afin de prévenir le cancer du sein et de l'utérus dans le but de réduire le taux de morbidité et de mortalité. Aucun cas détecté après les séances de dépistage.	
Lutte contre le cancer de la prostate : Novembre bleu	14 séances de sensibilisations organisées à l'endroit de 475 collaborateurs pour les inciter à participer au dépistage du cancer de la prostate. Les cas de tumeur enregistrés ont fait l'objet d'une prise en charge par un urologue.	
Journée Mondiale du SIDA	11 séances de sensibilisation organisées lors de la journée mondiale du SIDA avec un taux de participation de 63%% des collaborateurs et la distribution massive de préservatifs. Aussi notons que le taux de dépistage de VIH à l'endroit des collaborateurs est de 100% sur un effectif cible de 5 216.	
Epidémie de la dengue	31 séances de sensibilisations organisées lors des quarts d'heures de sécurité à l'endroit des collaborateurs avec 905 participants.	

3.2. Réduire les risques d'accident de travail

L'amélioration en continue des conditions de travail de nos collaborateurs demeure au centre de nos activités.

Cela s'est traduit par la poursuite des actions de formations, des campagnes de sensibilisations et la pérennisation des bonnes pratiques acquises au sein de nos exploitations.

Pour 2023, les actions ci-après ont été mises en œuvre :

- Mise en place d'une nouvelle organisation de la Direction Sécurité au Travail (DST) avec le renforcement des effectifs afin de répondre efficacement aux problématiques de la sécurité ;
- Installation de nouveaux Comités locaux Santé Sécurité au Travail.

Les objectifs attendus au 31 décembre 2023 s'établissent comme suit :

- Taux de fréquence : 5,60 contre 5,64 réalisé en 2022 ;
- Taux de gravité : 0,17 contre 0,18 réalisé en 2022.

3.2.1 Assurer la sécurité des collaborateurs

■ Par la formation

Pour accroître le professionnalisme des collaborateurs, 76 sessions de formation ont été réalisées au CME.

Ces formations qui ont concernées 350 collaborateurs ont porté principalement sur la maîtrise du risque électrique, le balisage des chantiers, la maîtrise du risque routier, le renforcement des capacités des Comités Santé Sécurité au Travail (CSST), le secourisme au travail et enfin la réalisation des travaux sous tension en HTA et BT.



■ Par les comités locaux de Santé et Sécurité au Travail (CSST)

Pour assurer et renforcer une meilleure prise en charge de l'activité sécurité au sein de la Compagnie, trois nouveaux CSST ont été installés au cours de l'année 2023. Il s'agit de la DRTET Korhogo, DRTET Abengourou et DRTET Soubré portant à 40 le nombre de CSST locaux.

Afin de renforcer leurs capacités, certains CSST ont bénéficié au cours de l'année 2023 de sessions de formations et de séances de partages d'expériences autour des thèmes suivants :

- Fonction et missions des CSST animées par la CNPS et l'Inspection du Travail ;
- Benchmarking sur les bonnes pratiques dans une entreprise extérieure.



■ Par des Journées Sécurité

A l'instar de l'Organisation International du Travail (OIT) qui a institué le mois d'avril de chaque année comme le mois de la prévention, la CIE a organisé sa troisième journée Santé Sécurité au Travail le 17 mai 2023 sur le site de la base Niangon de Yopougon autour du thème « La conduite d'engins est un acte professionnel. Nous sommes tous concernés ».

Ce thème est une déclinaison de la campagne nationale « STOP à l'incivisme sur nos routes ».

Au cours de cette journée, les résultats du concours des meilleurs CSST locaux de la CIE ont été publiés. Pour rappel, l'objectif de ce concours est de créer une saine émulation entre les différents CSST locaux. Cette activité qui s'inscrit dorénavant dans le cycle de management de la Compagnie traduit l'importance accordée par la Direction Générale aux enjeux liés à la Santé et la Sécurité des collaborateurs.



Résultats à fin décembre 2023

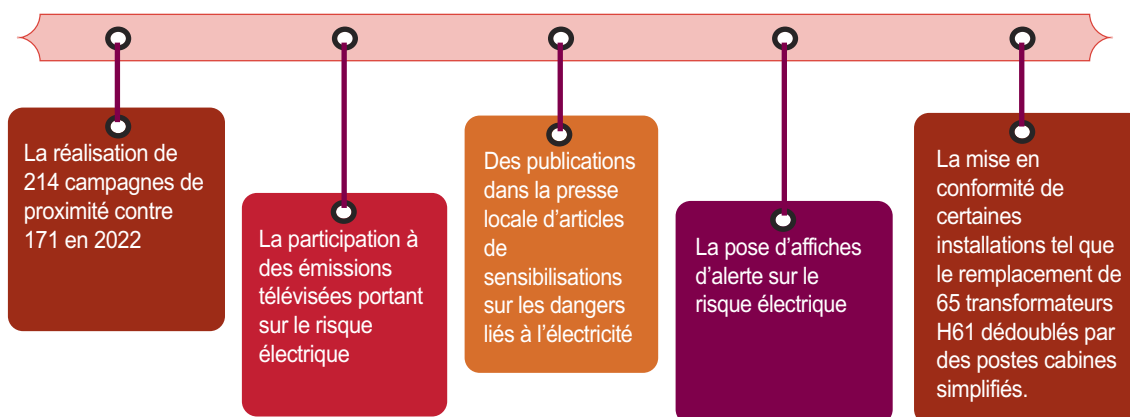
Indicateurs d'accidents avec arrêt et hors trajet	2023		2022	2021
	Objectif	Réalisé		
Nombre d'accidents électriques		1	1	2
Nombre d'accidents véhicules		8	7	10
Nombre d'accidents motos		10	11	9
Autres accidents de travail		38	39	39
Total des accidents de travail		57	58	60
<i>Dont accidents de travail mortel</i>		0	0	1
Nombre de jours d'arrêt pour accidents de travail		1 827	1 870	1 768
Taux de fréquence des accidents	5,60	5,62	5,64	6,24
Taux de gravité des accidents	0,17	0,18	0,18	0,18

Le taux de fréquence s'établit à **5,62 au 31 décembre 2023** est en amélioration par rapport aux résultats des deux dernières années. Le taux de gravité de **0,18** reste constant sur les 3 dernières années et supérieur à l'objectif de **0,17**.

La tendance observée depuis les deux dernières années s'est confirmée en 2023 avec la réduction du nombre d'accidents de travail qui est passé de 60 en 2021 à 57 en 2023. Même si ce nombre reste encore élevé, le traitement des recommandations issues des visites des lieux de travail, des analyses d'accidents et les différentes sensibilisations sur les risques généraux ont contribué à l'amélioration de ces indicateurs notamment le taux de fréquence des accidents.

3.2.2. Assurer la sécurité des tiers

Dans un souci de réduire considérablement les accidents de tiers, des actions majeures ont été mises en œuvre en vue d'alerter les populations sur le risque encouru par leur présence sous les emprises des ouvrages électriques. Ces actions ont porté notamment sur :



4. Investir dans la formation

4.1 Démarche compétences

Un projet d'élaboration et d'actualisation des référentiels de Compétences à l'ensemble des métiers de la CIE est en cours. Sur la base des référentiels des compétences identifiés, l'étape essentielle de l'évaluation des compétences sera réalisée. L'objectif étant de confirmer les informations recueillies sur les compétences disponibles et celles requises au niveau de tous les métiers.

Elle induira l'harmonisation des systèmes de récompense des collaborateurs, l'actualisation de notre système d'évaluation et la mise à jour du répertoire des métiers, des emplois et des postes de la CIE.

La nouvelle orientation de modernisation du réseau et de transformation digitale a conduit la CIE à poursuivre la réflexion sur l'évolution des compétences des collaborateurs en vue de répondre efficacement à ces enjeux



4.1.1. Formations internes et externes

Formations internes

La politique de la formation accompagne les évolutions des métiers et des compétences et permet aux collaborateurs de maintenir en permanence leur employabilité. Les formations du Centre des Métiers de l'Electricité (CME) couvrent l'ensemble des compétences recherchées dans une entreprise d'électricité, avec un accent particulier sur le cœur du métier : Techniques de distribution, Techniques de production, du transport et mouvements d'Energie. Son champ de compétence s'est élargi avec les techniques de sécurité électrique, la maintenance, les énergies renouvelables, le management, l'académie des drones, etc.



Formation continue

Nombre de collaborateurs formés en 2023 : **1909**

- Effectif Cadres formés : 184
- Effectif Agents de Maitrise formés : 1334
- Effectifs Employés – Ouvriers formés : 391

Le nombre de collaborateurs formés dans le cadre de la formation qualifiante se dispatche comme suit :

FILIÈRES	EFFECTIFS
Agent Branchement	21
Agent de zone	12
Responsable Gestion du personnel	10
Responsable Prévention Sécurité	12
Conseillers Clientèles	35
TOTAL GENERAL	90

Formations e-learning

Le e-learning constitue pour le CME une nouvelle façon de former permettant de répondre aux exigences d'adaptation et de développement des compétences spécifiques et technologiques essentielles. En 2023, 594 apprenants de l'application « SAPHIR V3 » ont suivi la formation en e-learning.

Le CME demeure toujours dans la phase d'acquisition d'équipements adaptés au projet (au développement de modules e-learning), notamment un laboratoire de conception. Le Centre est soutenu dans cette initiative par le WAAP pour l'acquisition de compétence en matière de e-learning. A noter qu'une promotion d'ENERGY Manager comprenant 17 apprenants a été formée sur la période 2022-2023.

Formations externes

La CIE s'est attelée au développement des compétences de ses collaborateurs pour capitaliser leurs savoir-faire et optimiser leurs performances. Sa démarche active de développement des compétences repose sur un programme de formation en leadership de la ligne managériale dont l'objectif principal est de donner à l'ensemble de ses managers les compétences nécessaires pour mener à bien la conduite des équipes et porter efficacement les réformes de l'entreprise.

Le nombre d'heures de formations réalisées au titre de l'année 2023 est **56 854**. Le coût total des formations s'élevant à **948 107 569 FCFA**.

Formations extérieures

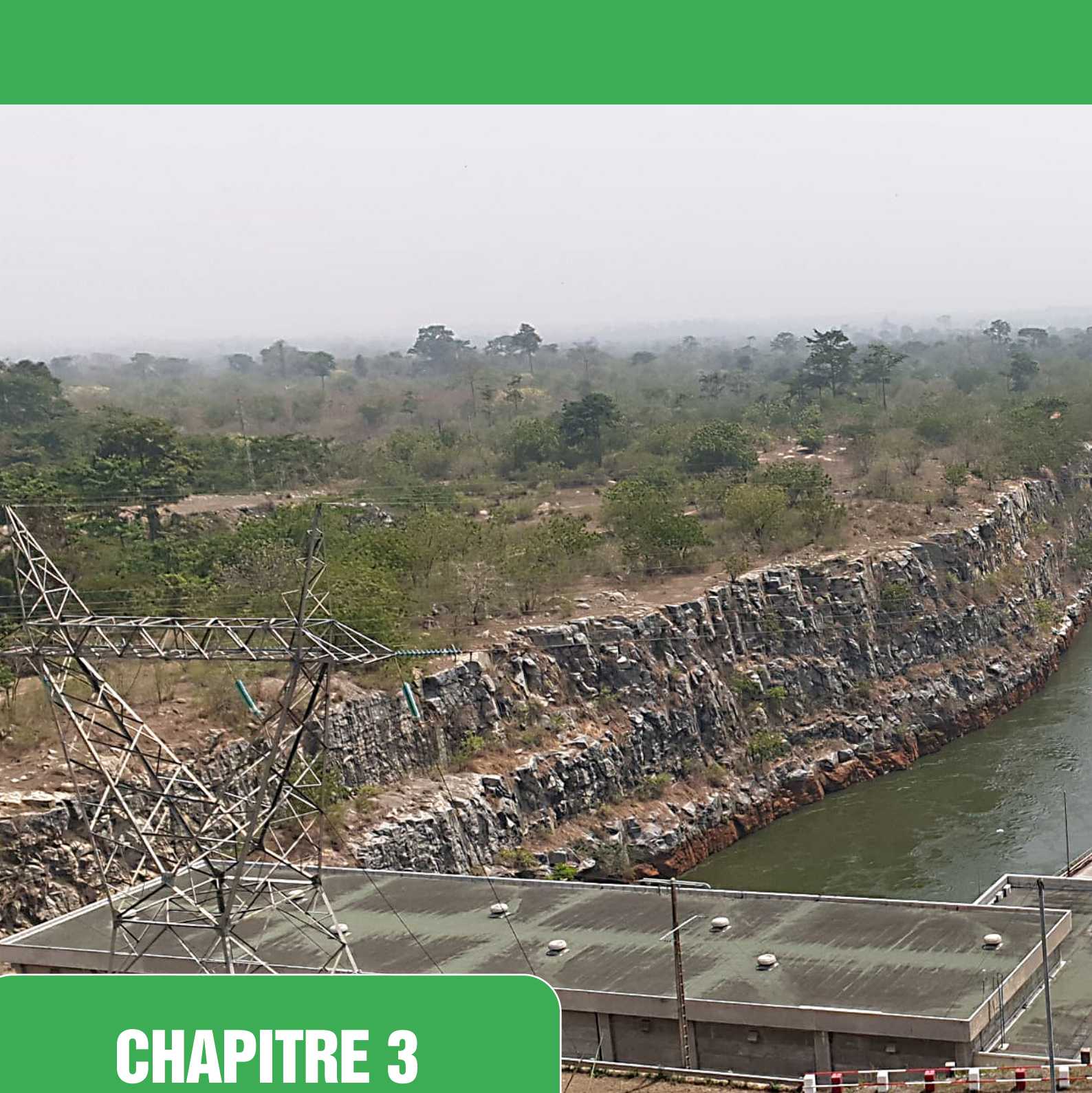
Au titre de l'année 2023, le total des formations extérieures réalisées représente un chiffre d'affaires de **537 MFCFA** pour un effectif formé de **570 stagiaires**. Sur la période de janvier à décembre 2023, les formations extérieures réalisées pour les entreprises nationales des secteurs électriques et industriels représentent un chiffre d'affaires de **228 M FCFA** pour un effectif formé de 384 stagiaires.

Au plan international, le CME a réalisé 55 sessions de formation et formé 186 agents des sociétés SEEG (Société d'Énergie et d'Eau du Gabon), SONABEL (Société Nationale Burkinabé d'Électricité), Aéroport de Lomé et les commandes passées par le Réseau Africain de Centre d'Excellence (RACEE) pour un **chiffre d'affaires total de 243 MFCFA**.



Développer le capital humain





CHAPITRE 3

PRESERVER L'ENVIRONNEMENT CHANGEMENT CLIMATIQUE



ET INTEGRER LE

1. Améliorer les rendements

1.1. Améliorer les rendements Production Transport et Distribution

Le rendement global du système électrique 2023 s'est dégradé de 0,03 point par rapport à 2022. Il est passé de 85,02% en 2022 à 84,99% en 2023.

Cette baisse s'explique par la dégradation du rendement transport qui est passé de 94,02% en 2022 à 93,86% en 2023, soit une perte de 0,16 point du fait de la structure du système électrique dont environ 70% de la production est concentrée à Abidjan alimentant une partie du réseau intérieur qui enregistre une croissance de 14,42% de la consommation nationale sans l'exportation vers EDM-SA, SONABEL et CLSG.

Le rendement distribution s'est établi à 91,12% en 2023 contre 91,03% en 2022, soit une amélioration de 0,09 point. Ce gain résulte de la poursuite des actions d'amélioration du ratio de facturation, notamment la réalisation du PEPT, l'intensification de la répression de la fraude et la mise à niveau des comptages, le tout renforcé par l'impact des travaux de restructuration / renforcement du réseau de distribution.

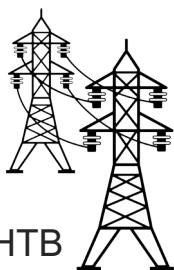
L'année 2023 a été marquée par de nombreux incidents majeurs (14) et une dégradation des disponibilités des ouvrages de production et de transport.





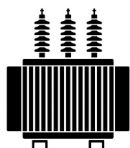
1. Disponibilité des groupes

Le taux de disponibilité globale des groupes de production est passé de 93,81% en 2022 à 86,80% en 2023, soit une baisse de 7,01 points due aux indisponibilités fortuites de la TAG d'Azito 4, des TAG8 et TAG10 de CIPREL et aux longues indisponibilités de certains groupes hydraulique de la centrale d'AYAME.



2. Lignes HTB

La disponibilité des lignes de transport d'énergie passe de 99,65% en 2022 à 99,44% en 2023, soit une baisse de 0,21 point. Ce résultat a été impacté d'une part par les longues indisponibilités enregistrées sur les lignes 90kV TREICHVILLE-PLATEAU 1 (45 jours) et ABOBO-PLATEAU (118 jours) du fait d'une part, aux incidents causés par les tiers et d'autre part, par le retrait des lignes HTB pour les travaux de maintenance avec principalement les travaux de mise à niveau des tranches et des lignes pour corriger les dysfonctionnements observés sur le système de protection.



3. Transformateurs HTB

Le taux de disponibilité des transformateurs passe de 99,77% en 2022 à 99,63% en 2023, soit une baisse de 0,14 point. Ce taux est fortement impacté par les avaries de matériels électriques enregistrées sur les transformateurs avec un total cumulé de 132 jours d'indisponibilité.

Plusieurs actions ont été menées pour améliorer la qualité du produit et les différents rendements. Il s'agit de la mise en service de centrales de production (TAV AZITO 4, ATTINKOU, SOLAIRE BOUNDIALI), d'ouvrage de transport (liaisons 400kV TABOTH-PK24 1 & 2, Passage en 225kV du poste 90kV de TREICHVILLE et des lignes 90kV VRIDI-TREICHVILLE 1 & 2 le 15/09/2023 etc.) et de distribution.

Par ailleurs, des études sont menées pour évaluer et réduire les pertes sur ce réseau. En l'occurrence une étude des pertes sur le réseau électrique a été réalisée avec à clé un plan d'actions décliné en quatre variables et mis en œuvre sur du long terme dans une responsabilité partagée entre l'autorité concédante et la CIE :

Sur l'Énergie livrée : Des actions de fiabilisation des comptages arrivés et départs HTA, appelant une nécessité de formation des agents de poste à l'utilisation des nouveaux compteurs numériques installés, une campagne de vérification et de mise à niveau des comptages. Ces actions sont mises en œuvre au niveau du Transport et de la Distribution.

Pour maîtriser cette variable des énergies livrées, un comité de suivi a été formé pour analyser mensuellement la fiabilité au niveau des comptages dans les postes et s'assurer de la justesse de la valeur des énergies livrées communiquées.

Sur les exports : Il s'agit d'améliorer les exportations d'énergie vers le Burkina et le Mali représentant un pourcentage de volume important des exports, tandis que ces pays clients sont très éloignés des sources de production. Cela a nécessité des actions de réduction de circulation de puissance réactive sur le réseau HTB ainsi que l'élaboration d'un outil d'aide à la décision à opérationnaliser en 2022.

Sur la production nette : Des actions de vérification périodique des comptages des groupes de production des producteurs indépendants d'électricité ont été mises en œuvre.

Sur les imports : Il est question de minimiser les importations d'énergies pour un équilibre du rendement global du réseau si les exports sont maximisés. Une politique de gestion des marges de réserve a donc été mise en œuvre en 2021 en vue de maîtriser les risques de déséquilibre important entre la production et la demande.

Renforcement de la lutte contre la fraude

La fraude sur l'électricité, résulte de branchements anarchiques sur le réseau et constitue une perte non technique qui impacte la qualité de l'électricité distribuée, réduit les revenus disponibles pour assurer le financement de développement du secteur de l'électricité, mais surtout entraîne des dangers d'électrocution et d'incendie. Il est donc important de lutter contre les infractions sur l'électricité pour assurer la sécurité des usagers et de leurs installations domestiques, mais aussi la viabilité et la pérennisation du réseau électrique.



Dans le cadre du renforcement de Lutte contre la Fraude, le Département la Lutte contre la Fraude a mis en œuvre son plan d'actions de l'exercice 2023 qui a permis de réaliser des contrôles sur les réseaux électriques. Ainsi, 16 755 opérations de contrôle.

Les activités de lutte contre la fraude réalisée durant l'année ont porté sur :

- Les sensibilisations des populations et des collaborateurs CIE respectivement sur les conséquences de la fraude (pertes financières, perturbation de la fourniture d'électricité, accidents et incendies causés par les raccordements frauduleux sur le réseau électrique entraînant des morts d'hommes, avarie de matériels, sur les résultats, image de la CIE, etc.),
- Présentation du Programme Electricité Pour Tous (PEPT) au cours de 513 séances de sensibilisation réalisées.

Tableau de l'ensemble des sensibilisations réalisées en 2023

N°	Type de population cible	Objectif	Nombre de séances	Nombre de participants
1	Structures CIE	20	10	389
2	Administration Publiques et Privées / Associations	30	11	428
3	Quartiers péri-urbains	150	75	12945
4	Quartiers Structurés	75	48	3853
5	Lieux publics (Marches, Gares de transport etc.)	75	354	2400
6	Edifices Religieux églises & Mosquées	50	12	889
7	Lieux publics (Marches, Gares de transport etc.)	35	2	2400
8	Edifices Religieux églises & Mosquées	15	1	889
TOTAL		450	513	29 285

- Les autres actions concernent les missions permettant de dévoiler les malversations faites par les collaborateurs à l'endroit de la population, le vol et la commercialisation de matériel HTA, la sous-traitance de certaines activités de facturation. Ces cas ont abouti à des sanctions disciplinaires.

Tableau de l'évolution des résultats de 2019 à 2023

Résultats 2019-2023	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Nombre de fraudeurs interpellés	3 714	4 117	6737	9 401	10 307	34 276
Gains obtenus (Milliards F CFA)	3,2	1,8	4,5	7,6	9,93	27,03
Gains obtenus (GWh)	56,1	26	61,8	102	120,6	366,5

1.2. Rationaliser les consommations de matières premières

Afin de rationaliser leur utilisation, la CIE suit la consommation des matières premières de la production de l'électricité.

Il s'agit de :

- **L'HYDRAULIQUE**

Le volume des apports hydrauliques enregistré en 2023 (21 712 Mm³) connaît une baisse de 5% par rapport à celui de 2022 (22 869 Mm³) sur l'ensemble des lacs.

Les apports énergétiques nets de l'année 2023 sont évalués à 2 358 GWh avec un indice global d'hydraulicité pour les 4 lacs de 1,09 inférieur à celui de 2022 (1,20). Ces apports nets enregistrent une baisse de 186 GWh (-7%) par rapport à 2022 (2 544 GWh).



- **LES COMBUSTIBLES (GAZ NATUREL, DDO, HVO)**

Les principaux combustibles utilisés par la CIE pour la production de l'électricité sont le gaz naturel pour l'alimentation de la centrale thermique de Vridi et les combustibles liquides utilisés en substitution ou pour l'alimentation des centrale isolées.



- **Le Gaz naturel**

La consommation de gaz naturel pour l'alimentation des groupes de la centrale thermique est de 121 645 956 m³ en 2023 contre 181 269 709 m³ en 2022. Une baisse due qui se justifie par une sollicitation moyenne des groupes de la centrale relativement au période d'apport entraînant une forte sollicitation des groupes hydrauliques sur le réseau.



- **Le DDO/ HVO**

La quantité de combustible liquide utilisée est de 48,88 tonnes en 2023 contre 47,61 tonnes en 2022 pour le DDO et 5 744,8 tonnes contre 3 692,8 tonnes en 2022 pour le HVO. Ces niveaux de consommation de combustibles sont en baisse par rapport à l'année 2021 du fait de l'indisponibilité de certains groupes au liquide et de la disponibilité relative du gaz naturel.

- **LE SF6**

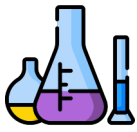
La consommation de gaz SF6 utilisé dans les disjoncteurs, les transformateurs de puissance et les postes sous enveloppes métalliques pour son pouvoir isolant et refroidisseur, est suivie au niveau de la Direction Centrale du Transport d'Energie et des télécommunication (DCTET). La consommation de gaz SF6 pour l'année 2023 est de 242,70 kg contre 318,01 kg en 2022. Cette baisse s'explique par l'utilisation des récupérateurs de gaz lors des maintenances. Cette action est en cours d'extension à l'ensemble des DR.



- **LE GAZOIL**

La consommation du gasoil des groupes secours des usines est de 3 609 litres en 2023 contre 10 296 litres en 2022. Cette baisse significative s'explique par une réduction des changements d'état à VRIDI. donc une réduction de fonctionnement des diesels de lancement.





• LES PRODUITS CHIMIQUES

Les produits chimiques utilisés dans les centrales hydrauliques pour la fabrication pour produire l'eau de refroidissement des machines sont l'hypochlorite de calcium, le sulfate d'alumine et le carbonate de soude. L'évolution des consommations de 2021 à 2023 se présentent comme suit :

Produit chimique	2021	2022	2023
Hypo Chlorite de Calcium (T)	6,11	9,19	7,79
Sulfate d'alumine (T)	18,26	19,48	11,47
Carbonate de soude (T)	0	0	0



• L'HUILE

Les pertes d'huile sont causées soit par les activités de maintenance, soit par des avaries sur les équipements. La quantité globale d'huile perdue en 2023 est de **56 724 litres** contre **41 223 litres** en 2022. Cette hausse est principalement due aux fuites d'huiles sur les équipements. Les travaux d'étanchement des fuites débutés sur les équipements se poursuivront afin d'atteindre de meilleures performances sur les quantités d'huiles perdue.



2. Maitriser nos émissions polluantes

La maîtrise des impacts environnementaux de la CIE repose sur des systèmes de management environnemental comprenant notamment la gestion des déchets produits, les nuisances sonores issues des usines et le suivi des émissions atmosphériques. Chaque direction certifiée détient un plan de gestion qui est périodiquement mis à jour et qui garantit la maîtrise de ces impacts.

Les ouvrages exploités par la CIE sont soumis à la réglementation des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE). Ces ouvrages relevant du patrimoine de l'autorité concédante ont été mis en service parfois plus de 60 ans au moment où les standards environnementaux et sociaux n'étaient pas aussi développés. Aussi, la CIE s'attèle à prendre des mesures d'atténuation ou de correction partielle pour en réduire les impacts.



2.1. Réduction des émissions dans l'air

turbines à gaz, du fonctionnement des groupes diesels (de lancement ou de secours) ou des chaudières.

En 2023, les valeurs de rejets atmosphériques enregistrées pour la centrale thermique sont :

- NOx (oxyde d'azote) : 2 488.6 mg/Nm³ contre 368.2 mg/Nm³ en 2022 ;
- SOx (oxyde de soufre) : 174.7 mg/Nm³ contre 0,2 mg/Nm³ en 2022 ;

Les différentes hausses enregistrées sont essentiellement dues à la hausse de la consommation du combustible liquide (HVO) soit **5 744,8** tonnes en 2023 contre **3 692,8** tonnes en 2022.

La quantité des gaz émis dans le processus de production d'électricité est fortement impactée par le volume de gaz ou de combustibles consommés. Par ailleurs, le projet d'installation de capteurs de mesure en continu des rejets (Control Emission Monitoring System) a été mis en œuvre pour assurer une surveillance en continu et une traçabilité des rejets afin de garantir une bonne maîtrise environnementale.



2.2. Gestion des nuisances sonores

Le fonctionnement des groupes, des auxiliaires des centrales hydroélectriques et thermique, et des postes (90kV), occasionne des nuisances sonores pour les collaborateurs et les riverains. Dans le but de réduire leur impact, les mesures suivantes sont mises en œuvre :

- La signalisation des zones dangereuses avec affichage de panneaux indiquant l'obligation de port d'équipement de protection ;
- La distribution des bouchons d'oreilles (casque d'oreilles pour les gardiens) ;
- Le contrôle annuel par Bureau Véritas du niveau sonore, de la lumière et des vibrations sur les sites de production et dans le voisinage pour s'assurer que les mesures sont inférieures à la limite réglementaire ;
- La réalisation de l'audiogramme pour les agents travaillant sur ces sites et la communication sur le bruit au niveau du CSST.



2.3. La prévention de la pollution des sols et de l'eau

Réduire le risque de pollution du sol et eaux superficielles ou souterraines est un impératif sécuritaire et une responsabilité environnementale pour la CIE. La pollution du sol peut se faire par déversement d'huile ou par d'autres produits sur le sol ou encore par l'écoulement des impuretés à travers les eaux de drainage. Les actions mises en œuvre pour prévenir ou atténuer les impacts sont :

- La pose de film polyuréthane au sol à l'occasion des travaux de maintenance ;
- L'épandage de produits absorbants à l'occasion des travaux de maintenance ;

- La dépollution du sol à travers des entreprises de dépollution agréées ;
- La construction de fosses septiques étanches pour réception des produits ;
- La mise en œuvre du projet « zéro fuite » au niveau de la production.

Dans les centrales hydroélectriques, les rejets de polluants dans l'eau peuvent survenir lors du turbinage, du fonctionnement des puits exhaures, du drainage des eaux fluviales, l'évacuation des eaux de décantation des stations de traitement. Les actions mises en œuvre sont :

- L'installation de déshuileur dans les puits exhaure ;
- L'analyse régulière des eaux amont, aval et puits exhaure ;
- La mise en place de bouchons dans les regards menant aux collecteurs pour mesure avant rejet ;
- La collecte des boues de décantation comme déchets.



2.4. Optimisation de la gestion des déchets

La gestion des déchets issus des activités de la CIE est effectuée dans le respect de la réglementation nationale sur l'environnement, donnant lieu à des instructions de travail mises ainsi en œuvre pour maîtriser la collecte, le tri et l'enlèvement. Ces pratiques sont particulièrement renforcées pour la Direction de la Production d'Electricité, la Direction Centrale du Transport d'Énergie et des Télécommunications, ainsi que la Direction des Mouvements d'Énergie qui sont certifiés ISO 14001.

- **Les déchets industriels spéciaux** (les verres, les lampes, les joins, les batteries, les piles, les chiffons

usagés, les fûts métalliques) font l'objet d'un traitement particulier. Des poubelles de tri sont installées sur tous les parcs pour la collecte des déchets. L'enlèvement et le traitement de ces déchets sont réalisés par des entreprises agréées et sous la supervision du Centre Ivoirien Anti-pollution (CIAPOL). En plus de la recherche de filière de traitement ou de valorisation de ce type de déchets, des études sont menées en vue de réduire ou d'éliminer ce type de déchets à l'achat des équipements.

Les quantités de déchets spéciaux et déchets industriels banals produits par la production font partie des indicateurs de performance extra-financière suivis dans le reporting RSE de la CIE. Les quantités produites sont :

- **22,30** Tonnes en 2023 contre **25,39** Tonnes de déchets industriels banals en 2022 ;
- **30,10** m³ en 2023 contre **6,34** m³ de déchets spéciaux liquides en 2022 ;
- **24,62** Tonnes en 2023 contre **10,21** Tonnes de déchets spéciaux solides en 2022.

La hausse des déchets spéciaux liquides et celles des déchets spéciaux solides en 2023 est du fait d'un déversement accidentel de combustible, qui également pour le même incident, c'est mélangé avec de l'eau. La baisse des déchets industriels banals s'explique par la mise en œuvre des sensibilisations, de l'utilisation de moins de produit liquide pour les entretiens et aussi à la baisse de présence de personne physique sur le site.

La quantification annuelle des déchets au niveau des transports d'énergie et des mouvements d'énergie n'est pas encore effectif au niveau reporting. Néanmoins, la gestion des déchets est bien suivie.

La gestion des déchets au niveau de la distribution commercialisation n'est pas encore bien organisée néanmoins, des enlèvements en vue de destruction se font par des prestataires agréés au niveau des différents sites.

- **Les déchets dangereux,**

La réglementation impose qu'ils soient suivis avec une traçabilité jusqu'à leur élimination finale par des sociétés agréées par l'état. Les équipements PCB et les organes contenant de l'amiante en sont les principaux déchets dangereux au niveau de la CIE.

Les PCB (PolyChloroBiphényles) sont des produits organiques chlorés dont la production de PCB a été interdite dans les années 80 lorsqu'il est apparu qu'ils représentaient un danger pour l'homme et pour l'environnement : sujet à la bioaccumulation, ils persistent durablement dans l'environnement et sous certaines conditions, dégagent des dioxines.

Les déchets pouvant contenir du PCB sont encore nombreux : transformateurs, condensateurs, appareils utilisant le PCB ou PCT comme diélectrique.

Préserver l'environnement

Depuis 2014, la CIE s'est engagée dans un plan de remplacement des transformateurs contaminés au PCB. Néanmoins, en 2023, la CIE Dispose encore de :

- 1 transformateur contaminé au PCB à décontaminer au niveau du transport
- 30 transformateurs contaminés au PCB à éliminer au niveau de la production.

La Direction Achats procède à la vente des composants (cuivre, acier et aluminium) contenus dans les compteurs et transformateurs usagés en vue de leur recyclage. La proposition de vente est dirigée vers des prestataires agréés par le CIAPOL. Pour les transformateurs, la Direction Approvisionnement et Stock se charge au préalable de l'extraction des éléments toxiques. Les déchets de câbles issus des travaux sur le réseau sont assemblés et stockés par les directions en charge de l'exploitation. Leur enlèvement est assuré par la Direction Achats qui veille à les rendre hors d'usage en procédant à de petite coupe avant d'engager la vente auprès de prestataires agréés par le CIAPOL.

Dans le cadre de la mise en place de son système de Management Environnemental, social et de gouvernance, un projet de gestion des déchets a été initié en vue d'harmoniser les pratiques à l'ensemble de la CIE et aux filiales du groupe.

Depuis 2016, la CIE suit la consommation des ressources produites par des activités tertiaires (papier, cartouche d'encre, eau, électricité etc.) qui peuvent avoir un impact sur l'environnement.

- La surveillance de la consommation des ressources
- La sensibilisation aux éco gestes
- La contractualisation d'objectifs de non dépassement de certaines ressources (eau, électricité, papier)
- La mise en place de photocopieurs avec possibilité de scanner et diffuser par messagerie.

CATÉGORIES	UNITÉ	2021	2022	2023
Consommation de papier pour la bureautique	Kg	109 985,40	82 265,80	112078,8
Consommation de papier pour l'édition des factures	Kg	47 945,60	43 408,10	46597,5
Consommation de toners (encres) d'imprimante	Kg	4 123, 32	3 587,40	5041,466



3. Lutter contre le changement climatique



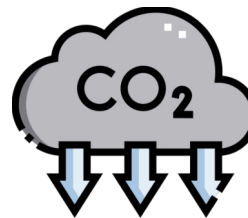
3.1. S'adapter au changement climatique

Cette adaptation passe par l'identification des aléas particuliers au périmètre de la production aux fins de pouvoir répondre aux impacts liés au changement climatique et pérenniser ainsi ses activités.

Au niveau de la centrale thermique, dans les périodes les plus chaudes de la journée, l'élévation de la température impacte le rendement des Turbines à Gaz (TAG) vu que le système de réfrigération reste moins efficace. Une étude a été initiée pour améliorer le système de réfrigération des TAG et répondre à cet enjeu d'adaptation. La pratique actuelle vise à limiter la charge des machines afin de baisser les températures pendant les périodes de forte chaleur et les lancer à leur niveau optimal en période de température clémente.

Au niveau des centrales hydrauliques, les apports hydrauliques des réservoirs des barrages exploités par la CIE sont soumis à une évaluation mensuelle prévisionnelle du stock hydraulique pour une meilleure planification du plan de production (hydraulique et thermique).

Le projet « Automatisation des activités d'auscultation des barrages hydroélectriques » sur l'ensemble des centrales hydrauliques de la CIE et prenant en compte la maîtrise instantanée des apports en eau en vue de s'adapter aux éventuelles évolutions (sécheresse, crue) est en cours. La centrale d'Ayamé a été choisie comme site pilote où des expérimentations effectuées se sont avérées concluantes. Les années 2022 et 2023 ont été marquées par une phase de collecte de données qui a permis de finaliser les modélisations avant l'installation des capteurs pour une meilleure anticipation sur tous les aléas hydrologiques. L'idée est d'optimiser les modes de production des différents groupes hydrauliques en fonction des données en eau de chaque centrale.



3.2. Mesurer notre empreinte carbone

Le réchauffement climatique est un double enjeu de durabilité pour la CIE ; Il se traduit à la fois par une variation de la pluviométrie pouvant réduire le stock hydroélectrique des barrages exploités, un risque aggravé par l'augmentation des températures qui contribuera à l'évaporation de cette ressource. Ces deux facteurs peuvent réduire la capacité de production hydroélectrique exploitée par la CIE. Afin de renforcer le calcul de ses émissions de gaz à effet de serre, la CIE a entrepris une collaboration avec Carbone 4.

Les travaux réalisés ont permis de fiabiliser les calculs effectués pour le scope 1 qui concernent tous le gaz à effet de serre émis directement par la CIE et le scope 2 qui intègre les émissions directes et liées à l'énergie (ce sont les émissions créées lors du processus de production). Pour la première fois, la CIE a également entrepris de mesurer les émissions pour le scope 3 qui comprend toutes les émissions indirectes : Achat de marchandise, de services, etc.

TOTAL (t CO2e)	1 331 089,17
TOTAL (t CO2e) – Scope 1	414 154,33
TOTAL (t CO2e) – Scope 2	822 509,68
TOTAL (t CO2e) – Scope 3	94 425,16

3.3. Maîtriser notre consommation d'électricité

Depuis 2017, la CIE s'est engagée dans un processus de maîtrise de ses consommations énergétiques selon le référentiel ISO 50001 version 2018.

La Première politique triennale (2019-2021) avait un objectif de 20% de réduction d'énergie et de 5% en matière de carburant, séquencé sur 3 ans. Le résultat obtenu indique une économie de 21.59 % sur la période triennale, sur les sites bâtis et de 3,16% sur le carburant.

En 2022, cette politique a été renouvelée pour la période 2022-2024, avec un objectif de réalisation d'économies d'énergie de 15 % sur les sites bâtis et les processus industriels ; de 20 % sur les sites à bâtir et 7% sur la consommation de carburant.

Le volume d'électricité consommé se rapporte à deux périmètres représentant 60% de la facture énergétique de la CIE. La consommation du premier périmètre est de 7,1 GWh et concerne le siège, le CME, la DME et la base NIANGON. L'autre périmètre, relatif au site DPE Vridi et les 4 Barrages présente une consommation de 15,1 GWh. Le volume consommé cumulé de ces sites s'élève à 22,2 GWh en 2022. Le résultat est donc marqué par une économie de 5 % sur les sites bâtis et 3,53% % sur le carburant.

Un périmètre 3 composé des postes de la DCTET sera rajouté au périmètre de certification pour l'exercice 2024 ;

Aussi, les revues énergétiques sont en cours afin de déterminer, l'économie réalisée en 2023, sur les sites des périmètres 1 et 2.

Des actions de réduction de la consommation d'énergie contenues dans le plan stratégique 2022-2024 ont été réalisées. Ces actions concernent principalement :

- Le remplacement de climatiseurs classiques à réfrigérant R22 en climatiseurs INVERTERS à réfrigérant R410 ;
- Le remplacement de motopompe de réfrigération ;
- La sensibilisation aux écogestes, des acteurs exerçant une influence sur la consommation énergétique ;
- La Formation à la norme ISO 50001, des acteurs exerçant une influence sur la consommation énergétique ;
- La Formation à la technique d'audit ISO 50001 et aux audits énergétiques industriels, pour le référent Energie ;
- La Formation aux Simulations Thermiques Dynamiques (S.T.D) des contrôleurs Travaux de la Direction du Patrimoine afin de pouvoir déterminer l'économie d'énergie d'un site à bâtir.



CIE



Je règle la température de la climatisation à 23 degrés.



CIE



Je ferme le robinet après usage.



3.4. Maîtriser notre consommation de carburant

La consommation totale de carburant concerne des groupes électrogènes de secours dans les barrages, les centrales isolées utilisées par la Distribution et les véhicules d'exploitation.

La consommation du gasoil des groupes secours des usines est de **3 609 litres** en 2023 contre **10 296 litres** en 2022. Cette baisse s'explique par une réduction des changements d'état à VRIDI, une réduction de fonctionnement des diesels de lancement.

La consommation de gasoil des centrales isolées est de **499 342 litres** en 2023 contre **1 270 865** en 2022. Cette baisse due au fait que plusieurs sites ont été raccordés au réseau de distribution durant l'année 2023, réduisant ainsi la consommation de carburant par les groupes électrogènes des centrales isolées.

Le volume de carburant consommé en 2023 pour les **1 688 véhicules** d'exploitation (1128 véhicules à essence contre 560 véhicules à gasoil) s'élève quant à lui à **2 758 367 litres** pour

l'essence et **1 361 697 litres** pour le Diesel. Il est à noter une baisse de **11,71%** de la consommation de diesel évaluée par rapport à celle de 2022 (1 525 085 litres). Dans la même veine, la consommation d'essence est quant à elle en hausse de **11,19 %** par rapport à 2022 (2 449 703 litres). Cela s'explique notamment par les efforts de renouvellement du parc automobile de la CIE, matérialisés par une hausse de **7%** du nombre de véhicules à motorisation essence.

3.5. Maîtriser notre consommation d'eau potable

Le volume d'eau potable consommée par les collaborateurs de la CIE est mesuré sur tout le périmètre Siège-Agences et bureaux CIE. Il est de **177 179 m³** en 2023 en baisse de **48 520 m³** par rapport à 2022 (128 659 m³).

Pour une consommation efficace de l'eau potable, la CIE mène des actions de sensibilisation sur la gestion de la ressource eau potable, telles que l'installation des robinets à détecteur de présence dans les points d'eau.





CHAPITRE 4



RENDRE ACCESSIBLES LES SERVICES ESSENTIELS DE LA VIE ET CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT LOCAL

1. Servir les États - Développer les partenariats publics-privés

1.1 Rappel du cadre institutionnel

Le secteur de l'électricité ivoirien est régi par un cadre institutionnel et réglementaire. Aussi, la loi N° 2014-132 du 24 Mars 2014 portant Code de l'électricité, remplace une précédente loi qui datait de 1985. Cette nouvelle loi s'inscrit dans la dynamique d'une plus grande ouverture des marchés national et régional de l'électricité. Le nouveau Code de l'électricité entend donc dynamiser le secteur, avec la participation de nouveaux acteurs. Il permet de présager le développement de réseaux locaux, déconnectés du réseau national, auxquels seront associées des capacités de production locales.

1.1.1. Les acteurs du Secteur Public



Le secteur public est représenté par l'État de Côte d'Ivoire et ses démembrements. L'État décide, régule, finance et fait réaliser les investissements de développement et de renouvellement des ouvrages, assure l'approvisionnement en combustibles, et fixe les tarifs de l'électricité.

Le Ministère des Mines, du Pétrole et de l'Énergie assure la tutelle technique. Il a pour missions, de définir la politique énergétique du gouvernement, d'en faire le suivi et le contrôle de la mise en œuvre. En outre, la Direction Générale de l'Énergie assure l'interface entre le Cabinet du Ministre et les structures sous tutelle du secteur. Elle oriente ainsi la stratégie de développement du Secteur.

Par ailleurs, la gouvernance du secteur voit intervenir **le Ministère de l'Économie et des Finances**, et **le Ministère du Budget et du Portefeuille de l'État** en leurs qualités de tutelle économique et financière du secteur.

Deux sociétés d'Etat exercent une partie des prérogatives régaliennes de l'Etat :



CI-ENERGIES, en charge notamment de la gestion du patrimoine de l'Etat dans le secteur de l'électricité, du suivi des flux financiers et énergétiques ainsi que la maîtrise d'œuvre des travaux revenant à l'État en tant qu'Autorité Concédante ;



L'Autorité Nationale de Régulation du secteur de l'Électricité de Côte d'Ivoire (ANARE-CI), chargée du contrôle des opérateurs du secteur, de l'arbitrage des conflits et de la protection des intérêts du consommateur.

1.1.2. Les acteurs du Secteur de l'électricité



Le Fournisseur de l'électricité : la Compagnie Ivoirienne d'Électricité est un opérateur privé lié à l'état de Côte d'Ivoire par une convention de concession de 20 ans renouvelable qui a débuté en 1990. Le nouveau contrat de concession Etat – CIE 2021 – 2032 a été signé le 01 octobre 2020.

Accessibilité des services et développement local

Les fournisseurs du combustible gaz naturel sont liés à l'État de Côte d'Ivoire par des contrats d'achat/vente de gaz naturel :



PETROCI-CI 11 : est depuis août 2013, l'opérateur des gisements Lion et Panthère du bloc CI-11 en offshore, mis en exploitation en 1995.



FOXTROT International (ex APACHE) : est un opérateur producteur de gaz naturel qui exploite depuis 1999, le champ FOXTROT sur le bloc CI-27.



CANADIAN NATURAL RESOURCES (CNR International) : CNR exploite deux blocs en offshore : CI-26 - gisement Espoir et CI- 40 - gisement Baobab.



Ente Nazionale Idrocarburi (ENI) : présent dans les années 1960 sous Agip Côte d'Ivoire, ENI est revenu dans le pays en 2015 et détient actuellement des intérêts dans les blocs CI-101 et CI-802 (où s'étend le champ de Baleine) ainsi que dans quatre autres blocs ivoiriens en eaux profondes (CI-205, CI-501, CI-401 et CI-801). La signature du contrat de vente et d'achat de gaz naturel entre l'État de Côte d'Ivoire et le groupe pétrolier italien ENI a eu lieu le mercredi 02 août 2023 et la fourniture de gaz a débuté 07/11/2023.

Les producteurs indépendants d'électricité sont liés à l'État de Côte d'Ivoire par des contrats de production d'électricité :



Le premier producteur indépendant d'électricité est la **Compagnie Ivoirienne de Production d'Électricité (CIPREL)**, avec qui l'État a conclu le 20 juillet 1994, une convention en vue de la construction, de l'exploitation et du transfert de propriété d'une centrale thermique de production d'électricité.



La Société AZITO ÉNERGIE est le second producteur indépendant d'électricité avec qui l'État a conclu, le 5 septembre 1997, une convention de concession pour le développement d'une centrale thermique mise en service en janvier 1999.



La Société AGGREKO, également producteur indépendant d'électricité, avec lequel l'État a conclu une convention pour la location et l'exploitation d'une centrale thermique en 2010.



AHE SOUBRE, construit par l'État ivoirien et China Eximbank, est l'Aménagement Hydro-Électrique de SOUBRE d'une puissance de 275 MW exploité par la société des énergies de Côte d'Ivoire (CI-ENERGIES). Le barrage a été mis en service en mai 2017.



EMEA ENERGY VENTURES LLP, également producteur indépendant d'électricité thermique exploitant une unité flottante de production électrique dénommées KARPOWERSHIP avec lequel l'État ivoirien a signé un contrat de production d'électricité en janvier 2022 pour un Take Or Pay de 30 MW et une puissance installée de 200 MW.



La Société ATINKOU, aussi appelée Projet CIPREL-IV est un cycle combiné de 390 MW. La signature de la convention avec l'État ivoirien a eu lieu en décembre 2018, et la centrale a débuté son injection sur le réseau de Transport d'énergie de la Côte d'Ivoire avec la mise en service en mai 2023 de sa Turbine A Gaz (255 MW).

CENTRALE SOLAIRE DE BOUNDIALI

Centrale Solaire de BOUNDIALI : Construite dans le cadre, d'une part du renforcement du parc de production du système électrique ivoirien et d'autre part du mixte énergétique (stratégie Global Gateway de l'U.E), la centrale photovoltaïque de Boundiali en est la première en Côte d'Ivoire avec sa première phase (37,5 MWC) mise en service le 26 juin 2023.

Le fournisseur de fuel : La Société Ivoirienne de Raffinage



La SIR, Société ivoirienne de raffinage, a été créée le 3 octobre 1962 par le gouvernement ivoirien avec le concours de groupes pétroliers internationaux. Elle assure le raffinage du pétrole brut et la distribution de produits pétroliers en Côte d'Ivoire et dans le reste du monde.

Aussi, le secteur de l'électricité fait-t-il l'objet d'un développement et d'une harmonisation à l'échelle de la CEDEAO. Les principales sociétés d'électricité de la région sont organisées au sein d'un organe dénommé Système d'Échanges d'Énergie Électrique Ouest Africain (EEEOA) ou le WAPP (en anglais). Organisation internationale d'intérêt public, le WAPP vise à assurer l'intégration du système régional d'énergie et la réalisation d'un marché régional de l'électricité.



1.2. Performance Financière

Pour rappel, en octobre 2020, l'Etat de Côte d'Ivoire a reconduit la Convention de Concession de la CIE pour une nouvelle période de 12 ans allant de 2021 à 2032. Ce nouveau cadre prévoit, une segmentation des activités et une révision du mode de calcul de la rémunération.

Dans ce nouveau schéma, la rémunération ne tient plus compte des ventes d'énergie facturées au kWh, mais plutôt d'un mécanisme de détermination basé sur une approche coûts éligibles + marge par segment d'activités. Ces coûts éligibles sont déterminés à partir des charges brutes par segment d'activités diminuées des coûts remboursés (principalement les produits relatifs aux refacturations de charges liées aux entités notamment GS2E, MU2S, et au chiffre d'affaires liés aux acquisitions de l'exercice des compteurs et agencements retraités en actifs financiers etc.).

La marge est déterminée en application d'un taux de 6,14% aux coûts éligibles diminués des coûts neutralisés. Les coûts neutralisés sont constitués des charges relatives aux impôts et taxes, aux charges financières nettes des produits financiers, aux cotisations et aux dons.

Par ailleurs, le Chiffre d'affaires Energie 2023 ressort à **813,1 Mds** de FCFA contre **748,7 Mds** de FCFA en 2022, soit une hausse de **64,4 Mds** de FCFA (**+9%**). Cette croissance comparativement à 2022 résulte des effets conjugués suivants :



- Hausse de **89,5 Mds** de FCFA du chiffre d'affaires des ventes nationales, conséquence de la croissance de la consommation des clients industriels, et des ménages (accélération des branchements PEPT et ordinaires) d'une part, et d'autre part, par le relèvement du tarif moyen compte tenu de l'ajustement tarifaire opéré au second semestre 2023 ;



- Baisse de **25 Mds** de FCFA du chiffre d'affaires des ventes à l'export, essentiellement expliquée par la baisse du prix moyen du fait du repli du volume EDM conséquence de la fin du contrat EDM HFO ;



- Baisse de 26,4 Mds de FCFA des ventes TLE et autres prestations, due à la baisse du prix moyen des branchements.

Le chiffre d'affaires en part propre de la CIE est passé de **238,9 Mds** de FCFA en 2022 à **257,2 Mds** de FCFA en 2023, affichant une hausse de **8%**. L'évolution résulte principalement des effets combinés suivants :

- Une hausse du revenu du périmètre de la Concession de 1,4 Md de FCFA, principalement liée à l'augmentation des coûts éligibles notamment sur les charges TLE du fait d'un nombre de branchements plus important ;
- Une baisse des produits d'exploitation de 0,6 Md de FCFA provenant de la prise en compte du facteur d'inflation plus faible qu'anticipé toutefois sans effet sur le résultat net ;
- Une augmentation des coûts remboursés de 4,2 Mds de FCFA du fait de l'augmentation des refacturations aux entités liées à la CIE, aux acquisitions des compteurs et agencements sur sols concédés, corollaire de la hausse du nombre de branchements. Ces opérations sont sans impact sur le résultat net ;
- Une baisse des revenus sur les activités Annexes/Connexes et autres opérations de 0,2 Mds de FCFA, du fait d'une marge plus faible sur les kits PEPT.



2. Servir les consommateurs

2.1. Placer le client au centre de nos activités

La satisfaction des clients est une priorité pour la CIE. Elle l'exprime à travers le plan d'actions élaboré désigné: « le Nouvel Engagement Client ». Il s'agit d'un contrat de confiance entre la CIE et la clientèle qui s'appuie sur 3 principaux piliers que sont :

- + L'amélioration de la prise en charge du client,
- + L'amélioration de l'expérience client,
- + L'accompagnement du client dans la maîtrise de sa consommation.

Ces différents piliers s'étendent sur un ensemble de projets et d'activités dont leur mise en œuvre s'est poursuivie sur l'année 2023.

2.1.1. La prise en compte client

La prise en compte client concerne toutes les activités visant à améliorer le service à la clientèle notamment, la prise en charge du client au téléphone, par les canaux digitaux (WhatsApp, Facebook, Macie, etc.), en agence et à domicile par les équipes techniques. Les activités de prise en charge de nos clients sont réalisées à travers nos agences commerciales et nos points services ouverts dans les espaces commerciaux et les galeries marchandes d'Abidjan. Ces points services offrent un

front office à la clientèle (demandes clientèles, renseignements sur les services commerciaux, le paiement de facture, le traitement des réclamations, etc.).

Le Délai Moyen de Dépannage (DMD) est de **2h43mn** à fin décembre 2023, contre 3h15mn en 2022. Une baisse de **32mn** est à noter. Le DMD est en amélioration de 47min par rapport à l'objectif contractuel de **3h30mn**. Cette baisse de **32mn** du DMD s'explique par la nomination d'un nouveau Sous-directeur en charge du dépannage en Mars, l'amélioration de la supervision des opérations et le tracking des bons de plus de 2h avec alerte aux techniciens, le pré positionnement des équipes de dépannage dans les bases avancées opérationnelles (Bingerville, Anyama, Deux Plateaux, Port Bouët), le fonctionnement en 4 quarts et l'augmentation du nombre d'équipes de dépannage par quart (de 18 à 22 équipes) et la formation des acteurs du dépannage au renforcement du professionnalisme, à la maîtrise de l'outil GMAO facilitant ainsi l'analyse des données fait par le responsable Back Office du CRC, avec comme impact, la réduction du temps d'attente des demandes de dépannage dans le système avant leur prise en charge.



Le dépannage à distance qui a été introduit au CRC à la faveur du déploiement des compteurs intelligents, consiste à dépanner le client en ligne à distance depuis le CRC, sans avoir à déplacer une équipe terrain. Le téléconseiller a ainsi recours au logiciel SMART AMI pour exécuter des requêtes à distance (Dépannage par télégestion), ou assiste le client en ligne pour l'introduction de codes saisis directement par le client sur son compteur en vue de le remettre en bon état de fonctionnement (Dépannage à distance par assistance technique).

- Le nombre de bons traités à distance par le CRC est passé de 60 695 (22,6%) en 2022 à 59 271 en 2023 avec un taux de 20,8% montrant une légère baisse de 2,35% du fait de la réduction de moitié de l'effectif et de l'accroissement de l'efficacité.
- Le taux de dépannage à distance est passé de 20,8% à fin 2023 représentant ainsi une réduction significative de la charge des équipes dédiées au dépannage de terrain. Cela représente une moyenne de 4 940 bons dépannés à distance par mois par 6 collaborateurs contre 5 058 par 12 collaborateurs en 2022.

Dans l'optique d'assurer un meilleur suivi du traitement des dossiers de réclamations (griefs) transmis

à la CIE par le régulateur, des dispositions spécifiques ont été prises relativement à la mise en place

- D'un point focal CIE pour la prise en charge des dossiers provenant de l'ANARE-CI ;
- D'un cadre d'échanges périodiques CIE / ANARE-CI en vue du suivi du traitement des dossiers ;
- D'un Share Point (une application) afin d'assurer la transparence des échanges portant sur :
 - Les demandes d'assistance : client ayant recours directement à l'ANARE-CI sans avoir préalablement saisi la CIE ;
 - Les mesures conservatoires : demande de rétablissement formulée par l'ANARE-CI en attendant les conclusions du traitement du dossier ;
 - Les recours : client ayant préalablement saisi la CIE et introduit par la suite une requête à l'ANARE-CI.

Afin d'assurer un suivi spécifique des sollicitations des promoteurs immobiliers, un guichet unique CIE/SODECI a été mis en place en juillet 2019. Les résultats de traitement des sollicitations des promoteurs et propriétaires d'immeubles à fin décembre 2023 comparativement à la même période en 2022, se présentent comme suit :

Objet	2022			2023		
	Nbre de branch	Montant (MFCFA)	Delai	Nbre de branch	Montant (MFCFA)	Delai
Branchements opérateurs immobiliers	672	119,4	5	1230	330,1	5
Raccordements opérateurs immobiliers	43	291,6	28	42	263,3	29
Total opérateurs immobiliers		411,07			593,4	
Branchements Immeubles	2076	273,4	5	2673	357	5
Raccordements immeubles	115	109,6	8	84	340,3	9
Total immeubles		383,04			697,3	
Total général		794,11			1 290,7	

Le chiffre d'affaires global sur les sollicitations de raccordements et de branchements est passé de 794,1 millions de Francs CFA à fin décembre 2022 à 1,291 milliards de FCFA sur la même période en 2023, soit une hausse de 497 millions.

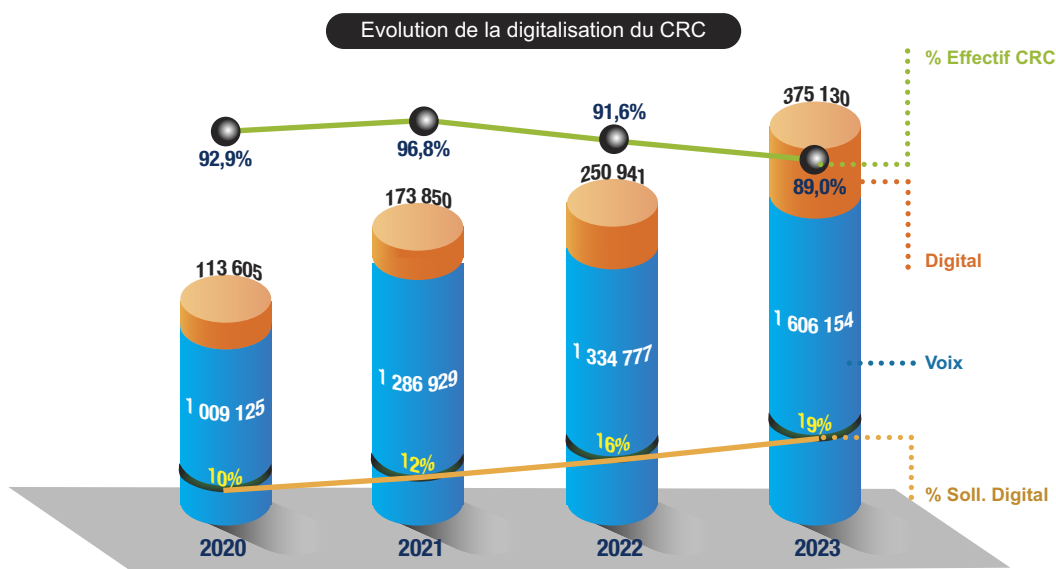
2.1.2. Une meilleure Expérience Client

Il s'agit de l'amélioration de l'expérience client à travers la digitalisation de tous les services classiques, la qualité de la prise en charge des sollicitations et demandes des clients et la compréhension de la facture.

La promotion de la plateforme et de l'application mobile de l'agence en ligne - MA CIE en Ligne – se poursuit auprès de la clientèle avec des solutions novatrices pour exécuter efficacement le plus grand nombre d'opérations courantes et l'aider à mieux maîtriser sa consommation

d'énergie. Plus de 60% des demandes de branchement / abonnement sur Abidjan transitent par « MA CIE en ligne ». Une nouvelle version des applications Web et Mobile, beaucoup plus intuitive et attractive a été mis en ligne afin de répondre aux retours faits par nos clients.

D'autres canaux ont été proposés pour désengorger le flux de sollicitation par voie téléphonique tels que WhatsApp, Facebook, E-mail, etc.



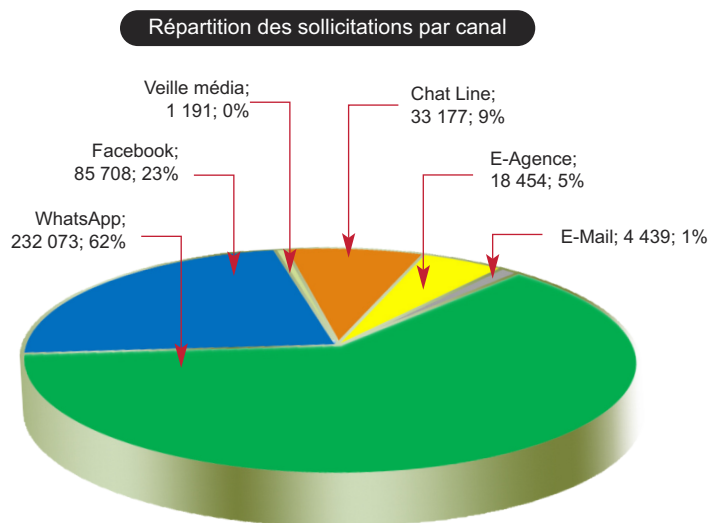
Le taux de digitalisation s'affiche à 19% en 2023 contre 16% en 2022 et 10% en 2020 soit un gain de 9 points sur ces quatre années.

Cette croissance résulte du fait que les canaux digitaux s'avèrent plus accessibles en termes de coût d'accès au forfait internet comparativement au coût de l'appel téléphonique.

De plus, la mise en évidence des canaux digitaux sur les différents visuels et supports de communication de l'entreprise contribue à accroître leurs notoriétés.

Le taux d'utilisation du canal **WhatsApp** s'accroît régulièrement et significativement (62% en 2023 contre 56% en fin 2022). Il demeure le canal le plus utilisé depuis 2020.

Le canal **Facebook** vient en seconde position (23%) suivi de l'agence en ligne (14%), constitué du Chat Line et de E-Agence.



2.1.3. Accompagnement du client dans la maîtrise de sa consommation

La maîtrise de la consommation encourage le client à éviter le gaspillage par l'acquisition de réflexe de consommation efficace. Le client est accompagné pour la planification et le contrôle de son budget de dépense énergie ainsi que dans la compréhension de sa facture. Dans ce volet, plusieurs actions ont été menées.

Avec la gestion des augmentations saisonnières ou anormales des factures, la CIE analyse toutes les facturations pour en déterminer les factures ayant connu une augmentation de plus de 10%. Des alertes aux clients sont alors émises par courrier, SMS et E-mail pour attirer leurs attentions et proposer des conseils une

gestion efficace de leur consommation.

Un accompagnement est également proposé dans les conseils pour le choix de produits d'efficacité énergétique permettant de sécuriser les appareils et de réaliser des économies sur l'ensemble de sa consommation.

Les activités majeures qui ont été exécutées en 2023 sont les suivantes :

- L'accompagnement des clients en augmentation de consommation ;
- La promotion du prépaiement.

Accompagnement des clients en situation d'augmentation de leur consommation

En vue de mieux accompagner nos clients, une catégorisation de la base clients facturés a été faite et une analyse des variations de consommation a été implémentée dès le début de l'année 2021, pour les clients d'Abidjan. La catégorisation des clients intègre l'historique de leurs consommations sur 12 mois. Ainsi, avons-nous les 3 grandes catégories suivantes :

- Les « Growers ou clients en augmentation de consommation » : clients dont les consommations d'énergie varient mensuellement à la hausse au-delà de 10% ;
- Les « Stables ou clients dont la consommation varie non significativement » : clients dont les consommations d'énergie varient mensuellement entre -10% et +10% ;
- Les « Dropers ou clients en baisse de consommation » : clients dont les consommations d'énergie varient mensuellement à la baisse en-dessous de -10%.

Le focus a été mis sur les clients en croissance (Growers) avec les actions spécifiques suivantes :

- L'envoi de SMS, de courriels et de courriers physiques d'information sur le niveau d'augmentation de la consommation d'énergie des clients identifiés ;
- La sensibilisation des clients sur les raisons probables d'augmentation de leur consommation d'électricité. Le client est invité à contacter la CIE pour de plus amples informations et conseils en matière d'économie d'énergie et d'acquisition de produits d'efficacité énergétique ;
- La proposition de produits d'efficacité énergétique : éclairage, climatisation et consommation générale.

Le SMS est le canal le plus utilisé pour la diffusion de notification au client et représente 85% du volume des notifications envoyées. Un dispositif a été mis en place permettant au CRC de diffuser des sms aux clients dès que les données de facturation sont disponibles.

L'accompagnement a pour but de maîtriser le taux moyen de plaintes liées aux augmentations de facture. Nous avons obtenu un taux de 3% sur l'année 2023.

Ceci s'explique par :

- La consommation des périodes festives lors desquelles les factures sont généralement jugées élevées par les clients ;
- La mise en place d'un suivi plus efficace du traitement des anomalies de facturation ;
- La mise sous surveillance des clients ayant un nombre important de réclamations liées à la facture ;
- L'engagement des directions régionales sur la qualité de traitement des réclamations liées à la facture (analyses approfondies des causes pour anticiper les réclamations).

Comparativement à 2022, nous constatons globalement une baisse de 2% des réclamations liées aux augmentations de facture.

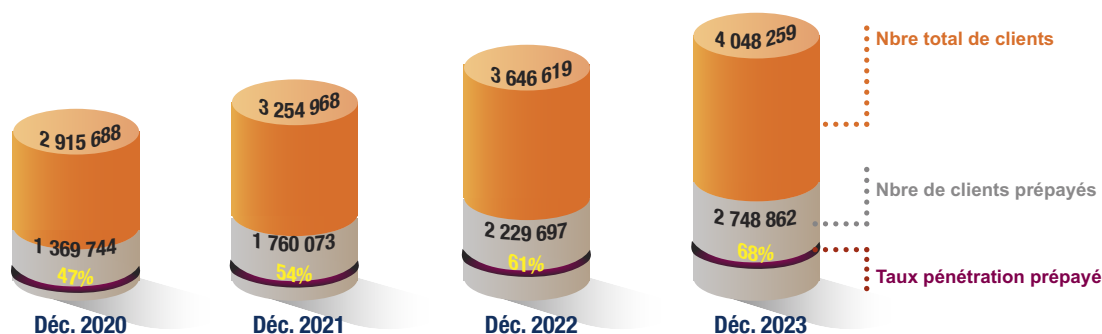


Développement du prépayé

Avec un taux de pénétration du prépayé de 68%, nous enregistrons une progression de +7 points du taux de pénétration du prépayé par rapport à l'exercice précédent passant de 61% en 2022 à 68% en 2023.

Cette dynamique de croissance s'explique par :

- Le PEPT, avec le recrutement de 261 679 clients sur la période 2023 représentant 64% de la base des clients prépayés à fin décembre 2023 ;
- La proportion de 89,83% de clients prépayés au niveau des nouvelles demandes d'abonnement et de branchement/abonnement, soit 187 044 clients prépayés sur 208 224 nouvelles demandes en 2023. A noter, un taux de 96,46% au niveau de l'intérieur du pays ;
- Les campagnes de conversion des clients du post paiement au prépaiement dans certaines directions régionales notamment : DRCS, DRSE et DRBC ;
- La conversion au prépaiement des clients en difficulté de paiement des factures post payées.



PROGRAMME ÉLECTRICITÉ POUR TOUS

• SOUSCRIPTION GRATUITE AUPRÈS DES AGENTS CIE

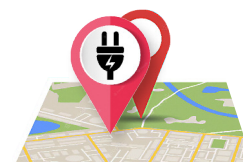
BÉNÉFICIEZ DE

- Kit d'installation intérieur pour les appartements : 1, 2 et 3 pièces
- Branchement - Abonnement • 2 kwh gratuits

3. Intégrer l'innovation

3.1. Le Géo référencement des branchements des clients BT

Les activités de facturation, de recouvrement, de dépannage BT ainsi que d'autres services nécessitent la connaissance de l'adresse géographique du client. Le géo référencement est utilisé pour faciliter la localisation d'un client BT par tout collaborateur en vue d'améliorer les délais de dépannage chez les clients.



Lancé en 2020, et après la collecte des coordonnées GPS des clients post-payés et intégrées dans l'application de gestion clientèle Saphir V3 et utilisées dans le cadre du dépannage avec SARA-GMAO. Le projet est maintenant déployé sur l'ensemble des directions régionales d'Abidjan et à Yamoussoukro-Commune à fin 2023.

A fin décembre 2023, le délai moyen de dépannage requérant un déplacement physique a été réduit d'environ 32 mn par rapport à 2022.

3.2. La dématérialisation des factures

Ce projet a été mis en œuvre en réponse aux nombres de réclamations sur la distribution des factures d'électricité. Il consiste à transmettre les factures aux clients abonnés BT sous format électronique à travers différents canaux digitaux que sont le SMS, l'espace personnel MACIE en Ligne, l'Email, le WhatsApp, etc.

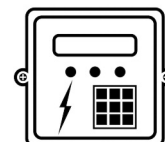


Les objectifs visés par cette innovation :

- 📍 Remplir les obligations du règlement de service concédé ;
- 📍 Améliorer les performances commerciales et financières par l'amélioration du taux de recouvrement des factures
- 📍 Réduire le nombre de réclamations liées à la non réception des factures ou au retard ;
- 📍 Respecter les délais de mise à disposition des factures aux clients.
Les factures HT sont à plus de 90% de dématérialisation et ne font plus à ce titre l'objet d'une impression papier.

3.3. La télégestion des compteurs

Auparavant, pour facturer un client BT, il fallait se rendre à son domicile pour faire le relevé de son compteur. Les risques associés à une telle pratique sont des erreurs survenant lors des relevés et de la saisie des index. Par le système de télégestion, les index sont télérelevés et arrivent directement dans le système de facturation éliminant ainsi deux sources potentielles d'erreurs. Les factures sont rendues plus fiables avec moins de contestation.



A fin décembre 2023, sur les deux DRs d'Abidjan (DRAS et DRAN) en mode télégestion, le taux de télérelevé des compteurs BT était de **75%**, soit **279 625** clients télérelevés sur **370 163** clients à facturer.

Hormis la facturation, la télégestion est un outil qui permet de réaliser le recouvrement à distance, c'est-à-dire effectuer les opérations de coupures et de rétablissement à distance. Elle permet donc non seulement d'améliorer la satisfaction clientèle mais aussi de réduire les anomalies administratives.



3.4. Les bornes à chèque

Ce moyen de paiement des factures par chèque a connu des difficultés dans sa mise en œuvre avec un temps relativement long allant parfois à un mois pour la prise en compte du paiement. Avec les bornes à chèque, après formalité d'usage la facture est prise en compte dans un délai de 48h permettant ainsi au client un meilleur suivi de son compte bancaire. Ce moyen de paiement positionne la CIE comme une Entreprise moderne et innovante. Il permet de réduire les réclamations liées aux chèques non endossés, d'améliorer la rentabilité financière, de respecter les délais de dépôt des chèques à la banque, et permet d'offrir aux clients une expérience digitale. Les avantages les plus probants sont :

- Le gain en temps pour les conseillers qui ne sont plus astreints à l'enregistrement manuel des chèques
- La réduction de manipulation des chèques.

La borne à chèque est en service à ce jour seulement à l'agence DJIBI

3.5. Normalisation des branchements avec les compteurs intelligents

L'introduction des compteurs intelligents permet d'améliorer nos performances techniques en utilisant moins de ressources.

L'opération de normalisation avec pose de compteurs intelligents se poursuit avec une priorité mise sur le périmètre d'Abidjan ces dernières années, conformément à un programme annuel défini.

Cette opération qui prend en compte également la mise à niveau des tableaux de comptage et des branchements (remplacement des tableaux ou coffrets de comptages, désenclavement des branchements, ...) a pour objectif non seulement de mettre en place la 1ère brique de la gestion moderne du réseau (Smart Grids), mais également (i) de réduire les coûts de la commercialisation par le développement du prépaiement et de la télégestion, (ii) d'améliorer le rendement de distribution, (iii) de réduire le taux de dépannage et (iv) de réduire les accidents d'origine électrique.

Point de l'exécution du plan 2023

Abonnés à normaliser (Objectif)	Abonnés normalisés (Résultats)	Ecart	Taux de réalisation
100 000	95 795	-4 215	96%

À fin décembre 2023, le taux de réalisation est de 96% par rapport à l'objectif de 100 000 branchements à normaliser en amélioration de 28% par rapport à 2022 (68%).

3.6. Panneau de comptage BT « EMERGY »

La CIE, pour alimenter ses clients Basse Tension (BT) en électricité utilise des panneaux de comptage en bois. Il y en a de deux types :

- Un pour les branchements triphasés
- Un pour les branchements mono phasés.

Cependant, ces tableaux, du fait de leur nature pourrissent lorsqu'ils sont exposés aux intempéries pendant un certain temps ou brûlent souvent en cas de court-circuit électrique entraînant un incendie.

En plus des charges que ces situations engendrent, l'utilisation des tableaux bois a un impact significatif sur la destruction de nos forêts car par an, c'est environ 400 000 tableaux bois qui sont utilisés.

Il a été donc impérieux pour la CIE, une entreprise écocitoyenne de réfléchir à une solution qui réduise son impact sur la destruction de nos forêts tout en réduisant ses charges de fonctionnement liées au remplacement de ces tableaux bois pourris ou brûlés. Les caractéristiques du tableau bois mono sont :

- Matière : Bois fraqué
- Hauteur : 500 mm
- Largeur : 300 mm
- Poids : 0,7 kg



Au titre de l'année 2023, 189 600 tableaux abonnés BT plastiques recyclés ont été utilisés contre 141 247 en 2022.

La récurrence de la dégradation de ses tableaux nous a amenés à faire un zoom sur la vitesse de dégradation des tableaux bois.

- La normalisation en cours à Abidjan ainsi que le PEPT ont permis de constater que certains tableaux bois commencent à pourrir à peine 6 mois après leur pose, surtout dans les zones côtières (Bingerville, Koumassi Soweto, Marcory sans fil, etc...).
- La durée de tenue des tableaux bois actuels est estimée à 5 ans.
- Avec un volume d'environ 400 000 nouveaux tableaux bois installés par an, on générera des remplacements additionnels d'environ 40 000 par an (10% des tableaux en moyenne) à partir de 5 ans.

De ces constats, il y avait donc nécessité de passer à un autre type de panneaux de comptage pour éviter un surcroît d'activités et des incendies ayant pour siège le tableau de comptage.

Ainsi les tableaux bois mono sont au fil de l'eau remplacés par les tableaux plastiques mono présentant les caractéristiques suivantes :

- Matière : Plastique recyclé
- Hauteur : 460 mm
- Largeur : 270 mm
- Poids : 1,6 kg

Les avantages des tableaux plastiques sont qu'ils :

- rentrent dans notre politique environnementale : Réduit la destruction des forêts et donc du couvert forestier
- Participent à la création d'emplois directs et indirects par la récupération et la transformation des déchets plastiques.
- Sont ignifuges, fondent en cas de flammes et température au-delà de 250°C, et ne propagent pas le feu.
- Sont résistants aux intempéries à savoir ne pourrissent pas.

4. Étendre l'accès aux plus démunis

4.1. PEPT : Programme Électricité Pour Tous

Dans le cadre de ses efforts visant la promotion du bien-être de ses populations, l'État de Côte d'Ivoire s'est engagé en partenariat avec la CIE, à garantir l'accès à des services énergétiques abordables, fiables, durables et modernes pour tous. Une composante clé de sa politique permettant de répondre aux différents enjeux du développement.

Le Programme Électricité Pour Tous (PEPT) a été initié à l'effet d'assouplir à la fois les formalités nécessaires à l'accès à l'électricité, et de faciliter le paiement étalé du coût de ces formalités.

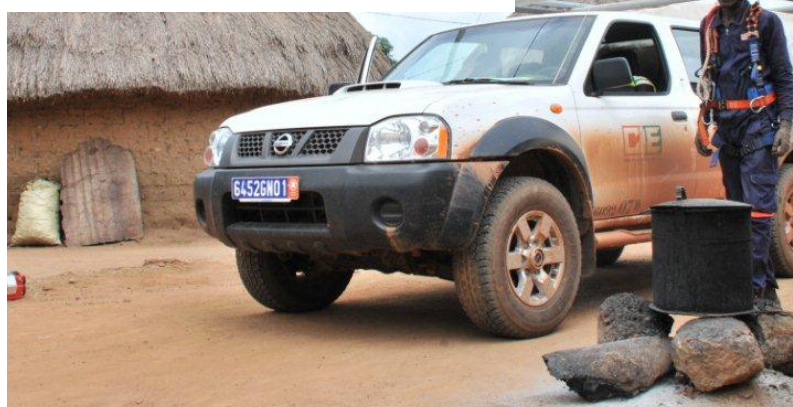
Les populations ciblées par le PEPT sont les populations à faibles revenus. Elles parviennent difficilement à constituer une épargne pour financer le coût du raccordement au réseau électrique et une installation intérieure, ou à assurer le paiement des factures bimestrielles. Rarement bancarisées, ces populations disposent de peu de garanties à même de préfinancer l'électrification de leurs habitations.

La conception du PEPT intègre toutes ces réalités dans un modèle économique innovant développé par la CIE.

Il est essentiellement bâti sur quatre (04) axes à savoir :

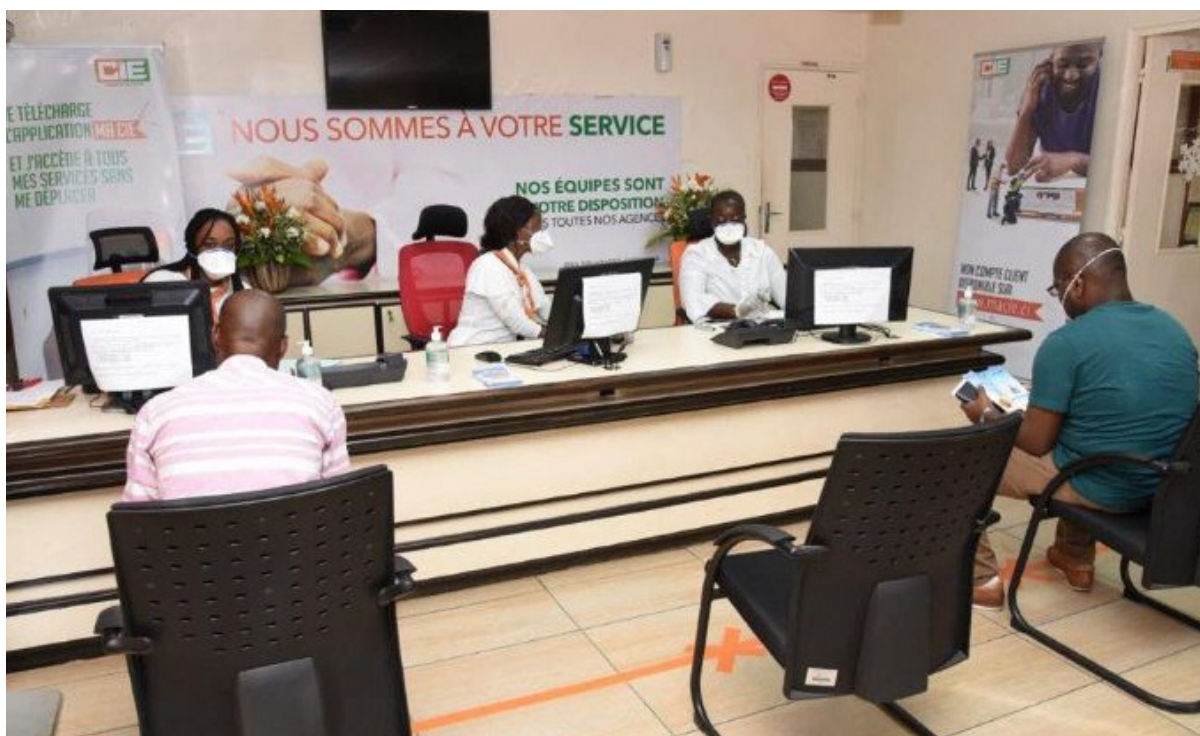
- La simplification des conditions d'accès à l'électricité
- La réduction et le financement du coût d'accès à l'électricité
- La maîtrise des consommations grâce aux compteurs électroniques
- La recherche d'une efficacité énergétique

Au 31 décembre 2023, le PEPT a enregistré 261 678 branchements abonnements pour un objectif de 250 000 branchements, 105% du taux de réalisation de l'objectif global de 2023. La base clients prépayés représente 68% de la base totale CIE. Les clients PEPT représentent une proportion de 63% des clients au prépaiement



4.2. Spécificités du contrat PEPT

- 🌐 **Technique** : un kit standard d'installation intérieure est remis au client, les compteurs à prépaiement sont télécommuniquant et se rechargent à partir de 500 FCFA. Ainsi, le bénéficiaire peut ajuster sa consommation à ses capacités financières. En plus, le client dispose d'une installation électrique sécurisée fiable et conforme à la norme c 15100.
- 🌐 **Règlementaire** : l'État a pris un arrêté autorisant un tarif linéaire prépayé, car le prix de l'électricité relève de ses prérogatives.
- 🌐 **Commerciale** : le bénéficiaire adhère gratuitement au PEPT et rembourse le crédit branchement à travers les opérations d'achat d'énergie ou par des paiements à tempérament hors achats d'énergie. En fonction de l'offre choisie, l'échéance de remboursement varie de 2 à 10 ans.
- 🌐 **Financière** : le mécanisme de financement est soutenu par un fonds spécial PEPT mis en place suite à l'ordonnance N°201 8-809 du 24 octobre 2018 prise par l'Etat.



5. Inciter les clients à une consommation durable

La consommation durable des clients est prise en compte de deux manières :

- La commercialisation des produits d'efficacité énergétique
- La réalisation des audits énergétiques et la mise en œuvre de solutions d'efficacité énergétique.

Pour dynamiser la commercialisation des produits d'efficacité énergétique, l'accent a été mis sur :

- Le déploiement d'offre promotionnelles
- La généralisation de la vente de ces produits dans toutes les agences d'Abidjan
- La vente des produits aux opérateurs immobiliers et propriétaires de biens immobiliers (Guichet Unique).

Les perspectives reconduites en 2023 ont été :

- Le déploiement d'un logiciel de vente de produits d'efficacité énergétique dénommé ECOGES. Il produit des devis (proforma), matérialise les paiements, gère le stock, facilite la comptabilisation et permet la mise en place de promotions pour les activités Marketing ;
- Le déploiement de l'offre leasing sur une certaine catégorie de produits d'efficacité énergétique afin

de pénétrer de nouveaux segments de marché
- Le développement d'une politique de rémunération des commerciaux promoteurs de ces produits.

Afin d'aider les entreprises à réduire leur consommation d'électricité et à développer l'utilisation des énergies de source renouvelable, SMART ENERGY, une filiale de la CIE et du Groupe ERANOVE a été créée ; elle développe son expertise autour de 3 champs d'actions :

- La performance énergétique pour réaliser des économies substantielles sur les consommations d'énergie ;
- La qualité d'énergie et travaux électriques pour la mise aux normes des installations, des travaux de froid, les Data Centers, la gestion des utilités ;
- Les énergies de sources renouvelables en proposant des solutions techniques d'autoproduction adaptés aux besoins des clients

Les actions d'efficacité énergétique à l'endroit des clients, sont orientées vers les audits énergétiques avec des indicateurs de performance énergétique, l'installation des équipements de mesure, la mise en œuvre de solutions techniques d'efficacité énergétique et les installations solaires.

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

En 2023, la CIE a consacré 263 431 356 FCFA au soutien des actions sociétales dans les domaines de l'éducation, de la santé et du social, du sport, de la culture et de l'environnement.

6.1. Soutenir les communautés

Sociétal /Éducation

Prix National d'Excellence 2023

La cérémonie de la 9^{ème} édition du Prix National d'Excellence CIE du Meilleur Elève s'est tenue le Samedi 23 Septembre 2023, à l'espace Latrille Events des Deux-Plateaux. Neuf (9) élèves ayant obtenu les meilleurs résultats aux examens nationaux à grand tirage (CEPE, BEPC et BAC A, B, C, D, E, F, G) ont ainsi été récompensés avec plusieurs lots en nature et en numéraire. Dans son allocution, le Directeur Général de la CIE, M. Ahmadou BAKAYOKO, a remercié le Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Alphabétisation ainsi que celui de l'Enseignement Technique, de la Formation Professionnelle et de l'Apprentissage pour leur soutien indéfectible depuis le lancement de cette initiative en 2015.



Alphabétisation Numérique

Après le déploiement du projet d'alphabétisation numérique dans le District d'Abidjan, la CIE, engagée avec la Fondation ERANOVE et en collaboration avec le Prestataire BYTE Sarl, a rencontré les bénéficiaires du programme de la ville de San-Pedro, le mercredi 12 juillet 2023 et ceux de Bouaké, le mercredi 19 juillet 2023. À ces rencontres auxquelles ont assisté les Autorités municipales et celles du système éducatif, chacun des cents apprenants de chaque localité a reçu un téléphone portable Android. Il convient de rappeler que débuté en octobre 2022, ce projet vise la formation 2000 acteurs économiques du secteur informel et prendra fin en 2024. Il couvrira dix villes de l'intérieur et dix communes du District d'Abidjan.

Don de kits scolaires aux meilleurs élèves du collège André Latrille de Port-Bouët.

Engagée dans la promotion de l'Excellence, la CIE a pris part à la cérémonie de distinction des meilleurs élèves du collège André Latrille de Port-Bouët, le vendredi 03 Juin 2023. Ainsi, la Direction Générale, représentée par M. Okoni ADOU, Directeur de l'Usine de Turbines à Gaz (DUTAG) de Vridi, a fait un don de kits scolaires aux meilleurs élèves de ce collège.



Don d'un deuxième car aux élèves de Taabo

La Direction Générale de la CIE a offert un deuxième Car aux élèves de Taabo lors d'une cérémonie officielle organisée le samedi 28 janvier 2023. Cette action RSE intervient suite à une autre sollicitation de la chefferie de Taabo village qui met un accent particulier sur le bien-être de ses populations, et spécialement celui des élèves.



Convention de partenariat avec l'INPHB.

Les étudiants de la 4^{ème} promotion en Master Data Science, Big Data et Intelligence Artificielle (IA) de l'Institut National Polytechnique Félix HOUPHOUËT-BOIGNY (INP-HB) de Yamoussoukro ont effectué une visite d'immersion à la CIE et le vendredi 12 mai 2023. Lors de cette visite, les étudiants se sont rendus au Poste de Transformation électrique d'Akouédo et leur parcours s'est achevé par la visite de la Direction de la Stratégie et de la Transformation Digitale de la CIE (DSTD) où un webinaire a été organisé autour du thème : « l'Intelligence Artificielle (IA) et la Big Data ». A cette occasion, le Directeur Général a exprimé sa fierté de voir des jeunes ivoiriens développer une expertise dans le domaine de l'Intelligence Artificielle. Il a terminé son propos par une exhortation à la performance et à l'excellence.



Sociétal / Environnement

Journée International de l'Environnement.

La Côte d'Ivoire a été choisie par les Nations Unies comme pays hôte devant abriter la célébration de la journée Mondiale de l'environnement 2023 avec pour thème : « La lutte contre la pollution plastique ». C'est dans ce cadre que la Compagnie Ivoirienne d'Électricité s'est illustrée par une action citoyenne dénommée « ÉCOPROPRETÉ CIE » qui a eu lieu le vendredi 23 juin 2023 dans la commune d'ABOBO. Cette journée a été marquée par le ramassage des déchets plastiques et un don de matériels de salubrité composé entre autres de pelles, de râteliers, de gants de ménage, de bacs à ordures à la communauté villageoise d'Aboboté. Cette initiative vient confirmer l'engagement de la CIE à contribuer durablement à la préservation de l'environnement à travers la sensibilisation des populations sur les dangers de la prolifération des déchets plastiques.



Concours de salubrité organisé par la Mairie de Treichville

Le mercredi 22 mars 2023, a eu lieu la remise de prix de la deuxième édition du concours de salubrité organisée par la Mairie de Treichville. Ce concours a pour objectif de sensibiliser les populations de la commune au maintien d'un cadre de vie sain. Il s'est déroulé avec la contribution de la CIE qui a fait un don de matériel de salubrité et de ravèlement des façades.

Sociétal / Santé



Lutte contre le cancer du Sein

Dans le cadre de ses initiatives visant à lutter contre le cancer du sein au cours du mois d'octobre dénommé "Octobre Rose", la Direction Générale de la CIE a fait un don d'une valeur de 5 millions de FCFA au Centre National d'Oncologie Médicale et de Radiothérapie Alassane OUATTARA (CNRAO). La cérémonie de remise du don a eu lieu à la salle de conférence dudit centre à Cocody, le jeudi 19 octobre 2023.

Sociétal / Santé

Don de matériels médicaux à la fondation ICA

Dans le cadre de sa politique RSE, la CIE accompagne depuis plusieurs années les actions de la Fondation de l'Institut de Cardiologie d'Abidjan (ICA). Cette année, la contribution de la CIE s'est matérialisée par un don en équipements et en médicaments d'une valeur globale de 5 000 000 de FCFA. Cette action sociale s'inscrit dans le cadre d'un partenariat qui existe entre la CIE et la Fondation de l'Institut de Cardiologie d'Abidjan dont les axes majeurs sont la prévention des maladies cardiovasculaires, le renforcement des capacités techniques de l'Institut de Cardiologie (équipements et médicaments) et l'accompagnement et la prise en charge des malades du cœur indigents. Une cérémonie de remise des dons a eu lieu le mardi 04 avril 2023, dans les locaux de l'Institut de Cardiologie d'Abidjan, sis au CHU de Treichville.



Opération don de sang

Dans le cadre de ses activités annuelles, le Comité Santé et Sécurité au Travail (CSST) de la DRTET-Abidjan en collaboration avec le Centre National de Transfusion Sanguine (CNTS), a organisé sur le site de la Base CIE de Niangon une collecte de sang, le mercredi 12 juillet 2023.

Sociétal / Sponsoring

ARCHIBAT 2023 : la CIE - SODECI dévoile son guichet unique dédié à l'immobilier

Du 12 au 16 décembre 2023, au Parc des expositions d'Abidjan, a eu lieu la 9ème édition du salon de l'Architecture et du Bâtiment (ARCHIBAT) avec pour thème central : « Architecture durable et industries locales ». La CIE y a pris part à travers l'animation d'un stand, la présentation de ses services digitaux, la promotion de ses produits d'efficacité énergétique et d'un entretien avec la presse nationale sur le Guichet Unique CIE-SODECI.



Économie verte : la CIE soutient la première initiative de « l'Écotourisme 2023 » en côte d'ivoire.

A l'occasion de l'apothéose du rallye touristique dénommé « Écotourisme 2023 » qui s'est tenue à l'Ivoire Trade Center sis à Cocody le dimanche 19 mars 2023, la CIE était présente en qualité de « Partenaire » et a indiqué aux responsables présents que la participation de la CIE à cette activité démontre son attachement à la préservation de l'environnement conformément à ses principes d'actions en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

Promotion de la culture / FEMUA 15 / Sponsoring : Participation active de la CIE au Festival des Musiques Urbaines d'Anoumabo.

La 15ème édition du FEMUA s'est tenue du 25 au 30 avril 2023 à Abidjan et à Bouaké sous le thème «Sécurité alimentaire et agriculture durable». Partenaire historique du FEMUA, la CIE a marqué sa présence à cette édition par la sécurisation des différents sites de l'évènement (Anoumabo, INJS et Bouaké) avec des groupes électrogènes et sa participation au FEMUA Kids à travers la sensibilisation des tout-petits aux bons gestes en termes d'économie d'énergie. Par ailleurs, les populations ont pu bénéficier de conseils sur les risques électriques à l'espace Carrefour Jeunesse à Abidjan et Bouaké.



Partenariat CIE-FIF : la CIE, entreprise citoyenne de référence, apporte son soutien à la FIF et aux Eléphants Footballeurs.

La CIE et la Fédération Ivoirienne de Football (FIF), ont signé une convention de partenariat au siège de la CIE, le vendredi 10 mars 2023. Par cet engagement, la CIE consent apporter son appui à la FIF pour soutenir la participation des équipes nationales aux compétitions à venir, et notamment la Coupe d'Afrique des Nations (CAN) qui a eu lieu en Côte d'Ivoire dans le mois de janvier 2024.

6.2. Participer au développement des communautés riveraines (ISO 26000)

Action RSE



La CIE offre des manuels scolaires aux élèves de Vridi

Afin de permettre aux élèves de conditions modestes de disposer des fournitures scolaires, la CIE a fait don de plusieurs manuels scolaires d'une valeur de cinq cents mille francs à la chefferie de Vridi village le 09/10/2023.

la CIE forme les prestataires dits « vénérables » aux pratiques de gestion

Les entreprises dites « vulnérables » sont des entreprises dont les chiffres d'affaire dépendent essentiellement des prestations réalisées à la CIE. Elles fonctionnent donc grâce à la CIE. Afin de permettre à ces entreprises de continuer leurs activités, une séance de formation portant sur la gestion a été réalisée à leur attention le 22/03/2023 dans la salle de formation de la centrale thermique à Gaz de Vridi. Plusieurs entreprises ont répondu à l'invitation. A la fin de la formation, elles ont exprimé leur satisfaction.

La CIE réhabilite les écoles maternelle et primaire du barrage d'Ayamé 1 par le biais de la fondation ERANOVE

Devant l'état de dégradation avancée des écoles maternelle et primaire du barrage d'Ayamé 1, la CIE ne pouvait pas rester indifférente. Elle a donc sollicité la fondation ERANOVE afin que quelque chose soit fait. Cette sollicitation a abouti à la réhabilitation des deux écoles par la fondation ERANOVE pour le bonheur des enseignants, des élèves et des parents d'élèves.

La CIE réalise des sensibilisations à l'attention de population d'Ayamé

Dans le cadre de la mise en œuvre des actions de sa politique RSE, la CIE a réalisé plusieurs sensibilisations à l'attention de la population d'Ayamé. Plusieurs thèmes ont fait l'objet de ces sensibilisations notamment «les risques électriques», «les cancers de col de l'utérus et du sein, le VIH SIDA, l'hypertension artérielle». Outre ces sensibilisations, une campagne de contrôle du taux de glycémie a été réalisée.

6.3. Contribuer aux achats responsables

Un achat responsable se dit d'un achat de biens ou de services auprès d'un fournisseur ou d'un prestataire sélectionné pour minimiser les impacts environnementaux et sociétaux, et favoriser les bonnes pratiques en termes d'éthique et de droits humains. Il s'agit d'un aspect clé de la responsabilité sociétale de la CIE et pour lequel elle en fait un objectif prioritaire de ses initiatives en faveur du développement durable.

Depuis 2015, le Pôle Supply Chain fonctionne avec des critères bien définis déterminant le choix de ses fournisseurs. Les clauses de ses appels d'offres exigent du prestataire le respect du cahier des charges prenant en compte la lutte contre la corruption, le travail des enfants et pour certains la préservation de l'environnement ainsi que des dispositions relatives à la sécurité des personnes.



Evolution des commandes d'achat local et import

Rubriques	2020	2021	2022	2023	Variation 2023/2022
Nbre de commandes	5 367	5 005	6 239	5 246	-15,9%
Coût des commandes (MFCFA)	115 927	125 483	122 848	107 870	-12,2%

À fin décembre 2023, le volume des commandes achats s'établit à 107 870 MF CFA, en baisse de 12,2%

(- 14 978 MFCFA), par rapport à 2022. On enregistre également une baisse du nombre de bons des commandes engagées en 2023 (-15,9 %) impact de l'arrêt des émissions de BC pour les engagements en régularisation en vigueur depuis le 2ème trimestre 2023.

Dans un souci d'évoluer davantage vers des modes de consommation durables et d'accroître ses performances, la CIE rehausse ses ambitions. Les procédures et processus qui gouvernent ses achats font aujourd'hui l'objet de révision pour se mettre aux normes des standards internationaux en matière d'achat responsable.

ANNEXES

Table de concordance des éléments de la note 35 du syscohada

Thématiques note 35 Syscohada	Correspondance Rapport DD CIE	Pages
INFORMATIONS SOCIALES	CHAP II : DEVELOPPER LE CAPITAL HUMAIN	
Emploi :		
• l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, âge et zone géographique ;	1. FAVORISER L'EMPLOI DURABLE 1.2 Recruter localement et fidéliser les collaborateurs	32
• les embauches et les licenciements ;	1. FAVORISER L'EMPLOI DURABLE 1.2 Recruter localement et fidéliser les collaborateurs 1.2.2 Favoriser l'emploi des jeunes	32
• les rémunérations et leur évolution.		
Relations sociales :		
• l'organisation du dialogue social ;	1. FAVORISER L'EMPLOI DURABLE 1.2 Recruter localement et fidéliser les collaborateurs 1.2.3 Encourager le dialogue social	32
• le bilan des accords collectifs.	1. FAVORISER L'EMPLOI DURABLE 1.2 Recruter localement et fidéliser les collaborateurs 1.2.3 Encourager le dialogue social	33
Santé et sécurité :		
• les conditions de santé et de sécurité au travail ;	2. PROTEGER LES COLLABORATEURS 2.1 Mécanisme de protection 2.2. Le Régime Maladie-Mutuelle Sociale Santé 2.3. Mécanisme de prévoyance sociale 3. RENFORCER LA SANTE ET LA SECURITE AU TRAVAIL 3.1. Prévenir la santé des collaborateurs 3.2. Réduire les risques d'accident de travail	34 35 37 39 41
• le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail.	3. RENFORCER LA SANTE ET LA SECURITE AU TRAVAIL 3.2. Réduire les risques d'accident de travail	41
Formation :		
• les politiques mises en œuvre en matière de formation ;	4. INVESTIR DANS LA FORMATION	43
• le nombre total d'heures de formation.	4. INVESTIR DANS LA FORMATION	43
Égalité de traitement :		
• les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ;	1. FAVORISER L'EMPLOI DURABLE 1.2 Recruter localement et fidéliser les collaborateurs 1.2.1 Lutter contre les discriminations	32
• les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ;	1. FAVORISER L'EMPLOI DURABLE 1.2 Recruter localement et fidéliser les collaborateurs 1.2.1 Lutter contre les discriminations	32

Thématiques note 35 Syscohada	Correspondance Rapport DD CIE	Pages
INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	CHAP III : PRESERVER L'ENVIRONNEMENT ET INTEGRER LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	
Politique générale en matière environnementale :		
<ul style="list-style-type: none"> l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement ; 	<ol style="list-style-type: none"> AMELIORER LES RENDEMENTS <ol style="list-style-type: none"> Améliorer les rendements Production-Transport-Distribution 48 Rationaliser les consommations de matières premières 51 MAITRISER NOS EMISSIONS POLLUANTES <ol style="list-style-type: none"> Réduction des émissions dans l'air 53 Gestion des nuisances sonores 53 La prévention de la pollution des sols et de l'eau 53 Optimisation de la gestion des déchets 54 LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE <ol style="list-style-type: none"> S'adapter au changement climatique 56 Mesurer notre empreinte carbone 56 Maîtriser notre consommation d'électricité 57 Mesurer notre consommation de carburant 58 Maîtriser notre consommation d'eau potable 58 	
<ul style="list-style-type: none"> les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement ; 		
<ul style="list-style-type: none"> les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions. 	<ol style="list-style-type: none"> MAITRISER NOS EMISSIONS POLLUANTES <ol style="list-style-type: none"> Réduction des émissions dans l'air 53 Gestion des nuisances sonores 53 La prévention de la pollution des sols et de l'eau 53 Optimisation de la gestion des déchets 54 LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE <ol style="list-style-type: none"> S'adapter au changement climatique 56 Mesurer notre empreinte carbone 56 Maîtriser notre consommation d'électricité 57 Mesurer notre consommation de carburant 58 	
Pollution et gestion des déchets :		
<ul style="list-style-type: none"> les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ; 	<ol style="list-style-type: none"> MAITRISER NOS EMISSIONS POLLUANTES <ol style="list-style-type: none"> Réduction des émissions dans l'air 53 Gestion des nuisances sonores 53 La prévention de la pollution des sols et de l'eau 53 Optimisation de la gestion des déchets 54 	
<ul style="list-style-type: none"> les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets ; 	<ol style="list-style-type: none"> MAITRISER NOS EMISSIONS POLLUANTES <ol style="list-style-type: none"> Optimisation de la gestion des déchets 54 	

Thématiques note 35 Syscohada	Correspondance Rapport DD CIE	Pages
<ul style="list-style-type: none"> la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité. 	2. MAITRISER NOS EMISSIONS POLLUANTES 2.2. Gestion des nuisances sonores	53
Utilisation durable des ressources :		
<ul style="list-style-type: none"> la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ; 	1. AMELIORER LES RENDEMENTS 1.2. Rationaliser les consommations de matières premières 3. LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE 3.3. Maîtriser notre consommation d'eau potable	51 58
<ul style="list-style-type: none"> la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation ; 	1. AMELIORER LES RENDEMENTS 1.2. Rationaliser les consommations de matières premières	51
<ul style="list-style-type: none"> la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables. 	1. AMELIORER LES RENDEMENTS 1.1. Améliorer les rendements Production-Transport-Distribution	48
	CHAPITRE I : CONSTRUIRE UNE GOURVERNANCE FORTE 4.2 Certificats ISO	23
	CHAP IV : RENDRE ACCESSIBLES LES SERVICES ESSENTIELS DE LA VIE ET CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT LOCAL 5. INCITER LES CLIENTS A UNE CONSOMMATION DURABLE	75
Changement climatique :		
<ul style="list-style-type: none"> les rejets de gaz à effet de serre. 	3. LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE 3.1. S'adapter au changement climatique 3.2. Mesurer notre empreinte carbone 3.3. Maîtriser notre consommation d'électricité	56 56 57
Protection de la biodiversité :		
<ul style="list-style-type: none"> les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité. 	CHAP IV : RENDRE ACCESSIBLES LES SERVICES ESSENTIELS DE LA VIE ET CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT LOCAL 6. NOURRIR LES LIENS DE PROXIMITE AVEC LES COMMUNAUTES D'ACCUEIL 6.2. Participer au développement des communautés riveraines (ISO 26000)	61 76

Thématiques note 35 Syscohada	Correspondance Rapport DD CIE	Pages
INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	CHAP IV : RENDRE ACCESSIBLES LES SERVICES ESSENTIELS DE LA VIE ET CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT LOCAL	
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :		
<ul style="list-style-type: none"> en matière d'emploi et de développement régional ; 	4. ETENDRE L'ACCES AUX PLUS DEMUNIS 4.1. PEPT : Programme Électricité Pour Tous	74
<ul style="list-style-type: none"> sur les populations riveraines ou locales. 	6. NOURRIR LES LIENS DE PROXIMITE AVEC LES COMMUNAUTES D'ACCUEIL 6.1. Soutenir les communautés 6.2. Participer au développement des communautés riveraines (ISO 26000)	76 79
Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société (associations d'insertion, établissements d'enseignement...) :		
<ul style="list-style-type: none"> les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations ; 	6. NOURRIR LES LIENS DE PROXIMITE AVEC LES COMMUNAUTES D'ACCUEIL 6.2. Participer au développement des communautés riveraines (ISO 26000)	79
<ul style="list-style-type: none"> les actions de partenariat ou de mécénat. 	6. NOURRIR LES LIENS DE PROXIMITE AVEC LES COMMUNAUTES D'ACCUEIL 6.1. Soutenir les communautés 6.2. Participer au développement des communautés riveraines (ISO 26000)	76 79
Sous-traitance et fournisseurs :		
<ul style="list-style-type: none"> la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux. 	6. NOURRIR LES LIENS DE PROXIMITE AVEC LES COMMUNAUTES D'ACCUEIL 6.3. Contribuer aux achats responsables	80

Synthèse des Indicateurs de performance

Indicateurs sociaux

Référence	Indicateurs	Unité	2021	2022	2023
EFFECTIF SOCIETE					
SOC110	Effectif total société		4 698	4 995	5557
SOC120	Effectifs total femmes		1 176	1 173	1347
	Pourcentage de femmes dans l'effectif		25,03%	23,48%	24,24%
SOC140	Effectif total par Tranche d'age		4 698	4 995	5557
SOC141	Effectif total 18-25 ans	# personnes	118	132	313
SOC142	Effectif total 26-35 ans	# personnes	1 151	1 281	1532
SOC143	Effectif total 36-45 ans	# personnes	2 060	2 184	2296
SOC144	Effectif total 46-55 ans	# personnes	966	1 033	1099
SOC145	Effectif total +56 ans	# personnes	403	365	317
EFFECTIF HANDICAPES SOCIETE					
SOC210	Effectif total souffrant de handicap	# personnes	83	74	78
SOC213	Part des personnes en situation de handicap dans l'effectif total société	%	0	1,48%	1,40%
FORMATION					
SOC310	Nombre total de formations		3 108	4 396	2966
SOC320	Dépenses totales de formations	FCFA	754 826 934	1 256 091 463	1 333 749 120
SOC330	Nombre d'heures de formations		153 266	216 369	115 318
ACCIDENTS DU TRAVAIL					
SOC500	Accident du travail				
SOC510	Accidents du travail avec et sans arrêt hors trajets	Nombre	63	59	57
SOC520	Accidents du travail avec arrêt hors trajets	Nombre	60	58	53
SOC525	Accidents de trajet	Nombre	32	27	29
SOC530	Accidents du travail occasionnant un décès	Nombre	1	0	0
SOC540	Nombre de jours d'arrêt du travail	jours	1 769	1 870	2 650
SOC550	Taux de gravité	jours	0,18	0,18	0,17
SOC560	Taux de fréquence	nombre	6,23	5,64	5,60
TEMPS DE TRAVAIL					
SOC610	Temps théorique de travail société	Heures	9 625 535	10 278 988	10 550 424
SOC620	Temps de travail supplémentaire société	Heures	366 258	392 657	224 826
Temps d'absence					
SOC700	Temps total d'absence (TTA)	Heures	1 139 048	1 094 424	1 147 288
SOC710	Absences pour congés légaux (ACL)	Heures	964 720	941 992	1 061 280
SOC720	Absences pour congés de maternité (ACM)	Heures	58 504	38 320	50 224
SOC730	Absences pour congés sans solde (ACS)	Heures	1 648	2 736	2 408
SOC740	Absences pour mise à pieds (AMP)	Heures	144	3 792	3 200
SOC750	Absences pour permission exceptionnelle (APE)	Heures	6 408	6 904	7 120
SOC760	Absences pour arrêts maladie (AAM)	Heures	85 296	81 776	1 792

Annexes

Référence	Indicateurs	Unité	2021	2022	2023
EFFECTIF SOCIETE					
SOC770	Absences pour accident du travail et trajet (ATT)	Heures	19 664	18 784	21 200
SOC780	Absences non autorisées (ANA)	Heures	2 664	120	64
SOC711	Taux absentéisme	%	1%	1%	1%
SOC712	Taux d'assiduité	%	99%	99%	99%
RECRUTEMENTS					
SOC810	Recrutements effectif société		277	562	
SOC816	Pourcentage de femmes recrutées	%	13,00%	10,14%	21%
SOC813	Nombre de jeunes entre 18 et 25 ans recrutés	# personnes	69	77	256
SOC814	Nombre de stagiaires recrutés	# personnes	49	979	766
DEPARTS					
SOC910	Départ effectif société		206	272	427
SOC920	Licenciements		24	14	5
SOC930	Départs volontaires		26	43	52
SOC940	Départs liés aux fins de contrats		156	193	401
SOC960	Départs liés aux transferts ou décès			22	14
SOC950	Taux de turnover	%	5%	9%	11%
MALADIES PROFESSIONNELLES					
SOC101	Maladies professionnelles	# personnes	0	0	0
DEPENSES EN MATIERE DE POLITIQUE SOCIALE					
SOC102	Dépenses en matière de politique sociale	FCFA	4 511 648 392	4 566 176 488	4 449 647 115
SOC105	Couverture protection sociale volontaire				
SOC106	Effectif couvert par une protection sociale volontaire	# personnes	4 667	4 995	5 557
SOC107	Part de l'effectif couvert par une protection sociale volontaire	%	99%	100%	100%
PROMOTION DU GENRE					
SOC171	Gouvernance				
SOC172	Effectif du comité de direction (CODIR)	# personnes	69	69	68
SOC174	Part des femmes membres du comité de direction	%	18,84%	18,84%	19,19
SOC175	Metiers techniques				
SOC176	Effectif des salariés exerçant un métier technique	# personnes	1 370	2 355	2 769
SOC178	Part des femmes exerçant un métier technique	%	2,92%	6,11%	6,14%
TAUX DE COUVERTURE DE CERTIFICATION					
SOC1010	Couverture certification Santé Sécurité au travail				
SOC1011	Effectif des services certifiés OHSAS 18001 / ISO 45001	# personnes	753	800	807
SOC1012	Taux de couverture certification OHSAS 18001 / ISO 45000	%	16,79%	17,00%	14,52

Indicateurs environnementaux

Référence	Indicateurs	Unité	2021	2022	2023
CONSOMMATION D'EAU					
ENV200	Consommation d'eau	m ³	148 084	139 629	188 501
ENV210	Consommation d'eau des sièges, agences, bureaux	m ³	130 478	128 659	177 179,00
ENV220	Conso. d'eau des usines de production thermique d'électricité	m ³	17 606	10 970	11 322,00
CONSOMMATION D'ENERGIE					
ENV410	Consommation d'énergie totale		1 334 688,19	1 548 291,65	1 096 211,54
ENV415	Consommation d'électricité des ouvrages de production d'électric	GWh	4,36	4,86	4,54
ENV416	Consommation externe d'électricité des ouvrages de prod. d'elec.	GWh	3,32	3,62	3,73
ENV420	Consommation d'énergie électrique des sièges, agences, bureaux	GWh	34,53	23,17	25,91
ENV440	Consommation de gaz naturel	m ³	148 109 063,00	181 269 709,00	121 645 955, 77
ENV450	Consommation de HVO	m ³	2 614,55	3 692,79	6 033, 95
ENV460	Consommation de DDO	m ³	116,44	46,70	49,03
ENV470	Consommation Gasoil / Diesel Oil des groupes électrogènes de secours	l	14 754,00	10 296,00	3 609,00
ENV475	Conso Gazoil/Diesel Oil des groupes électrogènes/prod elec	l	5 745 086,00	1 270 865,00	49 9342
ENV480	Consommation totale de carburant véhicules		4 497 224	3 974 789	4 120 064
ENV481	Consommation Diesel des véhicules	l	2 250 721	1 525 085	1 361 697,00
ENV482	Consommation Essence/Super des Véhicules	l	2 246 503	2 449 703	2 758 367,00
PRODUCTION & DISTRIBUTION D'ELECTRICITE					
ENV510	Capacité totale opérée interconnectée		704	704	704
ENV511	Capacité installée interconnectée THERMIQUE	MW	100	100	100
ENV512	Capacité installée interconnectée HYDROELECTRIQUE	MW	604	604	604
	Part des capacités de production (MW) d'électricité renouvelable	%	86%	86%	86%
ENV520	Production électrique totale interconnectée		1 873,39	1 875,53	1 988, 94
ENV521	Production totale des usines de production électrique THERMIQUE	GWh	403,79	380,52	264,93
ENV522	Production totale des usines de production HYDROELECTRIQUE	GWh	1 469,60	1 495,01	1 724,01
	Part de la production (GWh) d'électricité renouvelable	%	78%	80%	87%
ENV530	Rendement production électricité	%	99%	100%	99,54%
ENV531	Rendement production électricité Abidjan	%	100%	100%	99,50%
ENV550	Energie disponible		3 904,70	4 658,52	4 915,91
ENV551	Energie disponible THERMIQUE	GWh	655,70	703,25	635,54
ENV552	Energie disponible HYDROELECTRIQUE	GWh	3 249,00	3 955,27	4 280,36
ENV560	Rendement global électricité	%	84%	85%	85%

Annexes

Référence	Indicateurs	Unité	2021	2022	2023
CONSOMMATION DES MATIERES PREMIERES & INTRANTS					
ENV600	Consommation des matières premières et intrants				
ENV610	Huiles	l	52 157,00	41 223,00	56 724,00
ENV620	Chlore Gazeux	t	0,00	0,00	0,00
ENV630	Chaux	t	0,00	0,00	0,00
ENV640	Hypo Chlorite de Calcium	t	6,11	9,19	7,79
ENV650	Sulfate d'alumine	t	18,26	19,48	11,47
ENV660	Gaz SF6	kg	494,89	318,01	242,70
ENV680	Fluides frigorigènes	kg	8 280,00	8 810,00	9 017,00
ENV681	Pertes de fluides frigorigènes	kg	215,00	231,00	521,10
POLLUANTS ATMOSPHERIQUES : CO₂, N_{0x}, Sox					
ENV710 NEW	Emissions de gaz à effet de serre (GES)	t CO2e	1 195 387,38	1 368 352,76	1 331 089,17
Scope 1	Emissions directes des sources fixes de combustion	t CO2e	332 806,69	373 655,25	259 010,53
Scope 1	Emissions directes des sources mobiles à moteur thermique	t CO2e	10 569,07	9 211,31	6 095,99
Scope 1	Emissions directes des procédés hors énergie	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 1	Emissions directes fugitives	t CO2e	138 828,09	134 682,90	149 047,81
Scope 1	Émissions dues à l'utilisation des terres, aux changements d'affectation des terres et aux forêts (UTCF)	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 2	Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité	t CO2e	645 452,80	748 467,71	822 509,68
Scope 2	Émissions indirectes liées à la consommation de vapeur, chaleur ou froid	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 3	Amont de l'énergie	t CO2e	50 679,57	54 045,55	38 093,17
Scope 3	Achats de produits ou services	t CO2e	12 642,99	6 013,87	7 296,70
Scope 3	Immobilisations de biens	t CO2e	3 995,08	19 908,69	27 649,24
Scope 3	Déchets	t CO2e	57,28	37,97	4 597,62
Scope 3	Transport de marchandise amont	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 3	Déplacements professionnels	t CO2e	355,80	22 329,51	16 788,42
Scope 3	Actifs en amont loués ou en crédit-bail	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 3	Investissements	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 3	Déplacements des clients	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 3	Transport et distribution de marchandises en aval	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 3	Utilisation des produits vendus par l'entreprise	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 3	Transformation des produits vendus	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 3	Elimination en fin de vie des produits vendus	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 3	Franchises	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 3	Location ou leasing de biens en aval	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 3	Déplacements domicile-travail	t CO2e	0,00	0,00	0,00
Scope 3	Autres émissions indirectes non incluses dans les autres catégories	t CO2e	0,00	0,00	0,00
ENV710	Emissions de gaz à effet de serre (GES)		400 677,20	435 314,25	406 022

Indicateurs environnementaux

Référence	Indicateurs	Unité	2021	2022	2023
ENV711	Emissions de GES hors production électrique	t CO2e	41 332,24	30 337,34	108 902
ENV743	Emissions de GES liées à la consommation d'électricité des sièges, agences et bureaux	t CO2e	16 056,45	10 773,58	12 050,03
ENV744	Emissions de GES liées à la consommation des groupes électrogène de secours	t CO2e	45,59	31,81	11,15
ENV745	Emissions de GES liés à la consommation de carburant des véhicules	t CO2e	13 020,28	11 326,71	11 655,23
ENV746	Emissions de GES liées aux pertes de SF6	t CO2e	11 629,92	7 473,24	5 703,45
ENV747	Emissions de GES liées aux pertes de fluides frigorigènes	t CO2e	397,00	412,00	12 050,03
ENV712	Emissions de GES liées à prod. électrique interconnectée	t CO2e	359 345	404 977	297 120
ENV761	Emissions de GES liées à la consommation de gaz naturel	t CO2e	334 726	388 312	274 920
ENV762	Emissions de GES liées à la consommation de HVO	t CO2e	8 262	11 669	19 067
ENV763	Emissions de GES liées à la consommation de DDO	t CO2e	368	148	155
ENV764	Emissions de GES liées à la consommation de Gazoil / Diesel Oil	t CO2e	14 305	3 164	1 243
ENV765	Emissions de GES liées à la cons; ext. d'élect. des ouv prod	t CO2e	1 541	1 683	1 783
ENV713	Intensité d'émissions de GES - production d'électricité	Kg CO2e/MWh	192	216	149
ENV714	Rejets de gaz à effet de serre pendant production électrique	% gaz sec	-	19,47%	11,20%
ENV770	Emissions GES liées aux déplacements professionnels en avion				
ENV771	Emissions de GES liés aux déplacements professionnels en avion		183	320	78 500,16
ENV750	Sensibilisation à la réduction des Rejets de GES				
ENV720	Rejets de NOx production électrique	mg/Nm3	204	368,20	2 488,60
ENV730	Rejets de SOx production électrique	mg/Nm3	1	0,20	174,90
ENV725	Mesures de l'air	Nombre	0	0	0
ENV726	Mesures de l'air conformes	Nombre	0	0	0
ENV727	Taux des mesures de l'air conformes aux réglementations nationales et internationales	%	0%	0%	0%
APPAREILS CONTENANT DES PCB					
ENV800	Nombre total de transformateurs contenant du PCB				
ENV830	Nombre total de transformateurs utilisés	Nombre	15 391	15 394	16 346
ENV810	Nombre de transformateurs contaminés aux PCB à décontaminer	Nombre	283	284	284
ENV820	Nombre de transformateurs contaminés aux PCB à éliminer	Nombre	31	30	31
ENV840	Taux de transformateurs contenant du PCB	%	2%	2%	2%
CONSOMMATION PAPIER & PRODUITS INFORMATIQUES, DECHETS PRODUITS					

Référence	Indicateurs	Unité	2021	2022	2023
ENV900	Consommation de papier & produits informatiques				
ENV910	Consommation de papier pour la bureautique	Kg	109 985	82 266	112 078,80
ENV911	Consommation de papier pour l'édition des factures	Kg	47 946	43 408	46 597,50
ENV920	Consommation de toners (encres) d'imprimante	Kg	4 123	3 587	5 041,47
ENV950	Déchets produits par les entités industrielles				
ENV951	Déchets industriels banals	t	36	25	22
ENV952	Déchets spéciaux liquides	m3	13	6	30
ENV953	Déchets spéciaux solides	t	8	10	25

Indicateurs sociétaux

Référence	Indicateurs	Unité	2021	2022	2023
EFFECTIFS CLIENTS					
SOT100	Effectif Clients		3 254 968	3 646 619	4 048 259
SOT101	Effectif Clients Electricité	Nombre	3 254 968	3 646 619	4 048 259
SOT107	Branchements sociaux PEPT Electricité	Nombre	202 780	251 133	261 678
QUALITE DE SERVICE					
SOT200	Disponibilité du service électricité				
SOT201	Temps moyen de coupure électricité	HH:MM	17:52	28:56	29:22
SOT202	Taux de disponibilité des groupes de production électrique hors	%	80%	94%	92%
SOT230	Réseaux exploités				
SOT236	Réseaux électriques total exploités	km	59 908	63 686	68 796
SOT231	Réseaux électriques de transport exploités	km	7 435	7 441	7 510
SOT232	Réseaux électriques de distribution exploités	km	52 473	56 245	61 286
SOT240					
SOT241	Ratio de facturation	%	89%	92%	91%
ACTIONS DE SOUTIEN, MECENAT, PARTENARIAT					
SOT120	Action de soutien, de mécénat, de partenariat				
SOT121	Dépenses d'actions de soutien, de mécénat et de partenariat	FCFA	365 725 700	475 035 257	263 431 356
ETHIQUE					
SOT130	Promotion de l'éthique				
SOT131	Dépenses effectuées dans la promotion de l'éthique	FCFA	47 304 063	58 838 824	0
SOT132	Personnes formées/sensibilisées à l'éthique	Nombre	812	456	28
SOT135	Dispositif d'alerte éthique				
SOT136	Nombre de plaintes internes reçues	Nombre	102	119	115
SOT137	Nombre de plaintes internes résolues	Nombre	102	119	115
SOT138	Nombre de plaintes externes reçues	Nombre	121	80	35
SOT139	Nombre de plaintes externes résolues	Nombre	120	78	31
TAUX DE COUVERTURE DE CERTIFICATION					
SOT150	Couverture certification Qualité (ISO 9001)				
SOT151	Effectif des services certifiés ISO 9001	# personnes	1 117	1 256	1 259
SOT152	Taux de couverture certification ISO 9001	%	25%	27%	24%
IMPACT SUR LES TIERS					
SOT180	Accident				
SOT181	Accident sur les tiers liés à l'exploitation	Nombre	42	54	44
SOT182	Accident sur les sous-traitant liée à l'exploitation	Nombre	6	1	1
SOT183	Accident sur les tiers liés à la circulation	Nombre	2	2	2
SOT184	Accident causé par un sous-traitant	Nombre	0	0	0



RAPPORT DE
DÉVELOPPEMENT
DURABLE

2023

Conception
Direction Centrale
Développement Durable

Mise en page
Exakrom

Mai 2024

Siège social : Treichville
avenue Christiani
01 BP 6923 Abidjan 01
Côte d'Ivoire
Tél : +225 27 21 23 33 00
Fax : +225 27 21 23 35 88
info@cie.ci
www.cie.ci

