

## Un plus pour mon savoir

La démarche qualité : l'essentiel à retenir

### Les axes de notre politique qualité

- Qualité de l'eau produite et distribuée
- Qualité des services fournis par la SONEB
- Pérennité du service au meilleur prix possible
- Recherche permanente de la satisfaction des clients et PIP (Parties Intéressées Pertinentes)

### La qualité

C'est la satisfaction des besoins et attentes du CLIENT (interne - externe) et autres parties intéressées pertinentes

### La Démarche Qualité

Organisation mise en œuvre par un organisme pour implanter un système qualité et s'engager dans une politique d'amélioration continue de ses produits et services

### La vision de la SONEB

Faire de la SONEB, une entreprise de référence dans la sous-région en matière de gestion du service public de l'eau potable

AVEC LES REMERCIEMENTS DE LA SONEB À  
LA COOPÉRATION ALLEMANDE



DIRECTEUR DE PUBLICATION  
DAVID BABALOLA

RÉDACTEUR EN CHEF  
SYLVIE OROUYE

COORDINATION  
ASKANDA BACHABI



# Qualité infos

Mensuel du système de management de la qualité de la SONEB

N°6



## Dernier virage vers la certification

Après les trois premières étapes réussies qui ont marqué son parcours dans la démarche qualité, la SONEB entame désormais l'étape avant sa certification.


- I. Activités saillantes
- II. Préparation de l'audit de certification
- Un plus pour mon savoir

# I. Activités saillantes

Pendant la période allant de janvier à avril 2017, plusieurs activités saillantes ont été menées. Il s'agit de :

## 1- Enquête sur l'environnement de travail

voir l'appréciation du personnel sur son environnement de travail est l'une des exigences de la norme ISO 9001 version 2015.



**ENQUÊTE AUPRÈS DES AGENTS DE LA SONEB SUR L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

1. Êtes-vous satisfait(e) de vos conditions actuelles de travail (locaux, mobilier, éclairage, aération,...) ?

a. pas du tout satisfait	<input type="checkbox"/>	Justifiez votre réponse
b. un peu satisfait	<input type="checkbox"/>	
c. moyennement satisfait	<input type="checkbox"/>	
d. très satisfait	<input type="checkbox"/>	

2. vos relations avec vos collègues sont :

a. pas du tout satisfaisantes	<input type="checkbox"/>	Justifiez votre réponse
b. un peu satisfaisantes	<input type="checkbox"/>	
c. moyennement satisfaisantes	<input type="checkbox"/>	
d. très satisfaisantes	<input type="checkbox"/>	

3. vos relations avec vos collaborateurs sont :

a. pas du tout satisfaisantes	<input type="checkbox"/>	Justifiez votre réponse
b. un peu satisfaisantes	<input type="checkbox"/>	
c. moyennement satisfaisantes	<input type="checkbox"/>	
d. très satisfaisantes	<input type="checkbox"/>	

4. vos relations avec vos supérieurs sont :

a. pas du tout satisfaisantes	<input type="checkbox"/>	Justifiez votre réponse
b. un peu satisfaisantes	<input type="checkbox"/>	
c. moyennement satisfaisantes	<input type="checkbox"/>	
d. très satisfaisantes	<input type="checkbox"/>	

5. quelle sont vos suggestions pour améliorer vos conditions de travail ?

.....

.....

.....

Date : .....

Merci d'avoir répondu à ce questionnaire.

Vous pouvez indiquer votre nom si vous le souhaitez : .....

## 1- Préparation des locaux

Le certificateur, comme tout le monde, est sensible à l'image que renvoient les locaux visités. Sa première impression est déterminante et elle doit obligatoirement être bonne. Il ne s'attend pas à trouver des

bureaux et des locaux luxueux mais rangés, adaptés au travail à y faire, régulièrement entretenus. C'est dans ce cadre que tous les responsables à divers niveaux ont été instruits pour :

- enlever les objets inutiles pour le travail (fauteuils sans dossier, tables bancales, imprimantes hors d'usage, etc.) ;
- ranger chaque bureau et éviter de déposer les dossiers au sol ;
- classer les dossiers dans les meubles de rangement ;
- peindre progressivement les agences et les locaux ;

## 2- Notions minimales à maîtriser

Tel un élève qui se rend à un examen, la SONEB se prépare et chaque agent se doit d'être

préparé afin de réussir l'entretien avec le certificateur. Pour ce faire, Il convient que chaque agent

- maîtrise la notion de qualité ;
- comprenne ce que s'est que la démarche qualité ;
- connaisse le processus dont il est acteur ;
- accède facilement aux documents de travail utiles pour son activité ;
- maîtrise l'élaboration des fiches d'action corrective et d'évaluation des fournisseurs ;
- ait une connaissance des grands axes de la politique qualité contenus dans la lettre d'engagement du Directeur Général.

## 5- Tenue de la Revue de Direction

Cette activité répond à une exigence de la norme en son article 9.3 qui dispose qu' « à des intervalles planifiés, la direction doit procéder à la revue du système de management de la Qualité mis en place par l'organisme, afin de s'assurer qu'il est toujours approprié, adapté, efficace et en accord avec l'orientation stratégique de l'organisme ». C'est pour se

conformer à cette prescription de la norme que la SONEB a organisé le lundi 04 avril 2017 sa revue de direction annuelle. Cette revue a permis d'aborder les points ci-dessous afin d'apprécier si le fonctionnement du SMQ est satisfaisant au regard des actions déjà réalisées, et sont conformes aux exigences de la norme ISO 9001 :2015.

- 1) la satisfaction des clients et les retours d'information des parties intéressées pertinentes
- 2) le degré de réalisation des objectifs qualité ;
- 3) la performance des processus et la conformité des produits et services ;
- 4) les non-conformités et les actions correctives ;
- 5) les résultats de la surveillance et de la mesure ;
- 6) les résultats d'audit ;
- 7) les performances des prestataires externes ;
- 8) l'adéquation des ressources ;
- 9) l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités ;
- 10) les opportunités d'amélioration.

## II. Préparation de l'audit de certification

Le premier audit de certification est un moment. Il nécessite une préparation portant sur le cadre de travail et sur le travail lui-


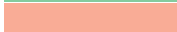
même. La norme exige un cadre de travail adapté, une bonne ambiance, sans stress.

La SONEB, à travers une enquête au sein de son personnel a mesuré la satisfaction de son personnel par rapport à son environnement de travail sur la base du questionnaire ci-dessus.

Le sondage il se dégage un taux de satisfaction global de 85,8%. Toutefois des actions sont prévues pour améliorer ce taux surtout au niveau des structures qui affichent de faibles pourcentages.

### SYNTHESE DE L'ENQUETE SUR L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

	1. Etes - vous satisfait des conditions actuelles de travail ?	2. Vos relations avec vos collègues sont :	3. Vos relations avec vos collaborateurs sont :	4. Vos relations avec vos supérieurs sont :
<b>DDAL</b>	39,15	88,71	85,98	82,35
<b>DDOP</b>	43,24	90,54	85,48	87,50
<b>DDMC</b>	66,15	95,38	94,55	96,92
<b>DDZC</b>	35,80	87,65	88,46	83,95
<b>DDBA</b>	51,14	90,91	89,29	75,58
<b>DDAD</b>	26,67	90,00	92,59	82,76
<b>DCMQ</b>	25,00	75,00	100,00	85,71
<b>DCP</b>	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>DLA</b>	33,33	84,62	91,67	61,54
<b>DCGGR</b>	63,64	90,91	87,50	90,91
<b>DECR</b>	87,50	87,50	100,00	87,50
<b>DAAG</b>	84,62	84,62	100,00	84,62
<b>CCMP</b>	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>CFME</b>	85,71	100,00	100,00	100,00
<b>S/DG</b>	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>DF</b>	76,67	96,67	96,00	96,55
<b>DDPE</b>	90,91	95,45	100,00	90,91
<b>Ensemble</b>	<b>65,27</b>	<b>91,64</b>	<b>94,79</b>	<b>88,64</b>

 Valeur la plus élevée  
 Valeur la moins élevée

## 2- Audit qualité interne

A un moment donné de la démarche, l'organisme doit vérifier que son Système de Management de la Qualité est conforme à ses propres exigences et aux exigences de la norme et si ce système est mis en œuvre de manière efficace et tenu à jour. Il s'agit d'un examen méthodique, indépendant et objectif par un œil extérieur (l'auditeur) du fonctionnement d'un organisme par rapport à des référentiels convenus, selon un plan accepté par l'audit, permettant de relever des dysfonctionnements réels ou potentiels dont les conclusions reposent sur des faits et des

preuves tangibles faisant l'objet d'un rapport documenté. C'est dans ce cadre que du 09 au 14 février 2017, tous les processus de la SONEB ont été audités. La particularité de cet audit est qu'il a été réalisé conjointement avec les auditeurs qualité interne de la SONEB. A l'issue de cet audit, les conclusions ont donné lieu à un rapport faisant ressortir les points forts, les dysfonctionnements constatés, les points à améliorer ainsi que les points faibles que chaque pilote de processus devra corriger pour améliorer le Système de Management mis en place.

## 3- Elaboration du Manuel qualité

C'est un document court et communicant qui permet au certificateur de comprendre la démarche qualité. Il communique sur l'organisme et son

organisation, ses clients, son produit, ses services associés, Le manuel qualité de la SONEB comporte quatre (04) parties :

- la politique Qualité (la vision et les grands axes de la politique) ;
- les enjeux internes et externes pertinents (les partenaires, les risques et opportunités) ;
- le Système de Management de la Qualité (l'approche processus et les neuf processus de la SONEB) ;
- les outils qualité (documentation du Système de Management de la Qualité mis en place)

## 4- Sensibilisation et formation du personnel du siège et de DDAL et DDOP et prestataires

Former, informer et sensibiliser constamment le personnel aux règles, méthodes, exigences et comportements à adopter pour améliorer les méthodes de travail et satisfaire au mieux la clientèle est une activité permanente dans une démarche de certification. C'est dans cette dynamique que les 17 au 23 mars 2017, le personnel de la Direction Générale et celui des Directions Départementales Atlantique/Littoral et Ouémé/Plateau ont été formés et sensibilisés sur les exigences de la démarche qualité, sur les outils élaborés et mis en œuvre dans le cadre de la démarche, sur les comportements à adopter vis-à-vis de la clientèle, et les aptitudes à développer pour la réussite de l'audit de certification. Ces séances ont été également l'occasion pour les formateurs de sensibiliser le personnel

des entreprises de prestations externalisées (branchements, extensions, coupures) sur la nécessité de fournir à la clientèle des prestations de qualité et les comportements adéquats en présence du client. Ils ont été informés de l'évaluation dont ils feront désormais l'objet par rapport aux prestations fournies. 193 personnes représentant 20 entreprises ont pris part à ces séances. Du côté de la SONEB, 415 agents ont été formés et sensibilisés. Les échanges ont été très enrichissants et le personnel est reparti satisfait et engagé à travailler pour la certification prochaine de notre entreprise. Le personnel des autres départements bénéficiera aussi des prochaines séances les prochains jours

