

**PROCESSUS :** MANAGEMENT DE LA QUALITE**PILOTE DU PROCESSUS :** Modou THIAM**TYPE DE PROCESSUS** Management Support Réalisation**FINALITE ET OBJECTIF DU PROCESSUS**

Définir les objectifs qualité et planifier les actions pour les atteindre

OBJECTIFS DU PROCESSUS

- Promouvoir la qualité au sein de la société
- Sensibiliser le personnel sur les exigences clients et les exigences réglementaires et légales
- Evaluer et améliorer en continue les performances des processus

EXIGENCES

ISO 9001 (2008) : § 4.1; § 4.2 ; § 5 ; § 6.1 ; § 6.3 ; § 6.4 ; § 7.1 ; § 7.2 ; § 8

Réglementaires :

- * loi N°95-10 du 7 avril 1995 autorisant la création de la SONES
- * loi N°2008-59 du 24 septembre 2008 portant à l'organisation du service public de l'eau potable et de l'assainissement collectif des eaux usées domestiques
- * loi N°88-05 du 20 juin 1988 portant code de l'urbanisme
- * loi N°76-66 du 02 juillet 1976 portant code du domaine de l'Etat
- * loi N°83-71 du 05 juillet 1983 portant code de l'hygiène
- * loi N°2001-01 du 12 janvier 2001 portant code de l'environnement
- * loi N°81-13 du 04 mars 1981 portant code de l'eau
- * loi N°97-17 du 01 décembre 1997 portant code du travail
- * loi N°65-59 du 19 juillet 1965 relative à la production ou au captage, au transport et à la distribution de l'eau et de l'énergie électrique
- * décret N°2011-04 du 06 janvier 2011 modifiant et complétant le décret N°2007-545 du 25 avril 2007
- * décret N°2007-545 du 25 avril 2007 portant code des marchés publics
- * décret N°2007-546 du 25 avril 2007 portant organisation et fonctionnement de l'ARMP
- * décret N°2007-547 du 25 avril 2007 portant création de la DCMP
- * décret N°81-557 du 21 mai 1981 du code du domaine de l'Etat
- * décret N°2003-417 du 04 juin 2003 portant approbation des statuts de la SONES
- * contrat de concession Etat du Sénégal-SONES et Avenant
- * contrat d'affermage Etat du Sénégal-SONES-SDE et Avenants



ETAPES

- * politique et objectifs qualité
- * écoute client
- * maîtrise des documents et des enregistrements
- * communication
- * audit qualité

ANALYSE DES RISQUES

Risques internes	Modalités de maîtrise
Pilotage à vue	Mise sur pied de la politique et des objectifs qualité – Amélioration continue
Répétition des non-conformités	Mise en place d'actions correctives/préventives
Manque de suivi des actions décidées	Audits internes - Plan d'actions qualité
Non atteinte des objectifs fixés	Mise en place et suivi d'indicateurs de performance
Risques clients	Modalités de maîtrise
Non satisfaction du client	Ecoute client – suivi des réclamations clients

INDICATEURS DE PERFORMANCES

Indicateurs	Fréquence	Valeur cible
Taux d'atteinte des cibles	mensuelle	70 %
Taux d'audits réalisés	trimestrielle	100 %
Taux d'efficacité des ACP	semestrielle	90 %
Taux de desserte à Dakar	annuelle	95 %
Taux de desserte dans les régions	annuelle	85 %

DOCUMENTS RELATIFS AU PROCESSUS

Voir liste des documents applicables

Types de client(s) et de fournisseur(s) du processus :

- **Clients internes** : Tous les processus
- **Clients externes** : Etat, SDE, Bailleurs de Fonds, Consommateurs
- **Fournisseurs internes** : Tous les processus
- **Fournisseurs externes** : Organismes Certificateurs, Consultants



Eléments d'entrée et de sortie du processus

Eléments d'entrée	Eléments de sorties
<ul style="list-style-type: none">❖ Rapports audit et contrôle interne / externe❖ Stages, congés, paie, prêts❖ Fiches de poste,❖ Recrutements, formations❖ Fournitures de bureaux, logistique❖ Carburant, consommables❖ Fiche de NC, PAQ❖ Plannings et rapports d'audits qualité❖ Ressources financières, Etats financiers❖ Rapports d'activités, Budget consolidé❖ Rapports de projets, DAO, APS, APD❖ Rapports d'études, Rapports de contrôle❖ Plans directeurs / Schémas directeurs❖ Conventions de financement❖ Rapports d'évaluation des bailleurs❖ Lettre de politique sectorielle❖ Données d'exploitation, indicateurs du secteur❖ Programme de renouvellement contractuel❖ Offres de formation / accompagnement❖ Marchés, informations❖ Programmes de formation	<ul style="list-style-type: none">❖ Politique et objectifs qualité❖ Communication interne et externe❖ Stratégie de l'entreprise❖ Avis juridiques❖ Demande de fourniture❖ Demande de logistique❖ Programmes d'audits qualité❖ Rapports d'audits qualité internes ou externes❖ Besoins en formation❖ Planning des congés❖ Tableau de bord qualité❖ Evaluations du personnel❖ Suivi des non-conformités (NC)❖ Suivi des Actions Correctives/Préventives (ACP)❖ Prévisions budgétaires❖ Demande de recrutement❖ Demande de travaux❖ Correspondances❖ Rapports d'enquête satisfaction client❖ Comptes rendus de réunion❖ Demande d'Achat (DA)❖ Suivi des retours d'information clients❖ Suivi du Plan d'Actions Qualité (PAQ)

Procédures associées : procédure de maîtrise des actions correctives/préventives, procédure de maîtrise des non-conformités, procédure d'audit interne qualité, procédure de maîtrise des documents internes, procédure de maîtrise des documents d'origine externe, procédure de maîtrise des enregistrements

Ressources utilisées :

- Humaines : 1 PCA, 8 Directeurs, 1 Chargé de mission, 3 Chefs de service, 2 Chefs de section, 1 Assistante en communication, 1 Juriste Jr, 2 Secrétaires, 3 Plantons, 2 Chauffeurs
- Matérielles : 14 Véhicules, 5 Scooters, 19 Ordinateurs, 4 Photocopieuses, 8 Imprimantes, 20 Postes téléphones, 1 scanner, 1 fax, 19 onduleurs, mobiliers et matériels de bureau

	Nom et Fonction	Date	Signature
Rédacteur	Modou THIAM / RQ		
Vérificateur	Khalifa FAYE / CQRPC		
Approbateur	Ibrahima DIALLO / DG		