

Sénégalaise des Eaux

**Une entreprise sénégalaise engagée
pour un meilleur accès à l'eau**



Dossier de presse (2018)



Sommaire

Éditorial	3
Un engagement de tous les instants	3
La Sénégalaise des Eaux, engagée pour un meilleur accès à l'eau	4
Plus de deux décennies de partenariat public-privé	4
Un actionnariat solide	5
Des valeurs fortes	5
La Sénégalaise des Eaux, une entreprise citoyenne	7
Une mobilisation continue et constante	8
Une gouvernance responsable et un management performant	12
Une référence africaine	14



Éditorial



Un engagement de tous les instants

Les chiffres parlent d'eux-mêmes! Avec un taux d'accès au service passé de 80 % en 1996 à 98 % en 2017, un nombre de clients qui a plus que doublé sur la même période (743 859 contre 241 167) et un rendement de réseau en progression de plus de 10 points (80,46 %), la SDE apporte la démonstration qu'en matière d'accès à l'eau et de gestion de service public, il est des réussites africaines à dupliquer et à promouvoir si le continent veut relever le défi d'un accès à l'eau pour tous.

Pourquoi faudrait-il aller chercher des recettes venues d'ailleurs? Au Sénégal, des solutions ont été validées en une vingtaine d'années par un ensemble d'acteurs public et privé tendus vers les mêmes objectifs: financer des investissements pérennes, produire une eau saine et accessible, gérer au mieux un réseau en croissance, satisfaire une population en augmentation à un prix le plus juste possible.

Pour cela, la SDE a su allier expertise nationale et performances professionnelles, engagement auprès de ses clients et respect de ses collaborateurs, service de qualité et préservation de l'environnement... Cet ensemble d'objectifs qui peuvent paraître à première vue contradictoires constitue en fait un seul et même projet articulé autour de la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). La SDE comme toutes les autres entreprises ne peut réussir qu'avec les autres, dans l'écoute de ses parties prenantes et dans le respect de son environnement humain et naturel. À vrai dire, il n'y a pas d'alternative et cet engagement collectif initié depuis 1996 est gage d'efficacité.

La SDE est ainsi une entreprise citoyenne engagée au Sénégal et dont le savoir-faire constitue une référence africaine. Nous intervenons en République démocratique du Congo, la ville de Dakar a été récemment distinguée par la Banque mondiale pour l'efficacité de la gestion de son réseau et puis surtout, le Sénégal a atteint l'Objectif du Millénaire pour le développement (OMD) pour l'eau et peut servir de modèle africain pour les nouveaux Objectifs de Développement Durable (ODD) pour « garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources ».

Il ne s'agit pas ici de nier les efforts encore à fournir. Mais il convient aussi d'analyser le chemin parcouru depuis 1996. Le Sénégal peut en être fier.

Nos valeurs sont fortes: le respect des engagements, l'équité dans nos actions, la quête de la performance, l'esprit d'équipe, la protection des hommes et de l'environnement. Ce ne sont pas des mots et encore moins un slogan. C'est une réalité et une vérité, celles de la SDE. Une entreprise qui repose sur un partenariat public privé équilibré avec une répartition des rôles claire et des acteurs identifiés (SDE, Sones, tutelle, bailleurs). Il faut défendre, promouvoir et développer ce modèle africain.

Abdoul Ball

Directeur Général de la SDE

La Sénégalaise des Eaux, engagée pour un meilleur accès à l'eau

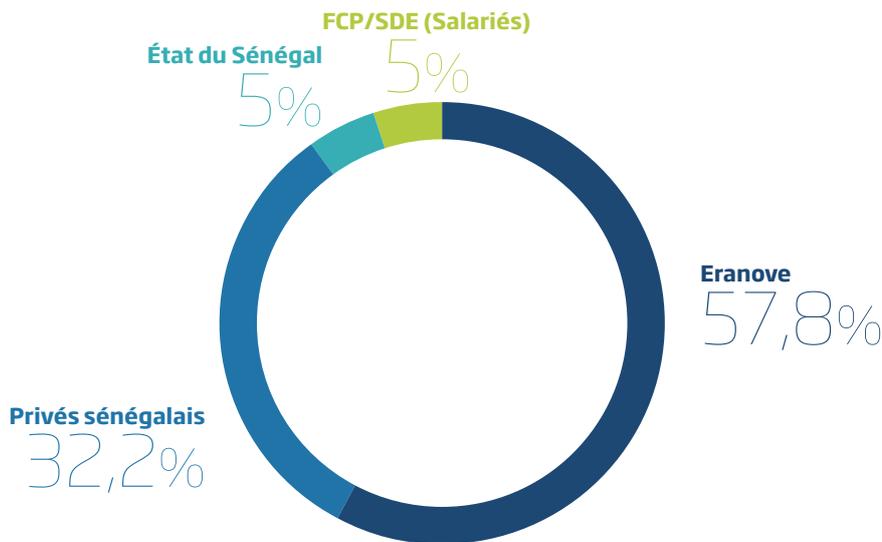
Plus de deux décennies de partenariat public-privé

La Sénégalaise des Eaux assure l'exploitation et la gestion du service public de l'eau potable en milieu urbain au Sénégal depuis 1996. Elle a été mandatée par l'État du Sénégal à la suite de la restructuration du sous-secteur de l'hydraulique urbaine sur la base d'un Contrat d'Affermage. Les performances de l'entreprise (1996-2017) ont grandement contribué à l'atteinte par le Sénégal des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD) dans le domaine du service d'eau potable en compagnie des autres acteurs du secteur de l'hydraulique urbaine. La SDE participe aux côtés des autorités sénégalaises à l'amélioration constante de la qualité de vie des populations. Avec **1 209 collaborateurs** à la fin 2017, la SDE approvisionne plus de 7 millions de consommateurs chaque jour à travers des branchements individuels et des bornes-fontaines.

Indicateurs	1996	2017
Taux d'accès global au service	80%	98%
Taux d'accès par branchement particulier	58%	89,4%
Taux d'accès par borne-fontaine	22%	08,6%
Production (millions m ³)	96,3	185,6
Ventes (millions m ³)	65,15	150,09
Rendement de réseau	68,2%	80,46%
Taux de conformité bactériologique	92%	97%
Taux de recouvrement des factures	91%	98,46%
Nombre de branchements	241167	743859



Un actionnariat solide



Eranove, un groupe industriel panafricain de référence

Le Groupe Eranove est un acteur industriel de premier plan dans la gestion de services publics et la production d'électricité et d'eau potable en Afrique de l'Ouest.

Le Groupe est présent en Côte d'Ivoire (SODECI, CIE, CIPREL, AWALE, SMART ENERGY) depuis plusieurs décennies, au Sénégal (SDE) depuis 1996, en République démocratique du Congo via un contrat de services avec la REGIDESO depuis 2013 et au Mali (KENIE Énergie Renouvelable) depuis 2015.

Avec, une capacité de production électrique opérée d'environ 1 250 mégawatts (MW) et une production d'eau potable de 433 millions de m³ en Afrique, le groupe Eranove emploie plus de 8 500 collaborateurs dont il intègre les compétences et les savoir-faire au service de 1,63 million de clients pour l'électricité et 1,56 million pour l'eau.

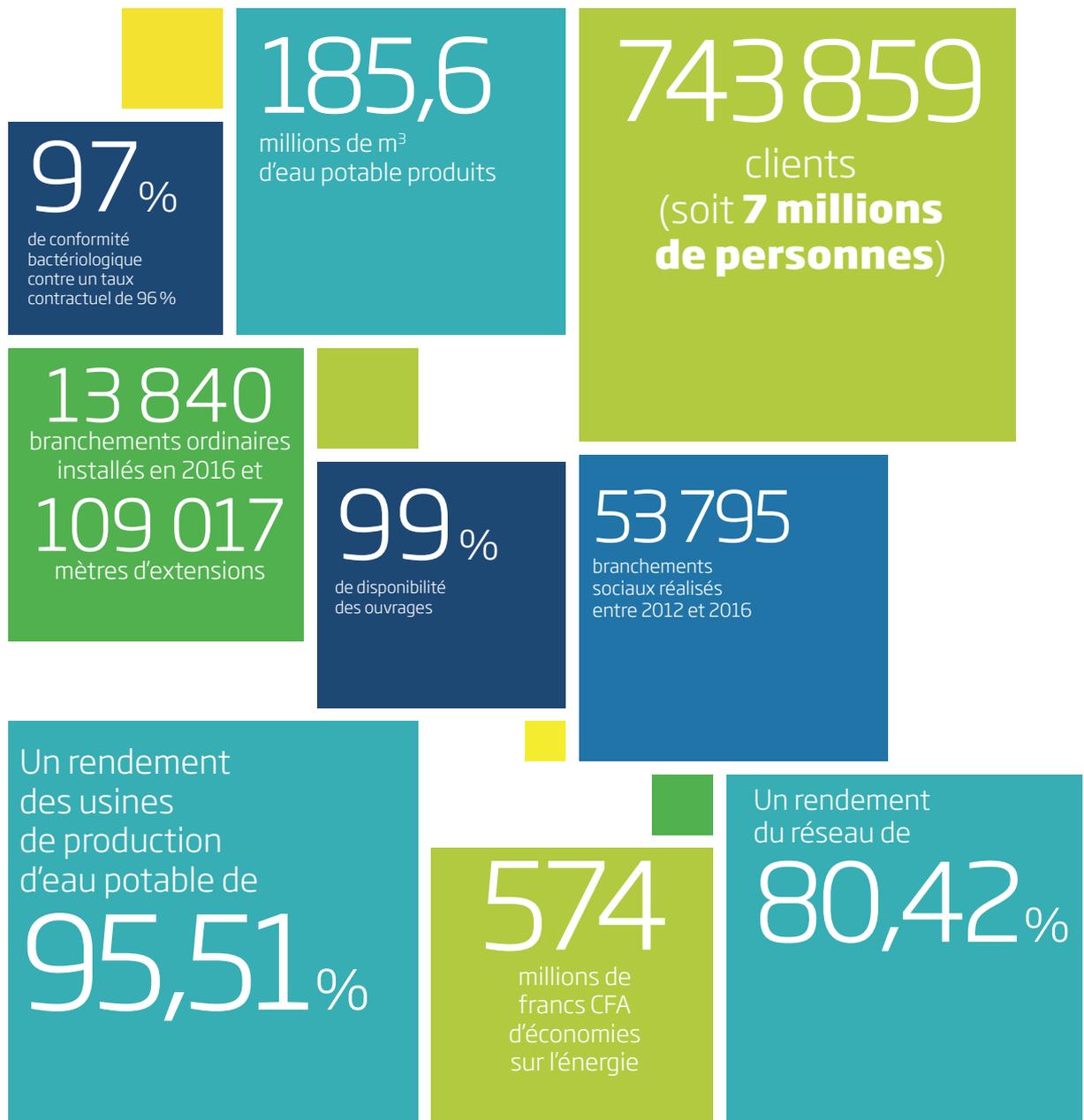
Acteur responsable, le Groupe est engagé au travers de ses filiales sur l'ensemble des enjeux de la RSE (Responsabilité sociétale des entreprises) et sur les certifications qualité ISO 9001, sécurité OHSAS 18001 et environnement ISO 14001.

En juin 2016, deux sociétés du groupe industriel Eranove, CIPREL et KENIE Énergie Renouvelable, ont été primées par le magazine EMEA Finance à Londres. En 2016 et en 2017, CIPREL a reçu le « Prix de l'Excellence de la meilleure structure de l'énergie » décerné par le Gouvernement ivoirien.

Des valeurs fortes

- ◆ Le respect des engagements
- ◆ L'équité dans nos actions
- ◆ Être une référence en Afrique dans le domaine de la gestion des services d'eau potable
- ◆ La quête de la performance
- ◆ La protection des hommes et de l'environnement
- ◆ L'esprit d'équipe en permanence

Des performances en constante progression



La Sénégalaise des Eaux, une entreprise citoyenne

La Sénégalaise des Eaux est devenue depuis le mois de janvier 2015 une entreprise exemplaire en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE). Dans le cadre de sa politique RSE, la SDE œuvre dans l'écoute de ses parties prenantes et dans le respect de son environnement humain et naturel.

Elle est la première société de production et de distribution d'eau d'Afrique certifiée QSE (Qualité, Sécurité et Environnement). La SDE a été évaluée au niveau exemplarité sur le référentiel ISO 26 000 (responsabilité sociétale d'entreprise) par l'AFNOR. Cela a été possible grâce à la réalisation de plusieurs actions en faveur des populations.

Une approche intégrée avec les volets eau potable, éducation, santé et assainissement caractérise les projets qui s'inscrivent dans le cadre du développement durable. L'entreprise mène dans les zones où elle exerce ses activités plusieurs actions de développement local. Elle procède à des extensions gratuites et à des branchements sociaux dans des quartiers défavorisés pour l'accès à l'eau potable des populations.

Quelques exemples :

La SDE a signé une convention avec la Direction de l'Administration Pénitentiaire (DAP) en faveur des mineurs pensionnaires de la prison de la Maison d'Arrêt et de Correction (MAC) de Hann, communément appelée Fort B, pour contribuer à leur réinsertion dans la société.

Dans le domaine de l'éducation, la SDE accompagne l'école Doudou Mbathie qui se trouve dans son voisinage immédiat. Elle y a installé une salle informatique en prenant entièrement toutes les charges inhérentes à son exploitation. Dans le village de Nginth où son usine d'eau est implantée, elle a construit un CEM et assure l'électrification de la localité par la pose d'un groupe électrogène de 250 KVA depuis 2009 avec une dotation de 1 000 litres de carburant par mois.

La SDE a pris en charge la gestion des déchets de l'île de Gorée en la dotant d'une pirogue pour leur acheminement sur le continent et accompagne les autorités de l'île pour obtenir la Certification ISO 14001. C'est dans cette dynamique qu'elle a fait un don de matériel d'assainissement pour la collecte des ordures sur l'île.



À Medina Gounass, l'un des haut-lieux de la vie religieuse au Sénégal, l'entreprise a réalisé des travaux de rénovation et de renforcement de l'alimentation en eau potable pour un montant de deux cent millions de francs CFA. Cette initiative exceptionnelle de la SDE fait suite au drame survenu lors de l'édition 2017 du Daaka (retraite spirituelle) de Medina Gounass, lorsqu'un incendie avait ravagé le site de retraite, faisant plus d'une vingtaine de morts, de nombreux blessés et des dégâts matériels importants. Ces travaux financés par la SDE ont permis à Medina Gounass pour cette édition 2018 de disposer d'eau potable en quantité et en qualité, à la grande satisfaction des milliers de pèlerins sur le site de retraite. Des bouches d'incendies permettent maintenant d'assurer l'intervention des sapeurs-pompiers dans les meilleures conditions en cas de sinistre.

Une mobilisation continue et constante

Depuis avril 1996, date de démarrage des activités de la SDE, le bien-être des populations a toujours été au cœur de la stratégie de l'entreprise. En effet, dès la prise de service, une Direction de la Qualité et du Contrôle Opérationnel a été mise en place pour traduire la volonté de la Direction Générale de faire du client/consommateur l'un des leviers essentiels de la performance.

Pour donner corps à cette vision, il a fallu nommer un responsable qualité pour mettre en place une démarche conforme au référentiel ISO 9001.

Cette démarche, entamée en 1999, a connu tout son sens en 2000 lors de la grande réorganisation qui divisé l'ancienne Direction de l'Exploitation (DEX) en trois structures recentrées sur les métiers. Cette réorganisation épousait parfaitement l'esprit de la norme ISO 9001 qui était en cours de modification et qui préconisait le management des processus.

Avec l'implication de la Direction Générale, des managers et de tous les collaborateurs, la SDE a obtenu la certification ISO 9001 V2000 périmètre et champ complets ce qui la plaçait ainsi parmi les premières entreprises du continent africain à obtenir ce label de Afnor Certification. Cette démarche a permis à l'entreprise d'enclencher une véritable dynamique de changement en structurant et orientant ses pratiques managériales autour du client/consommateur.

À la fin de l'année 2004, le besoin d'étoffer le système de management par l'intégration des composantes santé sécurité et environnement s'est fait sentir au niveau du management pour donner une nouvelle dynamique et fédérer les collaborateurs autour de nouveaux challenges.

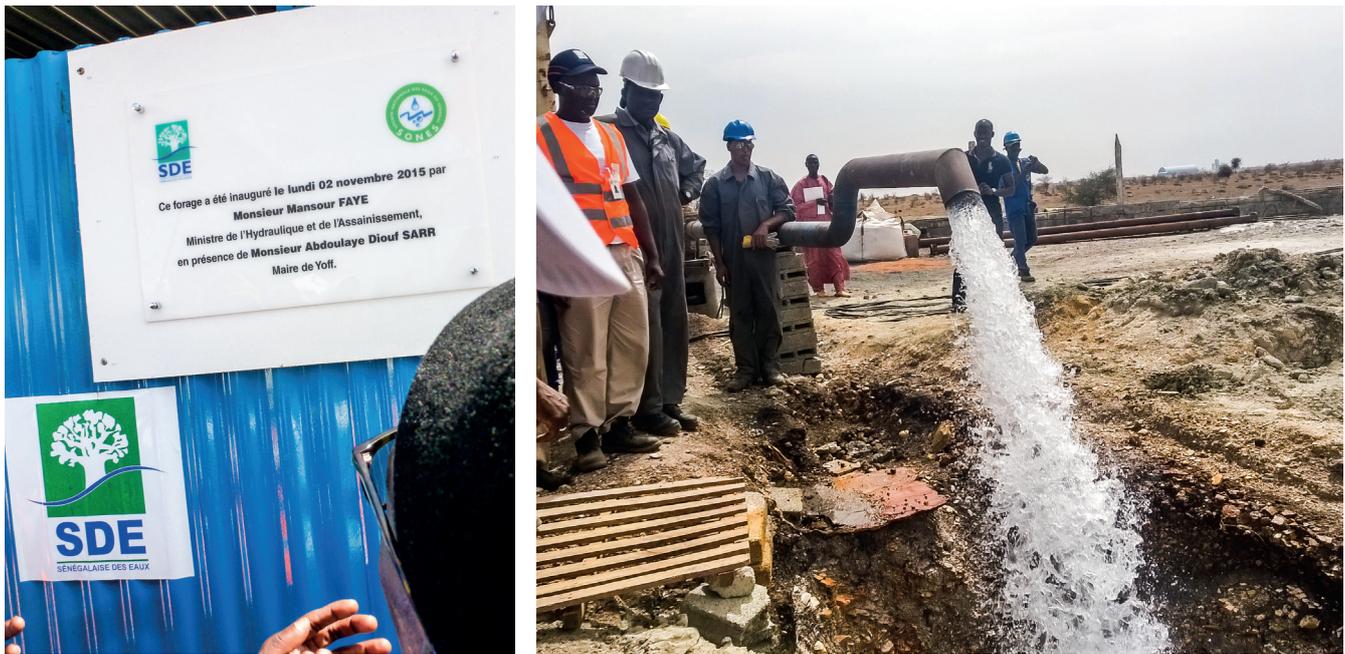
La mise en œuvre a permis d'obtenir en 2008 une certification ISO 14001 par étape niveau 2 et la 14001 complète en 2009.

Cette démarche progressive vers l'excellence s'est accompagnée dès 2006 par une première évaluation AFAQ 1000 NR qui avait mis l'accent sur la nécessité de renforcer entre autres les composantes santé sécurité et environnement et la mise en cohérence des démarches vertueuses engagées avec comme fondement la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).



Les salariés au cœur de la politique RSE





C'est donc tout à fait naturellement que la SDE a renouvelé l'expérience de l'évaluation selon le modèle AFAQ 26000 en 2012 qui lui a permis d'atteindre le niveau maturité et un renouvellement en 2015 avec le niveau le plus élevé du modèle à savoir l'exemplarité.

La robustesse du modèle a permis de fournir à la SDE les clés nécessaires pour structurer une démarche RSE véritablement intégrée dans le système de management de l'entreprise. C'est ainsi que les enjeux identifiés par la SDE sont parfaitement cohérents avec sa vision, ses missions et ses valeurs.

Le premier de ces enjeux est relatif au triptyque gouvernance-éthique-loyauté des pratiques sans lequel aucune performance durable ne peut être espérée.

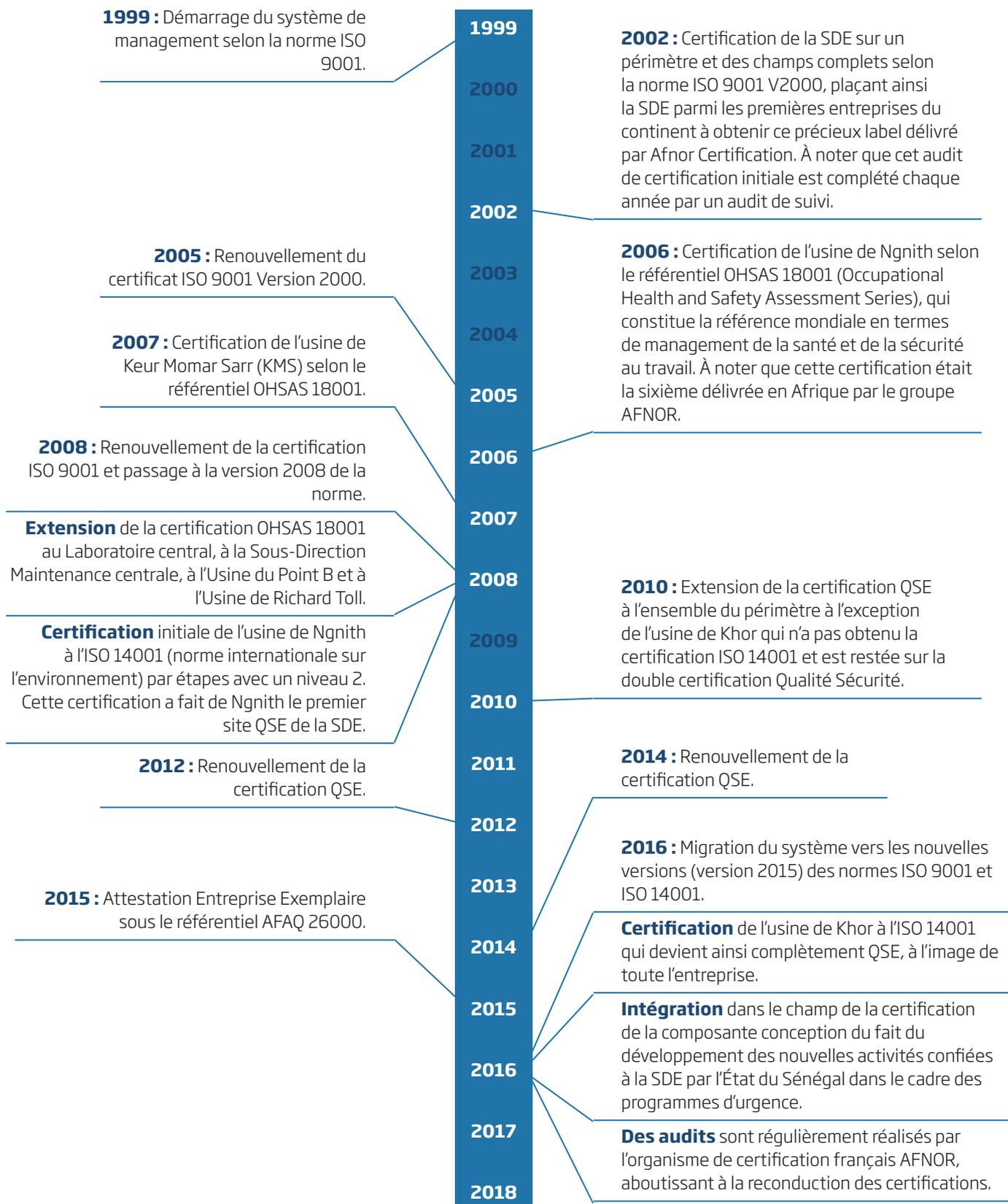
Le deuxième concerne la relation client/consommateur et les performances de l'entreprise pour simplement continuer à exister et disposer des ressources nécessaires pour assurer la survie.

Le troisième est relatif aux parties prenantes qui ont des attentes réelles qu'il convient d'intégrer dans le processus de gouvernance pour minimiser l'impact des décisions et activités de SDE sur la société.

Le quatrième concerne le capital humain qui comme le dit fort bien un penseur: « Dans la mine d'or, le bien le plus précieux c'est le mineur. »

Le cinquième, qui est l'environnement, s'intéresse à une dimension éthique car il nous interpelle sur nos comportements en termes de modes de production et de consommation et la question centrale qu'on doit se poser sur l'héritage dû aux parties prenantes muettes, à savoir les générations futures. Le dernier axe part d'un principe simple: un développement durable ne peut être envisagé sans prendre en compte les caractéristiques des territoires d'implantation. Les risques et opportunités du territoire constituent des éléments incontournables permettant d'assurer la pérennité de notre activité et c'est la raison pour laquelle la SDE s'investit pleinement en tant qu'acteur de développement.

La RSE en quelques dates clés



Les nouvelles technologies pour plus d'efficacité

Toujours à la pointe du progrès pour une meilleure gestion technique du réseau, la Sénégalaise des Eaux se modernise de manière permanente. Elle se base sur les nouvelles technologies de gestion et d'exploitation avec des applications comme : le Système d'Information Géographique (SIG), l'APP SDE mobile, l'e-agence, la sécurisation et l'évolution du logiciel de gestion clientèle Saphir, la mise en place d'un nouveau progiciel intégré de finances achats/stocks et budget, le Cockpit 2.0 (call center, interventions), la Gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO).

Ces innovations permettent de réduire les délais d'intervention, contribuent à l'efficacité des actions, l'amélioration du rendement de réseau et la qualité du service.



Une gouvernance responsable et un management performant

La gouvernance responsable de la SDE peut être synthétisée autour des trois points ci-après :

- La simplicité et la lisibilité de l'organigramme, articulée autour d'un Directeur Général, deux Directeurs Généraux Adjoints et onze Directions centrales. Ensuite viennent les Directions régionales, les Sous directions et les Services. Ce modèle organisationnel a comme principal avantage de renforcer l'efficacité du processus décisionnel.
- Le fonctionnement matriciel avec, comme logique de gouvernance, le management des processus : le modèle organisationnel des agences repose sur quatre piliers qui ont le même niveau hiérarchique, mais ont des rattachements hiérarchiques différents. Le pilotage et la régulation des activités sont assurés :
 - par le client à travers la prise en compte permanente de ses besoins et attentes,
 - à travers les Directeurs régionaux dans le cadre du management des interfaces et les Directeurs métiers (clientèle, exploitation, travaux, finance, stock, etc.),
 - à travers le déploiement d'outils structurants, la déclinaison et le suivi des objectifs, le management des processus.
- L'implication des parties prenantes, en particulier le personnel, dans la boucle décisionnelle, notamment dans le cadre des réunions ci-après : CODIR, revues d'activité, pactes de progrès, comités hygiène et sécurité, revues de processus, revues de direction, rencontres délégués du personnel, groupes projet, etc. La SDE a par ailleurs un système de management axé sur la Qualité (ISO 9001) intégrant les dimensions Sécurité (OHSAS 18001) et Environnement (ISO 14001).

Focus

Programmes d'urgence pour améliorer l'alimentation en eau potable de plusieurs quartiers de Dakar



Forte d'une expérience de plus de deux décennies, d'un professionnalisme et d'une expertise avérés dans son domaine d'activité, la SDE a vu ses missions renforcées. En plus de son rôle de producteur et de distributeur d'eau, l'entreprise a été engagée par les autorités sénégalaises pour réaliser des travaux qualifiés d'urgence pour satisfaire une demande sans cesse croissante.

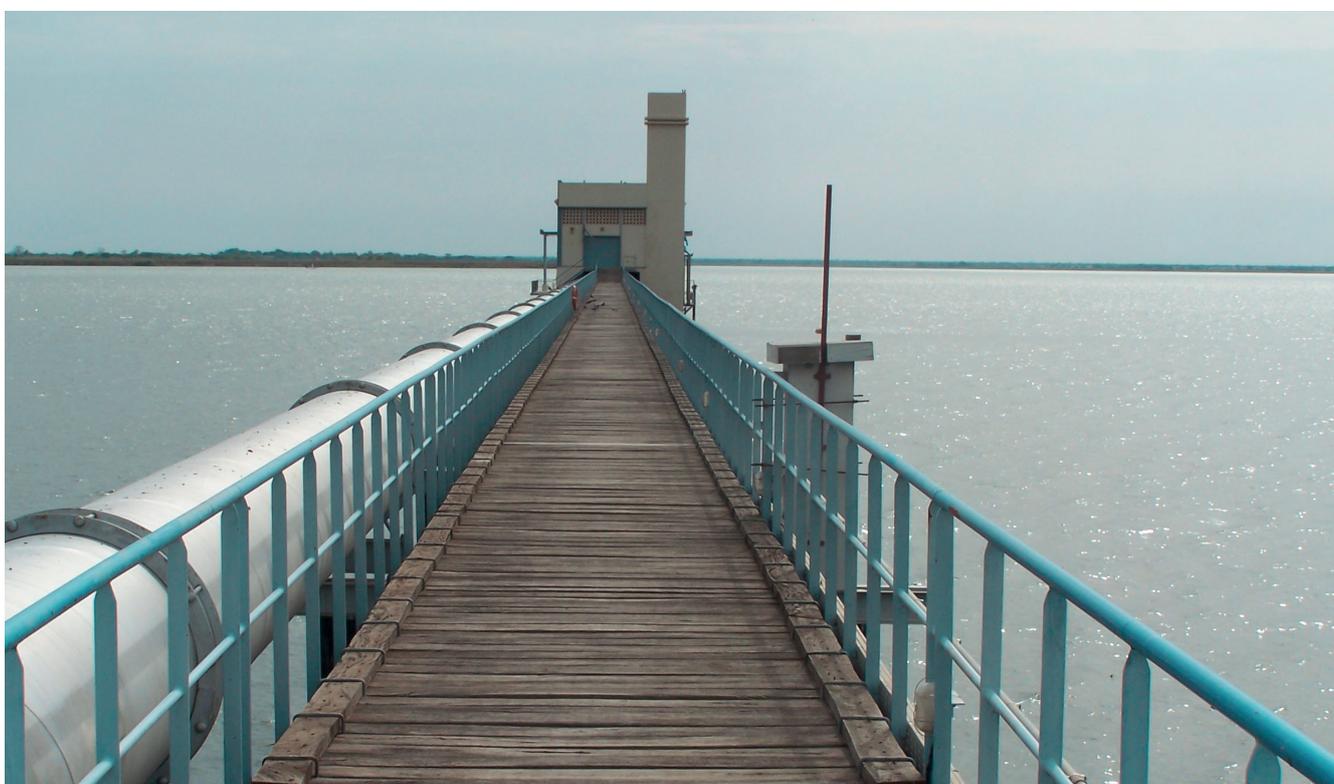
La SDE a pu ainsi réaliser sur la base d'un préfinancement trois programmes d'urgence pour l'amélioration de la desserte en eau de Dakar :

1^{er} Programme d'un montant de 7,5 milliards de FCFA en 2015, pour la réalisation de vingt-deux (22) forages pour un volume d'eau réceptionné de 73 920 m³;

2^e Programme d'un montant de 2,6 milliards de FCFA en 2016 pour la réalisation de quatre (04) forages, le renforcement et la sectorisation du réseau avec la pose de canalisation pour la gestion des flux, la pose de régulateurs de pression, de data logger et de modulos pour un volume d'eau réceptionné de 10 670 m³;

3^e Programme d'un montant de 960 millions de FCFA en 2017 pour la réalisation de trois (03) forages et le renforcement de réseau pour un volume d'eau réceptionné de 6 688 m³.

Parmi les quartiers bénéficiaires nous pouvons citer : Nord Foire, Ouest Foire, CPI, Ouakam, HLM Grand Yoff, Scat Urbam, Diamalaye 1,2,3, Cité Mixta Keur Damel les Parcelles Assainies (Unités 16, 24, 25, 26), Conachape, Rufisque, Cité Imprimerie Darourahmne Diamniadio, Zac Mbao...



Une référence africaine



Le savoir-faire de la SDE constitue une référence africaine. Le Contrat de Service signé avec la REGIDESO (Régie de Distribution d'Eau de la République Démocratique du Congo) en 2013 pour une période de trois ans à la suite d'un appel d'offres international et renouvelé en 2017 en est une belle illustration. La ville de Dakar a été récemment distinguée par la Banque mondiale pour l'efficacité de la gestion de son réseau et puis, surtout, le Sénégal a atteint l'Objectif du Millénaire pour le Développement (OMD) pour l'accès à l'eau potable et peut servir de modèle africain pour les nouveaux Objectifs de Développement Durable (ODD) pour « garantir l'accès de tous à l'eau potable et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources ». La SDE a consolidé son statut de société d'eau de référence en Afrique.

Cette expertise reconnue, pousse régulièrement des entreprises africaines à envoyer leurs agents à la SDE pour un échange de bonnes pratiques dans le domaine de l'eau.

Hors du continent, la SDE a apporté une assistance technique et commerciale à la société d'eau (National Water Company) de La Mecque (Arabie Saoudite).

L'entreprise est membre de l'Association Africaine de l'Eau (AAE), de l'International Water Association (IWA) de la Fédération Mondiale des Opérateurs Privés de Services d'Eau (AQUAFED) et du Conseil Mondial de l'Eau (WWC).

Focus

L'eau, une ressource abondante, mais sous exploitée

La gestion des ressources en eau potable constitue un élément majeur du développement socio-économique du continent. À cet égard, l'accès à l'eau potable ainsi qu'à des services d'assainissement affiche des niveaux relativement faibles en Afrique subsaharienne. Sur les 3 400 milliards de mètres cubes d'eau renouvelable par an dont il dispose, le continent n'en consomme que 5,5% pour l'ensemble de ses besoins (FAO, Aquastat 2015). Le résultat de cette situation, c'est que 319 millions d'Africains, soit environ 35% de la population, vivent sans accès à l'eau potable (OMS/Unicef).

Pourtant, le défi de l'accès à l'eau est crucial pour l'avenir de l'Afrique qui va voir sa population doubler d'ici à 2050 pour atteindre 2,4 milliards d'habitants (Unicef). Près de 60% vivent dans des villes, ce qui exige nécessairement une accélération du rythme des investissements engagés. Selon la Banque africaine de développement (BAD), les besoins en financement pour l'eau et l'assainissement en Afrique se situent entre 56 et 66 milliards de dollars par an. Face à ces défis, il convient de noter que le Sénégal est l'un des seuls pays africains à avoir atteint les Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) pour l'accès à l'eau potable.

	Part de la population ayant accès à l'eau potable (part de la population ayant accès à l'eau potable grâce à un réseau d'adduction d'eau)			Part de la population ayant accès à des équipements sanitaires améliorés		
	Total	En zone urbaine	En zone rurale	Total	En zone urbaine	En zone rurale
Afrique subsaharienne	68% (24%)	82% (46%)	43% (10%)	28%	41%	20%

Source : rapport OMS/UNICEF 2017



Contact

SDE - Sénégalaise des Eaux

www.sde.sn

Ndiaya DIOP

Directeur de la Communication et de la Coopération

Portable : +221 77 633 11 71

Bureau : +221 33 839 37 06

Email : ndiop@sde.sn

