

# BILAN D'ACTIVITES

GRAND CONAKRY

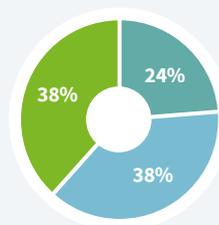


L'ADMINISTRATION  
(MT ET BT)  
REPRÉSENTE **16% DES  
VOLUMES FACTURÉS**

## RÉPARTITION DES VENTES FACTURÉES ET VENTES TTC PAR CATÉGORIES TARIFAIRES

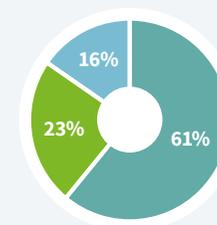
	T1	T2	T3	T4	ANNÉE 2016
<b>MWh FACTURÉS</b>	<b>207 343</b>	<b>208 247</b>	<b>214 310</b>	<b>215 378</b>	<b>845 278</b>
BT privé	129 249	129 008	128 567	130 090	<b>516 914</b>
MT privé	47 797	51 166	48 289	50 732	<b>197 983</b>
ADM (BT & MT)	30 297	28 072	37 454	34 557	<b>130 381</b>
<b>VENTES TTC (MILLIONS GNF)</b>	<b>184 758</b>	<b>180 265</b>	<b>186 239</b>	<b>194 892</b>	<b>746 154</b>
BT privé	45 530	45 436	42 086	43 969	<b>177 021</b>
MT privé	67 402	73 446	69 389	72 791	<b>283 028</b>
ADM (BT & MT)	71 826	61 384	74 764	78 132	<b>286 105</b>

VENTES TTC



● BT privé ● MT privé ● ADM (BT & MT)

VOLUMES FACTURÉS



● BT privé ● MT privé ● ADM (BT & MT)

On constate que la BT privé représente 61% des volumes facturés (516 GWh) pour 24% des ventes (177 milliards de GNF) alors que la MT privé représente 23% des volumes facturés (197 9 GWh) pour environ 38% des ventes (283 milliards de GNF). L'administration (MT et BT) représente 16% des volumes facturés (130 3 GWh) pour environ 38% des ventes (286 1 milliards de GNF). Cette répartition a un impact sur le prix moyen.

# BILAN D'ACTIVITES

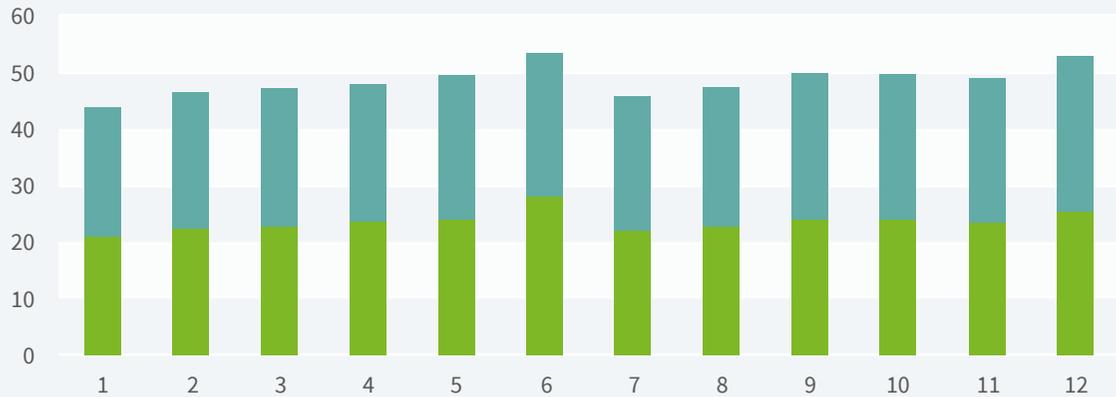
GRAND CONAKRY

	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	TOTAL
<b>Encaissements Grands Comptes (Mds GNF)</b>	21,0	22,2	22,9	23,7	23,9	28,7	22,6	24,4	25,2	25,5	24,8	26,4	<b>291,3</b>
<b>Taux brut encaissement</b>	92%	91%	95%	92%	91%	117%	98%	106%	101%	103%	103%	99%	<b>99%</b>
<b>Facturation (Mds GNF)</b>	22,8	24,3	24,2	25,6	26,3	24,5	23,1	23,0	25,0	24,7	24,1	26,6	<b>294,3</b>

## FACTURATION ET ENCAISSEMENTS DES GRANDS COMPTES (INCLUS LES CLIENTS MT)

Les efforts se sont poursuivis chez les clients « Grands Comptes » avec une facturation MT 100% au compteur qui fait l'objet d'un contrôle régulier des consommations (relevés hebdomadaires). 75,4 milliards de GNF ont été facturés pour les « Grands Comptes » au dernier trimestre 2016 pour un total annuel de 294,3 milliards de GNF. Les encaissements « Grands Comptes » sur le dernier trimestre 2016 s'élèvent à 76,7 milliards de GNF pour un total annuel de 291,3 milliards de GNF. Sur l'année 2016 le taux brut d'encaissement s'établit à 99%. Ce résultat a été obtenu grâce aux efforts de toute l'équipe de gestion des Grands Comptes.

RAPPORT FACTURATION/ENCAISSEMENTS DES GRANDS COMPTES



● Encaissements Grands Comptes (Mds GNF) ● Facturation (Mds GNF)

# BILAN D'ACTIVITES

GRAND CONAKRY

## FACTURATION ET ENCAISSEMENTS DES CLIENTS PRIVÉS BT

La facturation des “clients privés BT” est bimestrielle (facturation en deux groupes de facturation).

Les chiffres ci-dessous concernent Conakry et les CCI (à noter que la facturation et les encaissements dans les CCI sont manuels). La facturation mensuelle est assez stable sur le 4eme trimestre comme sur toute l'année 2016. Les encaissements sont irréguliers et oscillent entre 10 milliards GNF et 14 milliards GNF. Le taux d'encaissement brut quant à lui s'établit à 82,3%. Des efforts seront entrepris en 2017 non seulement pour fiabiliser la facturation (réduction des factures prime) mais également pour augmenter les ventes et le recouvrement.



## FACTURATION ET ENCAISSEMENTS DES ADMINISTRATIONS

Le total des avances payées par l'administration est de 165 milliards de GNF pour l'année 2016 soit 15 milliards de GNF par mois comme prévu dans les accords passés.

Les arriérés sur l'État pour l'année 2016 s'élèvent à 115,1 milliards GNF TTC en tenant compte de la vente réelle (280,1 milliards GNF TTC).

Le taux de recouvrement de l'administration est de 58,9%. A noter que le reliquat de l'année 2015 reste toujours impayé pour un montant de 105 milliards (soit 5 mois d'impayés).

	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	TOTAL
Encaissements Grands Comptes (Mds GNF)	11,5	10,4	13,1	11,8	12,5	12,1	10,7	12,7	11,9	11,8	14,0	13,1	145,6
Taux brut encaissement	72,7%	70,9%	87,5%	77,5%	77,6%	86,0%	75,7%	93,5%	82,5%	83,8%	94,5%	87,0%	82,3%
Facturation (Mds GNF)	15,8	14,7	14,9	15,2	16,1	14,0	14,1	13,6	14,4	14,1	14,8	15,0	177

# BILAN D'ACTIVITES

GRAND CONAKRY

## LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La mise en œuvre du plan d'action de lutte contre la fraude a permis de réaliser les activités suivantes:

- Sur la moyenne tension: la visite de 443 abonnés MT avec diverses anomalies dont 7 cas de fraudes détectées, 364,027 kWh injectés pour un montant de 560 millions GNF dont 164 millions payés soit 57,8%.

- Sur la basse tension: visite de 512 abonnés BT professionnels et résidentiels de haut standing.

Il a été enregistré un paiement de 900 millions GNF au titre des avances sur consommation suite transfert de 25 clients BT en MT. Les autres cas d'anomalie sont transmis dans les services compétents pour résolution.

<b>Mise en conformité poste comptage MT (pose compteurs par prestataire)</b>	<b>159</b>
Remplacement côté primaire (sans cellule de comptage)	<b>11</b>
Remplacement côté primaire (avec cellule de comptage)	<b>17</b>
Remplacement côté secondaire avec T1	<b>131</b>
<b>Mise en conformité et poses par EDG</b>	<b>180</b>
<b>Mise en conformité et pose compteurs Secure</b>	<b>142</b>
Mise en conformité et pose compteurs EMH Metering	<b>38</b>
Mise en conformité comptage Gros BT Kaloum (Phase1)	<b>311</b>
Triphasé branchement direct	<b>311</b>
<b>Total des mises en conformité des postes de comptages</b>	<b>650</b>



## MISE EN CONFORMITÉ ET POSE DES POSTES DE COMPTAGES MT

Une nouvelle procédure de la direction commerciale pour la pose ou le remplacement des compteurs a été signée et diffusée le 8 décembre 2016.

Le remplacement de compteurs électriques et la mise en conformité des postes de comptage entre janvier et décembre 2016 ont été réalisés de la manière suivante.

# BILAN D'ACTIVITES

## GRAND CONAKRY

### COMPTEURS POST-PAIEMENT P.E.R.

Sur le projet P.E.R, un total de 300 compteurs post-paiement à branchement direct a été mis à la disposition des 11 agences commerciales du Grand Conakry pour les « Gros Clients BT » : la pose a commencé en octobre 2016. Ces compteurs concernent les professionnels supérieurs à la limite technique du prépaiement (60A) et les clients en regroupement de facture (abonnements multiples).

Au 31 janvier 2016, ces compteurs ont été déployés de la manière suivante:



AGENCE	NOMBRE DE COMPTEURS À DISPOSITION	NOMBRE DE COMPTEURS POSÉS	NOMBRE DE COMPTEURS DÉFECTUEUX	NOMBRE DE COMPTEURS EN STOCK
<b>Coleah</b>	20	19	1	0
<b>Dixinn</b>	32	29	3	0
<b>Kaloum</b>	48	17	1	30
<b>Kipé</b>	20	20	0	0
<b>Kissosso</b>	20	19	1	0
<b>Kountia</b>	30	30	0	0
<b>Lambanyi</b>	40	36	2	2
<b>Matam</b>	30	30	0	0
<b>Taouyah</b>	20	20	0	0
<b>Tombolia</b>	20	20	0	0
<b>Yimbaya</b>	20	16	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>256</b>	<b>8</b>	<b>36</b>

# BILAN D'ACTIVITES

GRAND CONAKRY

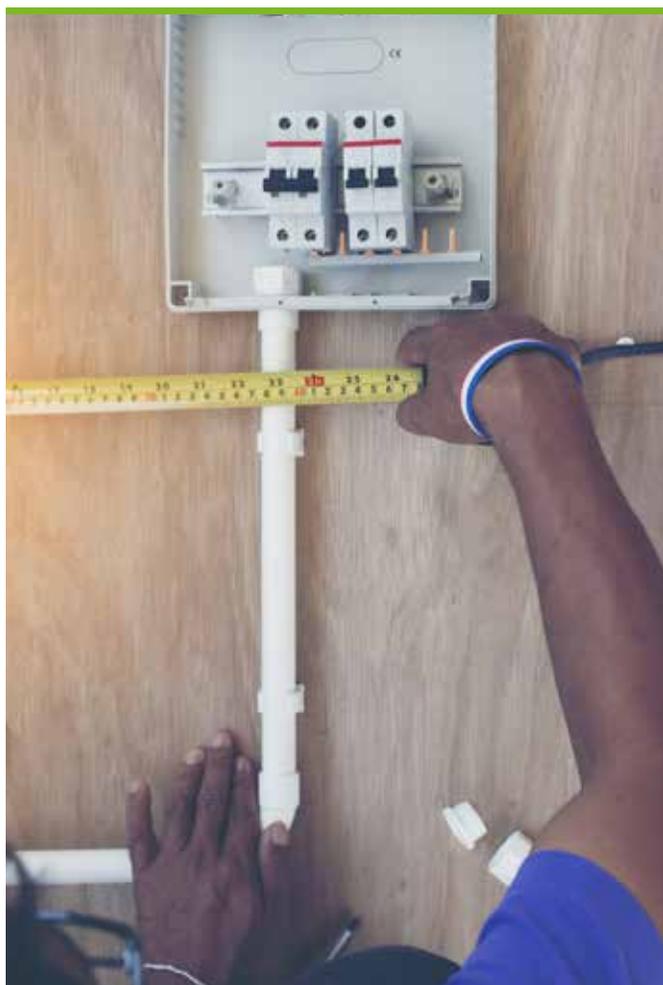
## POSE DES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT (CPP)

	JAN	FÉV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL	AOÛT	SEPT	OCT	NOV	DÉC	TOTAL
Poses par mois	104	5	0	0	237	220	86	166	253	247	319	140	<b>148*</b>
poses (en cumulé)	105	110	110	110	347	567	653	819	1 072	1 319	1 638	1 778	<b>1 778</b>
Recharges par mois	113	140	163	173	532	959	901	1 244	1 555	2 137	2 593	3 123	<b>1 136*</b>
Recharges cumulées	115	255	418	591	1 123	2 082	2 983	4 227	5 782	7 919	10 512	13 635	<b>13 635</b>
kWh achetés moyens	168,5	146,6	179,0	171,5	354,4	277,5	268,6	287,5	240,1	292,1	309,3	274,3	<b>247,9*</b>
Achat moyen en GNF	32 153	27 914	37 048	35 236	180 391	151 191	145 051	192 298	164 517	198 440	227 216	206 802	<b>133 188*</b>
Cumul vente (m. GNF)	2,90	5,42	8,40	11,34	57,55	122,28	191,95	316,31	451,84	661,87	953,25	1241,34	<b>1 241,34</b>
Nombre de pannes	7	1	5	4	7	21	39	59	30	31	39	40	<b>283</b>
Taux de pannes	7%	1%	5%	4%	2%	4%	6%	7%	3%	2%	2%	2%	<b>4%*</b>

\*en moyenne

# BILAN D'ACTIVITES

GRAND CONAKRY



## PREMIERS RESULTATS DU PREPAIEMENT

EVOLUTION DES VENTES EN PREPAIEMENT (EN CUMULE)



● Cumul kWh total vendu    ● Cumul montant total vendu (GNF)

EVOLUTION DES VENTES EN PREPAIEMENT



● kWh total vendu par mois    ● Montant total ventes (GNF)

# BILAN D'ACTIVITES

GRAND CONAKRY

ENGAGEMENT INTERNE DE RÉOLUTION DANS

## LES 7 JOURS

### GESTION DES RÉCLAMATIONS

Le nombre de réclamations reçues par lettre au siège d'EDG et traitées à 100 % représente un total général de 274 demandes entre le mois de janvier 2016 et le mois de décembre 2016.

La direction commerciale au siège d'EDG reçoit en moyenne 1 à 2 réclamations par jour ouvré. Il s'agit d'une manière générale de litiges importants ou de clients « grands comptes ».

Les points suivants ont été mis en place pour la prise en charge des réclamations:

- Lettre d'attente systématique et attribution d'un contact avec: Nom / Téléphone / Service Concerné.
- Engagement interne de résolution dans les 7 jours (calendaires).

Le constat réalisé depuis la mise en place de cette démarche:

- La confiance est rétablie: le client ne se déplace plus à l'agence.
- Les agences commerciales sont sensibilisées.

La prochaine étape pour une relation clientèle de qualité passera par la création d'une structure d'accueil téléphonique avec la mise en place d'un centre d'appels.

# BILAN D'ACTIVITES

## CENTRES DE L'INTÉRIEUR

### CHIFFRES CLÉS

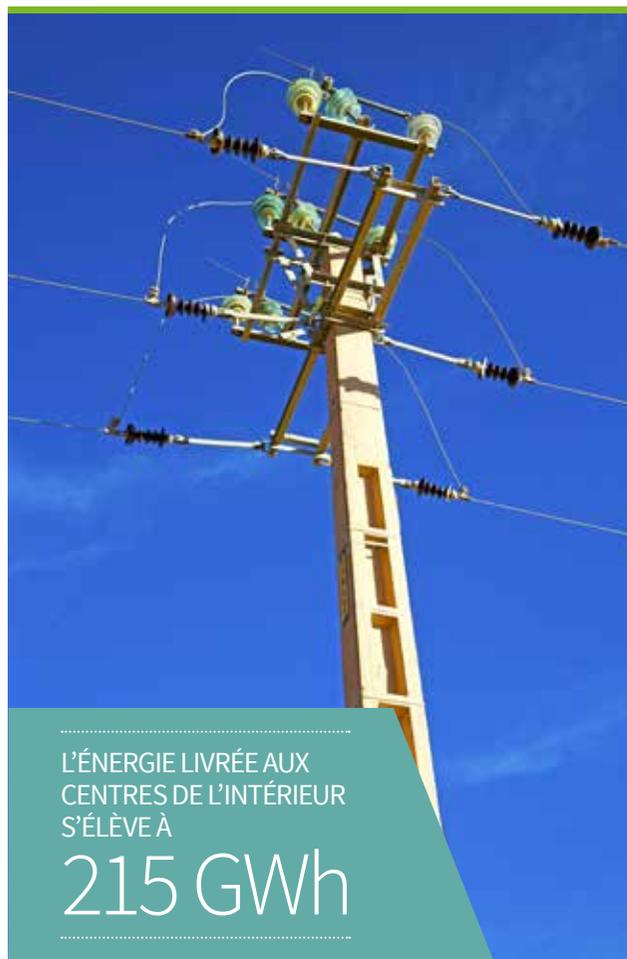
A FIN DÉCEMBRE

RUBRIQUES	UNITÉ	2016	2015	VARIATION %
Vente BT privés (TTC)	kGNF	<b>40 271</b>	29 522	<b>36,4</b>
Energie livrée	MWh	<b>215 172</b>	176 728	<b>21,8</b>
Energie produite	MWh	<b>215 172</b>	176 728	<b>21,8</b>
Energie facturée	MWh	<b>157 574</b>	155 565	<b>1,3</b>
Prix moyen HT	FG/kWh	<b>256</b>	190	<b>34,7</b>
Encaissement énergie	MFG	<b>27 012</b>	18 136	<b>48,9</b>
Taux d'encaissement BT privés	%	<b>67,1</b>	61,4	<b>5,7 pt</b>
Taux brut de facturation	%	<b>73,2</b>	88,0	<b>-8,3 pt</b>
Nombre d'abonnés actifs	%	<b>93 050</b>	85 484	<b>8,9</b>

# BILAN D'ACTIVITES

## CENTRES DE L'INTÉRIEUR

### ACTIVITÉS COMMERCIALES DES CENTRES DE L'INTÉRIEUR



L'ÉNERGIE LIVRÉE AUX  
CENTRES DE L'INTÉRIEUR  
S'ÉLÈVE À

215 GWh

A fin décembre 2016, les Centres de l'intérieur comptaient 93 050 abonnés actifs hors agence de Kountia (transférée à Conakry le 1er mars 2016 avec 22 302 abonnés), soit un accroissement de 8,9% par rapport à 2015 qui était de 85 484 abonnés.

A fin décembre 2016, l'énergie livrée aux centres de l'intérieur s'élève à 215 GWh contre 177 GWh en 2015. Soit un accroissement de 21,8% dû à l'arrivée de Kaleta.

En 2016, le total de l'énergie facturée est de 158 GWh contre 156 GWh en 2015 soit une augmentation de 1,3%. La quasi-totalité des clients de l'intérieur du pays sont facturés au forfait (98%) et toute la facturation de l'administration et de la clientèle MT privée est transférée dans les agences de Conakry.

Le taux brut de facturation à fin décembre 2016 est de 73,2%. Par rapport à 2015, il y a une diminution de 8,3 points. Cette baisse est due au transfert de la facturation des clients MT et Administrations vers Kountia.

La vente totale de l'année 2016 des Centres de l'intérieur, qui se résume à la vente de la clientèle privée basse tension, s'élève à 40,3 milliards FG. Celle-ci a augmenté de 36,4% par rapport à l'année 2015 (29,5 milliards de GNF).

Pour l'année 2016, les encaissements des Centres de l'intérieur s'élèvent à 27 milliards GNF TTC contre 18 milliards GNF-TTC en 2015, soit un accroissement 49% entre les deux périodes.

Le taux brut de recouvrement privé des Centres de l'intérieur à fin décembre 2016 est de 67,1% contre 61,4% en 2015, soit un accroissement de 5,7 points.





2016

RESSOURCES  
HUMAINES

# BILAN D'ACTIVITES

## DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES



### EN BREF

L'année 2016 a été principalement l'année de la stabilisation de la situation et la mise en œuvre de mesures prioritaires, en plus du traitement en urgence de nombreux dossiers en déshérence, et notamment les actions suivantes:

- Le début du plan de formation d'urgence et annuel avec l'aide du WAPP.
- La montée en puissance de la prévention avec la mise en place du coordonnateur du comité Sécurité, Santé et Environnement (CSSE).
- La passation de commandes d'équipements tant individuels que collectifs en liaison avec la DAAL.
- L'élaboration des décisions d'organisation des échelons subordonnés et le début de l'évaluation systématique des agents par fonctions.

En liaison avec les experts de SEURECA, les documents d'organisation des directions ont été rédigés à l'exception de celle de la direction commerciale (DCO) qui nécessite encore des ajustements en termes de limites de responsabilité avec la direction de la distribution et de l'exploitation régionale (DDER) et au regard de la mise en place du nouveau système d'information commercial et du centre d'appels.

La réorganisation de la DRH en février a vu la mise en place de cinq entités subordonnées au lieu de quatre précédemment, avec la création de la Gestion prévisionnelle, chargée des études à 5 ans.

Les délais de traitement des dossiers RH ont été très largement raccourcis (établissement de la paie en 36 heures au lieu de 4 à 6 jours; domiciliation bancaire en 10 à 15 jours au lieu de 20 à 30 jours; attestation d'employeur en 2 jours au lieu de 8 à 10 jours; traitement des factures de prestataires médicaux et pharmacies en 30 à 45 jours au lieu de 60 à 90 jours).

La mise en place de la gestion automatisée du personnel (avec un progiciel de gestion intégré PGI), prévue pour la mi-2017, a fait l'objet de la rédaction du cahier des charges en début d'année 2016. Les tables du logiciel SAGE RH ont commencé à être mises à jour et en cohérence au regard des obligations du code des impôts. Le logiciel SAGE PAIE a également fait l'objet d'une mise à jour, avec mise en paiement automatisé du 13<sup>ème</sup> mois.

# INDICATEURS RH

## GESTION DES EFFECTIFS

### EVOLUTION DES EFFECTIFS



Le fichier du personnel, qui a été constitué ou reconstitué à partir de différents fichiers détenus au sein de la DRH avec comme point de départ celui de la paie d'août 2015, sert de base à un suivi des effectifs, avec identification par direction.

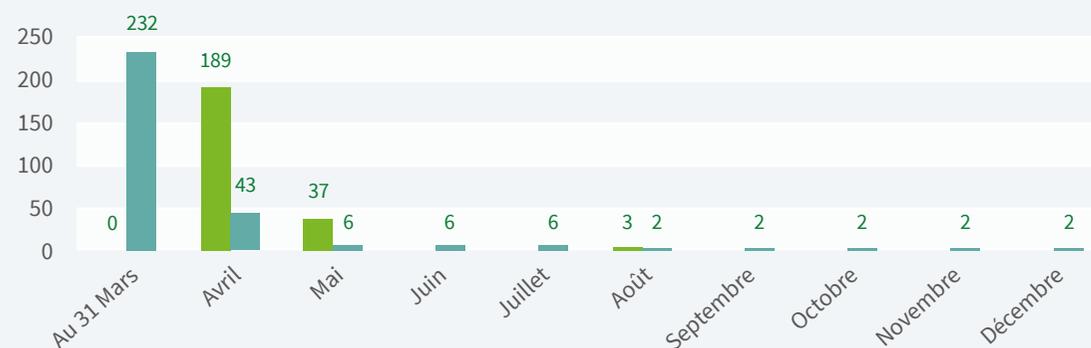
L'identification des agents, doublée de visites dans les Centres de l'intérieur, a permis le rapatriement d'agents partis à l'étranger et la remise à poste des cadres non postés et sans emploi depuis de nombreuses années.

Elle a également été un préalable indispensable à la mise en œuvre du redéploiement du personnel, au regard des besoins des directions en cours de réorganisation.

# INDICATEURS RH

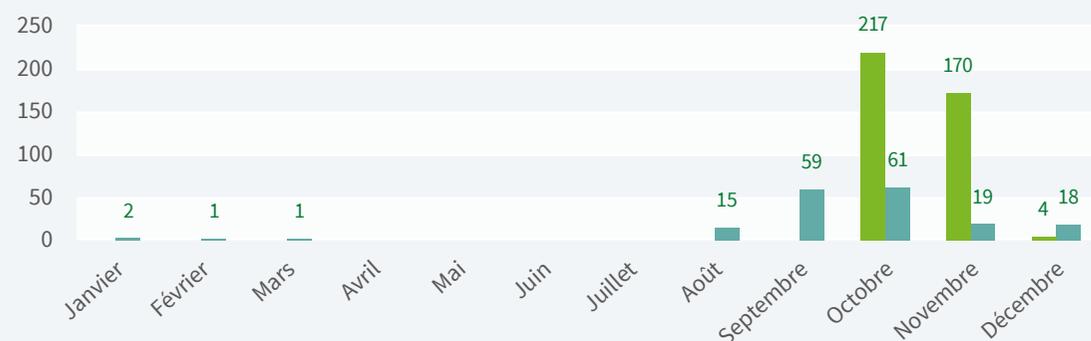
## GESTION DES EFFECTIFS: CDI ET STAGIAIRES

### RÉGULARISATION DES CDD EN CDI



● CDI ● CDD

### SUIVI DE L'ÉVOLUTION DES STAGES



● 2015 ● 2016

### CDD

Au début du contrat de gestion de nombreux CDD avaient dépassé la durée légale de 4 ans. Il a donc fallu procéder à la régularisation progressive de ces CDD en CDI.

### STAGIAIRES

Identification assez précise des “stagiaires volontaires” et maintien du strict nécessaire au regard de leur implication dans le fonctionnement des installations d’EDG.

**CHIFFRE STABILISÉ À 285 SUR UN TOTAL IDENTIFIÉ EN OCTOBRE 2015 DE PRÈS DE 450 À 500**

La société était confrontée également au maintien en son sein de stagiaires dont les contrats étaient arrivés à expiration, et ce pour un effectif estimatif d’environ 269 personnes.

Pour 2016, les stagiaires répondaient aux critères fixés par la nouvelle politique en la matière: stage d’application au cours du cursus du jeune et d’une durée de 3 mois non renouvelable.

# INDICATEURS RH

## GESTION DES EFFECTIFS: DÉPARTS EN RETRAITE

ANNÉES	NOMBRE	CNSS			EDG		
		DÉPOSÉS	PAYÉS	NON PAYÉS	DOSSIERS	EN COURS	RESTANT
2012	124	120	118	2	4	2	2
2013	41	35	29	6	6	0	6
2014	67	60	49	11	7	1	6
2015	35	22	0	22	13	8	5
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>237</b>	<b>196</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>19</b>

Avec la mise à jour progressive du fichier du personnel reconstitué et le contrôle des dates de naissance et d'embauche, les dates de départ à la retraite ont été réactualisées.

Avec la fixation formelle progressive des statuts des agents conformément au code du travail, les listes du personnel ont été affinées et le retard des départs progressivement rattrapé.

2016 a été l'occasion de proposer et de mettre en œuvre une disposition du code du travail guinéen de déflation des effectifs par un départ anticipé à la retraite aux agents.

Ce dispositif innovant et novateur à EDG a remporté un succès certain (56 volontaires) qui n'a pu être à la hauteur de la demande compte tenu des moyens disponibles en début d'année. Sur 46 demandes recevables, seuls 20 agents dont 15 cadres, ont pu en bénéficier.

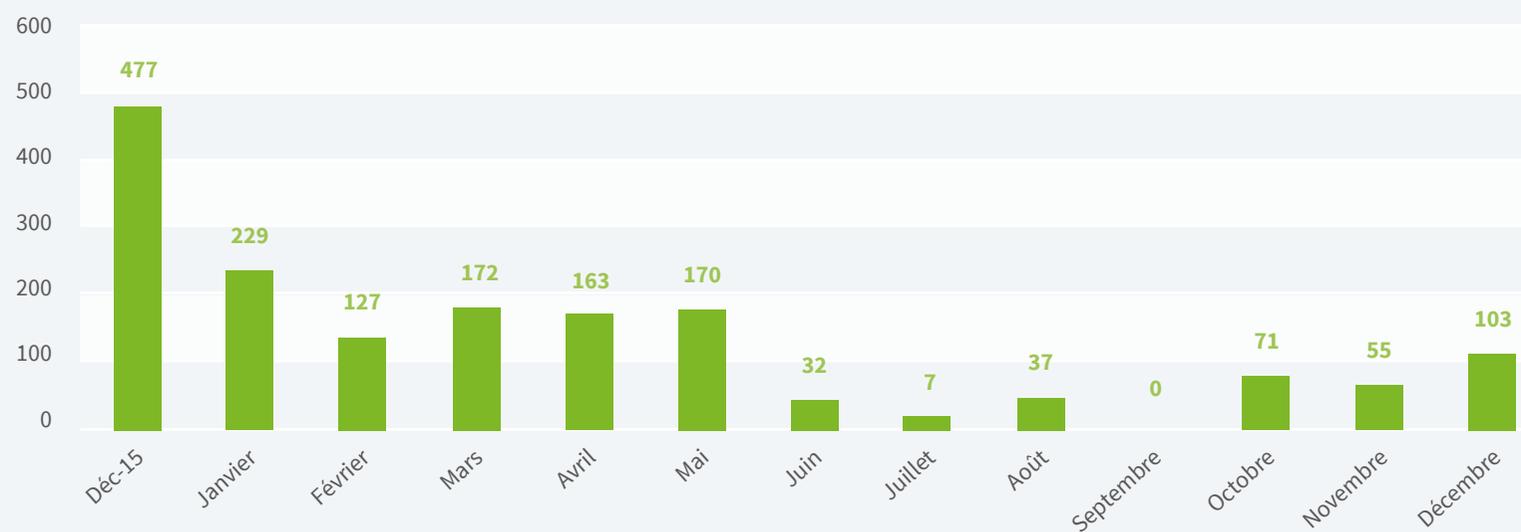
A la suite d'une réclamation sur une pension de 2012, il a été procédé au recensement exhaustif des dossiers de retraites sur 5 ans avec le suivi de chaque ancien agent en liaison avec la Caisse nationale de Sécurité sociale.



# INDICATEURS RH

## GESTION DES EFFECTIFS: SÉCURITÉ SOCIALE

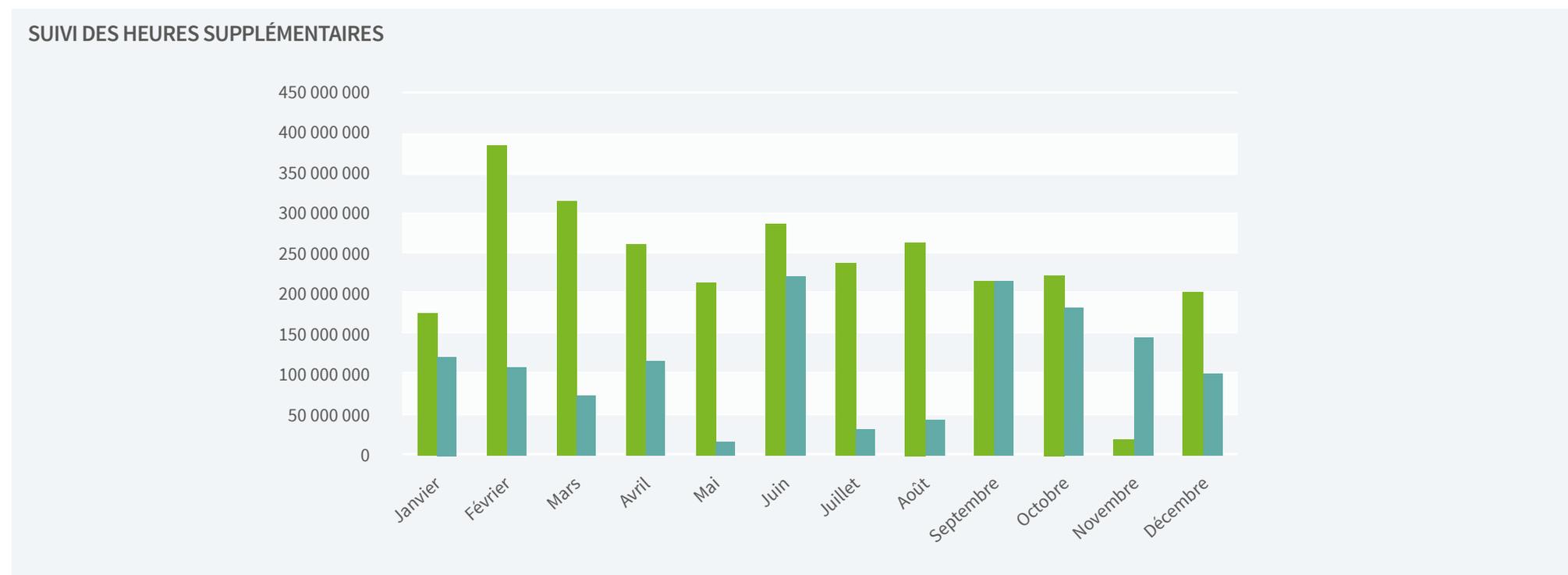
### IMMATRICULATIONS À CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE



A fin 2015, EDG comptait seulement 310 inscrits à la Caisse nationale de Sécurité sociale. Le taux actuel d'inscription est de 94,18%.

# INDICATEURS RH

## GESTION DES EFFECTIFS: HEURES SUPPLÉMENTAIRES



● Année 2015    ● Année 2016

Un contrôle des présences a été remis en place et un logiciel de calcul des heures travaillées a été développé, permettant une baisse de près de 50% par rapport à 2015.

# INDICATEURS RH

## DIALOGUE SOCIAL

La DRH a été engagée dans le soutien du processus des élections syndicales et tout le personnel de la société a été invité à voter avec dix bureaux de vote déployés à l'intérieur du pays et quatre dans Conakry, le tout sous la supervision de l'Inspection générale du travail.

Un réajustement du nombre des membres du collège au regard de l'effectif de la société a été opéré pour passer de six à huit.

Un mouvement social a eu lieu la fin de l'année 2016, suite à une série de problèmes liés à certains recrutements et une insuffisance de communication sur certains dossiers. De multiples réunions de travail avec le collège syndical ont été tenues suite à ce mouvement, qui a été rapidement levé suite à la prise d'un certain nombre d'engagements.

Au cours de l'année, la DRH a également poursuivi la mise en application de la convention maison avec la mise en place de plusieurs commissions paritaires entre la DRH et le collège syndical (indemnité de dépaysement, primes, etc.).

### RENOUVELLEMENT DU COLLÈGE SYNDICAL

	CNTG	USTG	SYFOG
Titulaire	6	2	0
Suppléant	6	2	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

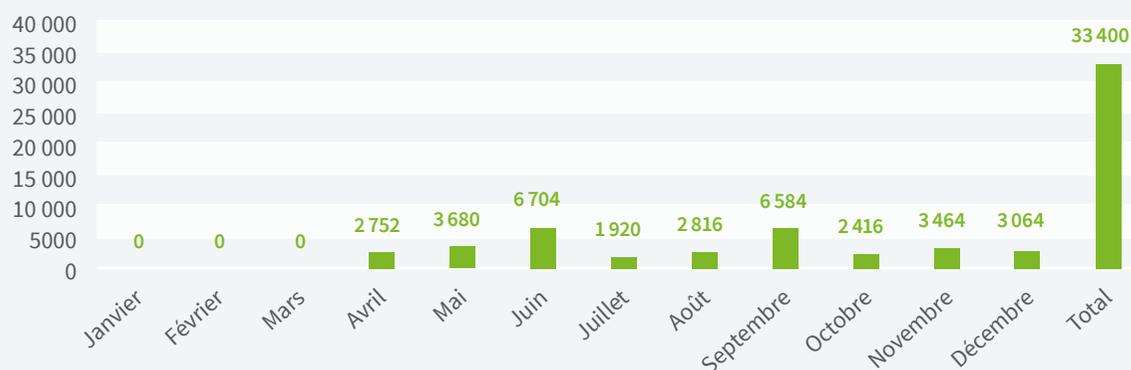


UN RÉAJUSTEMENT DU NOMBRE DES MEMBRES DU COLLÈGE AU REGARD  
DE L'EFFECTIF DE LA SOCIÉTÉ A ÉTÉ OPÉRÉ POUR PASSER DE SIX À HUIT

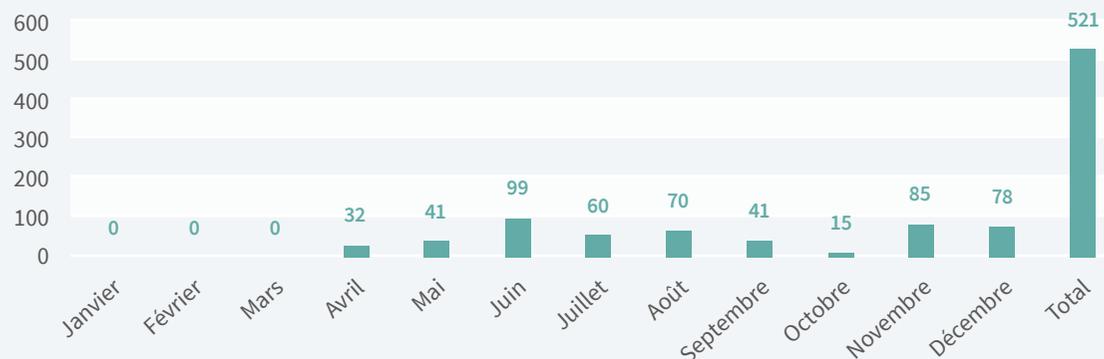
# INDICATEURS RH

## FORMATION

### NOMBRE D'HEURES DE FORMATION



### NOMBRE D'AGENTS FORMÉS



### PAIEMENTS À L'ONFPP

EDG ne s'étant pas acquitté depuis plusieurs années de ses cotisations à l'Office nationale de la formation professionnelle et du perfectionnement (ONFPP), les plans de formation pour l'année 2016 ont dû être financés sur fonds propres et avec l'aide du WAPP. Cette situation a causé un retard dans l'application du plan qui n'a pas pu être totalement réalisé (mieux toutefois que précédemment où seulement 5% du plan était réalisé).

### MISE EN PLACE DU PLAN DE FORMATION D'URGENCE:

Un plan de formation d'urgence a été développé pour pallier aux besoins prioritaires des directions dès octobre 2015, avec l'évaluation par fonctions et la mise en formation par fonctions. Les formations du WAPP ont eu lieu en Côte d'Ivoire.

Sur 36 actions programmées, seules 13 ont pu être réalisées, soit un taux de 37%.

### MISE EN PLACE DU PLAN DE FORMATION PLURIANNUEL:

Un plan de formation pluriannuel a été développé et doit être complété à l'aide des missions spécifiques de SEURECA.

Sur les 70 actions de formation programmées, 37 ont pu être réalisées soit un taux de 53%.

# 2016 | PROJETS ET INVESTISSEMENTS