



LA SOMAGEP S.A
CERTIFIÉE ISO 9001
VERSION 2015



**LEADER DANS LA SOUS
RÉGION DU SECTEUR DE
L'EAU**



GESTION CLIENTÈLE **SERVICES** **QUALITÉ** **PRODUCTION**

Edito :
**L'honneur
revient
à tous !**



COVID-19
**Se protéger,
c'est protéger
les autres !**

**SOCIÉTÉ MALIENNE DE GESTION
DE L'EAU POTABLE - S.A**

2021

10



Sommaire

Edito.....3

SOMAGEP - SA Certifiée ISO 9001 Version 2015.....4-5

Interview CDQSE/DP6-7

Interview ex CDG/DAI8-9

Réactions des pilotes de processus10-13

Réactions au niveau des agences commerciales14-15

Réactions des partenaires sociaux.....16

Bon à savoir 19



SOMAGEP-SA, revue trimestrielle d'informations générales
N°19

DIRECTEUR DE PUBLICATION : Dramane COULIBALY

RÉDACTEUR EN CHEF : Boubacar Idrissa MAIGA

RÉDACTEUR EN CHEF ADJOINT : Abdoul Aziz TRAORE

COORDINATEUR : Abdoul Karim KONE

ASSISTANT : Alpha Macki DIAKITE

TIRAGE : 500 exemplaires

Conception & Impression : AKIM SARL

Edito :

L'honneur revient à tous !

Le 27 Avril 2020, la Société Malienne de Gestion de l'Eau Potable (SOMAGEP-SA) à moins d'une décennie de son existence, a été certifiée ISO 9001 VERSION 2015 par l'organisme de certification de renommée mondiale, AFNOR CERTIFICATION.

Grace à la certification, outil de différenciation internationalement reconnu pour valoriser la qualité de l'entreprise, la SOMAGEP-SA a gagné en efficacité et a accru la satisfaction ainsi que la confiance de sa clientèle. Celle-ci a désormais la garantie que les processus de réalisation du produit eau sont pilotés et en amélioration continue.

L'obtention de cette certification initiale, après de durs labeurs, par la Direction Générale et l'ensemble des travailleurs, à tous les niveaux de fonctionnement de la Société, fait rayonner l'image de marque de la Société dans son environnement national et international.

Ainsi, est-il de bon à loi de saluer la volonté politique de la Direction Générale qui a engagé la Société dans une démarche d'amélioration continue à travers la mise en place d'un Système de Management Intégré QSE (Qualité, Sécurité et Environnement). Lequel est animé par la mise en œuvre d'une Lettre de Politique Qualité, Sécurité et Environnement définissant les orientations majeures en cohérence avec les axes stratégiques de la société. La tenue constante des revues de processus et de Direction prouve à suffisance la vitalité du système de management.

En outre, l'honneur revient à tous les acteurs notamment la Direction Générale, les Pilotes et Copilotes de processus, le Chef de Département QSE (cheville ouvrière de la certification), l'Assistante QSE, le Responsable Hygiène, Sécurité, Santé au Travail, le Responsable Environnement, les Responsables QSE, les Responsables Améliorations de processus, les Auditeurs internes et l'ensemble des travailleurs de la Société surtout ceux des



périmètres de Bamako et de Kati qui ont été audités par les agents certificateurs.

Ces derniers ne se sont pas privés de saluer l'engagement, la transparence et la convivialité qui ont caractérisé le déroulement de leur mission lors de la restitution des travaux de l'audit à la Direction Générale.

Après la certification des périmètres de Bamako et de Kati, la SOMAGEP-SA n'entend pas s'arrêter en si bon chemin. Elle ambitionne, d'une part, élargir son périmètre certifié aux Centres de l'Intérieurs et, d'autre part, mettre en conformité l'ensemble de ses activités aux standards internationaux, pour s'adapter aux exigences des abonnés et anticiper sur leurs besoins.

Rappelons que cette certification initiale obtenue, valable jusqu'au 26 avril 2023, est appelée à être renouvelée après d'autres exercices d'audits.

DG Dramane COULIBALY

SOMAGEP - SA Certifiée

La Société Malienne de Gestion de l'Eau Potable (SOMAGEP-SA) vient d'obtenir la certification AFAQ ISO 9001 version 2015 pour ses activités de contrôle de la Qualité, production, distribution, réalisation des travaux de maintenance et de réseaux et gestion de la clientèle sur les périmètres de Bamako et de Kati. Cette démarche couronne un travail de dix années mené en interne, durant lesquelles tous les services de la SOMAGEP-SA qui compte plus de 1500 agents, se sont mobilisés autour d'un objectif commun : améliorer l'organisation de l'entreprise pour mettre la satisfaction du client au cœur de sa stratégie. C'est ainsi que la continuité de la fourniture de l'eau potable est assurée et particulièrement lors des grands événements. La modernisation progressive des agences, la multiplication des points d'encaissement, le paiement des factures aux guichets de banque et par voie électronique, l'utilisation de technologies de pointe



ISO 9001 Version 2015

et la formation du personnel sont des actions, mises en place, qui illustrent, à suffisance, la raison d'être principale de notre société : LA SATISFACTION DU CLIENT.

L'audit de certification a été conduit par AFNOR Certification, leader français et l'un des tout premiers organismes de certification au plan mondial, reconnu pour son éthique et son expérience. Traduisant l'engagement de la SOMAGEP-SA au service de la qualité, cette certification est aussi un passeport pour un axe de développement essentiel : l'accès à de nouveaux marchés internationaux. Implantée sur Bamako et 78 autres villes de l'intérieur, la SOMAGEP-SA est l'un des leaders sous régionaux du secteur de l'Eau et membre fondateur de l'Association Africaine de l'Eau (AAE).



LE CHEF DE DEPARTEMENT QSE, ABDOULAYE KONE À PROPOS DE L'AUDIT DE LA CERTIFICATION :

« Nous avons enregistré 06 points forts , 22 points sensibles et 04 non conformités mineures »



Robinet Dji : Qu'est-ce que la certification ISO 9001/2015 ?

A. Koné : la Certification ISO 9001 constitue un socle pour optimiser le fonctionnement interne de notre entreprise, maîtriser nos activités et gagner en compétitive.

La SOMAGEP vient d'être certifiée, comment s'est déroulé le processus ?

Après la sélection de l'organisme de certification (AFAQ AFNOR), l'Audit d'Évaluation s'est déroulé selon le planning suivant. La phase de préparation, allant du 13 décembre 2019 au 12 janvier 2020, a porté sur l'envoi des documents à AFNOR (besoins planning, chronologie, articulation prise en compte de spécificité), la revue des documents (Responsable d'Audit, recevabilité du système documentaire, conformation de la faisabilité de l'audit) et la validation du plan d'audit. Quant à l'Audit sur le site SOMAGEP SA, il s'est déroulé du 13 au 17 janvier 2020.

Une réunion d'ouverture a été organisée. elle a permis, la présentation réciproque des objectifs de l'Audit, des recommandations et de la confirmation du Plan d'Audit ainsi que le champ du périmètre.

L'Audit s'est déroulé selon le plan préétabli qui enregistrerait une réunion de synthèse quotidienne. Cela pour la clarification d'ambiguïtés, des réflexions sur les actions correctives et la validation des écarts. En plus, il faut souligner la préparation de la réunion

de clôture. Ici, l'équipe d'audit, composée de 3 auditeurs, a fait la synthèse des écarts consensus sur les points forts et les points sensibles. La réunion de clôture a été consacrée à la remise des fiches d'écart et à la validation par la Direction des conclusions de l'Audit.

Quant au Rapport Provisoire, il a été mis à la disposition le 17 janvier 2020 par le responsable de l'audit après 5 jours ouverts à l'audit. Lequel a renvoyé le document, deux semaines plus tard au responsable d'audit après 5 jours ouverts avec réponses aux écarts constatés.

La finalisation du rapport d'Audit a été faite le 15 avril 2020 par le responsable de l'audit qui s'est prononcé sur la pertinence des propositions formulées et les actions correctives.

Enfin, le Rapport Final fut rendu disponible le 15 avril 2020.

L'annonce de la Certification ISO 9001 version 2015 de la SOMAGEP-SA a été faite le 28 avril 2020

Quelles ont été les résultats de l'Audit ?

Là, les améliorations du Système de Management ont été identifiées. Il s'agit essentiellement de porter une attention particulière à l'analyse des données et à la documentation des décisions d'améliorations prises.

Il convient de souligner quelques points qui montrent des pratiques perfectibles ou à renforcer dans le suivi de la mise en œuvre des actions face aux risques et opportunités.

Au finish, nous avons enregistré 06 points forts, 32 pistes de progrès, 22 points sensibles et des non-conformités mineures.

Force est de reconnaître une amélioration continue du Système de Management et sa performance qui est perfectible.

Après l'obtention du certificat, quelles sont les exigences normatives qui s'imposent à la SOMAGEP-SA ?

Une fois la certification ISO 9001 obtenue, nous ne

devrons pas réduire notre implication dans la démarche qualité. Certaines des dispositions décidées doivent encore être mises en œuvre et intégrées dans la pratique.

Ainsi, il est du ressort des pilotes de renforcer leur engagement afin de maintenir la dynamique, de motiver l'encadrement, de maintenir la mobilisation de l'ensemble de l'équipe.

Un SMQ certifié permet de traiter et de résoudre les dysfonctionnements les plus évidents. Pour autant, il arrive que certains problèmes de fond, d'une certaine complexité, demeurent. Par ailleurs, l'en-

treprise évolue et doit adapter l'organisation et son système de management.

Après la certification ISO 9001, notre documentation qualité doit être orientée « utilisateur », aussi simple et facile d'accès que possible, attractive. Il faut ainsi identifier les activités qui nécessitent d'être documentées et faire participer le personnel concerné à leur formalisation documentaire.

Il nous faut intégrer le système qualité au quotidien de l'entreprise pour maintenir la dynamique et permettre d'améliorer la qualité et de la compétitivité de la SOMAGEP SA.

DIRECTEUR DE LA PRODUCTION, SALIYA KONE :

«La SOMAGEP-SA mérite le Certificat ISO 9001 V2015»

Le Certificat n'est pas une fin en soi. Avec le certificat ISO, il n'est pas dit que les dysfonctionnements ou les anomalies vont disparaître ou ne réapparaîtront pas. Il permet d'obtenir la confiance des clients et des acteurs contribuant à l'obtention d'un produit (eau pour la SOMAGEP-SA) et de services (gestion clientèle) conformes. L'obtention du présent Certificat prouve à suffisance que la SOMAGEP-SA a fait des efforts et est dans une bonne dynamique pour, primo, accroître la satisfaction de ses clients en prenant en compte leurs exigences (traitement des demandes et des réclamations des clients, communication avec les clients).

Secundo, il s'agit d'améliorer son image de marque auprès des fournisseurs ou prestataires, des partenaire (SOMAGEP-SA et CREE) et État.

Tierso, il porte sur la maîtrise des risques ou opportunités au niveau des processus ou activités (examen des processus et activités à travers les revues périodiques, existence des projets de renforcement, etc.).

Tout ce que nous faisons quotidiennement pour maintenir la continuité de service de qualité démontre que la SOMAGEP-SA est orientée vers la satisfaction clientèle.

Aussi, je suis convaincu que cette dynamique d'amélioration de la satisfaction des clients atteindra une maturité avec les audits de suivi 1 et 2, respectivement en 2021 et 2022. La levée des écarts issus des audits de suivi est un gage pour la conservation du Certificat et son renouvellement en 2024.



CONSEILLER DU DIRECTEUR GÉNÉRAL, / ABDRAHAMANE DEMBELE (2018-2020) :

« La SOMAGEP-SA prouve son expertise avec l'obtention de la certification ISO 9001 »



Robinet Dji : Quelle est la valeur d'une certification au sein d'une entreprise comme la nôtre ?

A. Dembelé : La Certification est une procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées.

La norme ISO 9001 est une norme internationale de management de la qualité, utilisable par tous les organismes quels que soient sa taille et son secteur

d'activité. Elle fait partie de la série des normes ISO 9000. Elle a été créée en 1987 et est régulièrement révisée depuis. ISO 9001:2015 aide à s'assurer que les clients obtiennent des produits et services uniformes et de bonne qualité, avec, en retour, de belles retombées commerciales.

Obtenir la certification ISO 9001 version 2015, c'est comme bâtir une fondation solide pour une maison.

Qu'est-ce que la SOMAGEP-SA gagne dans l'obtention de la certification ?

La certification ISO 9001 va favoriser l'adoption de pratiques exemplaires. Elle va permettre à la SOMAGEP-SA d'appliquer en son sein des pratiques exemplaires reconnues à l'échelle internationale.

Le premier atout de la certification liée à la qualité est sans conteste le bénéfice en termes d'image que dégage l'entreprise, aussi bien auprès des consommateurs que des partenaires.

La certification va permettre à la SOMAGEP-SA d'améliorer sa productivité car le respect des normes nous oblige à définir clairement nos processus opérationnels, les documenter et en faire le suivi. Elle nous oblige également à fixer des objectifs pour toute l'entreprise et mesurer nos progrès. Ce travail est essentiel pour construire une entreprise productive et efficace.

L'utilisation de la norme ISO 9001 contribue à la satisfaction des clients et autres parties intéressées en améliorant la gestion des plaintes, le contrôle quali-

té et le suivi de la satisfaction de la clientèle.

La certification de la SOMAGEP-SA a un avantage économique considérable. En effets, l'utilisation de la norme ISO 9001 amène une entreprise à identifier, évaluer et maîtriser ses risques d'une part, d'autre part, de détecter ses dysfonctionnements, ses Non-conformités, de les corriger afin de réduire le coût de non qualité.

Enfin la certification Qualité de la SOMAGEP-SA va favoriser l'engagement de chacun et de tous. Une entreprise certifiée ISO 9001 affiche de meilleurs résultats sur le plan de la satisfaction au travail, du roulement du personnel, de l'absentéisme, de la motivation des employés et de la communication entre la Direction Générale et les autres employés. Le processus de certification amène la Direction Générale et les employés à collaborer plus étroitement et à utiliser des processus uniformes en vue d'atteindre des objectifs communs.

En tant que membre de l'AAE, quel peut être l'impact de l'acquisition de la certification ?

Membre de l'Association Africaine de l'Eau (AAE) et de l'Association Internationale de l'Eau (IWA), la SOMAGEP-SA prouve son expertise avec l'obtention de la certification ISO 9001. Ce qui va certainement pousser d'autres sociétés d'eau de l'AAE à envoyer leurs agents pour un échange de bonnes pratiques dans le domaine de l'eau. La SOMAGEP-SA en tant que membre du Comité de Direction de l'AAE pour-

rait également partager sa gouvernance responsable et son management performant avec les autres sociétés d'eau et d'assainissement.

Quel est le lobbying que la SOMAGEP-SA fait avec son Certificat pour atteindre davantage les partenaires ?

On peut ne pas être certifié et avoir une bonne performance de l'entreprise. Mais idéalement, il faut être certifié pour avoir un mode de management reconnu sur le plan international et aussi accroître la performance par la satisfaction du client et autres parties intéressées. La certification de la SOMAGEP, lui permettra, sans nul doute, de montrer aux yeux des partenaires techniques et financiers et de l'Etat malien, actionnaire unique, qu'elle est digne de confiance car travaillant permanemment dans une dynamique d'amélioration continue de ses performances.

L'approche par les risques, présente dans la certification ISO 9001, contribue à la prise de conscience des menaces auxquelles notre organisation est exposée. C'est une opportunité pour se préparer aux mouvements de notre écosystème et améliorer la maîtrise de nos activités. Outil de prévention, elle permet d'anticiper les effets de ces risques et d'améliorer vos performances. Toutes ces prouesses créent un climat de confiance et de bon partenariat et nous ouvrent d'autres opportunités.

CHEF DEPARTEMENT AUDIT INTERNE, AMADOU COULIBALY : « Nous devons également faire évoluer ou refondre notre système organisationnel pour faire face aux défis de la certification »

Robinet Dji : Quelles sont vos impressions après la certification de la SOMAGEP-SA ?

A. Coulibaly : Mes impressions sont bonnes dans l'ensemble. Il faut rappeler qu'elle n'est pas une fin en soi.

Nous devons réfléchir, cultiver et agir Qualité à tous les niveaux (du coursier au DG).

La gestion de l'après certification n'est pas facile.

Quelle est la conduite à tenir désormais pour maintenir cet acquis ?

L'obtention de la certification entraîne d'autres challenge qu'il faut relever.

Il faut pérenniser la certification tout en l'intégrant dans une démarche d'évolution continue. Nous devons également faire évoluer ou refondre notre système organisationnel pour faire face aux défis de la certification.

Les actions de sensibilisation et d'appropriation de la qualité doivent être intensifiées et des analyses comparatives avec les sociétés sœurs doivent être périodiquement menées.

L'après certification n'est pas facile à gérer. L'engagement de la Direction Générale et l'implication du personnel sont des facteurs importants pour assurer le maintien de la certification.

Avez-vous autre chose à ajouter ?

Nous ne devons pas accepter qu'on nous appelle « Eléphant » et après qu'on nous renomme « fourmi ».



QUAND LES PILOTES SE PRONONCENT SUR LE RÔLE QU'ILS ONT JOUÉ

DIRECTEUR DES ETUDES ET TRAVAUX, IBRAHIM OUOLOGUEM

« Considérer le certificat comme un «état d'esprit et un comportement» et non...»



Ma contribution a consisté à impulser une dynamique au processus C4, suivant le référentiel ISO 9000/2015.

Il s'agit d'améliorer la culture organisationnelle en veillant :

- à l'évaluation régulière du niveau de performance du processus, par l'instauration et la tenue régulière de réunions périodiques;
- au traitement de tous les écarts issus des audits préparatoire à la certification;
- en élaborant et en mettant en œuvre des Plans d'actions et maîtrise des risques pour soutenir les objectifs de satisfaction clientèle.

Le conseil majeur que je donnerai à mes collègues est :

- à ce que tous les documents internes (PO, IT, Fiche Processus) et externes supportant les activités d'études et Travaux Neufs, inhérentes au processus C4, soient disponibles et appréhendés par tous;
- à une adéquation entre les missions et les ressources, en faisant signer à chaque agent de la Direction des objectifs clairs, sur ceux qui est attendu de lui pour la satisfaction de notre clientèle et prendre en compte les attentes des parties prenantes;
- de considérer le certificat ISO 9000/2015, comme un arbre qui a régulièrement besoin d'être entretenu et arrosé pour son développement, au risque de périr;
- considérer que les efforts et actions développés pour l'obtention du certificat, doivent demeurer dans le quotidien avec la même intensité;
- de considérer le Certificat comme un «état d'esprit et un comportement», et non comme un papier décorant les murs de nos bureaux.

DIRECTEUR DU BUDGET ET CONTRÔLE DE GESTION, MASSIRÉ KONE :

« Ne ménager aucun effort pour le maintien de la certification »

Notre contribution s'est traduite par l'engagement et la productivité des agents pour l'atteinte des objectifs assignés, le respect des procédures et des instructions de travail et le traitement efficace et efficient des demandes.

S'agissant de nos conseils, il faut noter :

- S'inscrire définitivement dans la démarche qualité qui n'est pas une contrainte mais un outil professionnel d'organisation de gestion pour de meilleurs résultats sur le plan de la satisfaction au travail, du roulement du personnel, de l'absentéisme, de la motivation du personnel et de la communication entre les Responsables et les employés.

- Ne ménager aucun effort pour le maintien de la certification pour une satisfaction des clients par l'amélioration de la gestion des plaintes, du contrôle de la qualité et du suivi de la satisfaction de la clientèle.



DRH-MG, ABDOUL AZIZ TRAORE (2016-2021)

« Que Chacun s'inscrive dans une dynamique d'amélioration continue »

Au rang de la contribution du processus S1 (Ressources Humaines), on peut noter entre autres, un suivi rigoureux de nos plans d'actions, la mise en place d'organisation efficace pouvant



contribuer à faciliter les interactions entre les services, la création des postes de Responsable RH dans toutes les Directions afin d'améliorer la satisfaction du personnel au regard de ses attentes, l'élaboration du bilan social de l'entreprise (un document regroupant l'ensemble des données chiffrées permettant d'avoir une vision globale de l'entreprise sur une période de 3 ans), l'élaboration et la diffusion du code d'éthique et de déontologie, la mise en place d'un plan de classement des dossiers du personnel, la démarche d'élaboration du référentiel des compétences et la cartographie des métiers, le déploiement du processus de l'évaluation du personnel. C'est dire que le Client interne (le personnel) est placé au cœur de notre processus, un des principes fondamentaux de la norme.

Enfin, nous conseillons à Chacun de s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue et d'intégrer la démarche qualité dans nos activités de tous les jours et l'appréhender comme un support d'aide à la gestion, suivre les plans d'actions, les tableaux de bord, améliorer l'analyse des résultats et mettre en œuvre des mesures de correction des non-conformités.

DIRECTEUR SYSTÈME D'INFORMATIONS, FODE KAMATE

« S'inscrire définitivement dans la démarche qualité qui n'est pas une contrainte mais un outil professionnel d'organisation de gestion et de mesure de nos activités »

Nous y avons contribué par les actions suivantes :

- l'atteinte des objectifs assignés, le respect des procédures et des instructions de travail ;
- le traitement efficace et efficient des demandes de travail et des incidents soumis ;
- l'optimisation du système d'information et la mise à disposition d'outils de travail innovants. Nous devons nous s'inscrire définitivement dans la démarche qualité qui n'est pas une contrainte mais un outil professionnel d'organisation de gestion et de mesure de nos activités. Nous ne devons ménager aucun effort pour le maintien de la certification qui nous pousse à une amélioration continue pour une satisfaction pleine et entière de notre clientèle.



DIRECTEUR DE LA MAINTENANCE ÉLECTROMÉCANIQUE SALIKENE DIALLO

« Evaluer et améliorer les résultats obtenus Œuvrer pour maintenir le certificat »



Nous avons travaillé à :

- élaborer et à mettre à jour tous les supports de la PO30;
- planifier et organiser les réunions d'activités;
- traiter les écarts d'audit et les plans d'actions;
- contribuer à la préparation et à l'animation des revues et à être audités et de suivre les recommandations. En termes de conseils, nous proposons :
- d'animer les activités du processus;
- de veiller sur les indicateurs de suivre;
- d'évaluer et améliorer les résultats obtenus;
- d'œuvrer pour maintenir le certificat etc.

Quand les pilotes se prononcent

DIRECTEUR DE LA DISTRIBUTION : IBRAHIM GUINDO

« Engageons nous tous pour maintenir la certification »

Notre contribution dans l'obtention de la certification ISO 9001/V2015 a porté sur la mise en œuvre des recommandations de l'audit SPI, nous permettant ainsi d'éviter la survenue d'écarts ou de non-conformité lors de l'audit.

Par ailleurs, l'élaboration et le suivi de la mise en œuvre du planning des réunions de Direction et des revues DD a contribué dans l'acquisition de la certification ISO 9001/V2015.

La disponibilité d'un tableau de bord à jour en lien avec les objectifs assignés à la DD adjoint d'analyses fines des résultats obtenus a contribué à l'obtention du certificat.

La disponibilité des plannings d'activités, de plan d'actions et leur suivi, la perception du niveau de satisfaction des clients à chaud et à froid dans la prise en charge des réclamations diverses tout en respectant les différentes procédures et instructions

de travail en vigueur.

L'adhésion de l'ensemble des collaborateurs a permis à la DD de contribuer dans l'o

Mon conseil est de demander encore, l'engagement de tous pour maintenir la certification. Ceci passe par la prise en charge et le traitement de toutes recommandations formulées lors de l'audit, soutenue par un plan d'actions bien suivi par chaque collaborateur.



DCC, ABDOUL KARIM AROUGAYA (2014-2021) :

« La mise en place d'actions correctives, en rapport avec les résultats obtenus »



La contribution du processus C3, Gestion Clientèle à l'acquisition de la certification ISO 9001/2015 a été :

- le résultat satisfaisant dans la détermination (prise en compte des attentes clients) et l'atteinte

des objectifs en rapport avec la lettre de politique qualité de l'entreprise;

- le constat de l'amélioration continue dans le traitement et l'atteinte des objectifs;

- le suivi des procédures et instructions dans la conduite de l'activité gestion clientèle;

- le pilotage par le suivi permanent des indicateurs de performance liés aux objectifs.

La mise en place d'actions correctives, en rapport avec les résultats obtenus. Ce qu'il faut retenir comme conseils :

- la mise en œuvre efficace des recommandations issues de l'audit de certification, en vue de passer sans difficultés l'audit de suivi, et maintenir la certification,

- être engagé résolument dans le processus Qualité Sécurité Environnement (QSE).

DAS, ISMAILA MAIGA (2016-2021)

« Le maintien de la Certification nous engage tous »

La contribution du processus S2 à l'acquisition de la certification ISO 9001/2015 à consister à :

- la détermination des objectifs clairs et précis avec les indicateurs associés dans le but de satisfaire les besoins en achats des différents processus, en ayant le meilleur rapport qualité prix et de préserver les actifs de l'Entreprise;

- l'examen et l'analyse des résultats et les tendances en rapport avec les objectifs ;

- la mise en place d'un Plan de maîtrise des risques et des opportunités structurels ; la mise en œuvre du Plan d'actions pour l'atteinte des objectifs assignés au Processus S2 ;

- au suivi et au traitement des Non conformités et des Actions correctives.

Le maintien de la Certification nous engage, tous les processus, à plus de persévérance dans le suivi des indicateurs, à la mise en œuvre diligente des plans d'actions pour l'atteinte de nos objectifs stratégiques et opérationnels et au traitement des écarts (correction des non conformités mineures et majeures de leur processus) afin de mieux préparer « l'audit de suivi 01 »



Payons nos factures d'eau par les moyens mobiles !

STOP CORONAVIRUS COVID-19

Orange Money
#144# option 3 puis 2

MOBI CASH
#166# option 6 puis 4

Pour toute réclamation nous contacter sur :
somagep@somagep.ml

REACTIONS AU NIVEAU DES AGENCES COMMERCIALES

CHEF D'AGENCE DE DJÉLIBOUGOU, MME KONARÉ KADIATOU MALINKE (2014-2021)

« **La SOMAGEP-SA sera reconnue pour son professionnalisme, comme une société de référence sur l'échiquier international** »



La SOMAGEP-SA vient d'être certifiée ISO 9001 version 2015, en tant que vitrine de la société, cela me procure une immense joie et une grande fierté d'appartenir à cette Société, qui n'a ménagé aucun effort pour le bien-être des populations maliennes en matière d'accès à l'eau potable.

La SOMAGEP-SA sera reconnue pour son professionnalisme, comme une société de référence sur l'échiquier international, chose qui apportera pas mal d'opportunités pour son développement (confiance des bailleurs de fond, satisfaction du client, amélioration du chiffre d'affaires, développement du pays, enga-

gement des collaborateurs... etc.)

Le rehaussement du niveau de la satisfaction clientèle relève d'un bon travail collégial de toutes les interfaces impliquées dans le processus commercial.

En ce qui concerne l'Agence de Djélibougou, nous allons nous atteler à la tâche en rendant efficace et efficiente nos processus de travail.

Nous allons mettre un plan de travail avec des objectifs bien définis et mesurables pour nous perfectionner davantage et répondre favorablement aux exigences des clients.

En conclusion, nos agents doivent être professionnels du début à la fin de tous les processus de la clientèle.

Pour être en phase avec les recommandations de la certification, un plan d'actions a déjà été élaboré de concert avec la DCC et qui sera suivi pour le traitement des écarts de l'audit de certification. Un plan de suivi des problèmes sera mis en place pour apporter des pistes d'amélioration continue et constante.

La satisfaction du client sera notre priorité par une bonne communication et une optimisation de nos processus internes.

CHEF DE CENTRE KATI, MME DIA RAMATOULAYE KOITE (2014-2021) : « **Satisfaite et fière** »

Satisfaite et fière. Mais cela n'est pas surprenant vu que la Direction Générale a toujours mis la qualité au premier plan surtout en ce qui concerne la clientèle. Cette certification n'est que le résultat du travail d'équipe abattu par chacun de nous à travers la politique qualité établie par la Direction Générale.

Il ne s'agit pas d'avoir la certification, mais il faut pouvoir la garder. Pour cela, nous devons aller vers une démarche d'amélioration continue en

effectuant des contrôles quotidiens et faire un suivi régulier des recommandations pour la levée des écarts. Chaque responsable devra se mettre dans la peau d'un auditeur, faire des contrôles à son niveau et un suivi des activités.



CHEF D'AGENCE DE HAMDALLAYE ACI 2000, ABDOUL MOUMINE DIALLO (2014-2021)

« **Ce certificat est le résultat des efforts fournis pour offrir un service de qualité à nos clients** »

Après tant d'années de travail et de conviction de tout ce que nous faisons face à une clientèle très difficile, nous ne pouvons avoir que des sentiments de joie. Ce certificat est le résultat des efforts fournis pour offrir un service de qualité à nos clients toujours dans le respect de nos engagements. Aussi, il nous engage à aller vers de l'avant donc nous ne pouvons que nous féliciter et remercier tous nos collaborateurs pour leurs déterminations.

La satisfaction clientèle est un indicateur clé de la DCC donc des agences. Elle porte sur le résultat et l'amélioration continue des indicateurs. Une enquête de satisfaction clientèle a été faite sanctionnée par un rapport mis à la disposition de nos services et dont la mise en œuvre de ses recommandations nous permet de rehausser d'avantage le niveau de la satisfaction clientèle.



Pour être en phase avec les recommandations de la certification, nous avons d'abord partagé les écarts constatés avec tous nos collaborateurs. Ensuite, nous avons mis en place un tableau de suivi des indicateurs et un plan d'actions comme recommandé par l'auditeur. Enfin nous partageons à la fin de chaque mois les informations avec notre hiérarchie.

CHEF D'AGENCE DE BACO DJICORONI ACI, MME MARIAM DIABATÉ (2012-2021)

« **Pouvoir répondre à leurs demandes dans de bref délai** »

A la SOMAGEP-SA, on vise plus loin. Cette consécration est le fruit d'un travail de titan. Il suffit de voir la pratique de RADIO-RELEVÉ pour s'en rendre compte.

Au regard des projets, on espère aller au-delà de l'attente de cette Certification.

Aujourd'hui, il faut qu'on soit plus proche de notre clientèle à travers la communication afin qu'elle sache que notre but c'est la desserte en eau potable pour tous. Nous devons travailler à pouvoir répondre à leurs demandes dans de bref délai. En gros, il s'agit pour nous de réduire la longue chaîne de traitement au niveau des agences.

En outre, nous devons nous mobiliser pour assurer la satisfaction de nos clients. Nous devons travailler davantage à suivre les consommations des clients pour déclarer les éventuelles fuites, promouvoir le recouvrement et les branchements.



REACTIONS DES PARTENAIRES SOCIAUX

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DU SYLISO DABA DIALLO

« Mon souhait était de voir toute la SOMAGEP-SA certifiée »

Un sentiment de fierté en tant qu'agent de la SOMAGEP-SA. Un certificat qui donne une autre bonne image de la SOMAGEP-SA à l'intérieur comme à l'extérieur du pays. Ça prouve à suffisance que le personnel est engagé à tous les niveaux pour aider la Direction Générale à réussir la mission qu'on lui a confiée.

Je félicite l'ensemble des travailleurs de la SOMAGEP-SA, à commencer par le DG qui nous représente tous, sans oublier le Département de la Qualité et le Manager du processus de certification M. Abdrahamane DEMBELE qui ont fait un travail remarquable tout au long de la mission. Mes salutations vont à l'endroit du PCA qui a beaucoup contribué en accompagnant la SOMAGEP-SA pour l'obtention de cette certification.

En tant que représentant du personnel, mon souhait était de voir toute la SOMAGEP-SA



certifiée. Cependant, la Direction Générale nous a rassurés que le processus s'étalera sur les autres Centres dans les jours à venir. Nous encourageons la Direction Générale à aller dans ce sens afin que les Centres de l'Intérieur puissent obtenir leur certification.

MME YARO COUMBA TOURE, RC/REPRÉSENTANTE SYNDICALE

« La satisfaction clientèle n'est pas du tout de l'eau à boire »



J'ai un sentiment de fierté car c'est une gratification qui n'est pas décernée à tout le monde. Toute la SOMAGEP-SA doit en être fière.

En ayant ce certificat, je pense qu'on vient de nous lancer un défi. Par conséquent, on doit encore serrer la ceinture et doubler d'effort pour vraiment le mériter et le garder car la satisfaction clientèle n'est pas du tout de l'eau à boire.

Les dispositions que l'agence doit prendre à mon humble avis, c'est de se conformer aux exigences de la certification plus précisément sur la bonne gestion clientèle.

REACTIONS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

PRÉSIDENTE DE L'ASCOMA, MME COULIBALY SALIMATA DIARRA,

« Les factures viennent à temps »

Il y a eu une amélioration de la gestion clientèle, les factures viennent à temps et les paiements sont effectués plus rapidement dans les agences et l'accueil est mieux organisé. Avec la multiplication des agences, il y a moins de perte de temps.

De façon générale, l'image reste mitigée, car les coupures d'eau demeurent dans les zones concédées. Kabala n'a pas atteint encore sa vitesse de croisière.



PRÉSIDENT DE REDECOMA, BADOU SAMOUNOU

« J'apprécie les efforts fournis par la SOMAGEP-SA ».



Mes impressions sont bonnes. Car, pour être certifié ISO, il faut avoir rempli beaucoup de critères auxquels la SOMAGEP-SA a donné satisfaction. Toutes nos félicitations. Il s'agit à présent de le mériter en y restant.

J'apprécie les efforts fournis par la Société, en lui demandant de mieux faire, former les employés à tous les niveaux surtout l'accueil, la distribution des factures.

PRÉSIDENT DU RESEAU DES JOURNALISTES POUR L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT (RJEP), YOUNA KONATE

« La certification de la SOMAGEP-SA est tout à son honneur ».

En ma qualité de Président du RJEP, la certification de la SOMAGEP-SA est tout à son honneur au-delà des clichés et au regard des moyens déployés. La Société est à encourager, évidemment que des efforts restent à fournir pour davantage de satisfaction.

Il est vrai que l'image de la Société est assez galvaudée. Pour moi, cela est dû à la sensibilité de la matière traitée. En effet, l'eau étant une denrée essentielle de la vie des populations, sa gestion est cruciale et fait l'objet de grande

considération de l'ensemble des populations. Il est donc bon que les services de communication de la SOMAGEP-SA continuent à fournir des efforts pour améliorer le regard des populations sur l'entreprise.



AUDIT DE SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION

L'auditeur salut le progrès réalisé

Du 8 au 11 mars 2021, le premier audit de surveillance, après l'obtention de la Certification Iso 9001 version 2015, s'est déroulé à la SOMAGEP-SA. L'auditeur accrédité par AFAQ/AFNOR, Modou THIAM, a passé en revue les points sensibles, les pistes de progrès, les non conformités et les points forts identifiés lors de l'Audit de Certification qui s'est déroulé du 13 au 17 janvier 2020. L'objectif de cet audit de surveillance du Système de Management de la Qualité de la SOMAGEP-SA vise à statuer sur le maintien ou non du certificat ISO 9001 versions 2015. Après sa mission conduite au niveau de la Direction de la Production (les stations compactes de Magnambougou, de Bacodjicoroni et les forages de Sébénicoro à Kati), de la Direction Commerciale et Clientèle (les agences Commerciales de Djélibougou et Bacodjicoroni), l'auditeur a présenté les résultats de son travail, le jeudi 11 mars 2021, au cours d'une cérémonie. Laquelle a réuni les membres du CODIR avec en tête le Directeur Général, Dramane Coulibaly, les responsables des structures auditées et les acteurs des pro-

cessus qualités de la SOMAGEP-SA. Dans son exposé, M. Thiam a soutenu que la SOMAGEP-SA a enregistré une dizaine de points forts contre une vingtaine de pistes de progrès. Quant aux points sensibles, il ne reste que deux à corriger sur 22 observés lors de l'Audit de Certification. Concernant les non conformités, l'audit n'a pu déceler qu'un seul. L'auditeur Thiam a salué le progrès réalisé par la SOMAGEP-SA dans l'amélioration de son système de management qualité. Ainsi, a-t-il déclaré : « Il y a eu un grand pas par rapport à l'année dernière. Le système a beaucoup bougé. Les choses qui n'étaient pas claires les sont aujourd'hui. En terme de recommandations, il faut faire un plan d'actions pour corriger les écarts signalés ». A rappeler que le Directeur Général, Dramane Coulibaly, n'a pas manqué de remercier l'auditeur et ses collègues de la SOMAGEP-SA pour les efforts qu'ils ont fourni pour l'obtention de ces résultats. « Mes félicitations vont particulièrement au Chef de Département Qualité Sécurité Environnement, Abdoulaye Koné, non moins, chef de fil du processus » a-t-il conclu.

AUDIT DE SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION ISO 9001 V 2015 DE LA SOMAGEP-SA

AFAQ/AFNOR maintient la validité du certificat

afnor
AFNOR AFRIQUE
AFRIQUE DE L'OUEST

SOMAGEP-SA
BP E 708 - BAMAKO - MALI
A l'attention de Monsieur KONE ABDOULAYE

Informations particulières
Nous vous remercions que l'audit de SURV 2 est prévu pour le 17/04/2022

Informations particulières
Nous vous remercions que l'audit de SURV 2 est prévu pour le 17/04/2022

COIN DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

CHAPITRE II : ORGANISATION TECHNIQUE DU TRAVAIL

Article 3 : Durée des horaires de travail

Le personnel doit se conformer aux horaires de travail applicables dans l'entreprise, à l'exception des salariés ayant des horaires particuliers (cas des Conducteurs d'usine, Equipes de Conduite, de dépannage réseau et Secrétaires techniques).

Des horaires différents peuvent être appliqués en cas de nécessités ponctuelles.

Il s'ensuit que le personnel doit se trouver à poste, en tenue de travail, à l'heure fixée pour le début de chaque séance de travail. De même, nul ne peut quitter son poste de travail avant l'heure marquant la fin de cette séance de travail sans autorisation de ses supérieurs hiérarchiques.

Le respect des horaires de l'entreprise est obligatoire pour tout le personnel. Le non-respect peut entraîner des sanctions.

Article 4 : Retards et absences

Tout agent doit pointer dans le Registre de présence à l'entrée et à la sortie.

Tout retard doit être signalé et justifié auprès du Responsable hiérarchique. Aucun salarié ne peut s'absenter de son poste de travail sans motif valable ni quitter l'établissement sans autorisation préalable.

Toute absence prévisible doit être préalablement autorisée, après accord du Responsable hiérarchique de l'agent sur la base de la fiche d'autorisation d'absence validée par les deux parties.

A défaut de motif valable, les retards et absences constituent des fautes qui peuvent être sanctionnées.

COVID -19 ET TRAVAIL

Comment l'employeur peut-il protéger les travailleurs et le lieu de travail?

De manière générale, l'employeur a le devoir de garantir la sécurité et la santé de ses employés et des autres personnes présentes sur le lieu de travail. Cela consiste à offrir et à conserver un environnement de travail sans risque pour la sécurité et la santé et des installations permettant aux travailleurs d'effectuer leur travail, dans la mesure du raisonnable. La plupart des législations nationales relatives à la santé et à la sécurité au travail contiennent des dispositions de ce type. La COVID-19 est la maladie infectieuse causée par le dernier coronavirus découvert. Que doit faire l'employeur pour protéger la sécurité et la santé de ses employés et du lieu de travail face à la pandémie de la COVID-19? Ce chapitre présente une série de questions et de réponses pour aider les employeurs à comprendre les risques, à les gérer et à les atténuer pour protéger leurs employés et leur lieu de travail.

1.1 Comment la COVID-19 se propage-t-elle?

Selon l'OMS, quand une personne contaminée par la COVID-19 tousse ou éternue, elle projette des gouttelettes contenant le virus. La plupart de ces gouttelettes tombent sur les surfaces et les objets à proximité – comme les bureaux, les tables ou les téléphones. Les travailleurs peuvent attraper le virus en touchant des surfaces ou des objets contaminés – puis en touchant leurs yeux, leur nez ou leur bouche. S'ils se trouvent à moins d'1 mètre d'une personne atteinte de la COVID-19, ils peuvent l'attraper en inhalant les gouttelettes contenues dans l'air. En d'autres termes, la COVID-19 se propage de la même manière que la grippe.

1.2 Quels sont les symptômes de la COVID-19?

Selon l'OMS, les symptômes les plus courants de la COVID-19 sont la fièvre, la fatigue et la toux sèche. Certaines personnes peuvent avoir des maux et des douleurs, une congestion nasale ou un écoulement nasal, des maux de gorge ou de la diarrhée. Ces symptômes sont généralement bénins et apparaissent progressivement. Certaines personnes sont infectées mais ne développent aucun symptôme et ne se sentent pas mal. La plupart des personnes contaminées par la COVID-19 éprouvent des symptômes légers et guérissent. Cependant, d'autres développent une maladie plus grave et peuvent avoir besoin de soins hospitaliers. Le risque de symptômes sévères augmente avec l'âge, chez les personnes dont le système immunitaire est affaibli et chez les personnes ayant des problèmes de santé préexistants comme le diabète, des maladies cardiaques ou pulmonaires.

1.3 L'employeur doit-il fournir des informations à ses employés?

Les travailleurs peuvent s'inquiéter au sujet de la pandémie de la COVID-19 et se poser des questions sur les risques sanitaires et la modification de leurs modalités de travail ou de leur situation d'emploi. Pour garantir un flux constant et régulier d'informations partout sur le lieu de travail et prévenir le désordre, les rumeurs et la désinformation, l'employeur doit régulièrement communiquer les informations pertinentes à ses employés, en désignant si possible un membre du personnel ou un coordinateur à cet effet.