



# **MANUEL QUALITE DE LA SONES**

	<b>Prénoms &amp; Noms</b>	<b>Fonction</b>	<b>Date</b>	<b>Visa</b>
<b>Rédacteur</b>	Mr Modou THIAM	RQ		
<b>Vérificateur</b>	Mr Khalifa FAYE	CQRPC		
<b>Approbateur</b>	Mr Ibrahima DIALLO	DG		

**SOMMAIRE**

<b>N°</b>	<b>Intitulé</b>	<b>Page</b>
0	INTRODUCTION	04
0.1	GENERALITES	04
0.2	GESTION DU MANUEL QUALITE	04
0.3	APPROCHE PROCESSUS	05
1	DOMAINE D'APPLICATION	06
2	REFERENCES NORMATIVES	09
3	TERMES ET DEFINITIONS	10
4	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	10
4.1	EXIGENCES GENERALES	10
4.2	EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION	13
4.2.1	Généralités	13
4.2.2	Manuel qualité	13
4.2.3	Maîtrise des documents	13
4.2.4	Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité	14
5	RESPONSABILITE DE LA DIRECTION	15
5.1	ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	15
5.2	ECOUTE CLIENT	15
5.3	POLITIQUE QUALITE	16
5.4	PLANIFICATION	17
5.4.1	Objectifs qualité	17
5.4.2	Planification du système de management de la qualité	17
5.5	RESPONSABILITE AUTORITE ET COMMUNICATION	17
5.5.1	Responsabilité et autorité	17
5.5.2	Représentant de la direction	19
5.5.3	Communication interne	19
5.6	REVUE DE DIRECTION	19
6	MANAGEMENT DES RESSOURCES	20



6.1	MISE A DISPOSITION DES RESSOURCES	20
6.2	RESSOURCES HUMAINES	20
6.2.1	Généralités	20
6.2.2	Compétence, sensibilisation et formation	21
6.3	INFRASTRUCTURES	21
6.4	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	21
7	REALISATION DU PRODUIT	22
7.1	PLANIFICATION DE LA REALISATION	22
7.2	PROCESSUS RELATIFS AU CLIENT	22
7.3	CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT	22
7.4	ACHATS	23
7.5	PRODUCTION ET PREPARATION DU SERVICE	24
7.6	MAITRISE DES EQUIPEMENTS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE	24
8	MESURES ANALYSE ET AMELIORATION	24
8.1	GENERALITES	24
8.2	SURVEILLANCE ET MESURES	25
8.2.1	Satisfaction du client	25
8.2.2	Audit interne	25
8.2.3	Surveillance et mesure des processus	26
8.2.4	Surveillance et mesure du produit	26
8.3	MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME	26
8.4	ANALYSE DES DONNEES	27
8.5	AMELIORATION	27
8.5.1	Amélioration continue	27
8.5.2	Actions correctives / préventives	27

Suivi des Modifications		
Version	Date	Objet
00	25/02/10	Création
01	28/05/10	Mise à jour
02	30/11/10	Amélioration suite à l'audit de certification
03	27 /07 /11	Restructuration de la SONES / Mise à jour



## 0 - INTRODUCTION

### 0.1. GENERALITES

Ce manuel a pour objet de décrire le système de management de la qualité en vigueur au sein de la SONES afin :

- d'assurer la conformité de nos produits et services aux exigences de nos clients mais également aux exigences légales et réglementaires;
- d'accroître la satisfaction de nos clients par le fonctionnement efficace et l'amélioration continue de notre SMQ.

Il est destiné à des usages internes et externes :

- ✓ présentation aux clients et aux fournisseurs;
- ✓ présentation à l'organisme certificateur;
- ✓ présentation au personnel.

Le Manuel est organisé suivant les chapitres de la norme ISO 9001 version 2008, le système de management de la qualité en vigueur étant conforme à cette norme.

Par sa signature, le Directeur Général approuve ce manuel ainsi que la politique qualité et les objectifs qualité. Le Responsable Qualité s'engage à porter à la connaissance de chaque employé la politique qualité et les objectifs de chaque direction et services. Ils s'assurent que chaque responsable connaît et comprend les exigences définies dans ce manuel.

### 0.2. GESTION DU MANUEL QUALITE

La gestion du Manuel est assurée par le Responsable Qualité qui effectue la mise à jour (à chaque changement notable). Seul le Responsable Qualité à l'accès pour modifier un élément du Manuel Qualité.

Les règles de gestion du manuel qualité sont les suivantes:

- **Rédaction & Approbation :**

Le manuel qualité est rédigé par le Responsable Qualité et approuvé par le Directeur Général.

- **Diffusion :**

Le Responsable Qualité organise la diffusion du manuel qualité. Deux types de diffusion sont en vigueur :

- ✓ La diffusion contrôlée du Manuel Qualité se fait dans des points documentaires suivants :
  - Direction Générale (DG)
  - Secrétariat Général (SG)
  - Direction des Ressources Humaines (DRH)
  - Direction des Etudes et des Travaux (DET)



- Direction de la Logistique, des Approvisionnements et des Moyens Généraux (DLAMG)
- Direction du Contrôle de l'Exploitation (DCE)
- Direction Financière et Comptable (DFC)
- Direction du Patrimoine Foncier et Immobilier (DPFI)
- Organisme Certificateur
- Responsable Qualité (Original)

Les destinataires reçoivent systématiquement les mises à jour.

✓ La diffusion non contrôlée du Manuel Qualité, les destinataires ne reçoivent pas systématiquement les mises à jour.

Le Responsable Qualité tient à jour la liste des manuels qualité diffusés.

- **Revue et Mise à jour :**

Le manuel qualité est revu au minimum une fois par an par le Responsable Qualité pour déclencher si nécessaire sa mise à jour. Il est mis à jour suite à des modifications du SMQ (nouvelle disposition, changement organisation ...)

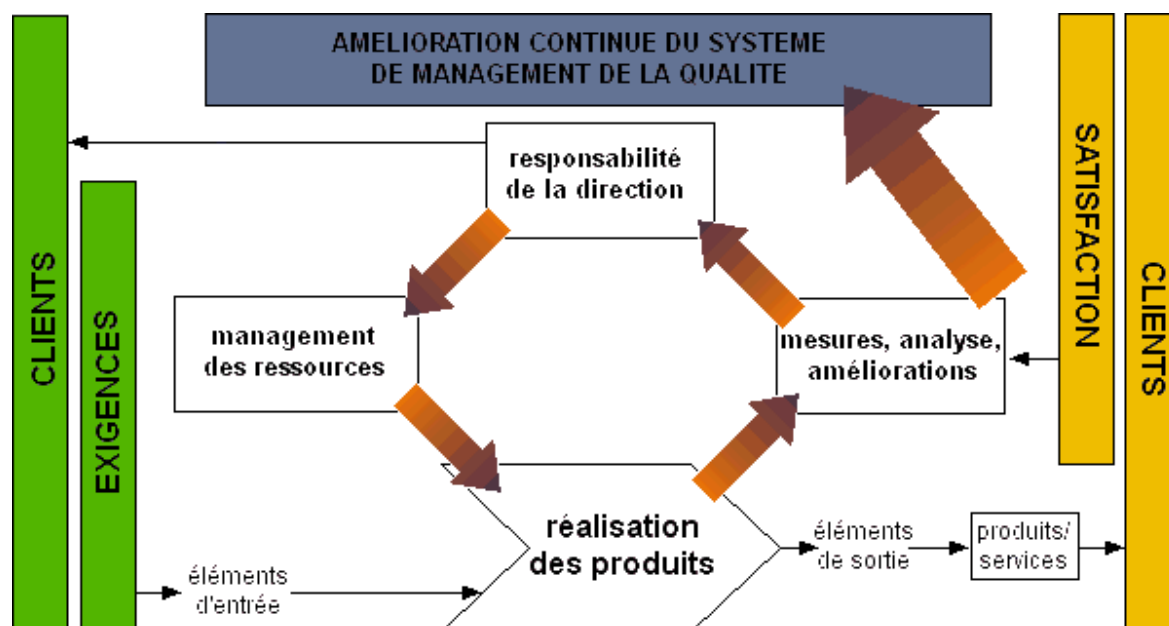
Les modifications sont vérifiées par le Responsable Qualité, puis ré-approuvées par la Direction Générale.

- **Archivage :**

Les Manuels Qualité périmés sont retournés au Responsable Qualité pour destruction sauf l'original, celui-ci est tamponné « document périmé » puis archivé pendant 10 ans.

### 0.3 APPROCHE PROCESSUS

Les processus décrits dans ce manuel sont conformes au modèle ci-dessous de la norme ISO9001 version 2008.



## 1 – DOMAINE D'APPLICATION

### 1.1 PRESENTATION DE LA SONES

- **Historique :**

La SONES (Société Nationale des Eaux du Sénégal) est une société de patrimoine. Elle a été créée par la loi n°95-10 du 07 Avril 1995 portant réforme du sous-secteur de l'Hydraulique Urbaine. La réforme a conduit à la disparition de la Société Nationale d'Exploitation des Eaux du Sénégal (SONEES) en charge de la production, de la distribution d'eau potable et de l'assainissement des eaux usées au profit de trois nouvelles entités :

- La SONES, (Société Nationale des Eaux du Sénégal) Société de Patrimoine dont le capital est détenu à 99,6 % par l'Etat et 0,4% par les Communes, et qui est liée à l'Etat par un Contrat de Concession de service public et un contrat de performance ;
- La SDE, (Sénégalaise des Eaux) Société d'Exploitation, filiale à 99 % du Groupe BOUYGUES, liée à l'Etat et à la SONES par un Contrat d'Affermage signé le 03 Avril 1996 et un Contrat de Performance ;
- L'ONAS (Office Nationale d'Assainissement du Sénégal), chargée de l'assainissement des eaux usées du secteur urbain.



- **Mission :**

Les objectifs de la réforme étaient d'arriver à améliorer durablement la qualité du service public de distribution d'eau potable en zone urbaine et péri-urbaine (en particulier résorber notamment le déficit en eau de Dakar), tout en assurant un équilibre financier du secteur à l'horizon 2003.

Dans ce nouveau cadre institutionnel, la SONES s'est vue confier les responsabilités suivantes :

- ✓ **la gestion de la totalité du patrimoine hydraulique de l'Etat en zone urbaine et périurbaine ;**
- ✓ **la planification des d'investissements ;**
- ✓ **la recherche de financements pour les investissements ;**
- ✓ **la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre des travaux d'extension et de renouvellement de l'infrastructure ;**
- ✓ **le contrôle de la qualité de l'exploitation du service public de l'eau potable en zone urbaine et périurbaine délégué par l'Etat du Sénégal à un opérateur privée ;**
- ✓ **la sensibilisation du public.**

- **Siège Social :**

Société Nationale des Eaux du Sénégal (SONES)

Route de Hann Dakar (Sénégal) - B.P. 400

Téléphone: (221) 33 839 78 00

Fax: (221) 33 832 20 38

e-maill: [sones@sones.sn](mailto:sones@sones.sn)

Site Web: <http://www.sones.sn>

- **La SONES et la politique économique et sociale de l'Etat**

En tant qu'émanation de l'Etat, la SONES se voit engagée en première ligne dans la mise en œuvre de la politique de l'Etat. Aussi a-t-elle intégré dans son action la prise en charge des grandes orientations et options politiques prises par l'Etat. C'est en particulier le cas de la lutte



contre la pauvreté dans le cadre duquel la SONES a déjà consenti beaucoup d'efforts et où elle entend en faire davantage, à travers notamment :

- \* **la facilitation de l'accès à l'eau aux populations démunies ;**
- \* **le soutien au développement de l'agriculture dans la zone des Niayes.**

- **Les revenus de la SONES**

Les revenus de la SONES sont essentiellement constitués de la redevance perçue auprès de la SDE en contre partie de la mise à disposition des infrastructures.

Cette redevance est fixée en référence au prix de l'eau par m<sup>3</sup>, du prix de l'exploitant (Pe) par m<sup>3</sup>, de la production.

Ces revenus sont destinés à la couverture :

- ✓ **des frais de fonctionnement et de contrôle de l'exploitant ;**
- ✓ **du remboursement de la dette ;**
- ✓ **du financement des investissements.**

- **Les investissements**

Les investissements de la SONES en sa qualité de société de patrimoine exigent des financements importants à longs termes, notamment des emprunts.

La SONES devra réaliser chaque année des investissements de natures variées correspondant à des objectifs multiples en vue d'assurer sa survie et son développement.

Ces investissements répondent à des objectifs variés :

- **Création d'une capacité de production suivant la demande en eau ;**
- **Maintien de la capacité par le renouvellement des immobilisations au terme de leur durée de vie ;**
- **Orientations vers de nouvelles technologies de mobilisation des ressources sous forme de procédés nouveaux par des investissements de modernisation ;**
- **Réalisation de gains de productivité afin de réduire les coûts et accroître les marges**





## 1.2 PERIMETRE D'APPLICATION

Le système de management de la Qualité mis en place au sein de la SONES prend en compte les exigences de la norme ISO 9001 version 2008 pour ses activités.

Vu l'activité de la SONES, toutes les exigences de la norme sont applicables.

Notre système de management de la qualité (SMQ) inclut l'ensemble de nos activités, à savoir :

- recherche de financements
- maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre des travaux
- gestion et suivi du patrimoine
- contrôle de la qualité de l'exploitation du service public d'eau potable
- sensibilisation du public

## 1.3 REGLEMENTATION

Le cadre institutionnel ainsi défini est régi par quatre contrats :

- **Un Contrat de Concession de travaux publics et de gestion du patrimoine de l'Hydraulique Urbaine liant l'Etat et la SONES ;**
- **Un Contrat de performance entre l'Etat et la SONES ;**
- **Un Contrat d'Affermage du service public de production et de distribution d'eau potable en zone urbaine entre l'Etat, la SONES et la SDE ;**
- **Un contrat de performance entre la SONES et la SDE.**

Les marchés sont passés conformément aux dispositions prévues par le décret 2011-04 du 06 janvier 2011 modifiant et complétant le décret 2007-545 du 25 avril 2007 portant code des marchés publics.

## 2 – REFERENCES NORMATIVES

Le système de management de la Qualité de la SONES est conforme à la norme internationale ISO 9001 version 2008. Les chapitres du présent manuel correspondent à ceux de la norme.

### 3 – TERMES ET DEFINITIONS

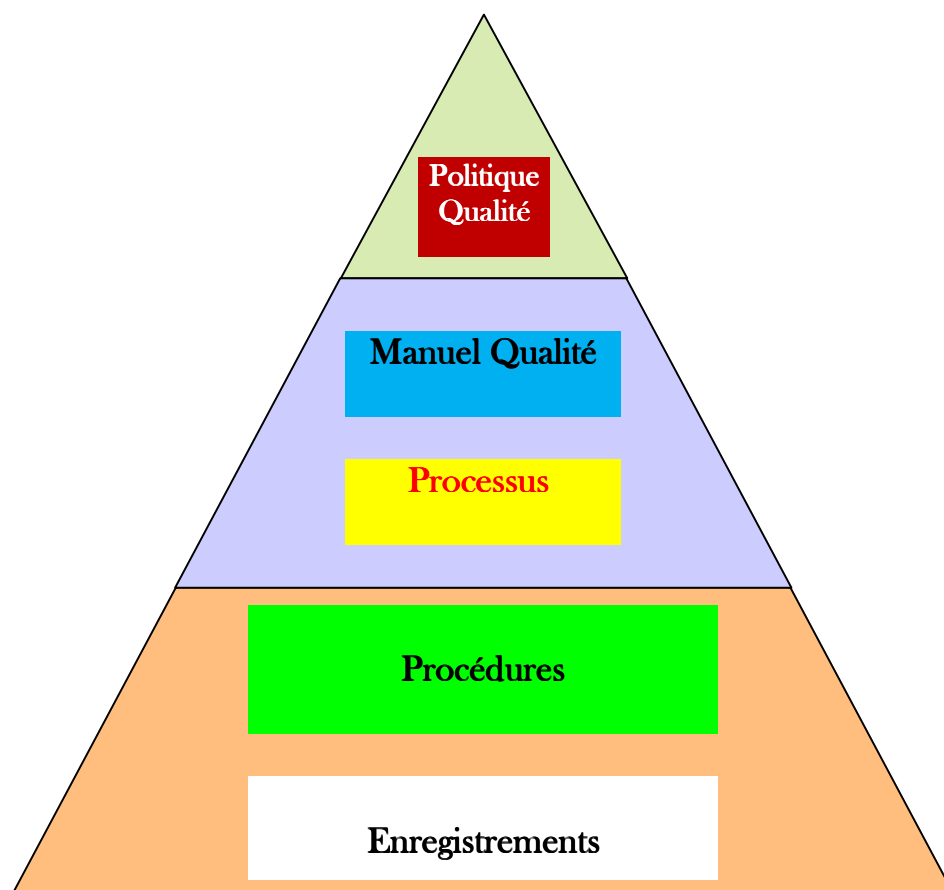
La norme ISO 9000 V 2005 (principes essentiels et vocabulaires) a servi de référence pour la plupart des termes utilisés dans ce manuel.

### 4 – SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

#### 4.1 EXIGENCES GENERALES

Le système de management de la qualité s'appuie sur une politique qualité, un manuel qualité, des processus, des procédures et des enregistrements selon le modèle pyramidal suivant:

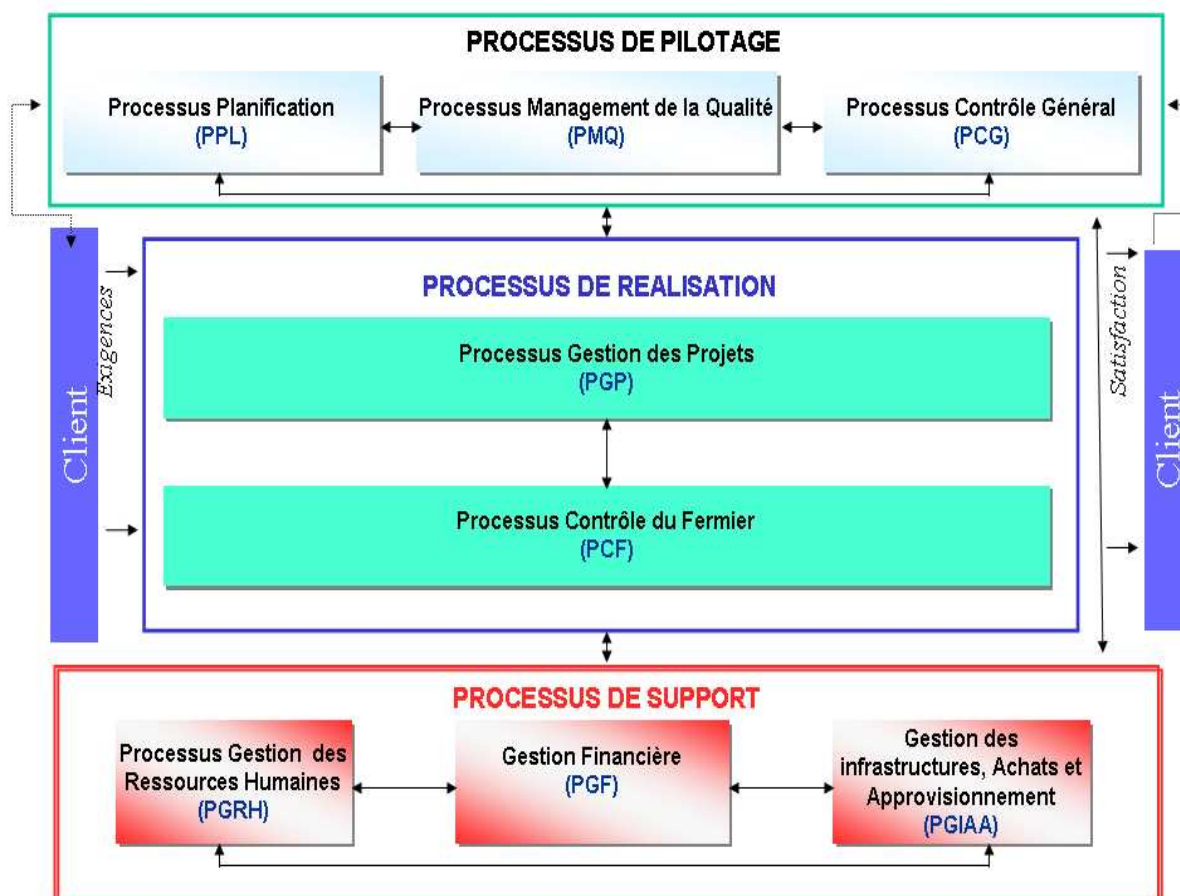
#### MODELE PYRAMYDAL



**LISTE DES PROCESSUS DU SMQ**

PROCESSUS	PILOTES	Type processus			Exigences norme
		Pilotage	Support	Réalisation	ISO 9001 V 2008
Management de la Qualité	Modou THIAM	*			4.1; 4.2 ; 5 ; 6.1 ; 6.3 ; 6.4 ; 7.1 ; 7.2 ; 8
Planification	El Hadj Ada NDAO	*			4.2.3 ; 4.2.4 ; 5.2 ; 5.4 ; 6.1 ; 7.1 ; 7.2 ; 7.3 ; 7.6 ; 8
Contrôle Général	Mouhamadou A. BA	*			4.2.3 ; 4.2.4 ; 5.5.3 ; 7.1 ; 7.5 ; 7.6 ; 8
Gestion des Ressources Humaines	Papa Ibrahima DIOP		*		4.2.3 ; 4.2.4 ; 5.5.1 ; 5.5.2 ; 6.2 ; 8
Gestion des Infrastructures, Achats et Approvisionnements	Amadou Moctar BA		*		4.2.3 ; 4.2.4 ; 5.2 ; 5.4 ; 6.3 ; 6.4 ; 7.1 ; 7.2 ; 7.4 ; 7.5 ; 8
Gestion Financière	Ibrahima NDIAYE		*		4.2.3 ; 4.2.4 ; 5.1 ; 5.4 ; 6.3 ; 7.1 ; 7.2 ; 8
Gestion des projets	Abdoul NIANG			*	4.2.3 ; 4.2.4 ; 5.2 ; 5.4 ; 6.4 ; 7.1 ; 7.2 ; 7.3 ; 7.4 ; 7.5 ; 7.6 ; 8
Contrôle du fermier	Omar DIOM			*	4.2.3 ; 4.2.4 ; 5.2 ; 5.4 ; 6.4 ; 7.2 ; 7.6 ; 8

## CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



### • DESCRIPTION DES INTERACTIONS ENTRE LES PROCESSUS :

Chaque processus est géré par un pilote qui se charge de la collecte, de la gestion documentaire, de l'analyse des indicateurs afin d'évaluer l'efficacité de celui-ci et de promouvoir son amélioration continue.

Trois familles de processus ont été identifiées pour le pilotage du système (confère **fiche descriptive FE02. PMQ** de chaque processus):

- les processus de pilotage permettent d'orienter et d'assurer la cohérence des autres processus (supports et réalisation) en veillant à leur surveillance et mesure. Ils déterminent la politique qualité, définissent les objectifs et cibles, met en œuvre les moyens nécessaires et veille à l'amélioration continue du système avec l'analyse et la surveillance des données (audits, gestion des actions correctives / préventives, revues de direction, gestion documentaire, communication, etc.).



- les processus supports fournissent les moyens nécessaires (ressources humaines, ressources financières, équipements et fournitures) pour une bonne réalisation du produit ou service.
  - Le processus Gestion des Ressources Humaines met à la disposition des autres processus la main d'œuvre nécessaire pour assurer leur fonctionnement.
  - Le processus Gestion Financière fournit les ressources financières pour assurer le fonctionnement des autres processus.
  - Le processus Gestion des Infrastructures, Achats et Approvisionnements met à disposition des autres processus les biens et services nécessaires pour leur fonctionnement
- les processus de réalisation regroupent toutes les activités liées à la réalisation des infrastructures et au contrôle de l'exploitation.

La communication interne est ici matérialisée par les flèches qui traduisent les interfaces (flux d'informations) entre les processus et permettent de ce fait, de développer la relation interne client/fournisseur ; chaque processus étant client et fournisseur d'un ou de plusieurs processus (l'élément de sortie d'un processus constitue souvent l'élément d'entrée du processus suivant). Un système de diffusion et des notes, des comptes-rendus de réunion et autres informations au niveau des points d'affichage et sur intranet permet de partager l'information avec le maximum de personne possible.

## 4.2 EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION

### 4.2.1 Généralités

La documentation de notre système de management de la qualité est constituée de la politique qualité, du manuel qualité, des processus, des procédures et des enregistrements (voir 4.1).

### 4.2.2 Manuel qualité

Le présent manuel est la pièce maîtresse du système de management de la qualité.  
La gestion du Manuel Qualité est décrite dans le chapitre §0.2.

### 4.2.3 Maîtrise des documents

La gestion de l'ensemble des documents dans le cadre de la Qualité (rédaction, approbation, diffusion, suivi des modifications, maîtrise des documents périmés, maîtrise des documents sur support informatique etc.) est assurée par le Responsable Qualité en collaboration avec la Division Archivage et Documentation et le Service Informatique conformément à la procédure de maîtrise des documents internes. Le Responsable Qualité n'a pas le monopole de la constitution de ces documents. Dans chaque processus, le pilote peut établir (ou faire établir par ses collaborateurs) un document qui concerne essentiellement son secteur. La rédaction d'un document devant intégrer le système qualité devra se faire en rapport avec le Responsable Qualité



pour faciliter son intégration et sa gestion. Une revue documentaire avec une vérification périodique est effectuée pour s'assurer de leur pertinence et adéquation. Cette revue s'effectue lors des audits internes ou audits externes, revue de processus, changement d'organisation ou autres.

Une mise à jour périodique de la liste des documents applicables **FE05.PMQ** permet de prendre en compte toutes les modifications ou révisions apportées sur les documents.

**NB:** chaque Pilote de Processus est garant, en rapport avec le Responsable Qualité, de la gestion du système documentaire de son processus.

Afin de maîtriser les documents d'origine externe (exigences spécifiées et exigences réglementaires), une procédure de maîtrise des documents d'origine externe est mise en place. La veille réglementaire et normative est assurée par le RQ en rapport avec le Conseiller Juridique.

Un système de gestion antivirus client /serveur permet d'assurer une bonne protection des machines contre les virus.

- **Procédure : Maîtrise des documents internes P01.PMQ**
- **Procédure : Maîtrise des documents d'origine externe P02.PMQ**

#### 4.2.4 Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité

La SONES a mis en place des dispositions écrites d'identification, de collecte, d'accès, de classement, de stockage, de conservation et d'élimination des enregistrements pour démontrer la conformité aux exigences spécifiées et l'efficacité du système de management de la qualité. Ces enregistrements sont maîtrisés selon la procédure de maîtrise des enregistrements relatifs à la Qualité.

Les enregistrements y compris ceux relatifs à la qualité sont lisibles, stockés et conservés de façon à être retrouvés dans des installations qui offrent un environnement approprié afin d'éviter les détériorations, les endommagements ou les pertes. La durée de conservation des enregistrements est définie et enregistrée.

La sauvegarde des données de la SONES existe sous forme classique et informatique avec une gestion des mots de passe par accès limité.

Les données informatiques sont sauvegardées au niveau de chaque service, par le Responsable, sur disque local, CD, clé USB et quotidiennement dans le serveur (Service Informatique).

- **Procédure : Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité P03.PMQ**



## 5 – RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

### 5.1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Le comité de pilotage qualité et la Direction de la société démontrent leur engagement au système de management de la qualité par :

- + **La sensibilisation de tout le personnel** aux exigences du client ;
- + **La définition de la politique qualité et des objectifs qualité** sur une base annuelle et leur passage en revue lors de la revue de direction ;
- + **Le suivi de la planification qualité** déclinant les actions à réaliser pour atteindre chaque objectif ;
- + **L'établissement et le maintien du système de management de la qualité ;**
- + **La tenue des revues de direction** chaque année ;
- + **La mise à disposition des ressources nécessaires** pour le fonctionnement correct des processus.

### 5.2 ECOUTE CLIENT

Des moyens dynamiques d'enquête ou de mesure de la satisfaction des clients (ETAT, Bailleurs de Fonds, SDE, Consommateurs etc.) ainsi que les actions d'améliorations sont développés au niveau de la Direction du Contrôle de l'Exploitation (DCE), la Direction Financière et Comptable (DFC), la Direction des Etudes et des Travaux (DET) et la Cellule Qualité Relations Publiques et Clientèles (CQRPC).

Parmi ces moyens il y'a les sondages, les enquêtes ponctuelles, les PV de réunions et les visites effectuées auprès des clients.

Pour les clients consommateurs, les retours d'informations se présentent sous forme de plaintes ou de réclamations. Chaque mois un bilan des retours d'information de ces clients est dressé en rapport avec la SDE et le taux de traitement de ces réclamations dépasse généralement 95%.



## 5.3 POLITIQUE QUALITE

La **SONES** est une société publique de référence en matière d'hydraulique urbaine et périurbaine. En effet, elle s'est toujours distinguée à travers une bonne réalisation de ses grands projets à savoir le Projet Sectoriel Eau (PSE), le Projet Eau à Long Terme (PLT), le Projet des 11 Villes Régionales, le Projet des 6 Centres Fluviaux, etc. dans le but de **satisfaire la demande en eau potable à Dakar et dans les Régions**.

Aussi, dans le cadre des objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD), la **SONES** s'est fermement engagée à mettre en œuvre le Programme Eau Potable et Assainissement pour le Millénaire (PEPAM) afin d'atteindre un **taux de desserte globale de 98% à l'horizon 2015**.

Avec sa certification à la norme internationale **ISO 9001 V 2008**, la **SONES** conforte sa place dans le secteur de l'hydraulique tout en augmentant la satisfaction et la confiance de ses clients.

Les enquêtes de satisfaction menées auprès de nos clients : l'Etat du Sénégal, les populations des zones urbaines et périurbaines, les agents de la **SONES**, la société délégataire du service public de production et de distribution d'eau potable ont fait ressortir des pistes d'amélioration qui constituent notre politique qualité :

- 1. Augmenter la capacité de production en zone urbaine et périurbaine;**
- 2. Augmenter le taux de desserte à Dakar et dans les régions;**
- 3. Améliorer la qualité de l'eau par des traitements appropriés;**
- 4. Fiabiliser les résultats du contrôle de l'exploitation du fermier;**
- 5. Renforcer les compétences et la motivation du personnel;**
- 6. Optimiser les ressources;**
- 7. Améliorer en continue les performances.**

Ces pistes d'amélioration, traduites en objectifs spécifiques, sont évaluées régulièrement pour rendre compte des performances de notre système ainsi que des actions d'amélioration.

**Je m'engage** à fédérer l'ensemble de notre organisation pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés et qui sont orientés vers l'amélioration de nos prestations.

Pour cela, **je veillerai personnellement** à ce que notre politique Qualité soit communiquée à l'ensemble du personnel et que **cette démarche qualité prioritaire** soit entretenue. J'invite tout le personnel à y souscrire et à y participer, à mes côtés, en s'appropriant chacun, les objectifs identifiés et définis dans chaque processus.

**Je délègue** au Responsable Qualité, toute l'autorité et les moyens nécessaires à la mise en œuvre, au suivi et à l'amélioration du système de management qualité, et je l'appuie de toute mon autorité dans ses actions.

**Je m'assurerai** au cours de nos revues de directions de l'efficacité du système qualité et de l'amélioration des actions menées.

**Le Directeur Général**





## 5.4 PLANIFICATION

### 5.4.1 Objectifs qualité

Les objectifs qualité sont établis en début d'année, pour chaque Direction, par chef de la cellule Contrôle de Gestion en collaboration avec les Directeurs concernés et validés par le Directeur Général et le Responsable Qualité qui assurent leur cohérence avec la politique. Ils sont revus à chaque Revue de Direction pour prendre en compte les évolutions des attentes des clients et améliorer en permanence le système de management de la qualité.

Pour cela, une analyse des résultats obtenus sur les indicateurs mis en place est faite pour chaque processus.

Les objectifs sont définis dans les fiches descriptives de chaque processus **FE02 .PMQ** et suivi au niveau du tableau de bord qualité **FE31. PMQ**.

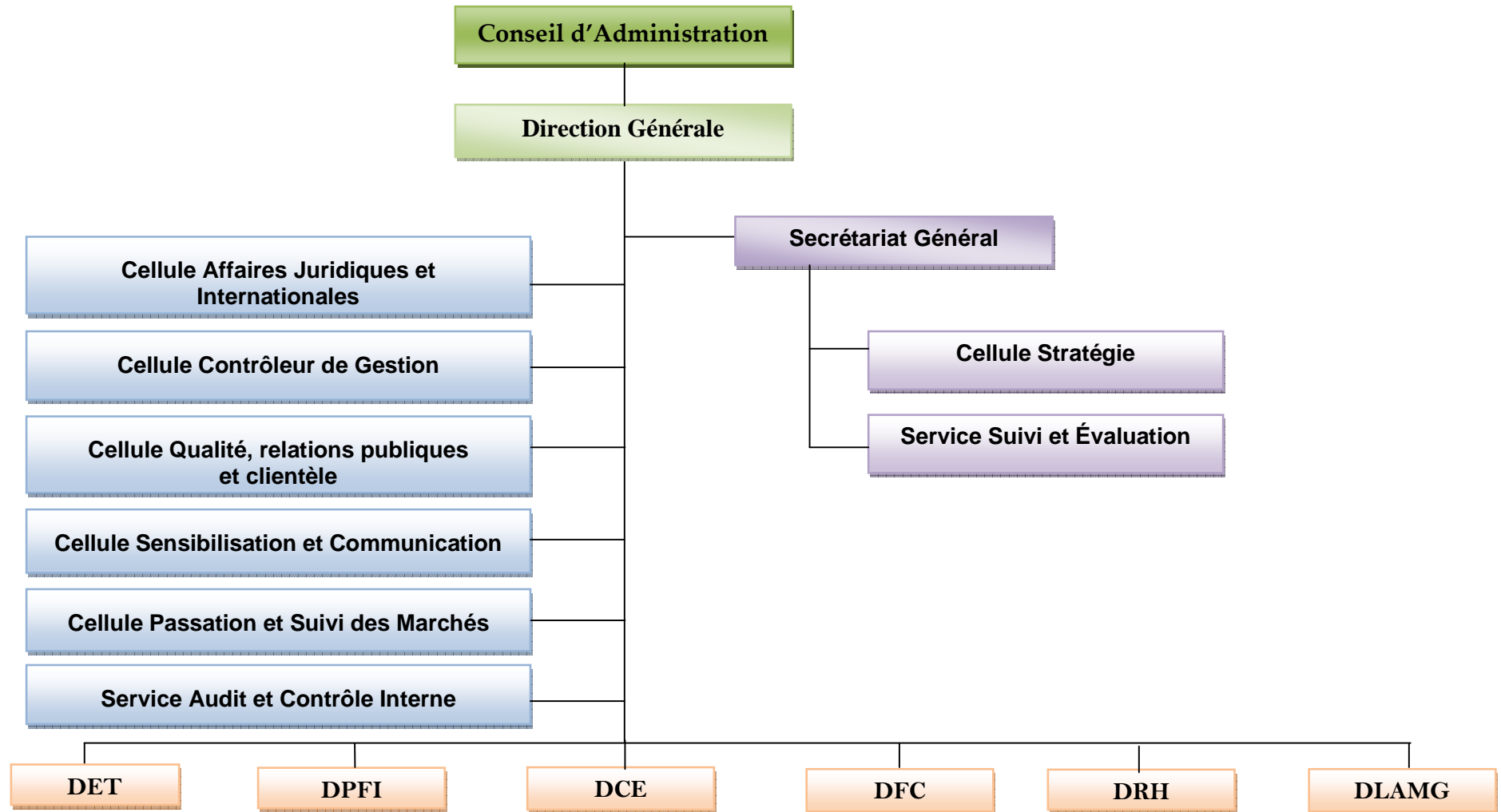
### 5.4.2 Planification du système de management de la qualité

Les revues de direction sont la clé de voûte de l'amélioration et de la planification du système de management de la qualité. C'est au cours de ces revues que sont décidées et planifiées les modifications du système de management de la qualité ainsi que son efficacité.

## 5.5 RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION

### 5.5.1 Responsabilité et autorité

Les responsabilités et autorités au sein de la société se résument dans l'organigramme suivant :



**DET:** Direction des Études et des Travaux; **DPFI:** Direction du Patrimoine Foncier et Immobilier; **DCE:** Direction du Contrôle de l'Exploitation; **DFC:** Direction Financière et Comptable; **DRH:** Direction des Ressources Humaines; **DLAMG:** Direction de la Logistique, des Approvisionnements et des Moyens Généraux



## 5.5.2 Représentant de la direction

La SONES a nommé Mr Modou THIAM, Responsable Qualité, comme Représentant de la direction.

Il a l'autorité de la direction pour s'assurer que le Système de management de la qualité est défini, mis en œuvre et entretenu conformément aux exigences de la norme internationale ISO 9001 version 2008.

Il rend compte du fonctionnement du Système Qualité à la direction afin de pouvoir en faire la revue et servir de base à l'amélioration du système qualité de la société.

Il s'assure que la sensibilisation aux exigences des clients est encouragée.

## 5.5.3 Communication interne

Plusieurs moyens ont été mis en place afin d'assurer la communication interne tels que :

- le flash qualité ;
- les panneaux d'affichage sur lesquels figurent des notes de services et d'information ;
- l'intranet ;
- les revues de processus ;
- les réunions de coordination ;
- la revue de direction

En ce qui concerne la communication externe, un site Internet comportant toutes les informations utiles sur la société a été mis en place.

## 5.6 REVUE DE DIRECTION

Pour maintenir le système de management de la qualité et pour répondre aux exigences de la norme internationale ISO 9001 version 2008 ainsi que la politique et les objectifs qualité fixés par la SONES, tous les résultats des audits, les plaintes clients, la Satisfaction des clients, les non-conformités, le fonctionnement des processus, l'état des actions correctives et préventives, les éléments issus des revues précédentes, les changements pouvant affecter le SMQ ainsi que les possibilités d'amélioration du système qualité sont traités lors de la revue de direction annuelle. Les actions d'amélioration retenues lors de ces revues sont suivies par le Responsable Qualité.



## 6 – MANAGEMENT DES RESSOURCES

### 6.1 MISE A DISPOSITION DES RESSOURCES

La Direction détermine les ressources nécessaires pour mettre en place et entretenir le système de management de la qualité :

- nomination d'un responsable Qualité,
- investissements nécessaires,
- formation, qualification, compétence et sensibilisation du personnel,
- mise à disposition des informations nécessaires,
- mise à disposition d'un environnement de travail favorable à la qualité.

Le budget est préparé par le Contrôleur de Gestion et les Directeurs puis présenté à la Direction pour accord. Il est approuvé en décembre et réaménagé en septembre.

Au cours de la revue de direction, l'adéquation des ressources est examinée. Il s'agit de vérifier qu'elles sont suffisantes pour le système de management de la qualité et la satisfaction des exigences des clients.

### 6.2 RESSOURCES HUMAINES

#### 6.2.1 Généralités

La SONES compte aujourd'hui un effectif global de 96 personnes. Elle est dirigée par un Président du Conseil d'Administration (PCA), un Directeur Général (DG) et un encadrement composé du :

- Secrétaire Général (SG)
- Directeur des Etudes et des Travaux (DET)
- Directeur du Contrôle de l'Exploitation (DCE)
- Directeur de la Logistique, des Approvisionnements et des Moyens Généraux (DLAMG)
- Directeur Financier et Comptable (DFC)
- Directeur du Patrimoine Foncier et Immobilier (DPFI)
- Directeur des Ressources Humaines (DRH)
- Chef de la Cellule Affaires Juridiques et Internationales (CAJI)
- Chef de la Cellule Contrôleur de Gestion (CG)
- Chef de la Cellule Qualité, Relations Publiques et Clientèle (CQRPC)
- Chef de la Cellule Passation et Suivi des Marchés (CPSM)
- Chef de la Cellule Sensibilisation et Communication (CSC)
- Chef de la Cellule Stratégie (CS)



## 6.2.2 Compétence, sensibilisation et formation

La formation est un moyen de valoriser la richesse interne de l'entreprise. En effet, c'est elle qui permet l'entretien de notre capital de compétence et de son adaptation aux nouvelles données.

La SONES a établi pour chaque poste ayant une incidence sur la qualité, les compétences nécessaires pour l'accomplissement des tâches attribuées et a identifié par la suite, les besoins du personnel en matière de formation. Les personnes chargées d'accomplir des tâches particulières sont qualifiées sur la base d'une formation initiale appropriée, selon les exigences déterminées sur les fiches de poste correspondantes. Des enregistrements appropriés de la formation sont conservés.

La Direction des Ressources Humaines et les autres Directions ont la charge :

- ✓ de déterminer les compétences nécessaires ;
- ✓ d'identifier les besoins en formation ;
- ✓ d'établir le plan annuel de formation ;
- ✓ d'évaluer l'efficacité des formations ;

La formation est réalisée en interne ou en externe, sous forme de stage ou d'apprentissage.

Les acteurs de l'entreprise ont une conscience aiguë de l'importance de leurs activités pour l'atteinte de la satisfaction du client à travers la réalisation des tâches qui leurs sont confiées.

## 6.3 INFRASTRUCTURES

Tous les moyens sont mis à disposition pour assurer la conformité de nos produits aux exigences de nos clients,

Pour la maintenance du système d'information et informatique une équipe permanente de deux personnes assure le suivi du système d'information et des données informatiques, pour la partie software (logiciels et systèmes d'exploitation). Le suivi technique du matériel est réalisé par un prestataire externe. Un plan de surveillance qualité assure la maîtrise de l'efficacité de l'action.

## 6.4 ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le cadre général de la SONES est maintenu dans un état de fonctionnement satisfaisant grâce à un Comité d'Hygiène et de Sécurité (CHS).

L'entretien et le nettoyage des locaux sont sous traités.

- **contrat : Entretien & Nettoyage des locaux**



## 7 – REALISATION DU PRODUIT

### 7.1 PLANIFICATION DE LA REALISATION

La planification de la réalisation des projets est décrite dans le Plan de Passation des Marchés (PPM) qui décrit :

- l'intitulé du marché ;
- les sources de financement ;
- le type de marché ;
- le mode de passation ;
- la date prévue pour le lancement de la procédure de sélection ;
- la date prévue d'attribution du contrat ;
- la date de démarrage des prestations ;
- la date d'achèvement des prestations ;
- le montant estimé.

Ce PPM est établi chaque année et publié à la presse pour des besoins de transparence et d'équité dans la gestion des fonds publics. Une copie du PPM est envoyée à la Direction Centrale des Marchés Publics (DCMP) et à l'Autorité de Régulation des Marchés Publics (ARMP) conformément aux dispositions prévues par le code des marchés publics.

### 7.2 PROCESSUS RELATIFS AU CLIENT

Ce point traite la revue des conventions (contrats, marchés, accords). La revue des conventions se fait à chaque fois qu'il y'a nécessité d'introduire une nouvelle disposition qui n'était pas prévue par la convention de base. Pour ce qui concerne les spécifications techniques, elles sont définies dans les Cahiers de Prescription Techniques Particulières (CPTP).

Les questions relatives à l'exécution des conventions, retours d'informations clients (réclamations, ...) sont traitées par :

- la Direction du Contrôle de l'Exploitation (Plaintes et réclamations des consommateurs) ;
- la Direction de la Logistique, des Approvisionnements et des Moyens Généraux (Fournitures et équipements) ;
- la Direction des Etudes et des Travaux (Etudes & Travaux) ;
- la Direction des Ressources Humaines (Formations) ;
- la Cellule Qualité, Relations Publiques et Clientèle.

### 7.3 CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT

La SONES, pour les activités de conception et de développement de ses projets, fait appel, le plus souvent à de l'expertise externe (processus externalisés). Consciente du fait que cette délégation ne le désengage pas de sa responsabilité de mettre à disposition du fermier des infrastructures de qualité, la SONES nomme à chaque fois un chef de projet aussi bien pour les études que pour la supervision des travaux.



Ce chef de projet représente la SONES à toutes les phases de conception et de développement à coté de l'entreprise, du Bureau d'Etudes ou du Bureau de Contrôle (planification, revue, vérification, validation, modification de la conception et du développement).

La planification de la conception et du développement se traduit par des études de faisabilité ou études préliminaires et des études détaillées (APD) réalisées par des Bureaux d'Etudes sous la supervision des chefs de projet de la Direction des Etudes et des Travaux (DET). Elle se poursuit par la réalisation d'un Dossier d'Appels d'Offres (DAO). Un rapport provisoire est établi à la fin de chaque étude par le Bureau d'Etudes et soumis à la DET pour validation. Le rapport provisoire est vérifié d'abord par le chef de projet puis les Chefs de Département avant la validation. Les résultats de vérification et de toutes les actions nécessaires sont présentés sous forme d'observations transmises aux Bureaux d'Etudes avant l'élaboration du rapport définitif.

Le Directeur des Etudes et des Travaux s'assure de la prise en compte de toutes les observations et valide le rapport définitif. Des exemplaires de chaque rapport sont conservés.

Des revues sanctionnées par des rapports d'avancement sont effectuées aux étapes appropriées de la conception et du développement par le chef de projet, le Bureau d'Etudes ou l'Entreprise. En cas de modification de la conception et du développement, un dossier de récolement prenant en compte toutes les modifications est élaboré par l'Entreprise et validé par le Bureau d'Etudes et la Direction des Etudes et des Travaux (DET). Une copie est envoyée à toutes les Directions de la SONES impliquées dans la conception et le développement.

## 7.4 ACHATS

Les dispositions mises en place au sein de la SONES permettent d'assurer que les achats effectués auprès des fournisseurs sont conformes aux exigences spécifiées. Tous les fournisseurs sont sélectionnés et évalués selon leur aptitude à fournir des produits conformes aux exigences de la société.

La sélection des fournisseurs se fait conformément aux dispositions du code des marchés publics (Appels d'Offres, Demande de Renseignement et de Prix). Il existe une commission d'agrément qui se réunit chaque année pour sélectionner les fournisseurs qui devront être consultés pour les DRP (Demandes de Renseignements et de Prix).

Les documents relatifs aux achats (Bon de commande ou autres) décrivent clairement les données et les spécifications relatives au produit commandé.

Le produit acheté est vérifié par une commission de réception chargée de veiller sur la conformité par rapport aux spécifications d'achats.

La SONES, pour les activités de :

- Contrôle de la qualité bactériologique de l'eau,
- Etudes
- Réalisation des infrastructures fait recours à l'expertise externe (processus externalisés).

Les dispositions de maîtrise de ces fournisseurs sont fondées sur

- l'agrément (Sélection)
- l'évaluation
- la réévaluation



## 7.5 PRODUCTION ET PREPARATION DU SERVICE

La SONES identifie, planifie et s'assure que la réalisation des projets est mise en œuvre dans des conditions maîtrisées.

Des contrôles et des essais sont effectués sur les infrastructures et sur l'eau distribuée afin de démontrer que les processus sont maîtrisés et que les exigences relatives au produit ont été respectées.

### Identification et traçabilité

Les projets sont identifiés par l'intermédiaire d'un numéro de marché.

La traçabilité pour les projets se fait par le biais des archives électroniques et le serveur informatique. Les dates de publication des offres, d'ouverture des plis, d'attribution provisoire, d'attribution définitive, de remise d'ordre de service, de démarrage des travaux, de réception des infrastructures et de mise en service constituent les principaux repères de traçabilité.

### Propriété du client

La propriété du client est constituée du patrimoine concédé. Elle est clairement identifiée, vérifiée, protégée et sauvegardée. En cas de détérioration ou d'incapacité à l'utilisation, celle-ci est notifiée à l'Etat en vue de prévoir sa réhabilitation ou son renouvellement et les enregistrements sont conservés.

### Préservation du produit

La SONES s'assure que les activités de préservation, de stockage et la protection se déroulent en évitant toute détérioration ou endommagement des infrastructures en attente d'utilisation. Des visites d'inspection sont effectuées par la Direction du Patrimoine Foncier et Immobilier (DPFI) au niveau des sites pour s'assurer du maintien en bon état du patrimoine concédé par l'Etat à la SONES.

## 7.6 MAITRISE DES EQUIPEMENTS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE

Les appareils utilisés pour la surveillance et mesure des paramètres de fonctionnement des installations et la qualité de l'eau sont étalonnés ou vérifiés tous les deux ans afin de garantir la fiabilité des résultats. Les certificats d'étalonnage ou de vérification de ces appareils sont conservés au niveau du Responsable Qualité et de la Direction du Contrôle de l'Exploitation(DCE).

## 8 – MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION

### 8.1 GENERALITES

La vérification de la conformité du système de management de la qualité est assurée par les audits internes et externes. L'efficacité du système de management de la qualité est mesurée par les revues de direction.





## 8.2 SURVEILLANCE ET MESURES

### 8.2.1 Satisfaction du client

Les informations relatives à la perception par nos clients du niveau de satisfaction de leurs exigences sont déterminées et suivies.

### 8.2.2 Audit interne

Notre système qualité permet d'avoir une démarche systémique d'amélioration, cependant il n'échappe pas lui-même au risque de l'habitude et de l'accumulation de micro-dérogations que tout un chacun est tenté de se donner. L'audit interne est une activité nécessaire à la maintenance de son fonctionnement dans le respect des exigences de la norme.

La SONES planifie et réalise des audits qualité internes afin de vérifier la conformité aux dispositions prévues ainsi que l'efficacité du système qualité.

Les audits qualité internes sont programmés en fonction de la nature et de l'importance des activités soumises à l'audit ainsi que les résultats des audits précédents.

Les audits internes sont effectués par un auditeur qualifié, membre du personnel ou un auditeur externe dont la compétence peut être prouvée.

Un auditeur qualifié est un auditeur qui a reçu une formation au référentiel ISO 9001 version 2008, une formation sur les techniques d'audit (ISO 19011), certifié ou ayant effectué au moins un audit processus ou système dans l'année.

Les résultats d'audits sont confinés dans un rapport comportant les points forts, les pistes d'amélioration, les fiches d'écart **FE15.PMQ**, suivant un modèle bien déterminé.

La restitution des résultats d'audits se fait par des auditeurs lors d'une réunion avec les audités.

La liste des auditeurs internes **FE11.PMQ** est tenue et mise à jour par le Responsable Qualité.

Le suivi des auditeurs concernant le maintien ou l'amélioration de leur niveau est assuré par l'examen du rapport des derniers audits, le nombre d'audits effectués et le recueil d'avis auprès des audités.

Dans le cas où l'audit révélerait des déficiences, les responsables du domaine soumis à l'audit engagent des actions correctives pour éliminer les non-conformités détectées et leurs causes. Les actions ne peuvent être clôturées que si leur efficacité a été vérifiée au niveau du processus ou du système.

Un suivi des audits est effectué afin de vérifier la mise en œuvre et l'efficacité des actions correctives engagées.

Un programme d'audit est établi chaque année en fonction des points sensibles identifiés et en fonction de l'importance des secteurs à auditer.

L'auditeur est choisi par le Responsable Qualité en fonction du domaine traité et de son indépendance au service à auditer.

#### ➤ Procédure : Audit Interne Qualité P05.PMQ



## 8.2.3 Surveillance et mesure des processus

Le système de management de la qualité est constitué de processus. Ceux-ci sont conçus de sorte que chaque processus ait la mesure de sa performance en vue de son amélioration. Lorsque les résultats prévus ne sont pas atteints, les actions correctives sont déclenchées.

## 8.2.4 Surveillance et mesure du produit

La Direction du Patrimoine Foncier et Immobilier (DPFI) et la Direction du Contrôle de l'Exploitation (DCE) effectuent un contrôle sur l'ensemble des infrastructures y compris celles mises à la disposition de l'exploitant. Des missions de contrôle Administratif et Commercial, de contrôle technique et de la qualité de l'eau ainsi que des visites d'inspection sont établies et respectées pour s'assurer respectivement de la fiabilité des informations transmises par l'exploitant, du bon fonctionnement des installations électriques et électromécaniques, du respect des normes en vigueur sur la qualité de l'eau distribuée et du maintien en bon état du patrimoine.

Chaque mission de contrôle fait l'objet d'un rapport transmis soit à la DCE soit à la DPFI. Des rapports trimestriels, semestriels et annuels sont élaborés et transmis à la Direction Générale pour exploitation.

## 8.3 MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME

Toute non-conformité (ou dysfonctionnement) décelée suite à un audit ou à une mauvaise exécution d'une étape d'un processus du système de management de la qualité est gérée conformément aux procédures de maîtrise des non-conformités et des actions correctives / préventives.

Une non-conformité se définit comme une non-satisfaction d'une exigence spécifiée.

Elle provient le plus souvent :

- d'une réclamation client,
- des audits,
- de la supervision des travaux
- de la réception de produits,
- de la réception des travaux
- des autres activités

Toute non-conformité doit être perçue comme une source d'amélioration. Ainsi, toutes les non-conformités sont enregistrées sur des fiches de non-conformités qui seront traitées dans le cadre des actions correctives.

Tout produit traité suite à une non-conformité doit subir à nouveau les contrôles nécessaires (et/ou faire l'objet d'une demande de dérogation).

- **Procédure : Maîtrise des non-conformités P06.PMQ**



## 8.4 ANALYSE DES DONNEES

Afin de démontrer la pertinence du système de management de la qualité et d'évaluer son efficacité, les données suivantes sont collectées et analysées en revue de direction :

- Résultats des audits ;
- Retours d'informations clients ;
- Fonctionnements des processus ;
- Non-conformités ;
- Actions correctives ou préventives ;
- Actions issues des revues de direction précédentes ;
- Changements pouvant affecter le SMQ ;
- Recommandations d'améliorations.

Ces données sont les éléments d'entrées de la revue de direction (voir 5.6)

## 8.5 AMELIORATION

### 8.5.1 Amélioration continue

La satisfaction de nos clients passe par une recherche permanente de l'amélioration de la qualité. Cette recherche de l'amélioration n'est pas une nouveauté pour nous. Elle est basée sur une politique clairement définie avec des objectifs précis, le tout est entouré par un système d'actions correctives ou préventives efficaces et des audits réguliers. L'ensemble est managé par la revue de direction.

### 8.5.2 Actions Correctives / Préventives

L'analyse de la non-conformité (réclamations, écarts d'audit) peut conduire à la mise en œuvre d'une action corrective pour éliminer les causes ou d'une action préventive pour empêcher la survenue.

- des actions correctives sont mises en place suite à la détection d'une non-conformité répétitive ou présentant un risque important pour le SMQ, à un rapport d'audit, à une réclamation client interne ou externe ou à tout autre élément d'analyse.
- des actions préventives sont mises en œuvre afin d'empêcher l'apparition des non conformités potentielles.

Ces actions sont enregistrées par les pilotes de processus en collaboration avec le Responsable Qualité sur les fiches d'actions correctives ou préventives.

Un Responsable est désigné pour chaque action et les délais fixés. La fiche n'est clôturée qu'après vérification de l'efficacité de toutes les actions.

En cas d'apparition de non-conformité répétitive, le pilote du processus entreprend avec son équipe la recherche des causes de la non-conformité relative au produit, au processus et/ou au système de management de la qualité. Une fois les causes identifiées, ils déterminent les actions correctives appropriées et procèdent à leurs applications.



Cependant, et dans le but de prévenir l'apparition des non-conformités, le pilote et les membres du processus procèdent à la recherche et à l'analyse d'éventuelles causes de non-conformités potentielles à l'aide des sources d'information appropriées. Une fois cela fait, ils entreprennent les actions préventives nécessaires.

## ➤ Procédures : Maîtrise des Actions Correctives / Préventives P04.PMQ

### LISTE DES PROCEDURES APPLICABLES

P 01.PMQ	Procédure de Maîtrise des documents
P 02.PMQ	Procédure de Maîtrise des documents d'origine externe
P 03.PMQ	Procédure de Maîtrise des Enregistrements
P 04.PMQ	Procédure des Actions Correctives/ Préventives
P 05.PMQ	Procédure d'Audits
P 06.PMQ	Procédure de Gestion des Non-conformités
P01.PCF	Procédure de contrôle de l'exploitation du service affermé
P02.PCF	Procédure de contrôle de la distribution
P03.PCF	Procédure de contrôle de la qualité de l'eau
P04.PCF	Procédure de contrôle ouvrages et équipements de production
P01.PGIAA	Procédure Achats - Fournisseurs
P02.PGIAA	Procédure de gestion des immobilisations
P03.PGIAA	Procédure de gestion Système d'Information et Documentation
P04.PGIAA	Procédure gestion du parc automobile
P05.PGIAA	Procédure de gestion des fournitures de bureau et consommables informatiques
P01.PGRH	Procédure de gestion des Ressources Humaines
P02.PGRH	Procédure de gestion administrative
P03.PGRH	Procédure de gestion du stock de médicaments
P01.PPL	Procédure de Gestion Budgétaire
P01.PCG	Procédure d'audit de gestion des projets
P01.PGF	Procédure de gestion de la trésorerie et des fonds de projets
P02.PGF	Procédure d'organisation comptable
P03.PGF	Procédure cycle revenus