



# Rapport RSE 2021

**L'Excellence pour le Sénégal,  
une Référence pour l'Afrique**





## **Société de droit sénégalais**

Assurer à Tous l'accès à une eau de qualité et en quantité suffisante

# Sommaire

I.	Edito	5
II.	Presentation de SEN'EAU	6
III.	Gouvernance	14
IV.	Capital humain et conditions de travail	24
V.	Dialogue avec les parties prenantes	37
VI.	Une eau de qualité et en quantité	40
VII.	Excellence du service	44
VIII.	Ancrage territorial	50
IX.	Protection de l'environnement	56
X.	Projets phares	61
XI.	Evénements marquants	66

A portrait of Jany Arnal, a woman with shoulder-length brown hair, smiling and holding a smartphone. She is wearing a dark grey blazer over a light blue button-down shirt and dark trousers. The background is a blurred outdoor setting with trees and greenery.

“ Ensemble,  
continuons à écrire  
l’histoire de SEN’EAU  
pour une Excellence  
au Sénégal, une  
Référence en Afrique.”

**Jany  
ARNAL**

**Directrice  
Générale  
de SEN’EAU**

## EDITO

## A coeur de la Transformation

“ **2021 c’est l’année de l’arrivée des 100 000 m<sup>3</sup> d’eau par jour apportés par l’usine de KMS3 réalisée par la SONES. Un projet d’envergure au cours duquel, SEN’EAU a démontré son expertise dans la prise en charge d’infrastructures à la pointe de la technologie, grâce à un personnel qualifié.** ”

L’année 2021 a été pour SEN’EAU celle de la mise en marche du processus de transformation.

Une transformation grandement marquée par la digitalisation de nos métiers et un ancrage territorial plus affirmé.

Je suis particulièrement fière et heureuse d’avoir accueilli 4 500 clients de plus, grâce à l’intégration de la commune de Nguékhokh dans le périmètre affermé SEN’EAU. Une action qui s’inscrit dans la volonté des autorités d’améliorer l’accès à l’eau dans cette ville, la preuve d’une confiance renouvelée par les différentes parties prenantes.

2021, c’est également l’année de l’arrivée des 100 000 m<sup>3</sup> d’eau par jour apportés par l’usine de KMS3 réalisée par la SONES. Un projet d’envergure au cours duquel, SEN’EAU a démontré son expertise dans la prise en charge d’infrastructures à la pointe de la technologie, grâce à un personnel qualifié appuyé par les experts du groupe SUEZ.

Cette expertise s’est aussi manifestée dans l’acheminement de ce volume d’eau additionnel vers les quartiers initialement défi-citaires de la région de Dakar, grâce à des outils de modélisation hydraulique. La mise en exploitation de toutes ces nouvelles installations, dont certaines situées dans les localités de l’intérieur du Sénégal, a parallèlement mis à rude épreuve

nos réseaux de distribution, mais fort heureusement les impacts ont été mitigés grâce à l’engagement des équipes d’intervention sur le terrain.

Dans notre volonté d’être à l’écoute de nos différentes parties prenantes, notamment les autorités administratives, religieuses et coutumières, ainsi que les organisations de la société civile, nous avons initié des rencontres périodiques avec ces dernières sur l’ensemble du périmètre SEN’EAU. Ces rencontres ont servi aux différentes délégations SEN’EAU de cadres de partage des projets en cours pour améliorer la qualité du service, mais aussi pour recueillir et répondre à des besoins locaux permettant d’améliorer les conditions des populations dans nos zones d’implantation.

Bravo à nos 1 198 DIAMBARS, sans qui 2021 n’aurait pas été écrite de la même manière.

Merci à nos partenaires et clients pour la confiance renouvelée.

Ensemble, continuons à écrire l’histoire de SEN’EAU pour une Excellence au Sénégal, une Référence en Afrique.

**Jany ARNAL**

Directrice Générale de SEN’EAU



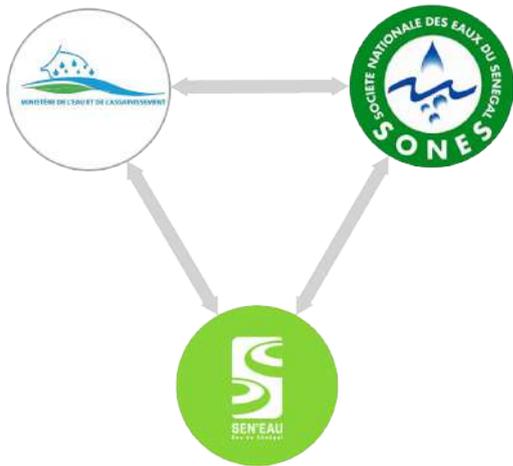


# PRESENTATION DE SEN'EAU

Et si on faisait  
connaissance !!

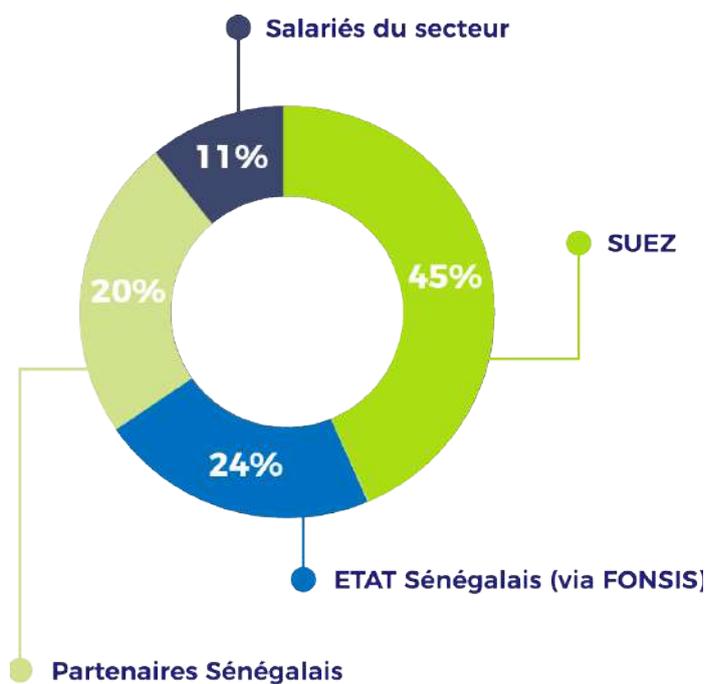


## Cadre contractuel



Signature contrat d'affermage.

Un contrat d'affermage tripartite sur une durée de 15 ans portant sur la production, la distribution et la commercialisation de l'eau dans les centres urbains et péri-urbains du Sénégal.



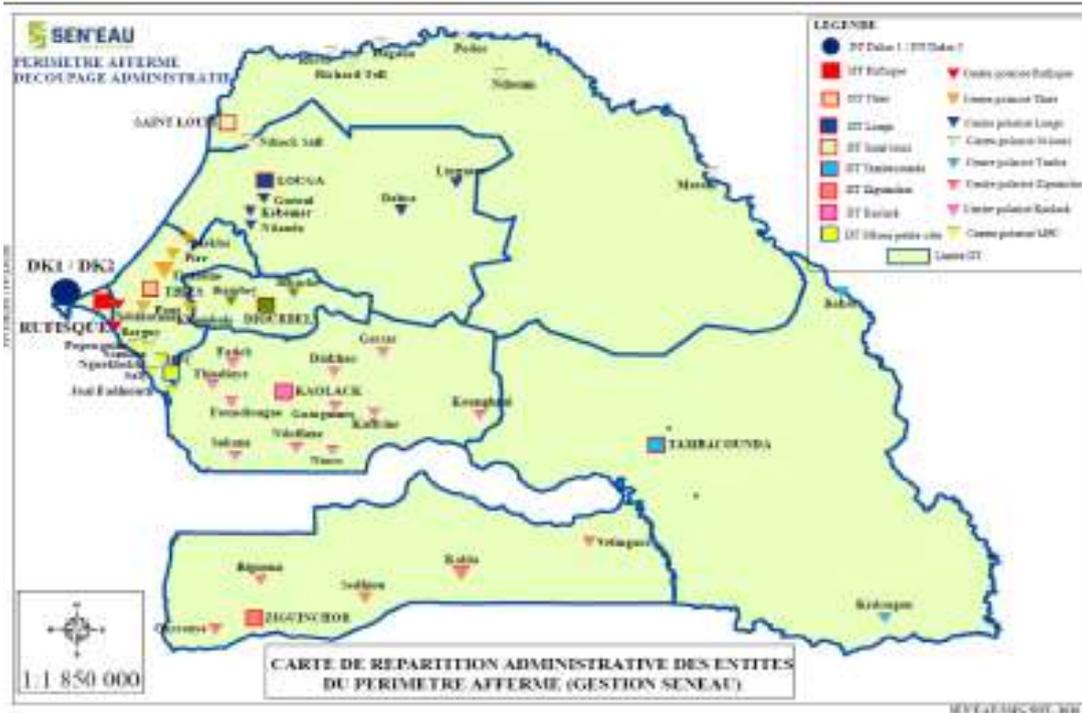
Une capitalisation marquée par l'entrée du personnel à l'issue de la phase de portage des actions par le FONSI (Fonds Souverain d'Investissements).

## Sen'Eau en chiffres

Des chiffres clés illustratifs de notre activité.



## Périmètre affermé



**11**  
Directions  
Territoriales

**2**  
Directions  
de Production

**20**  
Agences  
Clientèle

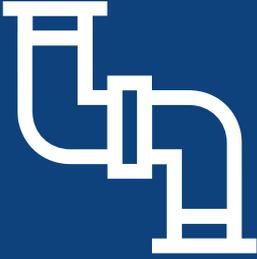
**45**  
Centres  
d'Exploitation



Intégration de la commune de Nguékhokh dans le périmètre affermé depuis le 11 mai 2021.

Panneau d'indication de la nouvelle agence de Nguékhokh

## Le nouveau centre de Nguékhokh



**+56km**  
de nouveau  
réseau



+1 château d'eau  
**1 100m<sup>2</sup>**  
+900m<sup>3</sup>



+1 forage  
2 forages réhabilités  
**3x**  
+d'eau



Visite d'un forage avec les délégations SONES, SEN'EAU et Nguékhokh



Séance d'information avec les autorités locales et la population de Nguékhokh

L'intégration du centre de Nguékhokh dans le périmètre affermé SEN'EAU s'inscrit dans la volonté des autorités publiques d'améliorer la qualité du service d'eau potable fourni aux populations de cette commune en pleine croissance et qui compte déjà 4 500 abonnés.

**Les investissements consentis par la société de patrimoine SONES ont permis des gains assez significatifs :**

- 3 fois plus d'eau disponible à travers la réalisation d'un nouveau forage de 10 m<sup>3</sup>/h et la réhabilitation totale de 2 autres.
- Une sécurisation de la distribution par la réalisation d'un nouveau château d'eau de 1 100 m<sup>3</sup> (contre 200 m<sup>3</sup> précédemment), la pose de 56 km de nouveaux réseaux
- La mise en place d'un dispositif de désinfection de l'eau brute

**La SEN'EAU a pour sa part initié des actions visant à assurer à ses nouveaux clients un service répondant aux meilleurs standards :**

- La réhabilitation totale de l'agence commerciale
- Le déploiement d'un effectif de 6 agents permanents pour assurer la gestion technique et commerciale, avec en support une soixantaine d'agents des différents corps de métier, basés au siège de la Direction Territoriale
- Le lancement d'un programme de renouvellement de 80 km réseau et 5 000 branchements
- Le lancement d'un programme de pose de 5 000 compteurs pour les points non équipés et de changement des compteurs non fonctionnels
- L'intégration des clients de Nguékhokh dans la base de données clientèle leur permettant de bénéficier de tous les services associés (centre d'appel gratuit, paiement facture à distance, ...)



Rencontre d'évaluation avec la population de Nguékhokh, 6 mois après l'intégration de la commune dans le périmètre affermé

## Les valeurs de SEN'EAU

5

**Valeurs fondamentales  
coconstruites avec les  
Collaborateurs et qui  
constituent la colonne  
vertébrale du fonctionnement  
de notre entreprise.  
Elles déterminent notre code de  
conduite au quotidien.**



## GOVERNANCE

Une Gouvernance  
responsable et  
partagée !!



### L'Éthique

Introduite à tous les niveaux  
et processus de l'entreprise

- Création d'une charte Éthique
- Intégration des clauses éthique parmi les valeurs de l'entreprise, dans le règlement intérieur, les contrats fournisseurs, la charte informatique, ...

## Les actes posés



### Conseil d'administration

Tenue régulière des réunions du C.A. pour voter les budgets, valider les arrêtés des comptes et examiner les rapports d'activités de l'entreprise :

- 4 réunions du Conseil d'Administration
- 2 Assemblées Générales
- Transmission régulière du compte-rendu trimestriel d'activités, de suivi de l'avancement du plan d'affaires et des projets structurants



### Législation et réglementation

Production régulière des états financiers, des états de déclaration fiscale et sociale, ainsi que des autorisations auprès des services compétents

- Etats financiers
- Fiscalité (IR, TVA, VRS, BNC, IS, CEL, ...)
- Sociale (IPRES, CSS, ...)



### Partage des informations

Mise à disposition des parties prenantes les informations rendant fidèlement compte de l'activité de l'entreprise

- Production et diffusion des rapports annuels de l'exercice de gestion à l'autorité déléguée
- Développement d'une plateforme Tout Sur Mes Services (TSMS) accessible en ligne



### Protection des données

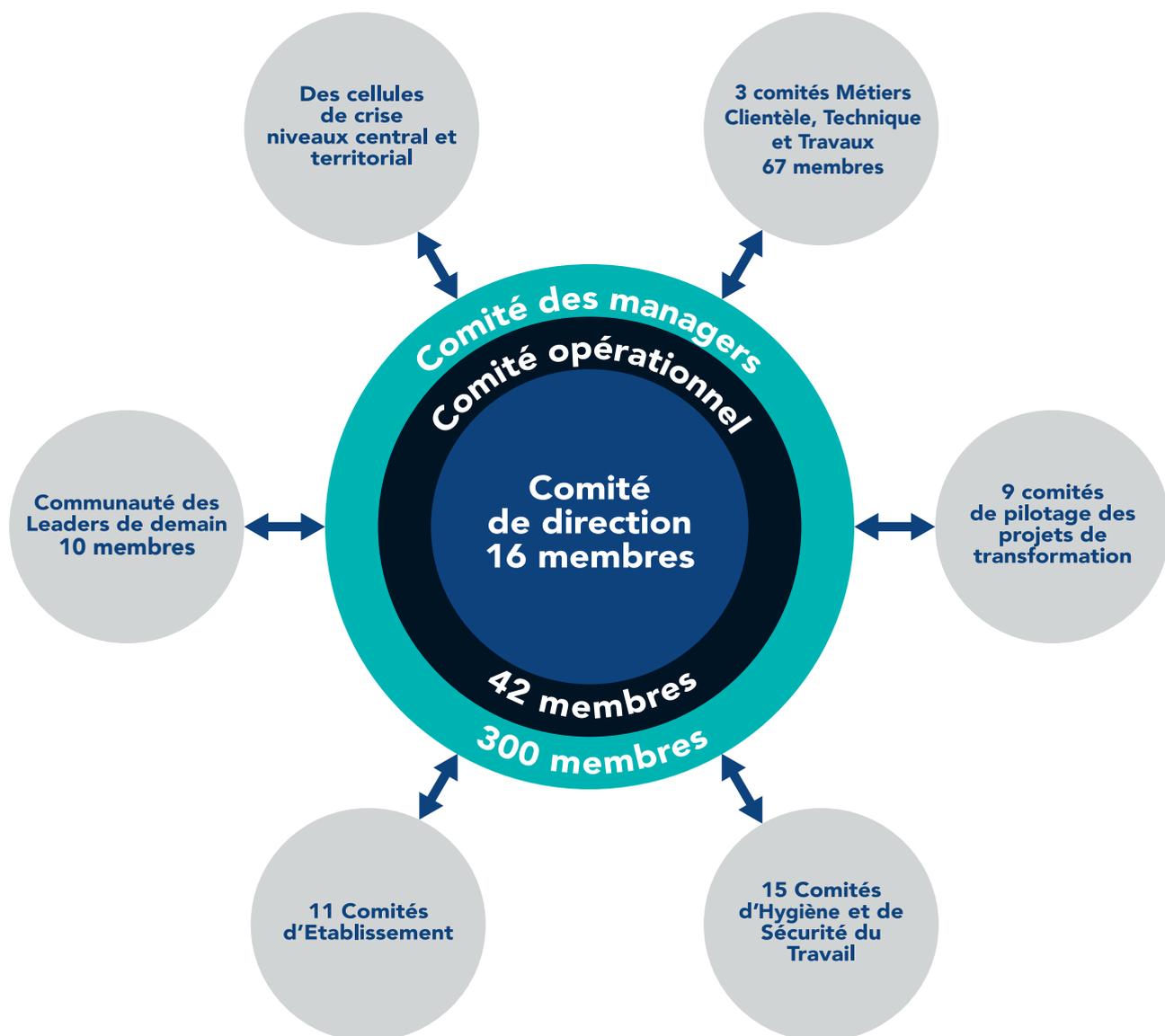
Concrétisation de la volonté d'assurer la protection des données à caractère personnel de nos différents parties prenantes dans un monde de plus en plus numérique

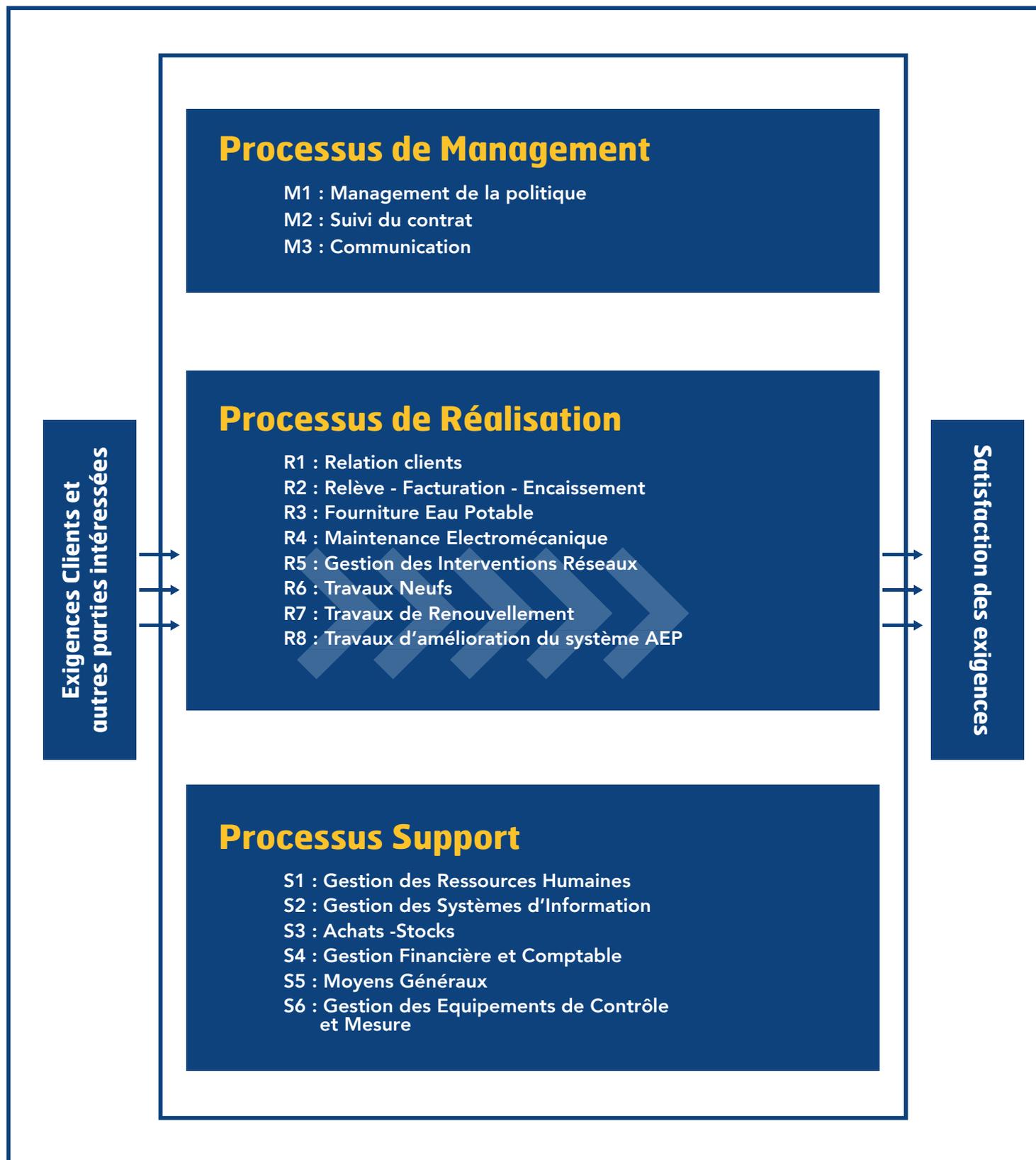
- Obtention de récépissés de la Commission de Protection des Données Personnelles (CPD) pour la gestion des bases de données des clients et du personnel, la géolocalisation des équipes d'intervention, les systèmes de vidéosurveillance installés dans nos agences commerciales et sites stratégiques

## Le cadre de pilotage

**Des mécanismes de prise et suivi des décisions impliquant tous les acteurs clés et reposant sur deux (2) axes de pilotage :**

- une coordination en comités, favorisant une participation active des Collaborateurs à tous les niveaux, ainsi que des échanges et interactions entre des différents acteurs.
- une animation horizontale par processus pour donner plus de valeur ajoutée au service fourni.





## Politique et objectifs 2021 - 2022

Dans un contexte socio-économique difficile marqué par la crise sanitaire, SEN'EAU, forte du savoir-faire de ses 1 200 Collaborateurs et de l'expertise centenaire du groupe SUEZ, s'est engagée à assurer la mission de production et distribution d'eau potable dans les centres urbains et périurbains du Sénégal, avec comme ambition :

**« L'Excellence pour le Sénégal, une Référence pour l'Afrique ».**

Cette vision repose sur un système de management articulé autour de six (6) axes stratégiques et une Culture Santé Sécurité fortement ancrée dans nos différentes activités, avec un souci permanent de répondre aux attentes légitimes de nos différentes parties prenantes et une volonté réelle de promouvoir les principes de responsabilité sociétale à tous les niveaux de l'entreprise.

1



### Accès à l'eau pour tous

Assurer un meilleur accès à l'eau des populations sur l'ensemble du périmètre affermé.

- ZERO quartier à manque d'eau total
- Disponibilité des unités de production de 98%
- Test et régénération de 50 forages
- Délais d'intervention de moins de 12h
- 43 000 nouveaux branchements sociaux

4



### Centre d'excellence et d'innovation

Créer une démarche d'Open Innovation pour accroître les capacités de formation, déployer des solutions innovantes adaptées aux enjeux locaux et valoriser leurs résultats.

- Former 100 jeunes au métier de canalisateur de réseau d'eau potable
- Nouer des conventions et partenariats avec des universités, centres de recherches et start-ups du Sénégal et de la sous-région



## 2 Excellence du service

Placer nos clients au centre de nos attentions à travers la modernisation du centre de relation client et la digitalisation de nos métiers.

- Prise d'appel supérieure ou égale à 90%
- Traitement de 100% des réclamations dans les délais
- Conformité de la qualité bactériologique et physicochimique de l'eau de 98%
- Réalisation sous 8 jours des devis de branchement et sous 15 jours des branchements ordinaires
- Satisfaction de nos clients à 85%



## 5 Empreinte énergétique et environnementale

Optimiser nos consommations d'énergie, favoriser le recours aux énergies renouvelables et assurer le traitement et la valorisation de nos déchets.

- Ratio énergétique  $\leq 0,700$  KWh/m<sup>3</sup>
- Qualité des effluents de rejets  $\geq 92\%$



## 3 Performance durable

Garantir une performance durable apte à assurer l'équilibre financier du secteur et à préserver le patrimoine public.

- Renouvellement de 175 km de canalisations, 56 000 branchements et 55 000 compteurs
- Rendement de réseau à 82,5%
- Recouvrement à 98,5%



## 6 Accompagner la carrière de tous, notamment des jeunes et des femmes

Bâtir le projet d'entreprise en se reposant sur des ressources humaines de qualité.

- 50.000 heures de formation
- Créer et encadrer une communauté de 10 jeunes Leaders
- Taux de féminisation de 20 %

## Tournée et rencontres de la direction

Dans sa volonté d'être à l'écoute de toutes les parties prenantes, la Directrice Générale de SEN'EAU a effectué une tournée dans les territoires pour s'entretenir avec les autorités locales administratives, religieuses et coutumières.

Elle en a profité pour rencontrer les Collaborateurs afin de les encourager dans leur mission et partager avec eux le projet d'entreprise.

### Dakar



La DG avec le Maire de l'île de Gorée et son équipe municipale pour présenter les travaux de remise à niveau de la conduite d'eau sous-marine



La DG avec les Collaborateurs de Pikine

### Mbour



La DG reçue par le Préfet de Mbour



La DG échangeant avec les Maires de Somone et Thiadiaye



La DG avec les Collaborateurs de Mbour



La DG reçue par le Gouverneur de Kaolack



La DG avec les Collaborateurs de Kaolack



La DG reçue par le Gouverneur de Kaolack



La DG reçue par le Gouverneur de Saint Louis



La DG reçue par le Directeur du Centre des Œuvres Universitaires de Saint Louis (CROUS)



La DG avec les Collaborateurs de Saint Louis

### Diourbel



La DG reçue par le Préfet de Mbour



La DG échangeant avec les Maires de Somone et Thiadiaye



La DG avec les Collaborateurs de Mbour

### Thiès



La DG reçue par le Gouverneur de Thiès



La DG reçue par le Khalife général des nguéniènes



Une délégation de SEN'EAU, venue au nom de la DG, rendre visite au Khalife général de Ndiassane



Le Secrétaire Général venu, au nom de la DG, présenter ses condoléances à la famille religieuse de Thiénaba



La DG avec les équipes techniques de Thiès



La DG avec les Releveurs de Thiès

### Louga



La DG reçue par le Gouverneur de Louga



La DG reçue par la Préfète de Louga



La DG avec les Collaborateurs de Louga

## Ziguinchor



La DG reçue par le Gouverneur de Ziguinchor



La DG reçue par l'Evêque de Ziguinchor



La DG reçue par le Roi d'Oussouye



La DG avec les Collaborateurs de Ziguinchor

## Kédougou



La DG avec les nouvelles recrues de Kédougou

## CAPITAL HUMAIN ET CON- DITIONS DE TRAVAIL

Des Ressources Humaines  
de qualité dans un envi-  
ronnement sain et sûr  
pour relever les défis de la  
performance !!

## Accompagner la carrière de tous, notamment des jeunes et des femmes

**Recrutement massif de jeunes diplômés, particulièrement dans les métiers techniques (hydrogéologie, informatique industrielle, ...) et support (logiciels, systèmes et réseau, digital, graphisme, ...).**

- 165 recrues dont 120 stagiaires en pré-embauche dans les activités de production, d'intervention réseau, de maintenance et de téléconseil
- Création d'un hub de développeurs web
- Création de pépinières dans les différents cœurs de métier (plomberie, maintenance, ...)



Les Web développeurs en pleine activité



Les Web développeurs en pleine activité

**Ecrire l'eau au féminin, en favorisant une plus grande présence de femmes au niveau des différents sphères et métiers de l'entreprise.**

- 51 % de femmes parmi les recrues
- 33% de femmes dans le Comité de direction



Hommage aux DIAMBARS, qui au quotidien, de jour comme de nuit, jeunes comme plus âgés, sur le terrain et dans les bureaux, sont engagés dans la mission de service public



Travaux de pose d'un régulateur au château d'eau de Khor



SEN'EAUfière et reconnaissante envers ses DIAMBARS sur le départ, pour service rendu au secteur de l'eau au Sénégal



Top Leaders Recouvrement

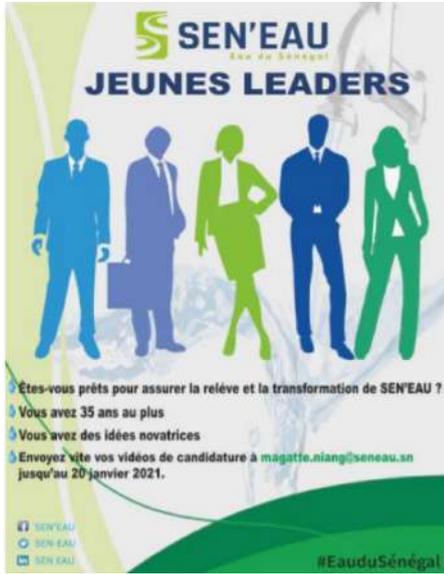


Sentinelle QSE à l'honneur



Meilleur Téléconseiller du mois

## La communauté des Leaders de demain au cœur du projet de transformation de l'entreprise



**Processus** : lancement d'un concours interne ouvert à tous les Collaborateurs répondant à la limite d'âge fixée et motivés à porter le projet de transformation de l'entreprise.

**Candidature** : il a été demandé à tous les candidat(e)s de produire une vidéo de 3mn, dans laquelle il partagent leur rêve, leur ambition pour SEN'EAU à l'horizon 2030.

**Sélection** : un jury composé de membres du COMOP et de Managers a été par la suite mis en place pour visionner les pitches proposés par chaque candidat(e)

**Résultats** : le concours a enregistré 45 participants issus de plusieurs

filières, dont 24% de femmes, 42% d'agents d'exécution, 46% d'agents de maîtrise et 12% de cadres. 10 candidats ont été finalement sélectionnés par le jury.

**Activités** : les 10 candidats ont par la suite contribué à la réalisation des chantiers lancés par SEN'EAU, notamment sur la digitalisation, participé aux ateliers de réflexion avec le COMOP, contribué à la communication interne de l'entreprise, porté les valeurs de SEN'EAU, animé des ateliers de performance et créativité, ...



Visionnage des vidéos par le jury



Jeunes Leaders présentés au COMOP



Les Jeunes Leaders à l'atelier Valeurs de l'entreprise



Les Jeunes Leaders avec les Chefs de projet AIR SEN'EAU

## Assurer de meilleures conditions de travail

**Au total quinze (15) chantiers de construction, de rénovation, d'aménagement de locaux lancés dans plusieurs régions permettant à près de 300 Collaborateurs d'évoluer dans un cadre sain, sûr et convivial.**

- 1 nouveau site construit (Centre Visio)
- 6 sites rénovés (Centre médical, Restaurant d'entreprise, Agences de Joal, Popenguine, Nguékhokh)
- 6 déménagements sur de nouveaux sites plus conformes (Agences Mbour, Kaolack, Yoff, Foundiougne, Kaffrine et Pout)
- 2 sites réaménagés (Agence de Pikine et quelques services du Centre de Hann)



Centre médical rénové



Restaurant du siège rénové



Nouveaux locaux de Mbour



Nouveaux locaux de Sangalkam



Nouveaux locaux de Yoff



Nouveaux locaux de Pout

**Un investissement important consenti sur le parc roulant avec plus de la moitié renouvelée, des véhicules à vocation sanitaire et de transport du personnel réhabilités, pour garantir aux Collaborateurs et à leurs familles des conditions de transport répondant aux normes de sécurité et de confort.**



Bus du personnel de l'usine de KMS réhabilité



211 véhicules renouvelés soit 52% du parc



345 mopyettes renouvelés, soit 58% du parc



Ambulance du personnel de l'usine de Ngnith réhabilitée

**Acquisition d'un important lot de matériel de chantier pour autonomiser nos équipes d'intervention, assurer une meilleure maitrise opérationnelle des chantiers, avec des délais respectés, des risques amoindris et un professionnalisme de plus en plus affirmé**



345 mopyettes renouvelés, soit 58% du parc



Scie à sol pour découpe de surfaces rigides



Pompes d'épuisement de tranchée



Groupes électrogènes



Tronçonneuses thermiques pour découpe de matériaux

## Renforcer les compétences des collaborateurs

### Organisation de sessions de formation ciblées sur les cœurs de Métier, la Sécurité et le Management :

- **39 260 heures de formation** réalisées contre 10 880 heures en 2020, soit une hausse globale de **361%**.
- **1 105 collaborateurs** formés, soit **92%** de l'effectif.

Des Modules Métiers pour garantir une meilleure maîtrise de nos activités opérationnelles



Automatisme



Prise en main de KMS3



Techniques de prélèvement des échantillons d'eau

Des Modules Sécurité pour prévenir les risques humains et industriels et se préparer à y faire face.



Secourisme



Chlore gazeux



Lutte contre l'incendie



Sécurité routière

Des Modules Management pour faire monter en compétences nos Managers.



Leadership Santé Sécurité



Gestion de projets



Droit du travail

## Restaurer progressivement une Culture Santé Sécurité

**Des Managers, du sommet à la base, engagés sur le terrain dans le cadre des Visites Managériales de Sécurité (VMS) pour échanger avec les équipes, valoriser les bonnes pratiques, vivre avec elles les situations de terrain et trouver ensemble des solutions.**

- 581 VMS réalisées par les différents Managers



La DG avec les Collaborateurs de l'usine de Thiaroye



Directeur Territorial de Saint Louis avec ses équipes

**Des Quarts d'Heure Sécurité (QHS) animés par les Team Managers axés sur des risques significatifs de notre activité (risques chimiques, sécurité chantier, chute de hauteur et de plain-pied, incendie, espaces confinés, gestes et postures, ...)**

- 674 QHS animés par les différents Team Managers



Cheffe Dpt Laboratoire avec ses équipes



Cheffe Dpt Travaux Dakar avec ses équipes en compagnie du Chef Division Sécurité



Directeur d'usine de Ngnith avec ses équipes

**En appui aux différents Managers, le réseau des Correspondants QSE, essentiellement composé d'agents d'exécution, est fortement engagé dans la sensibilisation de leurs collègues, particulièrement dans l'engagement aux 10 Règles Qui Sauvent (RQS).**

- 581 engagements enregistrés



Dakar Plateau



Saint-Louis



Mbour

**Une volonté concrète de garantir à Tous des équipements de protection individuelle et collective adaptés à chaque risque et particulièrement en lien avec nos risques majeurs (Chlore, Espaces confinés, Tranchées, Electricité, Incendie, Circulation routière).**

- Acquisition d'un lot de 12 Appareils Respiratoire Isolants (ARI) pour les interventions d'urgence sur les installations de chlore gazeux
- Acquisition d'un Kit complet pour les interventions dans les espaces confinés (détecteur de gaz, extracteur d'air mixte extraction/ventilation et Kit de sauvetage avec trépied et harnais)
- Renforcement progressif du matériel de balisage et de blindage des tranchées



ARI Chlore gazeux



Kit espaces confinés



Matériel complet de balisage et de blindage des tranchées

**Un souci permanent d'appliquer le principe de prévention des risques en procédant à la substitution des process dangereux par des produits moins nocifs.**

- Elaboration d'une étude synthétique du schéma directeur de la chloration proposant à l'autorité affermante le remplacement progressif des installations de chlore gazeux par des unités d'électrochloration, avec priorisation des sites situés à proximité des zones d'habitation
- Basculement réussi de 3 sites sur 10 (Usine du Point B, Usine de Thiaroye, Réservoir des Mamelles)



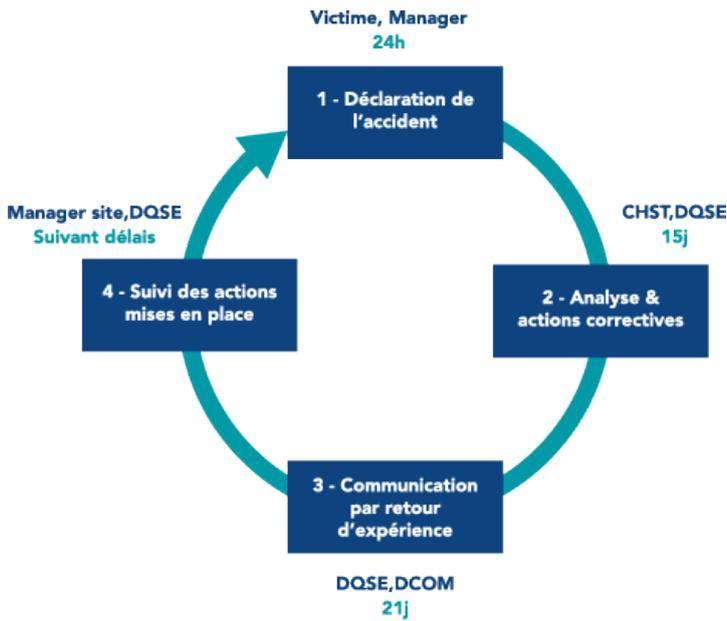
Chlore gazeux usine Point B (avant)



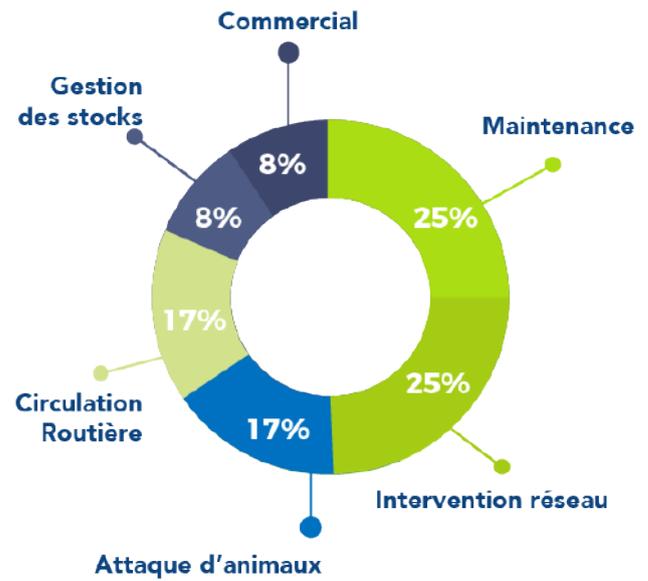
Electrochloration usine Point B (après)

**Une gestion rigoureuse des accidents de travail depuis la déclaration jusqu'au suivi des actions correctives, afin de tirer les meilleurs retours d'expériences et d'agir sur les risques à la source.**

- Taux de Fréquence des accidents 2,83 pour un objectif < 5
- Taux de Gravité des accidents 0,06 pour un objectif < 0,08
- Actions d'amélioration : renforcement de la sensibilisation, mise à jour des modes opératoires, amélioration des équipements de protection et de la logistique d'intervention



**Etapes de traitement d'un accident**



**Typologie des accidents**

**SEN'EAU accompagne ses Sous-traitants à matérialiser leurs engagements aux exigences HSE.**

- Un audit technique des Sous-traitants intervention et travaux réseau de Dakar réalisé.
- Production d'un Fascicule des engagements santé/sécurité et environnement en annexe des contrats de pose et terrassement de canalisations et branchements.
- Des dizaines de plans de prévention établis.
- Plus d'une soixante de réunions de sensibilisation organisée, particulièrement pour les sous-traitants réseau de Dakar et les entreprises chargées des travaux de construction et d'aménagement des locaux.
- Principaux points d'attention : régularisation des dossiers auprès de l'administration, statut des journaliers utilisés sur les chantiers, renforcement des équipements de protection individuelle et collective, ainsi que la logistique de chantier.



Restitution de l'audit technique par le Directeur QSE



Briefing Sécurité travaux usine Point B



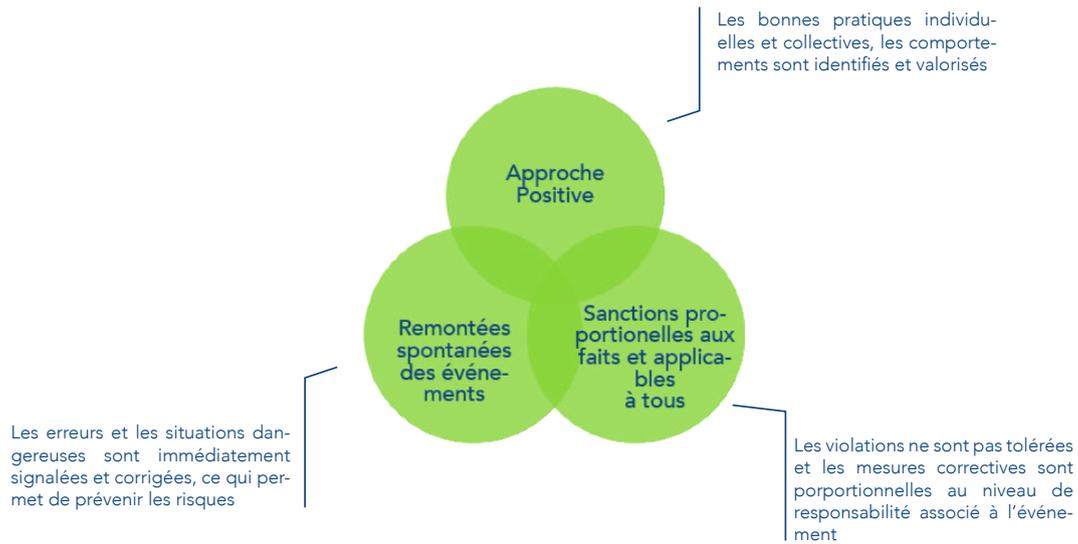
Briefing Sécurité travaux curage des lagunes usine KMS



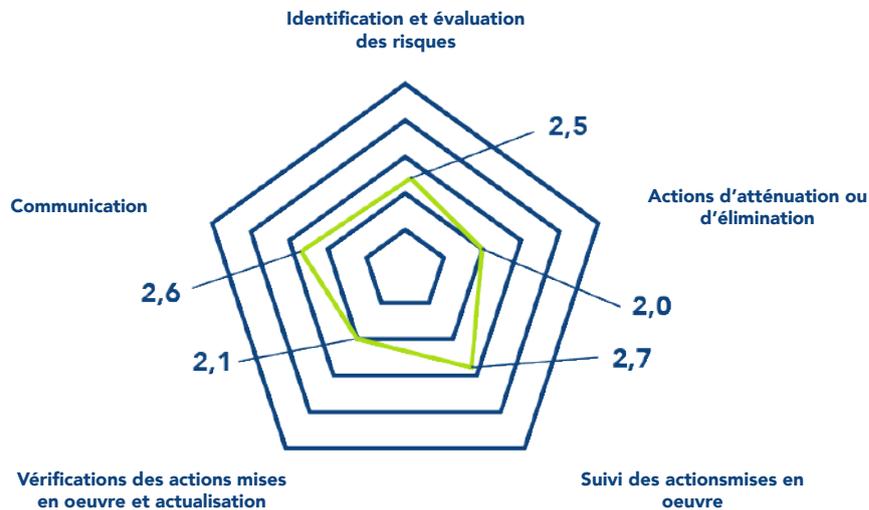
Réunion Sécurité travaux de construction Centre médical

**Une Culture Santé/Sécurité en construction avec :**

- L'initiation à la démarche de Culture Juste reposant sur 3 piliers (approche positive, remontée spontanée des évènements, sanctions proportionnelles aux faits et applicables à tous) pour créer un climat de confiance et renforcer l'engagement de tous les acteurs
- L'évaluation du niveau de Maturité de la santé au travail qui a donné un score moyen de 2,33 avec 11 risques biologiques identifiés pour lesquels 7 catégories d'agents sont exposées



**Les 3 Piliers de la Culture Juste**



**Résultats de l'évaluation de la maturité de la santé**

**Santé/Covid-19 : Dans un contexte d'installation dans la durée de la crise sanitaire, un Plan d'adaptation du fonctionnement des différentes activités de l'entreprise a été mis en place, avec trois (3) objectifs :**

- Préserver la santé de Tous
- Garantir la continuité du service vital d'eau potable aux populations
- Poursuivre le processus de transformation de l'entreprise

**De nombreuses mesures ont été ainsi prises portant notamment sur :**

- La dotation en équipements de protection pour 707 Collaborateurs
- La gestion de l'accès dans les différents sites de l'entreprise
- L'aménagement et l'organisation du travail des équipes
- L'intensification de la sensibilisation à travers plusieurs canaux d'information
- L'organisation en interne de campagnes de vaccination Covid-19 (40% du personnel vaccinés)



Dotation de masques, gel hydro alcoolique, visières, au personnel



Contrôle de température à l'entrée des sites



Campagne de vaccination Covid-19



Sensibilisation sur le net

## DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

“**SEN’EAU toujours à l’écoute de ses parties prenantes internes et externes !!**”

## Les partenaires sociaux

**Des échanges constructifs menés tout au long de l'année entre la Direction de l'entreprise et les partenaires sociaux ont abouti à la signature de plusieurs accords :**

- Augmentation de la masse salariale
- Mise en place de nouvelles primes (Tabaski/Noël, Korité/Pâques)
- Instauration d'un Fonds Social, d'Épargne et de Crédit (FSEC)
- Mise en place du Fonds de Promotion de l'Habitat Social (FPH)

L'année a été aussi rythmée par les rencontres périodiques de la Direction avec les secrétaires généraux des différents syndicats, ainsi que par celles organisées au niveau des 13 établissements répartis sur le périmètre.

Ces rencontres sont l'occasion d'échanges entre les 2 parties où les questions relatives aux conditions de travail seront abordées et discutées, permettant ainsi aux partenaires sociaux de contribuer activement à la marche de l'entreprise.



La DG rencontre les Partenaires sociaux pour échanger sur les nouveaux outils digitaux au service des collaborateurs et des clients : AAR SEN'EAU, Portail RH, Télégestion usines, etc.



Les Délégués du personnel en réunion de négociation annuelle avec les Représentants de la Direction Générale



Participation des représentants des syndicats et groupes socio-professionnels dans la commission de choix des vêtements de travail et équipements de protection individuelle



Rencontre avec les Représentants des travailleurs pour la mise en place d'une Coopérative d'habitat



Rencontres sectorielles dans les différents établissements

## Les associations de consommateurs

**Dans sa volonté d'être à l'écoute des organisations de la société civile œuvrant pour la défense des intérêts des consommateurs, la SEN'EAU a organisé une série de rencontres sans exclusive avec les associations formelles et autres groupes organisés.**

Ces rencontres ont permis de recueillir les préoccupations des associations sur la qualité service, notamment la facturation, la qualité de l'eau, la régularité du service de distribution, ... auxquelles des réponses ont été apportées.

L'occasion a été aussi saisie par la Direction Générale pour partager l'avancement des différents projets structurants de l'entreprise visant à améliorer la qualité du service.



Rencontre avec la POSCEAS (Plateforme des Organisations de la Société Civile sur l'eau et l'Assainissement) pour établir un cadre de partenariat



Rencontre avec le Forum Social Sénégalais pour discuter de la gestion de l'eau



Rencontre avec le mouvement « Le Sénégal que J'aime » pour échanger sur les factures d'eau



Rencontre avec le collectif pour la défense des consommateurs



Rencontre avec les membres de l'association Sénégal Bignou Beug pour échanger sur la situation de l'approvisionnement en eau de la ville de Saint-Louis



Rencontre avec les délégués de quartier, les badienou gox et les conseillers municipaux de Tamba



Rencontre avec la population de Mbacké pour échanger sur les questions liées à la qualité de l'eau

# UNE EAU DE QUALITÉ ET EN QUANTITÉ

Fournir à nos clients une eau saine et régulière !!



## La qualité de l'eau scrutée à la loupe

**La SEN'EAU se dote d'un Laboratoire mobile pour assurer une meilleure surveillance de la qualité de l'eau produite dans la zone du Sud et Est du pays, couvrant les régions administratives de Ziguinchor, Sédhiou, Kolda, Kédougou et Tamba (51 830 abonnés).**

Cette mesure vient ainsi résoudre les contraintes d'acheminement des échantillons vers le laboratoire central basé à Dakar avec toutes les exigences de conservation de la qualité des échantillons.

La région est donc devenue totalement autonome dans la surveillance et le contrôle de la qualité bactériologique et physicochimique de l'eau.



La DG visitant le laboratoire



L'équipe de la SEN'EAU en pleine opération de mise en service du laboratoire mobile



Réception du Laboratoire mobile



La DG présentant le laboratoire mobile au DG de la SONES

## Réussir la mise en service de nouvelles installations

**L'année 2021 a été marquée par une mise en service réussie d'importantes unités de production d'eau potable livrées par la SONES et qui ont fortement contribué à combler le déficit structurel dans plusieurs localités et plus particulièrement la grande région de Dakar qui totalise plus de 500 000 abonnés.**

Cette performance a été rendue possible grâce au sens de l'anticipation et au professionnalisme des Collaborateurs de SEN'EAU assistés par plusieurs experts du groupe SUEZ.



Usine de Keur Momar Sarr 3 (Capacité : 100 000 m<sup>3</sup>/j)



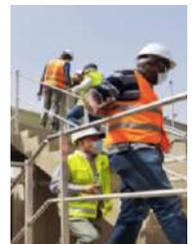
Usine de Kédougou (Capacité : 2 160 m<sup>3</sup>/j)



La DG en entretien avec le Président de la République Son Excellence M. Macky SALL durant l'inauguration de l'usine d'eau de Kédougou



Réservoirs Thiès-Fandene (Capacité : 40 000 m<sup>3</sup>)



Usine de Kougheul (Capacité : 2 400 m<sup>3</sup>/j)



## Sécuriser et renforcer les capacités installées

**Afin de mieux faire face à la demande en eau potable des populations sans cesse croissante, notamment à Dakar, la SONES et la SEN'EAU ont entrepris un vaste chantier de sécurisation et de renforcement des capacités de production dénommé « Pointe 2020 », dont les travaux ont consisté à :**

- La sécurisation des installations du Point B par la réhabilitation d'une bonne partie des équipements et l'autonomisation en énergie électrique
- L'optimisation de la production des ouvrages par la SEN'EAU, avec la régénération de 19 forages qui ont permis d'obtenir un gain cumulé de 131 760 m3/j
- La réalisation de 7 nouvelles stations de surpression pour améliorer la distribution de l'eau dans les quartiers déficitaires de différentes communes de Dakar de capacités cumulées de 1 050 m3/h



Mise en place des nouvelles armoires électriques



Installation du GE 2000 KVa



Pose de la vanne annulaire



Remplacement des pompes de reprise



Regénération des forages



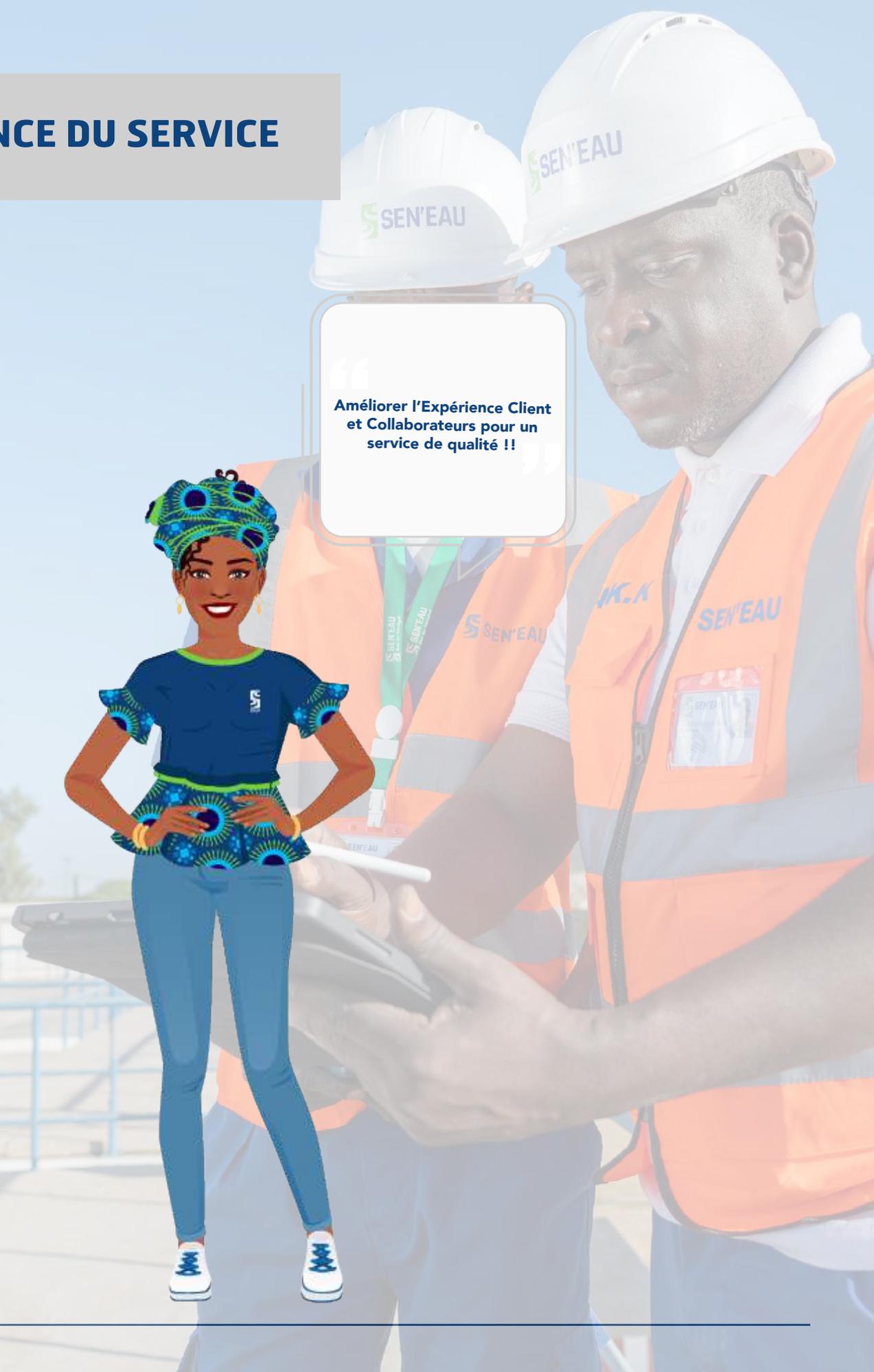
07 nouveaux surpresseurs mise en service dans différentes communes de Dakar pour améliorer la distribution de l'eau dans les quartiers déficitaires



## EXCELLENCE DU SERVICE



“  
Améliorer l'Expérience Client  
et Collaborateurs pour un  
service de qualité !!  
”



## Améliorer la satisfaction de nos clients

Pour matérialiser sa volonté de placer le Client au cœur de son projet de transformation, la SEN'EAU a initié 2 actions phares en faveur de ses Clients.

L'amélioration de l'accueil Client avec 9 agences rénovées offrant des espaces plus conviviaux et équipées de GFA pour fluidifier le service et réduire considérablement le temps perdu par les clients.



Nouvelle agence Yoff



Nouvelle agence Kaolack



Nouvelle agence de Mbour



Client utilisant la Borne GFA

# Performance Clients

## La Digitalisation de la relève via des Smartphones connectés 4G et l'introduction d'un nouveau logiciel AAR SEN'EAU, colonne vertébrale de la Relation Client.

Ces outils offrent de nombreux avantages :

- Une facture fiable et facile à comprendre
- Une fiabilité et une diversification des modes de paiement via les différents opérateurs
- Un compte client mis à jour en temps réel
- Une meilleure information du Client grâce à l'agence en ligne NOFLAYE et le service SMS



Les premières factures clients éditées avec succès dans AAR SEN'EAU



La relève des compteurs avec les smartphones réalisés dans AAR SEN'EAU



Une agence en ligne



Un paiement simple et fiable

## Améliorer la Performance de nos Collaborateurs

L'amélioration de la qualité du service fourni au Client passe nécessairement par l'amélioration de la performance des outils de travail mis à la disposition des Collaborateurs

C'est pour cette raison que la SEN'EAU a accéléré l'introduction d'outils digitaux dans l'environnement de travail de ses Collaborateurs pour leur permettre de gagner en rapidité dans le traitement des tâches, fiabilité dans la génération des données et efficacité globale dans le travail.

### Collector for ArcGIS, Digimet, Web\_SIG\_ArcGis\_Online

Ces 3 outils ont entraîné un changement radical des modes de travail avec une digitalisation de l'ensemble du processus de réalisation des branchements depuis la préparation des plans de métré jusqu'à la mise à jour de la base de données SIG en passant par la phase de réalisation des travaux (zéro papier).

Ils offrent bien évidemment plusieurs avantages :

- Un établissement du devis Client sur site d'où un gain de temps important
- Une plus grande précision des données et une synchronisation en temps réel
- Une plateforme conviviale et commune à tous les acteurs
- Une meilleure maîtrise du patrimoine grâce à la géolocalisation



Le Client au fil de sa demande de branchement

### Microsoft Office 365

L'outil s'inscrit dans une démarche de transformation digitale et offre de nombreux avantages aux utilisateurs et à l'entreprise :

- Fluidité de la communication
- Environnement de travail collaboratif
- Démarche participative d'innovation
- Productivité des Collaborateurs
- Capitalisation du savoir-faire via les communautés pratiques
- Mobilité grâce à une connexion multi-plateforme



Le CODIR en formation sur l'Office 365

## Portail RH

Outil au service des Collaborateurs, il est le cordon relationnel entre les Services Ressources Humaines et les Collaborateurs. Entièrement développé e interne par le Hub des Web développeurs, il présente plusieurs avantages dont :

- Accessibilité du service en ligne via Smartphone
- Délais de traitement des demandes réduits
- Confidentialité des informations traitées

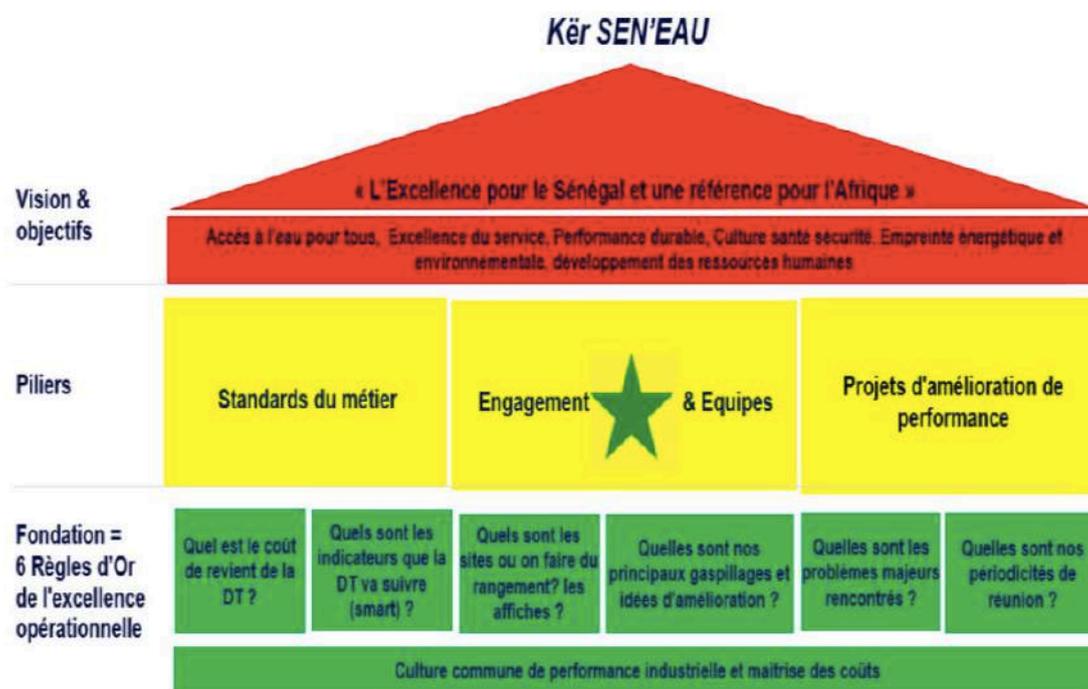


## Introduire une culture d'excellence opérationnelle

**L'amélioration de la qualité du service fourni au Client passe aussi par un changement d'approche dans la mise en œuvre de nos activités opérationnelles.**

C'est dans ce cadre que SEN'EAU a lancé le 22 septembre 2021 son programme SUEZ WAY baptisé « **YOONU NDAM CI KËR SEN'EAU** », le chemin de l'excellence à SEN'EAU.

La démarche vise une excellente opérationnelle en améliorant continuellement les opérations avec des équipes passionnées et en faisant de l'amélioration continue des performances un « business as usual ».



Sensibilisation et formation à la démarche par le Directeur Technique de SUEZ et la Coach SEN'EAU



## ANCRAGE TERRITORIAL



SEN'EAU, une entreprise engagée pour le bien-être de la Communauté !!



**Renforcer notre ancrage territorial dans toutes nos zones d'implantation, en créant un cadre d'échanges permanent avec les communautés locales et en contribuant activement à leur développement à travers 3 axes :**

- L'appui et le soutien aux communautés pour l'amélioration du fonctionnement des services sociaux de base et la couverture en eau des évènements religieux
- La création d'emploi par un recrutement inclusif et local
- L'appui à l'entrepreneuriat et à la formation

## Soutien aux communautés

Dans tous les territoires où elle est implantée, SEN'EAU participe activement aux différentes activités initiées par les communautés locales et apporte sa contribution à l'amélioration des services sociaux de base, en étroite collaboration avec les autorités locales et les services compétents.



Dons de sang dans la Banlieue



Remises de fournitures scolaires à la mairie de la commune de Hann Bel Air pour les élèves issus des familles démunies matériels scolaires à Hann



La Direction Territoriale Dakar banlieue remettant, au nom de la DG, un soutien aux Badianou Gokh (marraines) de la zone pour les appuyer dans leur mission de sensibilisation des populations



Installation gratuite d'une bouche d'incendie pour la Marine nationale



Fourniture de tanks de chlore à l'entreprise MADAR, société de fabrication de produits désinfectants (savon, gel, détergent) pour lui éviter un arrêt de production dans le contexte de la crise sanitaire



Daaka de Médina Gounass : assistance technique (réalisation d'extensions et branchements sociaux, installation de bouches d'incendie, ...)



Journée Don de sang



Remise de prix aux élèves de l'école élémentaire de Ngnith



Distribution de kits covid-19 pour les écoles du Lac de Guiers



Dons de sang à l'agence de Rufisque



La DG remettant des kits de moustiquaires imprégnés aux centres de santé de la localité



Le DT remettant des kits de dépistage du cancer du col de l'utérus à l'association des sages femmes à l'occasion de la campagne Octobre Rose



Remise de kit aux enfants victimes de viols et de violence au niveau de l'AEMO Ziguinchor



Dons de sang à l'agence de Saint-Louis



Dons de sang à l'agence de Mbour

## Emploi et apprentissage des jeunes

**Recrutement inclusif et local : Depuis sa prise de service, SEN'EAU a pris l'option de privilégier le recrutement de compétences locales pour répondre aux besoins de fonctionnement et de développement de ses activités implantées dans les différentes localités du Sénégal.**

Les objectifs visés par cette mesure sont de :

- Assurer la même chance d'accès à l'emploi aux jeunes ressortissants de ces localités, très souvent confrontés aux difficultés de déplacement vers la capitale pour participer aux tests
- Contribuer à développer la résilience et le bien-être de la communauté par l'accroissement des revenus
- Susciter un sentiment d'appartenance vis-à-vis de l'entreprise

Les profils recherchés par ces recrutements vont du personnel d'exécution à l'encadrement.

- Une cinquantaine de Plombiers recrutée Dakar, Thiès, Tamba, Mbour, Ziguinchor, Diourbel, Kaolack, Saint Louis.
- Une douzaine d'Agents de production et de maintenance recrutée à Louga dans le cadre de la mise en service de la nouvelle usine de KMS3.
- Des Assistantes de direction recrutées à Tamba et Louga.



Test de recrutement d'Agents de production



Test de recrutement de Plombiers



Test de recrutement d'Assistante de direction

**Visites pédagogiques :** Dans le cadre du cursus de formation des élèves et étudiants issus des différents établissements de formation professionnelle, SEN'EAU reçoit régulièrement dans ses différents sites d'exploitation des visites pédagogiques.

Plus d'une centaine d'étudiants accueillis.



Etudiants du CFPT Sénégal Japon à l'usine du Point B à Dakar



Etudiants de l'ISEP à l'usine de Ngnith Louga



Elèves-ingénieurs en 5e année de l'ESP à l'usine de Keur Momar Sarr à Louga

## Appui à l'entrepreneuriat

### Ferme BIO de Keur Momar Sarr : SEN'EAU accompagne les femmes du personnel de l'usine de Keur Momar Sarr dans leur projet de réalisation d'un périmètre de culture bio et d'élevage de poulaillers.

Ce projet vise à fournir aux intéressées une activité génératrice de revenus et lutter ainsi contre l'oisiveté et le dépaysement, si l'on sait que la plupart des familles ne sont pas des autochtones de cette zone relativement isolée.

Les femmes ont ainsi reçu une formation aux techniques de culture et ultérieurement à la transformation de productions agricoles dispensée par les moines du monastère de Keur Moussa.

Activités réalisées :

- Culture BIO de tomates, salades, aubergines, choux, gombos, haricots et oseille
- Elevage BIO de poulets
- Conservation et la transformation des produits issus de la culture
- Compostage des déchets verts
- Plantation de 21 espèces d'arbres fruitiers, médicinales et aromatiques dans le champ

L'idée du projet avait reçu le prix coup de cœur du jury lors de la convention Afrique Proche Orient du groupe SUEZ qui s'est tenue au Maroc en mars 2020.



La zone du projet



L'équipe projet



L'équipe au démarrage des travaux



L'aire de compostage



Le poulailler

## L'école des plombiers

**Rentrée académique : L'année académique de la première promotion de l'école des plombiers a démarré le mercredi 17 février 2021 au Centre Sectoriel de Formation Professionnelle (CSFP-BTP) de Diarniadio.**

La cohorte est composée de 30 apprenants dont 5 filles pour une formation d'une durée de trois ans qui sera sanctionnée par un diplôme d'Etat de Certificat d'Aptitude Professionnelle Canalisateur Réseau Eau Potable (CAP-CREP).

Ce projet porté par la SEN'EAU est appuyé par l'Etat du Sénégal à travers le 3FPT (Fonds de Financement de Formation Professionnelle et Technique) pour un financement de 340 millions et accueilli par le CSFP-BTP (Centre Sectoriel de Formation Professionnelle aux métiers du Bâtiment et Travaux Publics).

Les étudiants qui sont tous boursiers vont alterner la théorie à l'école et la pratique en entreprise.

- 950 heures de formation prévues au quantum de la 1ère année



Photo de la 1ère promotion avec la DG SEN'EAU, le représentant de 3FPT et le DG de CSFP-BTP



DG SEN'EAU remettant à une étudiante sa tenue



Représentant de la DG de 3FPT remettant à une étudiante sa tenue



DG CSFP-BTP remettant à un étudiant sa tenue



Démarrage effectif des cours théoriques et pratiques

## PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

“  
SEN'EAU, une entreprise  
engagée pour le bien-être  
de la Communauté !!  
”



**Empreinte écologique : Dans sa volonté de réduire l'impact de ses activités sur l'environnement, SEN'EAU a mis en œuvre un certain nombre de mesures en faveur de la nature. Celles-ci portent sur :**

- L'organisation d'activités de reboisement
- La gestion responsable des déchets issus de ses activités
- La maîtrise de la qualité de ses effluents de rejet
- L'utilisation optimale des ressources en eau, en énergie et en produits de traitement

## Reboisement

Chez SEN'EAU, le reboisement se traduit par un intérêt et un engagement constant de la Direction et de l'ensemble des Collaborateurs sur toute l'étendue du périmètre de rendre leur cadre de travail propre et verdoyant. Il s'agit d'une véritable PASSION POUR L'ENVIRONNEMENT !

Au bilan de l'année :

- Plus de 30 sites ont initié des activités de reboisement
- Près de 600 Collaborateurs ont participé aux activités de sensibilisation et de reboisement
- Près de 800 plantes mises sous terre
- Près de 40 d'espèces plantées
- Une participation effective des services des eaux et forêts et des forces de sécurité dans certaines localités



La protection de l'environnement déjà bien ancrée dans les pratiques de la SEN'EAU !!



## Gestion des déchets

**La gestion des déchets est une affaire de tous, depuis la production jusqu'au traitement final en passant par la collecte et le transport. C'est ainsi que tous les acteurs de la chaîne ont été mis à contribution pour réduire au minimum les risques associés à leur défaut de maîtrise.**

Au bilan des actions :

- Plus de 20 types de déchets industriels banals et environ 30 types de déchets dangereux recensés
- Signature d'une dizaine de protocoles avec des organismes spécialisés dans le traitement des déchets sur les filières existantes (tuyaux PVC/PE, déchets électroniques, batteries usagées, huiles usagées, déchets biomédicaux, etc...)
- Déploiement auprès des Collaborateurs d'une nouvelle instruction de gestion des déchets
- Sensibilisation des Collaborateurs sur la gestion de certains déchets dangereux



Livraison des déchets d'emballage plastique sur le site de traitement (3 380 kg)



L'économie circulaire matérialisée par la transformation du papier et cartons (955 kg) en alvéoles pour œufs



Poubelles de tri des déchets à l'initiative des collaborateurs au niveau local

## Traitement des effluents de rejet

Les effluents résiduels générés dans les process de traitement des eaux sont bien pris en charge à travers des ouvrages aux normes pour palier à toute nuisance environnementale et atteindre la qualité physico-chimique et microbiologique exigée.

Les chiffres :

- campagnes de mesures
- 20 paramètres examinés
- 95,1% de taux conformité global des paramètres par rapport à la norme sénégalaise NS 05-061 pour une exigence de 92%



Lit de séchage usine de déferrisation de Kougheul



Sortie effluents traités usine d'eau de Keur Momar Sarr



Lagune traitement effluents usine d'eau de Dagana

### Résultats des campagnes de mesures des mois d'avril, août et décembre 2021

Pas de seuil réglementaire				Non conforme		Conforme									
1 Non analysé mais conforme				2 Non analysé mais pas conforme											
N°	Paramètres	Seuils régl. en mg/l - Milieux protégés (++)	Seuils régl. en mg/l - Milieux non protégés	Seuils régl. en mg/l - raccordement station épuration (+)	Résultats en mg/l / Site mois de Avril 2021								Moyenne		
					Usine Ngith (++)		Usine KMS (++)		Usine Khor		Usine de R.Toll (++)			Usine Dagana (++)	
					Surveillance interne	Surveillance interne	Effluent de lavage	Surveillance interne	Surveillance interne	Surveillance interne	Surveillance interne				
1	Température (°C)	30	30	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	pH	5,5 à 9,5		6 à 9	7,04	8,77	7,98	7,04	7,82	9,56	8,26		8,07		
3	MEST	30	50	600	53	88,0	< 5	< 5	< 5	9	< 5		24,00		
4	DCO	90	200	2 000	50,0	138,0	< 3	6,0	16,0	18,0	44,0				
5	Aluminium				0,56	3,80	0,24	0,08	0,13	6,50			1,88		
6	Fluorure	25 mg/l à 250g/l	20mg/l									4,35	4,35		
7	Hydrocarbures totaux	20	15 à 50		1										
8	Huiles Graisse				1										
9	Coliforme fécaux	2000/100ml			1	1	1	1	1	1	1	1			
10	Stréptocoques fécaux	1000/100ml			1	1	1	1	1	1	1	1			
11	Salmonelles	0/5000ml			1	1	1	1	1	1	1	1			

### Résultats des analyses des rejets d'effluent d'avril 2021

Pas de seuil réglementaire				Non conforme		Conforme									
1 Non analysé mais conforme				2 Non analysé mais pas conforme											
N°	Paramètres	Seuils régl. en mg/l - Milieux protégés (++)	Seuils régl. en mg/l - Milieux non protégés	Seuils régl. en mg/l - raccordement station épuration (+)	Résultats en mg/l / Site mois de AOÛT 2021								Moyenne		
					Usine Ngith (++)		Usine KMS 1&2 (++)		Usine KMS 3 (++)		Usine de R.Toll (++)			Usine Dagana (++)	
					Surveillance interne	Surveillance interne	Surveillance interne	Effluent de lavage	Surveillance interne	Surveillance interne	Surveillance interne	Surveillance interne			
1	Température (°C)	30	30	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	pH	5,5 à 9,5		6 à 9	7,56	8,47	8,08	7,31	7,01	6,62	7,13	8,04	7,53		
3	MEST	30	50	600	< 5	51,0	80,0	< 5	27,00	< 5	15,00	< 5	24,00		
4	DCO	90	200	2 000	3,00	86,4	155,8	14,00	11,00	10,00	8,00	Résultat erroné à cause du fort taux de chlore	42,60		
5	Aluminium				0,20	3,20	1,10	0,17	0,12	0,06	0,19				
6	Fluorure	25 mg/l à 250g/l	20mg/l									2,21	2,21		
7	Hydrocarbures totaux	20	15 à 50		1										
8	Huiles Graisse				1										
9	Coliforme fécaux	2000/100ml			1	1	1	1	1	1	1	1			
10	Stréptocoques fécaux	1000/100ml			1	1	1	1	1	1	1	1			
11	Salmonelles	0/5000ml			1	1	1	1	1	1	1	1			
12	Vibrions cholériques	0/5000ml			1	1	1	1	1	1	1	1			

### Résultats des analyses des rejets d'effluent d'août 2021

Pas de seuil réglementaire				Non conforme		Conforme									
1 Non analysé mais conforme				2 Non analysé mais pas conforme											
N°	Paramètres	Seuils régl. en mg/l - Milieux protégés (++)	Seuils régl. en mg/l - Milieux non protégés	Seuils régl. en mg/l - raccordement station épuration (+)	Résultats en mg/l / Site mois de Décembre 2021								Moyenne		
					Usine Ngith (++)		Usine KMS 1&2 (++)		Usine KMS 3 (++)		Usine de R.Toll (++)			Usine Dagana (++)	
					Surveillance interne	Surveillance interne	Surveillance interne	Effluent saturateur de chlore	Effluent de lavage	Surveillance interne	Surveillance interne	Surveillance interne		Surveillance interne	
1	Température (°C)	30	30	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	pH	5,5 à 9,5		6 à 9	8,58	7,71	8,26	8,08	5,61	5,69	5,73	8,83	7,34	6,87	
3	MEST	30	50	600	3,00	34,5	49,0	157,00	15,00	8,00	4,00	3,00	13,00	31,83	
4	DCO	90	200	2 000	1,80	74,00	126,0	17,80	17,80	15,00	8,37	17,10	168,5	49,60	
5	Aluminium				0,24	0,30	2,45	1670,00	420,00	0,17	0,18	0,44		261,72	
6	Fluorure	20 mg/l à 250g/l	20mg/l										3,18		
7	Hydrocarbures totaux	20	15 à 50		1										
8	Huiles Graisse				1										
9	Coliforme fécaux	2000/100ml			1	1	1	1	1	1	1	1	1		
10	Stréptocoques fécaux	1000/100ml			1	1	1	1	1	1	1	1	1		
11	Salmonelles	0/5000ml			1	1	1	1	1	1	1	1	1		
12	Vibrions cholériques	0/5000ml			1	1	1	1	1	1	1	1	1		

## PROJETS PHARES

“  
Des Projets ambitieux  
pour révolutionner le  
service de l'eau !!”



**Afin de soutenir le processus de transformation de l'entreprise, un certain nombre de projets ont été lancés dont certains connaissent un niveau de réalisation assez avancé.**

Les principaux projets sont les suivants :

- Le Centre d'Excellence
- Le Centre VISIO Production
- Le Centre VISIO Distribution
- La Télérelève
- Les Centrales solaires
- Le Projet Habitat

### **Le Centre d'Excellence**

Le centre d'excellence et d'innovation a pour ambition de rayonner sur toute l'Afrique et reposera sur 3 principes :

- Une démarche d'open Innovation
- Des conventions avec les universités et centres de recherche sénégalais
- Un Centre de Recherche et d'Innovation au Sénégal

L'objectif est de favoriser la mise en place d'un écosystème innovant impliquant opérationnels, chercheurs, partenaires académiques, PME, start-ups,... pour développer les compétences de tous les acteurs du secteur, confirmés, débutants, étudiants, en ayant recours à des méthodes pédagogiques innovantes basées sur les outils digitaux et la réalité virtuelle.

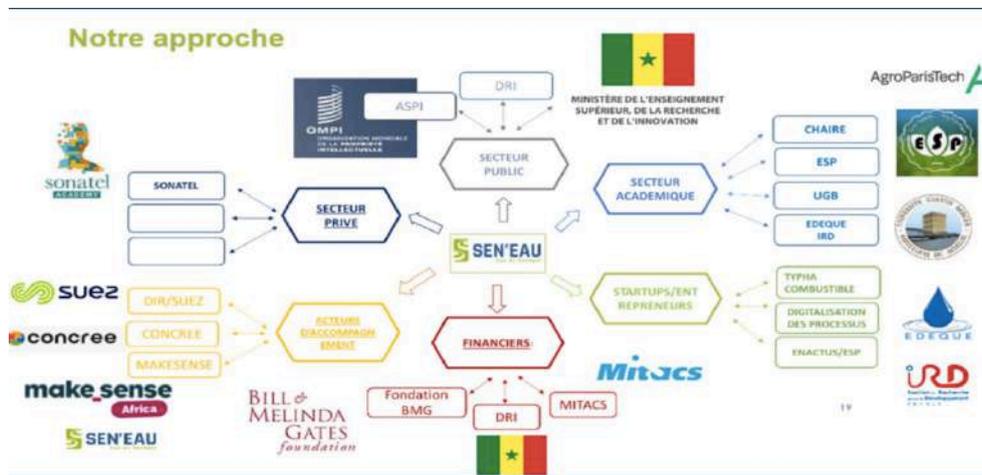
Le centre se propose de délivrer des formations certifiantes, qualifiantes, d'embauche et aussi d'ouvrir la Chaire Eau pour Tous pour former les futurs cadres du secteur.



Maquettes du projet dont les travaux sont en cours

### Une approche : De « l'Open Innovation »

Pour renforcer l'écosystème de recherche et d'innovation la SEN'EAU a mis en place une démarche : « INNOVATION OUVERTE ».



Les partenaires du projet

### Le Centre VISIO Production

Le centre dont les travaux sont en cours offrira à terme un suivi à temps réel du fonctionnement des unités de production sur l'ensemble du périmètre et permettra ainsi de déclencher des alertes et d'orienter les opérations de maintenance à tous les niveaux grâce à un système de communication via alerte mailing, sms, ...



Maquettes du projet dont les travaux sont en cours

### Le Centre VISIO Distribution

Le centre Visio ou centre de pilotage et d'ordonnancement se présente comme le véritable chef d'orchestre de l'activité de gestion des interventions sur le réseau.

Il assure l'interface entre le Centre de relation client pour la prise en charge des demandes et réclamations, les magasins pour l'approvisionnement des équipes, la supervision réseau avec la transmission de données via les appareils de logging et les équipes d'intervention.

Le centre permettra à terme :

- L'amélioration des performances opérationnelles et une accélération des délais de traitement client grâce à un meilleur ordonnancement des interventions

- L'anticipation dans l'identification des anomalies sur le réseau grâce à un dispositif de logging qui remonte les alertes au centre de Supervision
- La capacité de gérer efficacement une situation de crise lorsque la situation le nécessite



Le nouveau bâtiment de Visio déjà en service

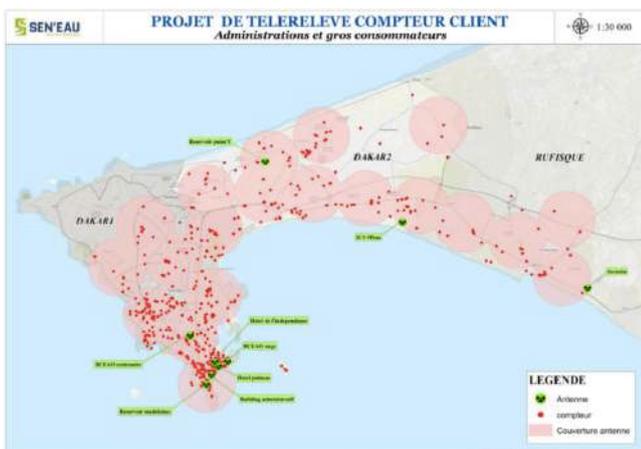


L'écran mural de laSupervision déjà fonctionnel

### La Télérelève

La télérelève des compteurs clients permettra d'améliorer significativement le service client à travers une facturation fiable et un service régulier.

Le projet s'appuiera sur les technologies les plus récentes en matière de captation, transmission et restitution de données.



La carte du projet avec un focus sur les administrations et gros consommateurs



Les Collaborateurs à l'heure du partage d'expérience sur la pose d'émetteurs sur les compteurs compatibles à la télérelève

### Les Centrales solaires

Pour lutter contre le changement climatique, la SEN'EAU s'est engagée dans un processus de réduction de l'empreinte carbone de son activité par une utilisation soutenue d'énergie renouvelable.

C'est ainsi qu'elle prévoit la réalisation de deux (2) centrales solaires pour produire l'énergie nécessaire au fonctionnement de ses unités de production de Keur Momar Sarr et Mékhé pour des capacités respectives de 6,4 MWc et 5,2 MWc.

De même, un autre projet de mini centrale solaire est à l'étude au niveau du siège de l'entreprise pour une capacité initiale d'environ 180 kWc.



Projet salaires Keur Momar Sarr et Mékhé



Projet mini centrale solaire au siège de la SEN'EAU

### Le Projet Habitat « Un Collaborateur 1 Toit »

La SEN'EAU s'est engagée à accompagner ses Collaborateurs à travers un programme d'habitat social, avec comme objectif de doter chaque travailleur d'un logement adéquat.

Ce projet qui se veut inclusif et participatif avec une forte implication des partenaires sociaux a déjà enregistré plusieurs actes :

- Création d'une division au sein de la Direction des Ressources Humaines chargée de l'habitat social
- Création d'une Coopérative d'habitat
- Rencontre avec les promoteurs et institutions financières
- Visite de prospection de villas et d'assiettes foncières dans toutes les régions
- Subvention annuelle du fonds de promotion de l'habitat par la Direction Générale



Prospections de l'équipe Habitat sur le terrain avec la visite de villas témoins et la rencontre de promoteurs immobiliers

## EVÉNEMENTS MARQUANTS

“  
Des évènements  
mémorables tout au long  
de l'année !!”



Une nouvelle page de l'histoire de SEN'EAU marquée par des événements majeurs aux plans politique, scientifique et social, au cours desquels le professionnalisme et l'engagement du personnel de SEN'EAU ont été magnifiés.

### **Visite de travail de M. Serigne Mbaye THIAM Ministre de l'Eau et de l'Assainissement dans les locaux de la SEN'EAU**

Dans le cadre de la mise en service de l'usine de Keur Momar SARR 3, SEN'EAU a organisé une rencontre de travail, le mardi 25 mai 2021, avec le Ministre de l'Eau et de l'Assainissement Serigne Mbaye THIAM et la SONES.

Le Ministre s'est réjoui du travail déjà effectué et a exhorté les différents acteurs à travailler davantage en synergie dans un cadre clair et bien défini.



Le Ministre au cours de son allocution



La Directrice Générale de SEN'EAU en compagnie de son homologue M. Charles FALL Directeur Général de la SONES

### **Participation au Salon Pollutec**

La SEN'EAU bien représentée au salon Pollutec qui s'est tenu à Lyon au mois d'octobre 2021.

A l'occasion de cet événement international de référence des professionnels de l'environnement et de l'énergie, la Directrice Générale a fait un exposé sur les réalisations de l'entreprise permettant de répondre à ses enjeux environnementaux



La Directrice Générale en compagnie de la délégation sénégalaise et du Dr Papa Samba DIOP Président du comité scientifique de l'Association Africaine de l'Eau

### Elections du Représentant du personnel dans le conseil d'administration de la SEN'EAU

En 2021, la SEN'EAU a organisé, suivant les orientations de l'Inspection Régionale du Travail et de la Sécurité Sociale, les élections du représentant du personnel du secteur constitué par les travailleurs de SONES, SEN'EAU et ONAS.

Ces élections qui constituent une première dans l'histoire de l'eau au Sénégal se sont déroulées dans la transparence et dans un bon état d'esprit.

Les statistiques :

- 4 candidats en lice
- 978 votants sur un total de 1 146 inscrits



La Directrice Générale en compagnie du Directeur des Ressources Humaines pour s'enquérir du déroulement du vote



L'inspecteur Régional du travail de Dakar en pleine échange avec les membres d'un bureau de vote pour veiller à la transparence du vote



Collaborateurs exerçant leur droit de vote sur l'ensemble du périmètre

### Journée Internationale des Droits de la Femme

Comme partout à travers le monde, les femmes de la SEN'EAU ont été célébrées ce 05 mars 2021, à l'occasion de la journée internationale des droits de la femme.

L'occasion saisie par la Direction Générale pour magnifier le travail remarquable effectué par ces DIAMBARS à toutes les sphères de décision et dans tous les corps de métier.

Elle a en profité pour réaffirmer son engagement à assurer la promotion des femmes au sein de la SEN'EAU afin qu'elles puissent jouer un rôle plus décisif dans le développement du secteur de l'eau au Sénégal.



La Directrice s'adressant aux femmes de SEN'EAU (toutes de blanc vêtues) lors de la cérémonie organisée au siège de l'entreprise et marquée par la présence de M. Charles FALL Directeur Général de la SONES



Cérémonies similaires organisées dans les régions de l'intérieur sous la direction des Directeurs Territoriaux

### Journée mondiale de l'Eau

SEN'EAU, à travers sa Directrice Générale, a participé à la journée mondiale de l'eau célébrée le 22 mars 2021.

Un webinaire, marqué par l'intervention de M. Loïc FAUCHON Président du Conseil Mondial de l'Eau (CME), a été organisé à cette occasion, à laquelle ont pris part des sommités du secteur de l'eau.



La Directrice Générale en pleine participation au webinaire

Intervention du Président du CME

### Journée internationale de la Plomberie

La journée internationale de la plomberie a été célébrée le 11 mars 2021 au siège de la Direction Territoriale de Saint Louis, en partenariat avec l'association des plombiers privés de la ville.

Ce fut l'occasion pour les deux (2) parties de réaffirmer leur engagement solidaire à lutter contre le gaspillage et les pertes d'eau dans les édifices publics.



Le Directeur Territorial SEN'EAU avec l'association des plombiers privés de la ville



Les 2 parties en visite de sensibilisation à l'établissement pénitencier de la ville

### Chaire eau Pour Tous

Pour répondre aux enjeux de management opérationnel et stratégique des services urbains d'eau et d'assainissement dans les pays émergents, la Chaire AgroParisTech-SUEZ a mis en place un **Master spécialisé « Eau pour Tous »** pour des leaders et cadres à haut potentiel du secteur de l'eau et de l'assainissement.

Du 15 septembre au 10 décembre 2021, les acteurs du secteur de l'eau et de l'assainissement du Sénégal ont accueilli sur l'initiative de la SEN'EAU, 09 auditeurs francophones pour une période d'immersion.



La DG faisant un exposé aux auditeurs

### Convention SEN'EAU/EUDEQUE/IRD

Partenariat SEN'EAU/EUDEQUE/IRD pour une thèse doctorale, financée par SUEZ sur le thème : « Étude transversale des impacts du changement climatique et des activités anthropiques sur le lac de Guiers, Sénégal »



Visite de la Doctorante sur le site de KMS 3

### Journée Santé SEN'EAU

A l'instar des entités du groupe SUEZ réparties à travers le monde, la journée Santé SEN'EAU édition 2021 a été célébrée le 29 septembre 2021, sous le thème : « Se préparer physiquement à sa journée de travail ».

L'occasion pour les organisateurs des réseaux Santé & Sécurité de rappeler l'importance de la mise en condition avant de démarrer ses activités, pour éviter de solliciter brutalement son organisme.

Des tutos et quizz échauffement sur le terrain et de relaxation au bureau ont été présentés par un Ergonome.

Au bilan des activités :

- 344 Collaborateurs ont participé aux séances d'échauffement le matin sur le terrain
- 187 Collaborateurs ont participé aux séances de relaxation au bureau
- 23 Collaborateurs ont participé à des randonnées pédestres
- 8 Collaborateurs ont participé aux séances de Yoga



Les équipes d'intervention avant le départ sur le chantier



Adultes et enfants passionnés de Yoga



Les producteurs avant leur début de service

### Semaine Santé Sécurité au Travail SEN'EAU

La semaine de la Sécurité au Travail a été organisée durant la période du 26 au 29 avril 2021.

Elle a porté sur deux (2) thèmes :

- Prévenir les risques de chute de hauteur et de plain-pied proposé par le groupe SUEZ
- Anticiper, se préparer et répondre aux crises proposé par l'OIT

Plusieurs supports ont été produits pour les besoins de l'animation des différentes activités (présentation, quizz, flashes, vidéos de témoignages et de sensibilisation, ...)

Au bilan de la semaine :

- 9 fournisseurs et partenaires de SEN'EAU ont participé au webinar, présidée par la Directrice Générale de SEN'EAU et portant sur la réponse aux crises sanitaires, ainsi qu'aux démonstrations de travaux en hauteur et secours aux victimes de chute
- 1 103 présences des Collaborateurs aux différentes activités

Lun	Présentation Fichier Power Point Semaine Sécurité - Quiz : 274 participants	
Mar	QHS Débriefing «Flashes QHS thématique» et «support vidéo» : 424 participants	
Mer	Journée Mondiale SST 2021 : 234 participants	
Jeu	Diffusion de la démonstration de secours aux victimes de chute de plain-pied et de chute de hauteur par TECHSECURI : 115 participants	
Ven	Démonstration travaux en hauteur et secours à un collaborateur suspendu à son harnais de sécurité par réseau JADE : 56 participants	

### Prix remportés

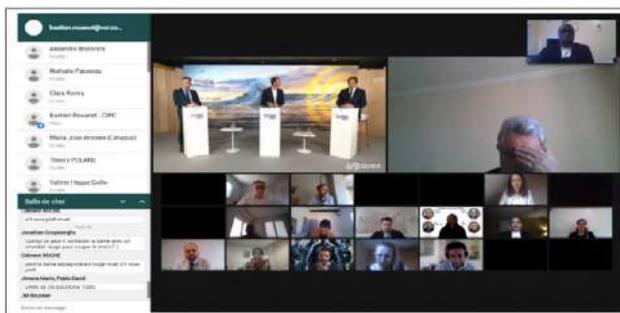
La SEN'EAU, c'est aussi le dynamisme et l'esprit de créativité de ses Collaborateurs.

- 4 prix remportés à l'issue des concours organisés à l'échelle du groupe SUEZ

### Innovation Awards

La SEN'EAU nominée dans la catégorie « 100% circulaire » avec son projet recyclage des incuits de chaux.

Le projet consiste à la réutilisation des déchets de chaux des usines de traitement d'eau dans la fabrication de plâtre décorative et de faux plafonds par un artisan local.



Proclamation des résultats par le jury



Rejet des déchets vers le milieu naturel (avant)



Fabrication de d'objets de décoration (après)

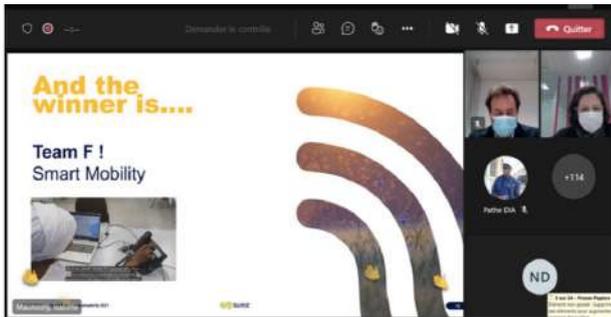
### Challenge 10 Règles Qui Sauvent



La **vidéo sur la Règle Qui Sauve N°1** a remporté deux (2) prix :

- la catégorie « Coup de cœur des Collaborateurs de la région AFNE » avec le plus grand nombre de Like enregistrés
- la catégorie "Esprit d'équipe" qui témoigne de la qualité des relations entre les Collaborateurs de l'entreprise

### Challenge Eco-exemplarité



Le projet **Smart Mobility** a remporté le prix «*Coup de cœur des Collaborateurs*».

Il s'agit à travers ce concept de favoriser le co-voiturage entre Collaborateurs et d'optimiser les trajets par l'utilisation d'outils de géolocalisation et le portail RH.



**SEN'EAU**  
Eau du Sénégal

L'EXCELLENCE POUR LE SÉNÉGAL,  
UNE RÉFÉRENCE POUR L'AFRIQUE.