



Conseil d'Administration de SEN'EAU:
l'IGE Abdou DIOUF succède à Pape
Gorgui NDONG

SEN'EAU MAG - SPECIAL 5 ANS - OCTOBRE 2025



**D'ENGAGEMENT ET DE
TRANSFORMATION AU
SERVICE DE L'EAU**



**SEN'EAU DÉCROCHE LA TRIPLE CERTIFICATION ISO :
UN DÉFI COLLECTIF RELEVÉ**



**INTERVIEW DU MINISTRE DE L'HYDRAULIQUE ET DE
L'ASSAINISSEMENT CHEIKH TIDIANE DIEYE :**
« La réforme de l'hydraulique urbaine se consolide »



**SEN'EAU REMPORTE LE 1ER PRIX DE LA 9ÈME
EDITION DU FORUM INTERNATIONAL DES NATIONS
UNIES SUR LE PARTENARIAT PUBLIC PRIVE**



DÉCOUVERTE :
**IMMERSION DANS LA SECTION GROS FEEDERS DE
SEN'EAU**



**INTERVIEW AVEC MAGATTE NIANG, DIRECTEUR
GÉNÉRAL DE SEN'EAU :**
" Nous voulons être l'entreprise préférée des
Sénégalais pour le service public "

5 ans
d'engagement
pour vous,
avec vous.

N̄un ak yéen saa suné



SOMMAIRE

EDITO

06

ACTUALITES

- SEN'EAU remporte le 1er prix de la 9ème édition du forum international des Nations Unies sur le Partenariat Public Privé 08
- SEN'EAU décroche la triple certification ISO : un défi collectif relevé 12
- SEN'EAU, cinq ans au service des Sénégalais : un cap franchi avec succès dans la gestion de l'eau 14
- Randonnée pédestre nationale SEN'EAU 16
- Enquête de satisfaction clientèle 2024 18
- Mise en place de nouveaux projets de SEN'EAU 20
- SEN'EAU : Le dialogue sous le sceau du «Diisso Social» 22
- Le Fonds de Promotion de l'Habitat Social de SEN'EAU : Un outil pour doter chaque collaborateur d'un toit 24
- Formation et employabilité des jeunes : l'exemple de l'école des plombiers 26
- Audience : Monseigneur André GUEYE reçoit le DG de SEN'EAU Magatte NIANG 28
- Conseil d'Administration de SEN'EAU : l'IGE Abdou DIOUF succède à Pape Gorgui NDONG 30

CINQ ANS DE TRANSFORMATION

- Témoignage du Ministre de l'Hydraulique et de l'Assainissement Cheikh Tidiane DIEYE 32
- Interview avec Magatte Niang, Directeur Général de SEN'EAU 36
- Exploitation - Production - Distribution 40
- Travaux d'extension de réseau et de branchements sociaux financés par la SONES 44
- Découverte : Zoom sur l'équipe gros feeders 46
- Qualité eau : Interview Aminata Gassama CISS : Cheffe du Département Laboratoire Central & Qualité Eau 48
- Innovations écologiques pour l'eau potable 53
- Gestion de la relation clientèle 56
- PORTRAIT : Adama Sèye NDIAYE Directrice de la Clientèle 58
- Transformation de la gestion clientèle : SEN'EAU modernise ses agences 60

BILAN SOCIAL

- Cinq ans d'engagement et de transformation 62
- Ecole des plombiers : une formation alternante au service de l'excellence 64
- Interview Oumy TALL : Cheffe du Département Recherche et Innovation 66

ANCRAGE TERRITORIALE

- DIGITAL : une stratégie de proximité 70
- SEN'EAU offre cent tables bancs au Lycée de Hann Bel Air 72
- Un engagement exemplaire pour l'accès à l'eau au Lycée John F. Kennedy 73
- SEN'EAU améliore la pression de l'eau à la Maison d'Arrêt de Rebeuss 74
- Touba : SEN'EAU déploie une application pour gérer les inondations 75
- SEN'EAU accompagne les foyers religieux 76

Directeur de Publication
Magatte NIANG

Redaction
Ndiaya DIOP
Mamadou Amadou DIOP
Jean Michel DIATTA

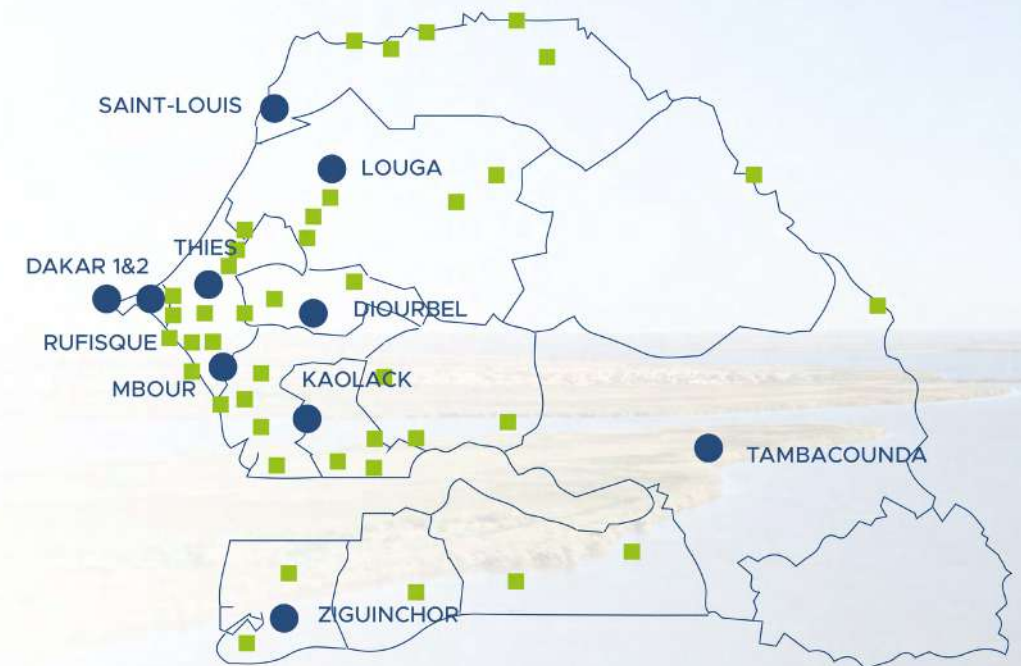
Infographie
Ababacar KANE

Photos
David SENE

Ont collaboré à ce numéro :
Souleymane CAMARA
Amar DIOP
Babacar DIOUF
Oumy Tall
Aminata Gassama CISS
Awo SY
Cheikh Tidiane BA

SEN'EAU
Eau du Sénégal

L'excellence pour le Sénégal, une référence pour l'Afrique



+ 1 MILLION
CLIENTS

Nombre d'usines de traitement :

09 pour l'eau souterraine
08 pour l'eau de surface,
220 forages

Quantité d'eau produite
+ 750 000 m³ / jour

CINQ ANS D'ENGAGEMENT ET DE TRANSFORMATION



Avec la foi d'un nouveau converti, SEN'EAU, depuis sa prise de service le 1er janvier 2020, s'attèle minutieusement, méticuleusement et sereinement à ne ménager aucun effort dans sa quête de la TRANSFORMATION des outils, des métiers de l'eau, de la méthode de production, de distribution et de la gestion clientèle du service public d'eau potable sur l'ensemble du périmètre affermé. Son seul crédo reste la satisfaction des clients/consommateurs, des autorités, de toutes les parties prenantes et intéressées dans une alchimie

qui allie efficacité, modernisation et optimisation. En effet, nous ne cessons d'éprouver notre capacité à innover pour une meilleure maîtrise de notre écosystème professionnel avec la mise en place d'outils de supervision de la production (Visio Point B) et de distribution (Visio Centre de Hann).

« Désormais, nos opérationnels sont informés 24h/24 à temps réel sur la disponibilité de la ressource en eau produite et son pilotage jusqu'au robinet du consommateur. Ce qui nous donne une vision 360° sur notre activité avec une surveillance et une connaissance claire du réseau et de nos ouvrages ».

Nous avons maintenant la latitude d'intervenir sur des ouvrages et le réseau sans pour autant presque créer des désagréments à nos clients. Nous avons aussi mis en place l'électrocloruration qui nous rend autonome dans l'utilisation du chlore gazeux et notre principal site de production, KMS 1, 2 & 3 utilise les polymères comme intrants.

Notre logiciel de gestion clientèle ARR SEN'EAU amorce une phase importante de sa maturation en assurant avec fiabilité toutes les opérations de relève, de facturation, d'enquêtes, de devis travaux, de suivi des réclamations, des analyses de données... Nos agents clientèles (ex-releveurs) utilisent des tablettes pour une meilleure fiabilisation de la relève de même que nos Agents d'Intervention Réseau (ex-plombiers) pour les métrés. Avec G-ORDON, nous avons terminé le maillage du périmètre affermé pour l'ordonnancement de nos interventions à partir du Centre de Hann, notre siège.

Cerise sur le gâteau, une agence clientèle en ligne www.noflaye.seneau.sn a été créée pour asseoir notre volonté commune de la digitalisation de nos outils. Cette dernière offre aux clients la possibilité de consulter, de télécharger leurs factures, de demander des devis pour des branchements ou des abonnements, de faire des réclamations, de signaler des fuites ou des problèmes de qualité de l'eau. Dans le même sillage, nous avons également lancé le programme « Télérèlève » pour équiper de compteurs intelligents à terme 2600 clients (gros consommateurs, clients sensibles, administrations et maraîchers). Nous en sommes déjà à 1600 et le reliquat sera installé d'ici la fin de l'année 2025.

La mise en service de la première phase de KMS3 en avril 2021 suivi du surpresseur de Mékhé 2 quelques mois après assurent des volumes de production supplémentaires de plus de 130 000 m3/jour minorant du coup le stress de la non-disponibilité de l'eau chez nos clients. De nombreux quartiers jadis en proie à des manques d'eau sont maintenant bien alimentés. Sur les 403 quartiers sujets à des manques d'eau suivis, 393 sont désormais correctement alimentés. Parmi ces derniers, nous pouvons citer DON BOSCO, Médina Fall extension et Cité Lamy à Thiès, Saly Carrefour, Mballing, Falokh, Saly aéroport à Mbour, Nord Foire, Diamalaye, Cité Avion, Montagne Rouge et COMICO à Dakar qui sont passés quasiment d'une situation de déficit chronique à une alimentation permanente de 24H/24 de présence d'eau. C'est

dans ce triangle (Thiès-Mbour-Dakar) que 70% de la production destinée à l'alimentation en eau potable sont consommées. Ces résultats découlent des grands efforts de l'Etat à travers la SONES pour mettre à la disposition de SEN'EAU plus d'eau pour satisfaire une demande sans cesse croissante avec une production de 287 981 000 m3 en 2024 alors qu'à notre prise de service en 2020, celle-ci était de 220 448 000 m3.. En effet, nous nous sommes évertués à optimiser la disponibilité des usines à plus de 98%.

Au même moment, nous avons mis en priorité la qualité de l'eau distribuée par SEN'EAU. C'est dans ce cadre qu'un labo mobile a été spécialement affecté pour la gestion et le suivi de la qualité de l'eau dans la zone sud du pays (Ziguinchor-Tambacounda-Kolda) pour fiabiliser les résultats et obtenir plus d'efficacité.

C'est dire que les prémices d'une amélioration continue de nos métiers et process sont réelles et l'objectif pour nous est de positionner SEN'EAU parmi les cinq entreprises les plus aimées par les populations en matière de service public. SEN'EAU entend continuer à œuvrer pour le secteur en termes d'innovations technologiques et de qualité de service à travers une vision claire et bien phasée. D'abord pour assurer l'accès à l'eau pour tous, ensuite pour mettre en place les conditions d'une performance durable et pour réduire l'empreinte énergétique durable.

Magatte Niang
Directeur Général

SEN'EAU REMPORTE LE 1ER PRIX DE LA 9ÈME EDITION DU FORUM INTERNATIONAL DES NATIONS UNIES SUR LE PARTENARIAT PUBLIC PRIVE



SEN'EAU (Eau du Sénégal) a remporté le 16 mai 2025 à Belgrade (SERBIE), le 1er Prix de la 9ème édition du Forum International des Partenariats Publics Privés (PPP) de la Commission Economique des Nations Unies pour l'Europe (UNECE) face aux États-Unis, la Serbie, l'Ouzbékistan et le Brésil. Ce prix consacre la pertinence du modèle sénégalais tripartite (SONES, SEN'EAU, État) et sa collaboration innovante avec le partenaire technique SUEZ, intégrant l'intelligence artificielle pour une gestion optimisée de l'eau. Cette distinction, en présence de Cheikh Tidiane DIEYE, ministre de l'Hydraulique et de l'Assainissement (MHA) valorise l'engagement des collaborateurs et confirme l'ambition de SEN'EAU de devenir l'entreprise publique préférée des Sénégalais. Ce prix encourage et renforce le tandem SONES-SEN'EAU pour leur engagement à améliorer le bien-être des Sénégalais en travaillant dans une parfaite entente pour rendre l'eau disponible en quantité et en qualité pour nos concitoyens.

A Belgrade, le Sénégal a séduit le jury, son projet a été retenu comme le plus ambitieux pour atteindre les Objectifs de Développement Durable (ODD) 2030. Unique représentant du continent africain, le Sénégal à travers SEN'EAU était en compétition avec soixante (60) autres et a été consacré

vainqueur à l'issue de la finale face aux représentants des Etats Unis, de la Serbie, du Brésil et de l'Ouzbékistan. Le ministre Cheikh Tidiane DIEYE avait fait le déplacement pour marquer sa solidarité en rehaussant l'évènement de sa présence, de sa participation active et en contribuant grandement au rayonnement du Sénégal et du secteur de l'eau à travers SEN'EAU lors de cet événement international de référence. Son plaidoyer a permis de faire valoir, auprès de la communauté internationale, la pertinence et la performance du modèle sénégalais, en tant que réponse crédible aux enjeux de l'hydraulique et de l'assainissement.



Une reconnaissance internationale du modèle sénégalais de Partenariat Public Privé

De retour à Dakar, le Directeur Général de SEN'EAU, Magatte NIANG à la tête d'une forte délégation composée de plusieurs membres du Comité de Direction (CODIR) est allé présenter le trophée au ministre et à ses collaborateurs à la sphère ministérielle de Diamniadio. A cette occasion, le ministre a déclaré que :

« Cette reconnaissance internationale est une source de fierté pour le Sénégal qui montre un modèle de Partenariat Public Privé qui ne cesse de renforcer l'innovation dans le secteur de l'eau. Nous allons consolider les acquis et introduire de nouvelles améliorations pour mieux répondre aux besoins de nos citoyens »

Cheikh Tidiane DIEYE a également salué le partenariat consolidant avec la SONES, la société de patrimoine au service des populations pour une amélioration continue de l'accès à l'eau.



Il a ajouté que « Ce n'est pas un trophée de plus à placer sur une étagère. C'est un levier pour faire encore mieux ». S'adressant à l'assistance, Cheikh Tidiane DIEYE a dit que :

« Ce projet était facile à défendre, car c'est un bon projet. Il montre que l'expertise sénégalaise est aujourd'hui reconnue à l'international, non seulement en matière d'ingénierie, mais aussi de gouvernance, de diplomatie de l'eau et de digitalisation ».

Selon lui, ce trophée couronne un travail de fond engagé depuis la première réforme du sous-secteur de l'eau en 1995, structuré autour d'investissements lourds, de gains de performances sur le réseau, d'innovation dans la relation client et d'une dynamique sociale constante pour un accès universel à l'eau en quantité, en qualité et à des coûts supportables pour les populations.

Le duo SEN'EAU-SONES ensemble pour le bien-être des populations

S'adressant à la presse à la fin de la cérémonie, le Directeur Général de SEN'EAU, Magatte NIANG a déclaré : « Je salue le tandem SONES-SEN'EAU pour cet engagement à améliorer le bien-être des sénégalais en travaillant dans une parfaite entente pour rendre l'eau disponible en quantité et en qualité pour nos concitoyens ».



Il a ajouté « Avec ce prix, SEN'EAU a réussi à vendre le modèle tripartite sénégalais regroupant SONES, SEN'EAU et l'Etat pour la production, la distribution et la gestion de l'eau en milieu urbain et péri urbain avant de souligner que « SEN'EAU a également mis en exergue le modèle de partenariat technique avec SUEZ qui a su insuffler une bonne dose d'innovation avec l'introduction des nouvelles technologies basées sur l'intelligence Artificielle (IA) pour une gestion optimale de l'eau ». En recevant cette première distinction depuis sa prise de service il y'a cinq (5) ans, Magatte NIANG a déclaré :

« ce prix consacre non seulement notre modèle de partenariat public-privé, mais surtout l'engagement sans réserve des collaborateurs pour garantir un accès équitable et durable à l'eau potable aux populations et notre ambition est d'être dans les toutes prochaines années l'entreprise préférée des sénégalais en matière de service public, c'est pourquoi, je ressens une immense fierté collective ».

Ce prix vient reconnaître une vision originale du service public, alliant rigueur du secteur privé et ambition de service public, mise en œuvre depuis 2020 en misant sur SONES, SEN'EAU et son partenaire technique SUEZ sous la direction de l'Etat à travers le ministère de l'Hydraulique et de l'Assainissement. C'est un pacte d'engagement autour d'un objectif clair : fournir une eau de qualité, accessible à tous. « Notre projet est d'abord social.

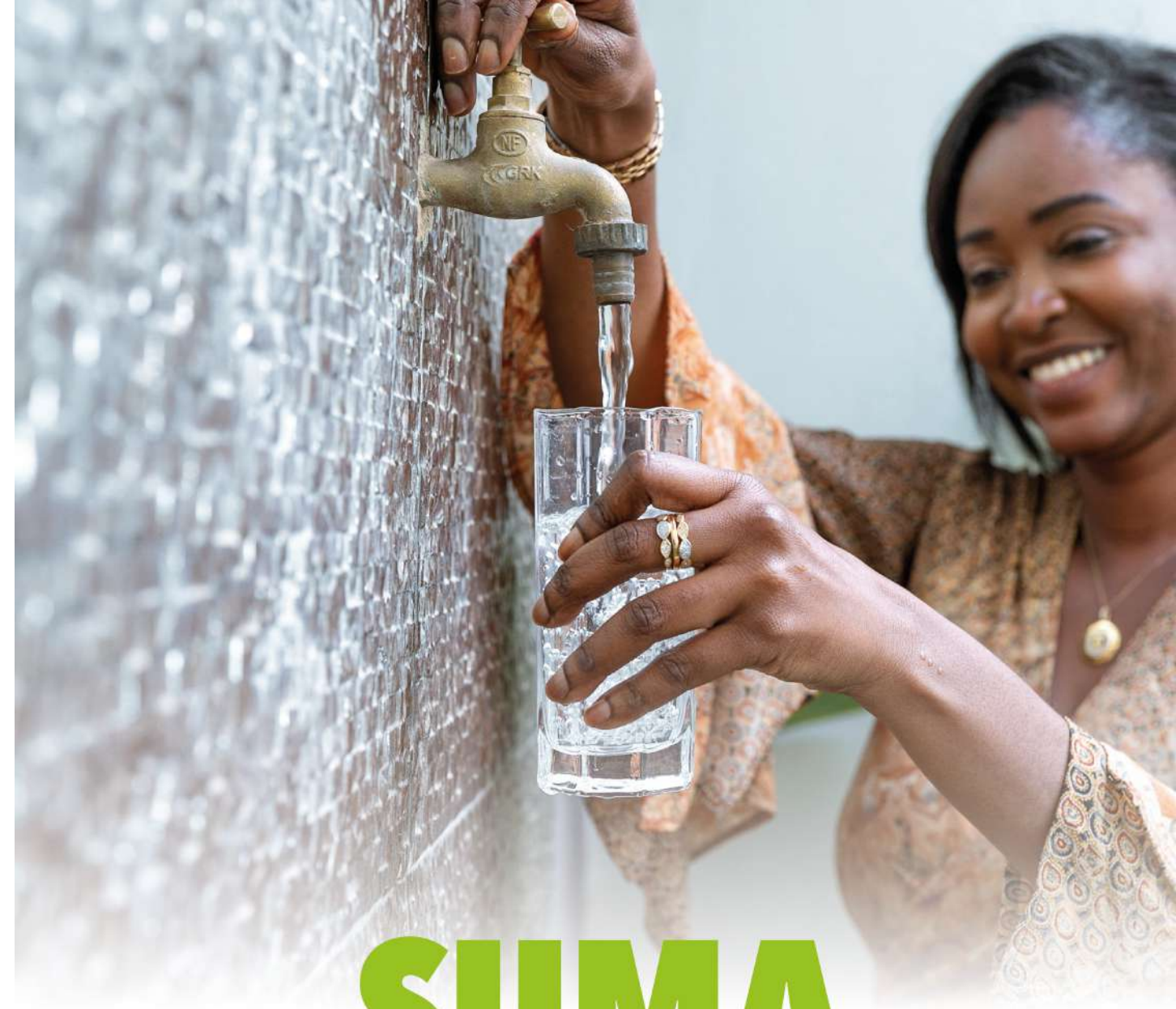
Ce qui a été primé, c'est notre capacité à rapprocher l'eau des populations, à innover avec la digitalisation, à former de nouveaux métiers avec l'école des plombiers, à faire de l'eau un droit effectif », a expliqué Magatte NIANG devant la presse, visiblement ému de présenter ce prix au ministre Cheikh Tidiane DIEYE au nom des collaborateurs de SEN'EAU, de la SONES et du partenaire technique SUEZ.

Ce n'est que le début...

Le message est clair : cette reconnaissance ne marque ni une fin, ni un aboutissement, mais plutôt un point de passage vers encore plus d'exigence et d'impact pour améliorer le bien-être des populations. « Il est facile de monter au sommet, mais il est encore plus difficile d'y rester », a rappelé le ministre Cheikh Tidiane DIEYE. « Ce trophée n'a de sens que si, demain, nous parvenons à être plus proches de nos concitoyens, à répondre plus vite et à innover plus encore pour que l'eau ne soit plus un luxe, mais un droit ».

Une victoire d'équipe

Derrière ce prix, ce sont des centaines de techniciens, d'agents, de formateurs, de responsables et de partenaires qui se reconnaissent. C'est aussi la preuve que la collaboration entre public et privé peut bien être porteuse de bien-être, lorsqu'elle est guidée par des objectifs clairs, transparents et centrés sur l'humain.



**SUMA
YAXANALÉ,
KÉNÉÉN
MËN CEE JOT**

SEN'EAU DÉCROCHE LA TRIPLE CERTIFICATION ISO : UN DÉFI COLLECTIF RELEVÉ



Du 04 au 08 août 2025, SEN'EAU a vécu une semaine décisive. À l'issue d'un audit rigoureux mené par le Bureau Veritas, l'entreprise a obtenu la triple certification ISO 9001 (qualité), ISO 14001 (management environnemental) et ISO 45001 (santé et sécurité au travail), couronnant plusieurs mois d'efforts, de mobilisation et d'exigence partagées.

Vendredi 08 août, salle DG 01, l'atmosphère est à la fois solennelle et chargée d'émotion. Après cinq jours d'audit intensif sur plusieurs sites, impliquant les 1 200 collaborateurs du périmètre affermé, le verdict est tombé : SEN'EAU est conforme aux trois référentiels internationaux de qualité, d'environnement et de santé-sécurité au travail.

« Nous avons senti la transparence, et cela encourage », déclare Mohamed FALL, auditeur en chef de l'équipe du Bureau Veritas. Au terme de l'évaluation, seulement quatre non-conformités mineures sont relevées, « faciles à corriger dans les délais » précise-t-il, accompagnées de recommandations destinées à renforcer l'amélioration continue. Parmi elles, un meilleur suivi des indicateurs de performance, une mise à jour

régulière des analyses de risques SST et une clarification des critères de performance.

Un chantier exigeant, une fierté collective

Pour Léonie Diallo DIANÉ, Directrice Qualité, Santé, Sécurité et Environnement et Développement Durable (DQSE-DD) et pilote du projet, « la triple certification représente un accomplissement collectif ». Sourire aux lèvres mais visiblement émue, elle confie :

« Je suis venue en grande partie pour ce challenge. S'il n'y avait pas ce projet, j'étais bien chez moi. C'était un gros morceau sur tout le périmètre : 1 200 personnes. Mais je rends l'honneur à toute l'équipe de SEN'EAU. Seule, je ne sais rien faire, c'est vous les experts ».

Derrière cette réussite, des mois de travail intense : formations, sensibilisations, ateliers, inspections, analyses de risques, gestion des accidents... « Il a fallu parfois bousculer les habitudes », reconnaît-elle. « Qui dit changement dit résistance, mais pour la bonne cause et au final tout le monde a adhéré ».

Une reconnaissance internationale... et un point de départ

Pour le Directeur général, Magatte NIANG, cette triple certification marque une étape historique, mais surtout une responsabilité. **« C'est un départ. Les choses sérieuses commencent. On a relevé le défi, il faut maintenant maintenir le cap et améliorer en permanence notre système ».**

Il rappelle que l'entreprise dispose de 90 jours pour corriger les non-conformités identifiées, et que le Bureau Veritas reviendra dans un an pour un audit de suivi. « Le véritable enjeu, c'est la constance dans l'excellence », a-t-il insisté.

Un label pour l'excellence opérationnelle

Au-delà du certificat, c'est un état d'esprit que SEN'EAU souhaite ancrer. La triple certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 positionne l'entreprise dans le cercle restreint des opérateurs africains répondant aux standards internationaux.

« Ce n'est que le début du commencement », résume Léonie Diallo DIANÉ. « Il faut maintenant entretenir ce bébé qui vient de naître, par des outils de maintien, d'animation et de mise en œuvre effective de tout ce que nous avons mis en place ».

Et de conclure dans un sourire : « Je compte sur tout le monde... et encore une fois : Jërëjëf. »



SEN'EAU, CINQ ANS AU SERVICE DES SÉNÉGALAIS : UN CAP FRANCHI AVEC SUCCÈS DANS LA GESTION DE L'EAU



Le 02 janvier 2025, SEN'EAU a marqué un tournant symbolique : cinq années d'engagement au service de la population sénégalaise. À travers une célébration simultanée sur l'ensemble de ses sites, l'entreprise a témoigné de la solidarité et de la détermination de ses équipes à poursuivre leur mission. À Kaolack, Dakar et ailleurs, le «petit déjeuner» organisé pour l'occasion a permis de rassembler les collaborateurs dans une ambiance conviviale et solidaire.

À Kaolack, le Directeur Général Magatte NIANG a donné le coup d'envoi des festivités. Ému, il a rappelé que « c'est ici que ma carrière dans le secteur de l'eau a commencé. C'est donc une immense fierté de célébrer cet anniversaire en tant que Directeur Général ». Accompagné du Directeur de la Communication et des Relations Publiques (DCRP) Ndiaya DIOP et du Directeur Territorial (DT) Elhadji DIENG, il a salué les progrès réalisés par l'entreprise tout en réaffirmant son ambition de continuer à améliorer les services aux clients et les conditions de travail des collaborateurs.



Des réalisations marquantes et un avenir ambitieux

Au Centre de Hann, la célébration a pris une dimension solennelle avec la levée des couleurs et la diffusion de deux vidéos retraçant le parcours de SEN'EAU depuis sa création en 2020. La première vidéo a permis au DG de présenter ses vœux aux collaborateurs tout en mettant en lumière les grandes transformations opérées : modernisation des processus, avancées techniques, transformations sociales et lancement de projets structurants comme la mise en service de KMS3.

Richard KINKPE, Secrétaire Général, a comparé la trajectoire de SEN'EAU à celle d'un avion : un décollage difficile marqué par la pandémie de COVID-19 en 2020, un envol porté par des projets ambitieux entre 2021 et 2024, et une vitesse de croisière à atteindre en devenant « l'entreprise préférée des Sénégalais en matière de service public ». Il a exhorté les équipes à « **travailler ensemble pour concrétiser cette vision.** »

Un engagement humain et social salué

L'événement a également mis en avant les avancées sociales de SEN'EAU. Momar SY, représentant des partenaires sociaux, a salué la gratuité des primes de Tabaski, de Pâques et de Korité, ainsi que les initiatives comme l'habitat social et la valorisation de la retraite complémentaire. Facoumba DIOP, présidente de l'Amicale des Femmes des Sociétés d'Eau, (AFSE) a remercié le DG pour son soutien envers les associations de l'entreprise, tandis que Yahya SY, président de la dahira Tidiane, a loué l'appui constant de la Direction Générale lors des événements religieux. Pour le Directeur des Ressources Humaines et de la Transformation (DRHT) Amar DIOP, l'année 2025 sera résolument tournée vers les collaborateurs.

Une célébration sous le signe de l'unité

Le souffle symbolique des cinq bougies a clôturé cette célébration mémorable, marquant cinq années de défis relevés et de succès partagés. Pour SEN'EAU, cet anniversaire n'est qu'une étape : l'entreprise s'engage à poursuivre son chemin vers l'excellence, portée par une vision claire et un esprit d'équipe.



RANDONNÉE PEDESTRE NATIONALE : UNE MARCHÉ CITOYENNE ENTRE ENGAGEMENT ÉCOLOGIQUE ET SENSIBILISATION RESPONSABLE

Dès 08 heures, la Place de la Nation vibrait au rythme des baffles diffusant des messages forts sur l'économie de l'eau. Les premières notes, mêlées aux voix des animateurs, donnaient le ton d'une matinée pas comme les autres : celle d'une grande randonnée pédestre organisée par SEN'EAU et l'ASC de l'entreprise, en partenariat avec la Fédération Sénégalaise de Randonnée Pédestre. Une mobilisation d'envergure nationale, synchronisée à Dakar, Saint-Louis, Thiès et Ziguinchor, réunissant des milliers de marcheurs engagés dans une cause commune.

Sur les teeshirts portés fièrement par les randonneurs, deux messages phares résumaient l'esprit de la journée : « Suma yaxanalé ndox mi, kenen mën ci jot » (Si j'économise l'eau, l'autre pourrait en bénéficier) et « Lutte contre la pollution plastique ». Des slogans puissants, repris tout au long du parcours par les animateurs, ponctuant l'événement d'ondes de conscience environnementale.

Le Directeur Général de SEN'EAU, Magatte NIAN, présent dès les premières foulées, a tenu à remercier chaleureusement la Fédération, les clubs de randonnée, les collaborateurs de l'entreprise, notamment le comité d'organisation dirigé par Ndiaya DIOP, DCRP, ainsi que l'ASC de SEN'EAU pour leur implication exceptionnelle. Pour lui, cette randonnée est bien plus qu'un événement sportif :

« Nous célébrons les 5 ans de SEN'EAU et avons voulu marquer cette étape par une sensibilisation forte autour de deux enjeux cruciaux : l'économie de l'eau et la lutte contre les déchets plastiques. La hausse des factures est souvent liée à une consommation excessive. Il est donc essentiel d'adopter des écogestes. Nous avons utilisé cette randonnée comme levier pour porter ce message à grande échelle ».



Le message de la direction a été relayé tout au long du circuit par des animateurs dynamiques qui ont su faire vibrer les foules avec des slogans impactants, rythmés par la musique. Mais plus qu'une marche festive, l'événement a été l'occasion d'un geste concret : les marcheurs récupéraient systématiquement les bouteilles d'eau vides utilisées durant le parcours, pour éviter qu'elles ne se retrouvent dans l'environnement. Un geste simple, mais fort en symbole.

La démarche de SEN'EAU ne s'arrête pas là. À travers un partenariat avec des structures spécialisées, l'entreprise collecte et recycle activement les déchets plastiques. À ce jour, 12 tonnes de PVC et 3 tonnes d'emballages plastiques ont déjà été revalorisées. Un engagement concret, inscrit dans une dynamique de responsabilité sociétale que SEN'EAU entend pérenniser.

Mouhamadou DIOUF, Agent Marketing Fédération nationale de randonnée pédestre, a souligné l'importance de cette collaboration :

« Le gaspillage prend des proportions inquiétantes et aujourd'hui l'environnement est sérieusement dégradé à cause du plastique qui n'est pas biodégradable. Toute chose qui fait que la SEN'EAU a cru devoir, en relation avec la Fédération Sénégalaise de Randonnée Pédestre dirigée par le président Pape Saliou Sall, qui a reçu une délégation de pouvoir du ministère des Sports, de la Jeunesse et de la Culture d'organiser des randonnées sécurisées sur l'ensemble du territoire national, avec les 125 clubs dont 70 à Dakar », a précisé M. DIOUF.

La randonnée s'est imposée ici comme un puissant levier de communication sociale, selon M. DIOUF :

« La randonnée, n'oublions pas, c'est un espace de communication directe qui promeut l'image et renforce la notoriété. C'est un espace qui mobilise les populations autour de préoccupations sociales, dont aujourd'hui celle que nous venons d'évoquer. Nous sommes extrêmement contents ».

La procession a traversé les artères de la capitale dans un esprit bon enfant mais engagé. Des banderoles, des pas sûrs et une volonté partagée de faire changer les comportements. Le tout dans une ambiance conviviale et déterminée, ponctuée de messages forts : économiser l'eau, c'est préserver une ressource pour tous ; bannir le plastique, c'est protéger notre environnement commun.

Cette marche pourrait n'être qu'un début. Le DG de SEN'EAU l'a confirmé :

« Nous réfléchissons à pérenniser cette date, à l'amplifier au niveau des régions. SEN'EAU veut inscrire son action dans la durée, en contribuant activement au développement durable du Sénégal ».

Au terme de la randonnée, les visages fatigués laissaient place à des sourires de satisfaction. Tous les participants, du plus jeune au plus âgé, savaient qu'ils n'avaient pas seulement marché pour eux-mêmes, mais pour la planète, pour leurs concitoyens, et pour les générations futures.



ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTELE 2024 UNE PERCEPTION POSITIVE EN HAUSSE, MAIS DES DÉFIS À RELEVER

SEN'EAU poursuit son engagement en faveur d'un service de qualité pour les consommateurs d'eau au Sénégal. Une enquête de satisfaction de la qualité de service fournie aux consommateurs, réalisée par le cabinet KANTAR, en novembre 2024, met en lumière la perception des usagers sur la qualité de l'eau, du service clientèle et les axes d'amélioration pour l'entreprise.

Une amélioration générale saluée par les clients

Les résultats de l'enquête indiquent une perception globalement positive de SEN'EAU. Ainsi, 74% des clients interrogés ont une image favorable de l'entreprise, soit une progression de 13 points par rapport à celle effectuée en 2022. Cette dynamique s'accompagne d'une perception positive du service, avec 77% des répondants notant une meilleure qualité de service soit un bond de 15 points.

L'un des points les plus marquants concerne la disponibilité de l'eau : 85% des clients estiment qu'elle s'est améliorée avec un bond de 19 points en deux ans. L'effort de SEN'EAU pour stabiliser l'approvisionnement porte déjà ses fruits.

Une qualité de l'eau perçue comme meilleure, mais encore perfectible

Autre indicateur encourageant, la qualité de l'eau fournie par SEN'EAU est jugée en progression par une large part de la population interrogée. 16 points de satisfaction supplémentaires ont été gagnés depuis 2022. L'eau est perçue comme plus saine, plus pure et plus limpide. Une majorité des abonnés questionnés (77%) l'utilise pour la consommation domestique.

Toutefois, certaines réserves subsistent : 40% des répondants relèvent encore des problèmes d'apparence de l'eau, notamment une teinte rougeâtre ou une odeur désagréable.

Facturation et coût de l'eau : des points de friction

Si la qualité de l'eau et la disponibilité s'améliorent, la facturation reste un sujet de préoccupation pour les populations qui ont répondu à l'enquête. Seules 37% d'entre elles se disent satisfaites des factures de SEN'EAU. Le prix de l'eau est aussi considéré comme élevé par une partie des consommateurs, ce qui constitue un point d'insatisfaction. Cependant, la modernisation des modes de paiement est bien accueillie avec 63% des abonnés qui utilisent aujourd'hui les services de mobile money pour régler leurs factures. Cela marque un tournant et indique que la digitalisation des modes de paiement des factures a été adoptée par les populations. En revanche, 37% des clients restent encore attachés au paiement en agence.

Accueil en agence et perspectives d'amélioration

L'expérience client en agence reçoit également des avis positifs, avec 84% des répondants satisfaits de l'accueil. Néanmoins, certaines contraintes subsistent, notamment en termes de temps d'attente et d'horaires d'ouverture. L'élaboration de services à distance pourrait répondre aux attentes des usagers et fluidifier la gestion des demandes.

Un positionnement à consolider

Malgré les avancées notables, SEN'EAU doit encore renforcer son positionnement auprès des consommateurs. Actuellement, 51% des clients préfèrent SEN'EAU aux autres entreprises publiques du secteur, un chiffre qui montre l'importance d'un dialogue constant avec les usagers pour asseoir une relation de confiance durable.

En somme, cette enquête révèle des signes encourageants pour SEN'EAU, qui voit ses efforts en matière de service et de qualité reconnus par la majorité de ses clients. Des défis restent toutefois à relever, notamment sur la facturation et l'amélioration de la qualité de l'eau.



NOUVEAU NUMÉRO, MÊME ENGAGEMENT !



Plus rapide, plus simple, plus proche de vous !

MISE EN PLACE DE NOUVEAUX PROJETS DE SEN'EAU :

LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS PARTICIPENT A LA REFLEXION

SEN'EAU poursuit sa dynamique inclusive dans l'élaboration de ses nouveaux projets. C'est dans ce cadre que l'entreprise a organisé une rencontre avec les représentants des 19 Associations de Consommateurs du Sénégal. L'objectif de cet atelier était de partager avec ces derniers les nouveaux projets « clientèle » de l'entreprise. Il s'agit entre autres de :

- l'introduction des compteurs prépayés ;
- la digitalisation du service (factures, paiement mobile) ;
- le service après compteurs (assurance fuites, service plomberie : réparation et détection de fuites).

Cette rencontre animée par le cabinet KANTAR qui accompagne SEN'EAU dans ces projets a permis de recueillir les observations, les suggestions, les orientations et recommandations des représentants des Associations de Consommateurs. Cela permettra de mieux concevoir ces projets destinés aux clients afin de mieux satisfaire leurs attentes et répondre à leur besoin.



La restitution de l'atelier a été organisée le 08 avril 2025. Le cabinet KANTAR, a présenté à cette occasion les conclusions des travaux réalisés avec les représentants des Associations de Consommateurs. Selon le cabinet, la digitalisation est le concept qui a suscité le plus d'adhésion. Elle est perçue comme une opportunité pour améliorer l'expérience client. Toutefois,

les associations soulignent la nécessité de maintenir un équilibre entre canaux numériques et canaux traditionnels.

Compteurs prépayés : ouverture mais vigilance

Certains consommateurs ont plaidé pour une tarification préférentielle et d'opter pour la diversification des moyens de paiement numériques disponibles. Toutefois le processus de test des compteurs est jugé insuffisant et non inclusif par certains participants. « Nous ne sommes pas contre, mais nous ne voulons pas que le compteur prépayé soit imposé comme seule option. », ont-ils précisé.

REACTIONS DE SEN'EAU

Dans son intervention, Adama Seye NDIAYE, Directrice clientèle a soutenu que : « La demande de laisser le choix du type de compteur au client a bien été notée et sera transmise à la hiérarchie. » Elle a également précisé que le remplacement d'un compteur classique par un compteur prépayé sera gratuit, et que le projet est encore en phase de test, avec des expérimentations en cours avec des collaborateurs de SEN'EAU ». Concernant les alertes de consommation et les systèmes d'assistance, « SEN'EAU se renseignera sur les solutions déjà disponibles pour enrichir l'offre. » Sur la question du prêt « Lebalma » en cas de dépassement de crédit en eau, des ajustements sont en réflexion ».



Prenant la parole durant la clôture de l'atelier, le Directeur Général de SEN'EAU Magatte NIANG a tenu à replacer ces projets dans une vision plus large. « L'enquête de perception menée en 2024 a révélé que 74 % des personnes interrogées trouvent que nos factures sont chères. Le compteur prépayé permettra de montrer au client qu'il ne paie que ce qu'il consomme, rien de plus », a expliqué Magatte NIANG. Il a également partagé sa vision à moyen terme : « D'ici cinq ans, je veux que SEN'EAU devienne l'entreprise la plus aimée des sénégalais. Et pour y arriver, nous avons besoin de vous, les associations de consommateurs ».

REACTIONS ... REACTIONS...

Maître Massokhna KANE Président SOS Consommateurs

« SEN'EAU a l'habitude d'organiser ces rencontres deux fois par an avec les Associations de Consommateurs pour échanger sur le service, le niveau de satisfaction et les réclamations. Il faut féliciter la Direction Générale pour cette initiative. La rencontre autour des projets est ce qu'il y a de mieux : elle permet de recueillir nos avis, nos réclamations, et de proposer des solutions. Nous encourageons SEN'EAU à poursuivre ces rencontres et même à les multiplier ».



Souleymane NDIAYE Président ECOCITOYEN

« Cette rencontre s'inscrit dans une tradition. Nous saluons les initiatives de SEN'EAU, notamment la digitalisation, qui permet de gagner du temps. Les outils présentés montrent que SEN'EAU est à l'écoute des clients. Nous félicitons ce qui a déjà été fait, comme la plateforme Noflaye, le numéro vert, et le travail remarquable de l'équipe de la communication qui nous aide, nous relais, à faire notre travail dans les meilleures conditions. Le prépaiement est très intéressant : il permet à SEN'EAU d'avoir

une ressource financière disponible, et au consommateur de mieux connaître sa consommation. »

Marième BARRO Présidente MODIEC

« Ce que SEN'EAU nous a présenté est très intéressant pour nous, Associations de Consommateurs. Nous souhaitons que la digitalisation soit étendue à tous les niveaux, pas seulement pour le paiement. Il faut aussi l'utiliser pour la sensibilisation à l'économie de l'eau, l'usage des services mobiles de SEN'EAU et la gestion des réclamations. »

Momath CISSE Vice-Président ASCOSEN

« Nous étions là pour apporter notre contribution sur les perspectives de prise en charge des préoccupations des consommateurs. Il était normal qu'on nous demande notre avis. Nous avons déjà expérimenté la digitalisation dans d'autres secteurs comme l'électricité. C'est une avancée majeure. Nous encourageons SEN'EAU à aller dans cette direction tout en respectant le choix du consommateur. La qualité de service et Les informations doivent aussi être renforcées ».

Aissatou Mar FALL chargée de l'activité de KANTAR en Afrique Francophone

« Nous avons collaboré avec les équipes de SEN'EAU dans le cadre de cet atelier, qui est un jalon dans sa démarche de modernisation, de développement et d'innovation à travers plusieurs services. Ces services ont été exposés aux Associations de Consommateurs, qui ont pu donner leurs avis. Nous avons facilité des ateliers très instructifs et constructifs, qui ont fait émerger beaucoup d'idées ». Les retours obtenus seront prochainement approfondis.



SEN'EAU : LE DIALOGUE SOUS LE SCEAU DU «DISSO SOCIAL»



Pour un climat de travail apaisé, la Direction Générale a eu comme leitmotiv le « DIALOGUE » avec toutes les composantes de l'entreprise au premier rang desquels se trouvent les partenaires sociaux. Elle a eu l'ingénieuse idée de mettre sur pied un Comité de Dialogue Social en portant à sa tête un collaborateur en lieu et place du Directeur Général comme il est coutume de le faire ailleurs. Ce comité a organisé un « DISSO SOCIAL » avec tous les acteurs de l'entreprise pour revisiter la politique sociale de SEN'EAU. Après un premier bilan social des cinq années de l'entreprise présenté par le Directeur Général, Magatte NIANG, le « Dissosocial » a laissé place à une série de panels riches en enseignements. Ces échanges ont permis aux partenaires sociaux, représentants syndicaux, Secrétaires généraux de centrale syndicale et autorités de se prononcer

sur les avancées, les défis et les perspectives du dialogue social au sein de l'entreprise.

Panel 1 : Le bilan social vu par les partenaires sociaux

Le premier panel a mis en lumière les acquis mais aussi les attentes des partenaires sociaux. Altinet DIALLO, Secrétaire Général du SDTE, a salué les réalisations de SEN'EAU tout en insistant sur l'importance de résoudre les engagements en suspens, tels que la catégorisation des releveurs et plombiers et la mise en place d'un nouveau système d'évaluation des performances. Il a également appelé à une action rapide pour le Fonds commun de placement. Moustapha DRAMÉ, Secrétaire Général de l'UTIS, a mis en avant la nécessité d'une gestion transparente des projets, notamment ceux liés à l'habitat social, tout en soulignant l'absence d'un bilan

global des cinq années de SEN'EAU. Il a suggéré que la Direction formalise un plan annuel pour répondre aux attentes des collaborateurs.

Lors de son intervention Oumar BA, SG du SATES a déploré ce qu'il considère comme une « régression des acquis sociaux » et une gestion « arbitraire » de certains dossiers. Quant à, Momar SY SG du SNTEC et Ahmadou DIENG du SUTES, ils ont insisté sur le rôle de partenaires que doivent jouer les syndicats et non d'adversaires de la Direction Générale.

Sous ce registre, Ahmadou DIENG a souligné la nécessité d'éviter de demander l'impossible, tout en acceptant le réalisable. Il en est de même pour Momar SY qui a admis que tout n'est pas rose et que les syndicats continueront à réclamer pour une amélioration des conditions de travail des collaborateurs.

Panel 2 : La valeur du dialogue social en entreprise

Ce panel a mis en évidence le rôle central du dialogue social comme moteur de la performance en entreprise. Ibrahima GUEYE, Secrétaire Général adjoint de la CSA, a relevé les divisions internes entre syndicats, en appelant à un effort collectif pour une vision commune. Bakhaou NDIONGUE, SG de la CNTS FC/A, a salué le bilan présenté par le DG de SEN'EAU. « En écoutant ce bilan, j'ai dit chapeau. Si j'étais de SEN'EAU, j'allais applaudir des deux mains ». Elle n'a pas manqué d'insister sur la nécessité de renforcer les mécanismes concrets de dialogue social, tels que des rencontres régulières et une formation adéquate des acteurs impliqués. Elle a estimé que l'unité est un levier essentiel pour obtenir des avancées significatives. Lui emboitant le pas, Yahya FALL, SG Adjoint CITRAS a rappelé le rôle de co-construction que jouent les syndicats dans le secteur privé. Il a indiqué que ces derniers agissent sur l'information pour quantifier les différentes revendications. « Je pense qu'on doit être dans la prospection tout en maintenant sa ligne syndicale », a-t-il suggéré. Dans la même veine, Mody GUIRO, SG de la CNTS, a rappelé que le dialogue social doit avant tout viser l'apaisement et le progrès, en encourageant une transparence totale dans les processus électoraux et une responsabilité partagée entre syndicats et Direction. Pour lui « le dialogue social doit être une quête de consensus, où les choix démocratiques sont respectés par tous ».

Panel 3 : Manager le dialogue social dans le monde du travail

Le troisième panel a permis de recentrer les discussions sur la nécessité d'aligner les attentes des travailleurs avec les réalités de l'entreprise. « Toute décision doit se faire dans la vérité et la transparence », a affirmé le DG Magatte NIANG, réitérant son engagement à poursuivre le dialogue avec l'accompagnement du HCDS. Omar FALL, membre du Haut Conseil du Dialogue

Social (HCDS), a souligné qu'une répartition équitable des richesses passe avant tout par la création de conditions favorables à la production. Il a appelé à une meilleure gestion du capital humain et à une culture du dialogue social dans l'entreprise. Mieux, il a invité les syndicats à formuler des revendications réalisables. Pour sa part, Amadou Massar SARR du HCDS a rappelé l'engagement de l'institution à appuyer SEN'EAU dans toutes les initiatives de promotion du dialogue social et en négociation collective des partenaires sociaux et des membres du Comité du dialogue social de la SEN'EAU.

Recommandations clés

Les intervenants ont formulé plusieurs recommandations cruciales pour améliorer et pérenniser le dialogue social au sein de SEN'EAU :

- La tenue rapide des élections pour garantir une représentation légitime des travailleurs.
- Une plus grande transparence dans la gestion des informations et une communication systématique entre la Direction et les syndicats ;
- L'organisation régulière de formations sur le dialogue social et les négociations pour renforcer la capacité des acteurs à dialoguer de manière productive ;
- La mise en œuvre des engagements pris lors des négociations précédentes afin de maintenir la confiance entre la Direction et les partenaires sociaux.

Une dynamique à pérenniser

Le « Dissosocial » a démontré que le dialogue social, lorsqu'il est bien mené, peut devenir un véritable levier de progrès au sein de l'entreprise. Tous les acteurs s'accordent à dire qu'il est essentiel de pérenniser cette dynamique pour en faire une tradition au sein de SEN'EAU. L'objectif est clair : renforcer l'unité, privilégier le réalisme dans les revendications, et maintenir un engagement constant pour un climat social apaisé et économiquement performant.

LE FONDS DE PROMOTION DE L'HABITAT SOCIAL DE SEN'EAU : UN OUTIL POUR Doter CHAQUE COLLABORATEUR D'UN TOIT

Face à la problématique grandissante de l'accès au logement au Sénégal, SEN'EAU a pris une initiative ambitieuse en mettant en place une Société coopérative : le Fonds de Promotion de l'Habitat Social (FPHS), baptisé Coopérative d'Habitat Social «Ndokh Mi». Cette initiative s'inscrit dans la politique sociale de l'entreprise avec un objectif clair : «Un collaborateur, un toit». Grâce à cette coopérative d'habitat, les collaborateurs de SEN'EAU bénéficient de solutions adaptées pour accéder au logement, allant de la construction de villas clé en main à la construction sur terrain propre, en passant par la rénovation ou extension d'habitations existantes.



Des avancées significatives dans l'accèsion à la propriété

Depuis sa création, le FPHS «Ndokh Mi» a enregistré des progrès remarquables en matière d'acquisition foncière et de mise en œuvre de projets d'habitat. Parmi les réalisations majeures, on compte :

- L'acquisition de plus de 15 hectares à Noflaye (Sangalkam), pouvant permettre la construction de 528 logements sociaux.
- La remise de 5 villas à Bambilor et 5 autres à Thiès, attribuées à des collaborateurs sélectionnés selon des critères bien définis.
- L'acquisition de 40 parcelles à Nguékhokh (Mbour), avec

des négociations avancées pour des terrains à Gandon (Saint-Louis) et Thiès.

- La remise de chèques «Rénovation ou Extension» de leur maison, représentant un investissement global de 57 186 500 francs, à 06 collaborateurs en janvier 2025.
- La remise de 03 chèques de 17 500 000 FCFA chacun à 3 collaborateurs bénéficiaires de prestations «construction sur propre terrain», en mars 2025.
- Des prospections foncières en cours dans plusieurs régions du pays, notamment Ziguinchor, Tambacounda, Diourbel et Kaolack.

Dans un contexte de flambée des prix de l'immobilier, SEN'EAU s'investi pour faciliter l'accession à la propriété à ses collaborateurs à des conditions avantageuses.

Une clé de répartition équitable et des prestations diversifiées

L'attribution des logements et terrains repose sur des critères précis afin d'assurer une répartition équitable. Ces critères incluent :

- Le montant épargné (40%), facteur clé favorisant les employés les plus impliqués financièrement.
- L'ancienneté dans l'entreprise (20%) et la date de départ à la retraite (20%), garantissant une prise en compte de la fidélité et du besoin de stabilité.
- L'année d'adhésion à la coopérative (10%), avantageant les membres les plus anciens.
- La quotité cessible (10%), assurant la capacité de remboursement des bénéficiaires.

Grâce à ces critères, la coopérative FPHS «Ndokh Mi» parvient à concilier solidarité et viabilité financière, tout en offrant plusieurs types de prestations :

- Villas clé en main, prêtes à l'usage ;
- Construction sur terrain propre, pour les collaborateurs souhaitant bâtir selon leurs préférences ;

- Rénovation/extension de logements, afin d'améliorer l'habitat des membres déjà propriétaires.

Une dynamique soutenue par l'épargne volontaire

Un des piliers du FPHS repose sur la capacité d'épargne des collaborateurs. En effet, les membres sont fortement encouragés à renforcer leur participation volontaire, ce qui permet non seulement d'améliorer leur position dans le classement des bénéficiaires, mais aussi d'accélérer le financement des projets. Cette approche favorise une implication active des employés dans leur propre accession au logement tout en consolidant la solidité financière de la coopérative.

Un projet d'envergure en pleine accélération

Le projet phare du FPHS est sans aucun doute le chantier de 528 logements sociaux à Noflaye, dont la construction attend les dernières autorisations administratives. Le site, déjà viabilisé avec un accès à l'électricité et à l'eau, représente une avancée majeure pour la coopérative.

La livraison des logements à Thiès est prévue très prochainement au courant de cette année 2025 et l'appel d'offres pour les futures constructions est en cours de finalisation. Trois collaborateurs ont reçu, leurs chèques

de plus de 17 millions de FCFA pour la construction de leurs maisons.

Une vision à long terme pour un impact durable

L'engagement de SEN'EAU dans le logement social ne se limite pas à des attributions ponctuelles. La coopérative FPHS «Ndokh Mi» travaille sur un modèle durable visant à pérenniser et étendre ses actions. À travers des acquisitions foncières stratégiques, une gestion rigoureuse des ressources et une implication croissante des collaborateurs, SEN'EAU se positionne comme un véritable moteur du développement immobilier social au Sénégal.

Avec «Ndokh Mi», SEN'EAU ne se contente pas de fournir de l'eau potable, elle construit aussi des foyers et rassure ses collaborateurs sur leur avenir en leur assurant l'acquisition d'un toit avant la retraite. Une initiative qui témoigne d'une ambition forte : celle d'un développement inclusif et solidaire.



FORMATION ET EMPLOYABILITÉ DES JEUNES :

VINGT-NEUF NOUVEAUX AGENTS D'INTERVENTION RÉSEAU REÇOIVENT LEURS DIPLÔMES

Le Centre d'excellence et d'innovation de SEN'EAU a été le cadre d'un événement marquant en accueillant la cérémonie de remise de diplômes de la promotion 2021 de l'École des Plombiers et la rentrée académique de la nouvelle promotion. Organisée en partenariat avec le Centre Sectoriel de Formation Professionnelle aux métiers du Bâtiment et des Travaux Publics (CSFP-BTP) et le Fonds de Financement de la Formation Professionnelle et Technique (3FPT), elle a permis de mettre en lumière les réalisations des jeunes formés ainsi que l'engagement de SEN'EAU pour l'éducation et l'employabilité.

Composée de 29 diplômés d'État au CAP de canaliseurs d'eau potable, dont 06 filles, la promotion 2021 a été donnée en exemple pour son assiduité et son investissement tout au long des trois années de formation. Parmi eux, Ngayna SARR, major de la promotion, s'est distingué par son excellence académique. Parallèlement, 34 nouveaux apprenants, dont 09 filles, ont été accueillis pour entamer leur parcours de formation. Le financement de cette formation a été entièrement pris en charge par le 3FPT, soulignant ainsi l'importance de l'accessibilité à une formation de qualité.

Cyril Oscar BADJI, Directeur du CSFP-BTP, a exprimé sa joie lors de cet événement : « C'est un moment de joie et de réjouissance par rapport à cet événement qui est l'aboutissement d'un long processus qui aboutit aujourd'hui à la remise de diplômes des jeunes formés au niveau du CSFP-BTP sous le modèle dual qui est une voie irréversible empruntée par l'État du Sénégal pour l'adéquation de la formation à la réalité en entreprise. »

Il a également salué la collaboration avec SEN'EAU : « C'est pour nous également le lieu de remercier la SEN'EAU qui n'a pas hésité à venir nous voir pour monter ce type de formation. Il faut reconnaître qu'au départ, il y a eu des difficultés mais nous voyons aujourd'hui la participation de toutes les parties prenantes à travers le financement du 3FPT qui s'est engagé sans hésiter lorsqu'on lui a montré le modèle de formation. » Cyril Oscar BADJI a invité les autres entreprises à suivre cet exemple pour résoudre les problèmes d'emploi des jeunes.

Pour sa part, le Dr Babo Amadou BA, Directeur Général du 3FPT, a mis en avant l'importance de ce partenariat pour l'avenir des jeunes : « Cette remise de diplômes est

le fruit d'un partenariat entre SEN'EAU, 3FPT et CSFP-BTP, un partenariat commun pour avoir l'excellence dans la formation, et surtout pour apporter notre contribution dans la formation et l'insertion des jeunes. » Il a souligné le rôle central du 3FPT dans le projet de transformation systémique pour un Sénégal juste et prospère, aligné avec les orientations de l'Axe 3 sur la qualité humaine et la qualité de vie.

Dans la même veine, Magatte NIANG, Directeur Général de SEN'EAU a exprimé sa satisfaction et ses remerciements :

« Ce sont des mots de satisfaction et de remerciements pour ce partenariat. Il a commencé en 2020 et lorsqu'on lançait le projet, c'était pour avoir des plombiers professionnels au sein de SEN'EAU. Aujourd'hui, on a la première promotion. Nous en avons recruté 18 diplômés, ce sont des jeunes formés dans les standards internationaux ».

Poursuivant sur cette lancée, il a souligné l'importance du partenariat tripartite : « Je remercie le CSFP-BTP de Diamniadio et le 3FPT qui nous ont accompagné dans notre projet et le ministère de la formation professionnelle, sans eux il aurait été difficile d'en faire une réalité comme aujourd'hui ». Rappelant la vision de SEN'EAU, Magatte NIANG a insisté sur le besoin de disposer de professionnels qualifiés pour réaliser les ambitions de notre entreprise car SEN'EAU œuvre pour l'excellence au Sénégal et d'être une référence au niveau de l'Afrique ».

Il a également détaillé le processus de recrutement et l'importance des bourses pour éviter le décrochage scolaire : « Pour les modalités de recrutement, on lance sur tout le périmètre sénégalais, un concours précédé d'un appel à candidature. Cette année, il y a 34 jeunes qui sont recrutés à travers tout le pays. Les candidats ont entre 16 et 20 ans. Ils bénéficient de bourses. Enfin, le Directeur Général de SEN'EAU a lancé un appel aux entreprises du secteur de l'hydraulique pour soutenir ce projet en ouvrant leurs portes à ces diplômés.

A noter qu'en marge de cette cérémonie, une convention tripartite pour le Programme de Formation Insertion (PFI) a été signée entre SEN'EAU, le CSFP-BTP et le 3FPT, renforçant ainsi le partenariat entre ces institutions.

Cet événement marque une étape importante dans le développement de l'École des Plombiers et illustre l'engagement de SEN'EAU, du CSFP-BTP et du 3FPT à offrir des opportunités éducatives et professionnelles aux jeunes Sénégalais, contribuant ainsi à la croissance et à la prospérité du pays.



UNE RENCONTRE DE FOI, D'ÉCOUTE ET D'HUMANITÉ ENTRE LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE SEN'EAU, MAGATTE NIANG ET MONSIEUR ANDRÉ GUEYE
VISITE DE COURTOISIE AU NOUVEL ARCHEVÊQUE DE DAKAR



Le vendredi 06 juin 2025 restera une date empreinte de profondeur spirituelle et de respect mutuel. Ce jour-là, une délégation conduite par le Directeur Général de SEN'EAU, Magatte NIANG, a été reçue en audience par Son Excellence Monseigneur André GUEYE, nouvel Archevêque de Dakar, dans le cadre d'une visite de courtoisie marquée par la foi, la reconnaissance et le dialogue.

Une triple démarche forte de sens

La démarche de SEN'EAU s'inscrivait dans une triple volonté : présenter des condoléances à la suite du rappel à Dieu du Pape François, féliciter l'Église catholique pour la nomination

du nouveau souverain pontife, le Pape Léon XIV et enfin souhaiter un ministère pastoral fécond à Monseigneur GUEYE, récemment nommé à la tête de l'archidiocèse de Dakar.

Dans une atmosphère à la fois solennelle et fraternelle, le Directeur Général Magatte NIANG a rappelé la symbolique de cette audience :

« Nous sommes venus vous rendre visite, vous féliciter et aussi vous présenter officiellement nos condoléances, après la lettre qu'on vous avait écrite, à la suite du rappel à Dieu du Pape François ».

Une délégation représentative et engagée

Aux côtés de Magatte NIANG, la délégation comptait Richard KINKPÉ, Secrétaire Général, Ndiaya DIOP, Directeur de la Communication et des Relations Publiques, Louis CORRÉA, Président de l'Amicale des Catholiques du Secteur de l'Eau et de l'Assainissement du Sénégal (ACSEAS), ainsi que Jean Michel DIATTA et David SÈNE, membres actifs de l'amicale. Des collaborateurs venus porter un message de solidarité et d'unité, mais aussi témoigner de l'engagement spirituel présent au sein de l'entreprise.

L'écho d'un leadership spirituel africain

Le Secrétaire Général, Richard KINKPÉ, a souligné l'universalité du message du Pape François et salué un discours ancré dans les réalités du continent, prononcé par Mgr André GUEYE lors de la 5ème assemblée des évêques ouest-africains :

« C'est une grande perte pour l'humanité, et nous prions le Seigneur pour qu'il lui réserve une place de choix au paradis ».



L'Amicale saluée comme un levier d'humanité en entreprise

Un moment fort de l'échange a été la reconnaissance exprimée par Mgr André GUEYE envers l'Amicale des catholiques du secteur de l'eau et de l'assainissement, « Ce que je voulais dire, vous l'avez dit : ils doivent jouer leur rôle au sein de l'entreprise ». Un encouragement clair à renforcer la présence

et les actions de cette structure fraternelle, qui participe activement à l'harmonie entre les collaborateurs de toutes confessions.

Prières pour le Sénégal, SEN'EAU et ses collaborateurs

L'Archevêque a formulé des prières empreintes de bienveillance et de sagesse : « Que les relations humaines facilitent le travail. Que le Seigneur vous bénisse et bénisse toute l'entreprise ». Des mots simples mais puissants qui ont profondément touché les membres de la délégation, convaincus que le progrès passe aussi par la paix intérieure et la bienveillance au sein des organisations. Au-delà des aspects religieux, les discussions ont embrassé des thématiques plus larges : éducation, géopolitique, vivre-ensemble, spiritualité partagée, et surtout la paix en entreprise. Dans une atmosphère apaisée, Monseigneur GUEYE a clos l'audience par un conseil personnel au Directeur Général : « Restez dans cette ligne ».

Un message bien compris par toute l'équipe de SEN'EAU pour avancer dans la foi, l'écoute, l'unité et le respect de l'autre.



CONSEIL D'ADMINISTRATION DE SEN'EAU : L'IGE ABDOU DIOUF SUCCÈDE À PAPE GORGUI NDONG



Le Conseil d'Administration de SEN'EAU a officiellement installé, le jeudi 27 février 2025, son nouveau Président, l'Inspecteur général d'État (IGE) Abdou DIOUF. Cette nomination marque une nouvelle étape dans la gouvernance stratégique de SEN'EAU.

Les administrateurs ont tenu à remercier le Président sortant, Pape Gorgui NDONG, pour son soutien constant et sa contribution remarquable aux résultats obtenus par l'entreprise au cours de ses cinq (5) premières années d'exercice. Ingénieur polytechnicien en génie civil, M. Abdou DIOUF est un expert reconnu dans le secteur de

l'hydraulique. Ancien Secrétaire général de la SONES, son parcours illustre une parfaite maîtrise des enjeux liés à l'eau et à l'assainissement. Il a occupé des responsabilités clés en matière de planification, de mobilisation des financements, d'investissements et de contrôle des infrastructures stratégiques du secteur.

Avec sa maîtrise avérée du secteur de l'hydraulique et à son expérience d'Inspecteur général d'État, Abdou DIOUF apporte une expertise multidimensionnelle qui contribuera au renforcement de la gouvernance de SEN'EAU.

1 client sur 2
paye aujourd'hui sa facture d'eau
via les opérateurs.



POURQUOI PAS VOUS ?

Facile, rapide et sécurisé

« La réforme de l'hydraulique urbaine se consolide »



avec l'utilisation de l'intelligence artificielle, la digitalisation, la gestion durable de la ressource, l'introduction des énergies renouvelables... Pour SEN'EAU MAG, le ministre de l'Hydraulique et de l'Assainissement (MHA), Dr Cheikh Tidiane DIEYE, fait une évaluation d'étape du modèle de partenariat Public Privé dans la gestion de l'eau au Sénégal, en abordant la contribution de la SEN'EAU, aux côtés des acteurs étatiques, dans l'atteinte des objectifs.

Monsieur le ministre, en cette année 2025, SEN'EAU célèbre ses cinq premières années d'activité dans le sous-secteur de l'hydraulique urbaine. Quel bilan en tirez-vous ?

Globalement, les cinq années de gestion de la ferme par la SEN'EAU sont encourageants pour la suite de ce contrat qui s'étale sur quinze années. Des résultats satisfaisants ont été obtenus en dépit des difficultés rencontrées que l'État, dans son rôle d'Autorité déléguante, a aidé à surmonter. Des acquis appréciables sont perceptibles dans le quotidien d'une grande partie des sénégalais. Aujourd'hui, la disponibilité de l'eau est assurée, même s'il subsiste encore dans certaines localités des quartiers qui ne disposent pas d'eau 24H/24. Grâce à d'importants investissements via la société de patrimoine qu'est la Société nationale des Eaux du Sénégal (SONES), l'Etat a réalisé de nouveaux ouvrages de production, de transport et de stockage d'eau comme la troisième usine de Keur Momar Sarr (KMS3), le booster de Mékhé 2, les réservoirs de Thiès et les programmes de branchements sociaux. Combiné avec le savoir-faire de SEN'EAU, ces réalisations ont permis à des millions de sénégalais d'avoir accès permanent à l'eau potable, avec une qualité conforme aux normes définies par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Pour Dakar, cela se traduit par une disponibilité de l'eau en permanence et partout à l'exception de moins d'une dizaine de quartiers contre plus de trois cents en

Depuis le 1er janvier 2020 SEN'EAU (Eau du Sénégal) assure la gestion de la production et de la distribution de l'eau potable en milieu urbain et péri urbain au Sénégal. S'appuyant sur le renforcement considérable du patrimoine hydraulique par le Ministère de l'Hydraulique et de l'Assainissement représenté par la SONES, la SEN'EAU a fait des progrès importants dans la fourniture et la qualité du service combinant l'amélioration de la disponibilité de l'eau, les innovations technologiques

2021. Désormais, les périodes de canicule, tant redoutées, passent presque sans perturbations majeures du système d'alimentation d'eau de la ville de Dakar. J'encourage SEN'EAU à poursuivre sa politique de modernisation que j'ai constaté de visu lors de ma visite au niveau de ses centres VISIO qui symbolisent l'innovation technique, avec l'introduction de l'Intelligence artificielle comme support à l'aide à la décision technique. C'est l'occasion de saluer la bonne collaboration entre la SONES et le partenaire technique SUEZ choisi par l'Etat du Sénégal sur la base d'un appel d'offres international pour relever les nombreux défis techniques d'accès à l'eau potable dans le périmètre urbain et péri-urbain. Il faut continuer à œuvrer pour le renforcement du niveau de satisfaction de tous les clients ; c'est le propre de tout service public.

Justement, Monsieur le ministre, vous venez de parler des rôles de l'Etat, de la SONES, de SEN'EAU et de SUEZ. Quel regard portez-vous sur le partenariat public privé ?

La réforme du sous-secteur de l'hydraulique urbaine, mise en œuvre au Sénégal depuis avril 1996 pour sa première génération, puis en 2020 pour la deuxième, est considérée comme un exemple réussi de partenariat public-privé dans un domaine vital pour le développement humain. Après plus de

23 ans de compagnonnage avec la SDE qui a été le premier fermier, est intervenue la contractualisation avec la SEN'EAU dans le cadre de la poursuite de l'option de partenariat public-privé choisie par le Sénégal dans ce secteur aussi stratégique. Ce partenariat a permis d'évoluer vers une dimension plus concrète, plus lisible et mesurable. Il est destiné à produire une gouvernance claire, avec des objectifs bien identifiés pour favoriser un accès équitable à l'eau potable et rendre un service de qualité et à moindre coût. Avec ce modèle, les responsabilités sont partagées entre les différents acteurs qui ont tous, jusqu'ici, fait preuve d'engagement et de dynamisme ; ce qui nous a valu d'être une référence en Afrique. A travers le partenariat avec la SEN'EAU, nous avons renforcé la responsabilité du fermier en matière d'investissement lui permettant d'atteindre ses objectifs de performance telles que l'amélioration du rendement de réseau et la continuité du service qui, en retour, sont bénéfiques au partenariat. Mais, dans la même perspective, la SONES, avec l'appui de l'Etat, renforce la mobilisation de financements et la réalisation de programmes d'investissement ambitieux qui contribuent à booster la production, à développer la distribution, tout en améliorant la qualité de l'eau. L'équilibre financier du secteur est maintenu grâce d'importants efforts de l'Etat dans le but d'instaurer une tarification soutenable par les usagers



tout en assurant à la SONES et à la SEN'EAU des conditions économiques viables, mais en les astreignant à des exigences de performances mesurées par le biais d'indicateurs pertinents.

C'est la réussite de ce modèle de partenariat qui nous a permis, tout récemment, d'être distingué au niveau mondial avec le 1er Prix lors de la 9e édition du Forum international des Partenariats Public-Privé (PPP) de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (UNECE) à Belgrade (Serbie). Cette reconnaissance internationale est une source de fierté pour le Sénégal qui montre également la pertinence de son modèle de PPP avec SUEZ comme référent technique de niveau international. C'est le fruit d'un travail collectif qui récompense avant tout l'innovation et le savoir-faire du Sénégal et de son partenaire technique SUEZ. Comme nous le voyons donc, le socle des performances est cette collaboration. L'État, à travers la SONES, déploie d'importants efforts avec des investissements destinés au renforcement des infrastructures de production, de transport, de stockage et de distribution d'eau potable. Ces efforts sont combinés au savoir-faire de la SEN'EAU dans la gestion des ouvrages. En tant que ministère, nous avons accompagné ce projet avec responsabilité et engagement, convaincu de sa pertinence car, au Sénégal, nous avons opté et réussi pour une approche de PPP équitable et à visage humain, mettant en priorité le bien-être des usagers, tout en garantissant au secteur privé des conditions d'exploitation attractives. C'est pourquoi, nous n'avons pas hésité à manifester notre solidarité en faisant le déplacement pour partager l'expertise du Sénégal en matière de PPP. Nous voulons consolider les acquis de ce partenariat pour le rendre plus performant afin de mieux répondre aux attentes et satisfaire davantage les populations en matière d'accès, de fourniture et de service d'eau potable. En tout état de cause, mettant en avant l'impératif de garantir aux sénégalais le meilleur service public d'eau potable possible, nous allons œuvrer pour la consolidation de ce partenariat.

Cela signifie-t-il qu'il y a un bon climat de travail avec SEN'EAU ?

Nous n'aurions pas pu arriver à ce niveau de performance si nous n'avions pas eu un bon climat de travail. Nous avons mis en place un cadre propice pour permettre au secteur de

répondre aux besoins des populations en matière de qualité de service public d'eau potable. Pour cela, nous misons sur le professionnalisme, la capacité d'écoute, les initiatives, les innovations et la collaboration de tous les acteurs. Comme vous le savez, c'est l'État qui détermine et impulse la politique hydraulique et qui indique les orientations et les investissements via la SONES. Chaque acteur a une mission bien déterminée et nous travaillons en équipe pour obtenir les résultats attendus par les populations. Maintenant, pour ce qui est de SEN'EAU, nous saluons son professionnalisme, notamment sa réactivité et son engagement. Nous avons plusieurs cadres d'échange et nous pouvons affirmer que nous sommes satisfaits du travail accompli jusqu'ici. Nous encourageons la SEN'EAU à renforcer davantage le dialogue et la concertation permanente avec les partenaires sociaux pour un climat plus serein et plus propice à l'épanouissement des travailleurs et à la stabilité du secteur.

Quelle est, selon vous, la valeur ajoutée de SEN'EAU depuis son installation ?

La collaboration avec SEN'EAU et son partenaire de référence SUEZ aura surtout permis de moderniser, à travers une digitalisation optimale, la gestion de toute la chaîne de production, de transport, de distribution, de facturation et de recouvrement. Dans la réalisation de ce défi, nous comptons énormément sur les compétences internes encadrées par le partenaire stratégique. L'État a déjà pris les dispositions pour assurer une veille permanente sur la gouvernance financière en détenant désormais 55% du capital de la société dont 11% réservés aux travailleurs et 20% au secteur privé national. C'est la marque d'un sens élevé de prise en charge du contenu local.

Avec son partenaire technique SUEZ et dans son rôle, SEN'EAU, en parfaite collaboration avec la SONES, est en train de contribuer au développement du sous-secteur de l'hydraulique urbaine. Les préoccupations de l'État en matière de renforcement du mix-énergétique pour une meilleure maîtrise des charges sont en train de prendre forme avec la réalisation prochaine d'une station photovoltaïque pour faire du solaire un véritable levier d'optimisation au regard du poids de l'énergie dans la structuration du tarif de l'eau. Ce trio a apporté une dynamique nouvelle dans la gestion du service public de l'eau potable au Sénégal. Nous constatons

que le service est assuré de manière professionnelle, avec des plateformes techniques de dernière génération, garantissant un système de production et de distribution d'eau potable avec un niveau de fiabilité équivalant à ceux des pays les plus avancés dans ce domaine en Afrique. Le tandem SEN'EAU-SUEZ œuvre aussi pour le développement durable et l'économie circulaire, avec l'introduction de l'électro-chloration pour remplacer le chlore gazeux dans la désinfection de l'eau par l'électrolyse du sel. Nous saluons également le choix de miser sur la formation et l'employabilité des jeunes à travers l'Ecole des Plombiers,

en partenariat avec le Fonds de Financement de la Formation professionnelle et technique (3FPT) et le Centre sectoriel de Formation Professionnelle en Bâtiment et Travaux publics (CSFP-BTP). Cette approche fait de SEN'EAU bien plus qu'un opérateur technique ou économique mais un partenaire pour assurer un service de qualité en eau potable dans le milieu urbain.



INTERVIEW AVEC MAGATTE NIANG, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE SEN'EAU

«Nous voulons être l'entreprise préférée des Sénégalais.»

Prix du Partenariat Public Privé des Nations Unies, bilan des cinq années d'activités, innovations techniques, relations avec l'État et la SONES, ambitions et gestion de la clientèle..., le Directeur Général de SEN'EAU, Magatte NIANG fait le point.

SEN'EAU célèbre cette année 2025, ses cinq ans d'activités et cela est couronné par une distinction internationale en remportant le 1er Prix de la 9ème édition du Forum International des Partenariats Publics Privés (PPP) de la Commission Economique des Nations Unies pour l'Europe (UNECE) à Belgrade (Serbie), qu'est-ce que cela signifie pour vous ?

En recevant cette première distinction depuis notre prise de service il y a cinq (5) ans, nous pouvons dire que ce prix consacre non seulement notre modèle de partenariat public-privé, mais surtout l'engagement sans réserve de tous les acteurs du secteur notamment l'Etat, la SONES et évidemment les collaborateurs de SEN'EAU à garantir un accès équitable et durable à l'eau potable aux populations et notre ambition est d'être dans les toutes prochaines années l'entreprise préférée des sénégalais en matière de service public. C'est pourquoi je ressens une immense fierté collective. Vous me permettez en mon nom et au nom des collaborateurs de SEN'EAU d'adresser nos remerciements à notre ministre de l'Hydraulique et de l'Assainissement (MHA) le Dr.



Cheikh Tidiane DIEYE. Il s'est beaucoup investi à nos côtés pour avoir rehaussé de sa présence à nos côtés à Belgrade, pour sa participation active et sa grande contribution au rayonnement du Sénégal et du secteur de l'eau lors de cet événement international de référence. Son plaidoyer a permis de faire valoir, auprès de la communauté internationale, la pertinence et la performance du modèle sénégalais, en tant que réponse crédible aux enjeux de l'hydraulique et de l'assainissement. Nous saluons le partenariat SONES-SEN'EAU car nous travaillons à améliorer le bien-être des Sénégalais dans une parfaite entente pour rendre l'eau disponible en quantité et en qualité pour nos concitoyens. Ce prix valorise le modèle tripartite sénégalais regroupant SONES, SEN'EAU et l'Etat pour la production, la distribution et la gestion de l'eau en milieu urbain et péri urbain. Tout cela a également mis en exergue le modèle de partenariat technique avec SUEZ qui a su insuffler une bonne dose d'innovation avec l'introduction des nouvelles technologies basées sur l'intelligence Artificielle (IA) pour une gestion optimale de l'eau.

Depuis le 1er janvier 2020, votre société assure le service public de l'eau potable dans les zones urbaines et périurbaines du Sénégal. Qu'est-ce qui a véritablement changé dans le quotidien des Sénégalais en matière d'approvisionnement en eau potable ?

Nous sommes fiers d'avoir réglé le problème de la distribution, la disponibilité de l'eau dans tous les périmètres, et notamment à Dakar. Dans la capitale, il y avait plus de 400 quartiers qui manquaient régulièrement d'eau, les dakarois n'avaient de l'eau que quelques heures dans la journée. La situation s'est nettement améliorée avec la mise en service de la troisième usine d'eau potable de Keur Momar Sarr (KMS3) en 2021

et depuis lors, nous sommes passés de plus de 400 à une dizaine de quartiers qui connaissent encore des manques d'eau notamment en période de pointe avec un pic de consommation du fait de la montée de la température avec la chaleur qui impacte sur la demande en eau.

Grâce au savoir-faire des collaborateurs de SEN'EAU, à la transformation en cours de nos métiers et de nos équipements avec l'apport de notre partenaire technique SUEZ, combinés à l'augmentation de la production et à une meilleure maîtrise de la production et de la distribution en plus du renouvellement constant du réseau nous avons aussi la maîtrise des flux avec la modélisation qui nous permet un pilotage contrôlé de notre système. À ce jour, 98% des Dakarois sont alimentés 24h/24 grâce à un taux de disponibilité des ouvrages hydrauliques de 99%. Cela, grâce à l'extension du réseau, avec les branchements ordinaires et sociaux que nous réalisons de même que la pose des compteurs divisionnaires. Nous reconnaissons qu'il y a encore quelques poches où nous rencontrons quelques difficultés d'approvisionnement en période de forte demande dans les zones situées en hauteur. Ce problème, nous l'espérons, sera réglé d'ici moins de 2 ans, avec la mise en service par la SONES de l'usine de dessalement de l'eau de mer des Mamelles. Donc, le premier défi qui était de donner une eau potable de qualité aux populations a été relevé à 90% en moins de presque 5 ans d'activités de SEN'EAU. Dans les autres régions

du Sénégal, la situation a aussi été maîtrisée grâce aux investissements de l'État via la société de patrimoine SONES (Société Nationale des Eaux du Sénégal) notamment à Thiès et à Saint-Louis où il y avait quelques soucis d'approvisionnement en eau. Il ne s'agit pas seulement de produire, mais il faut également distribuer. Et pour ce faire, nous avons notre technicité, notre savoir-faire qui permet de régler ce problème partout. Nous sommes actuellement en période de forte chaleur à Dakar et nous arrivons malgré tout à satisfaire la demande des clients.

Y a-t-il eu des changements majeurs sur le plan technique ?

Si nous regardons cinq années en arrière, il y a une transformation totale de la SEN'EAU. Et la première concerne la transformation de l'ensemble des métiers qui a permis de boucler ce que nous appelons chez nous la cotation de poste. C'est une réforme grâce à laquelle l'ensemble des postes, les libellés et les appellations ont été changés pour être vraiment une société d'eau. Quand j'arrivais au niveau de la Direction des ressources humaines (DRH), tout se faisait sur papier. Pour calculer les heures supplémentaires de l'agent, nous transportions les documents papier vers Dakar pour être saisis. Aujourd'hui, tous les métiers ont été digitalisés.

Grâce à une politique d'innovation notamment technologique dans le cadre de la transformation des métiers et process, nous pouvons dire que nous venons de passer un cap. En cinq ans,

nous avons plus de maîtrise dans la distribution et dans la production avec notre outil Visio 360°, qui nous offre un grand spectre d'aide à la décision dans le pilotage des flux et la surveillance du réseau. Nous avons aussi mis en place l'électrochloration qui nous rend autonomes dans l'utilisation du chlore gazeux, que nous avons commencé à remplacer par du sel produit au niveau local pour la désinfection et notre principal site de production, KMS 1, 2 & 3 utilise les polymères comme intrants. Pour nos clients, en plus d'une nouvelle facture plus simple, plus didactique et plus informative, nous avons mis en place le logiciel AAR SEN'EAU. Nos Agents Clientèle utilisent des tablettes pour une meilleure fiabilisation de la relève de même que nos Agents d'Intervention Réseau pour les métrés. Avec G-ORDON, nous venons de terminer le maillage du périmètre affirmé pour l'ordonnancement de nos interventions à partir du Centre de Hann, notre siège.

Vous avez évoqué le partenaire technique SUEZ qui accompagne la SEN'EAU. Qu'est-ce qu'il vous a déjà apporté en termes d'innovation pour la gestion de l'eau potable ?

Le Groupe SUEZ est un partenaire majeur de l'État dans la constitution de SEN'EAU avec 45% du capital de l'entreprise. SUEZ est un leader mondial dans le domaine de l'eau et de l'assainissement. Le Groupe nous aide à mettre en œuvre la transformation de nos métiers et de nos outils de production, de distribution et de clientèle. Son accompagnement nous permet, dans nos activités de tous les

jours, d'être à une échelle supérieure par rapport à ce qui se faisait. Je vous ai parlé tantôt de notre maîtrise de nos process de distribution et de production avec notre outil Visio 360° un outil très innovant d'aide à la décision dans le pilotage des flux et la surveillance du réseau. Il y'a aussi l'électrochloration qui utilise du sel à la place du chlore pour la désinfection de l'eau de même que le principal site de production, KMS 1, 2 & 3 qui utilise le polymère comme intrant. Il y'a également le logiciel clientèle AAR SEN'EAU. Nos agents sur le terrain, que ce soit pour relever les index des compteurs des clients, pour faire des métrés afin d'établir des devis, utilisent des tablettes pour rendre plus fiables les données. C'est avec SUEZ que nous avons un outil qui s'appelle G-ORDON qui nous permet à partir de notre siège à Dakar d'ordonner toutes les interventions de réparation de fuites sur l'ensemble du périmètre affermé. Il y a également l'apport de l'Assistance technique et des expatriés qui ont un niveau d'expérience susceptible de permettre à la SEN'EAU de mieux gérer le service public de l'eau potable et de devenir une référence en Afrique en la matière.

Quelles relations entretient la SEN'EAU avec la société de patrimoine, la SONES et l'État du Sénégal ?

La gouvernance du secteur de l'eau potable en milieu urbain et péri-urbain est assurée par trois acteurs : l'Etat, qui définit la politique et administre les tarifs de l'eau, la Société Nationale des Eaux du Sénégal (SONES), société de patrimoine, qui a en charge le développement de l'infrastructure (réalisation d'usines, de forages et d'ouvrages de distribution) ainsi que le contrôle du troisième acteur, qu'est la SEN'EAU, qui a pour mission principale d'assurer la gestion et l'exploitation des ouvrages mis à sa disposition. A ce titre, pour répondre à votre question, pour la SEN'EAU, nous avons des objectifs annuels et pluriannuels qui sont encadrés par un contrat de performance. C'est dans ce cadre que la SEN'EAU doit garantir une qualité des eaux distribuées conformément aux recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), entretenir l'infrastructure afin de garantir une disponibilité de 98% des ouvrages de production, limiter les pertes d'eau à moins de 15% à compter de la sixième année du contrat d'affermage, renouveler 30 mille compteurs par an et 20 mille branchements par an, renouveler chaque année 60 kilomètres de réseau en équivalent diamètre 100 mm en fonte ductile. Il y a aussi la modernisation de la gestion technique et commerciale du



service public d'eau potable sur le périmètre au niveau de la production et de la distribution.

Après cinq ans d'activité, quelles sont vos ambitions pour SEN'EAU ?

La première perspective, c'est de poursuivre la transformation de l'entreprise avec une ambition forte : faire de SEN'EAU l'entreprise préférée des Sénégalais. Cette ambition implique d'exceller dans tous les domaines, que ce soit en termes de service client, de performance opérationnelle ou de conditions de travail pour les collaborateurs. Depuis le début de l'année, j'ai entrepris une série de tournées afin de marquer cette dynamique et mobiliser l'ensemble des acteurs autour de cet objectif.

En matière de service client, il est essentiel de combler les lacunes existantes. Nous devons garantir une meilleure qualité de service, notamment dans le traitement des demandes et la résolution des problèmes rencontrés par les usagers. Actuellement, nous ne sommes pas encore au niveau

souhaité. Idéalement, nous devons nous assurer que chaque client reçoit le meilleur service au Sénégal. Cette ambition est d'autant plus difficile que nous évoluons dans un contexte où la production d'eau est juste suffisante pour répondre à la demande, contrairement à certains pays qui disposent d'une surcapacité de 30 à 50%. Cela signifie qu'au moindre incident sur le réseau, des déficits d'approvisionnement peuvent survenir, comme ce fut récemment le cas à Keur Massar.

Un autre axe stratégique concerne la certification de SEN'EAU. Nous avons engagé un processus de certification en management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement. L'objectif est d'obtenir ces certifications en 2025. En parallèle, nous lançons un ambitieux projet de solarisation de nos infrastructures. Nous débutons avec Mékhé II et KMS, où nous installerons des champs solaires pour alimenter les stations de pompage et réduire notre impact environnemental tout en diminuant nos coûts d'électricité, qui représentent le premier poste de dépense de l'entreprise.

Sur le plan opérationnel, notre principal défi est l'amélioration du rendement du réseau. Actuellement, nous perdons environ 24% de l'eau produite avant facturation. Notre objectif est de ramener ce taux à 12%, ce qui représente un enjeu majeur en termes de rentabilité et d'efficacité. Parallèlement, nous poursuivons la transformation de l'entreprise à tous les niveaux, avec une attention particulière portée aux collaborateurs. Leur bien-être et leurs conditions



de travail doivent être optimales. De nombreux efforts ont été faits pour améliorer les infrastructures des agences, mais nous voulons aller encore plus loin afin que chaque employé puisse travailler dans des conditions idéales et contribuer pleinement à la réalisation de notre ambition collective.

Pour conclure, quel message souhaitez-vous adresser aux Sénégalais ?

Ce que je veux dire, simplement pour conclure, c'est que SEN'EAU est un partenaire de l'État à travers la SONES, qui s'inscrit dans la vision et les orientations stratégiques définies par les autorités. Globalement, les programmes et projets dans lesquels nous sommes impliqués nous permettent d'entrevoir des perspectives positives pour l'avenir, avec pour objectif principal de répondre aux attentes des populations. Pour cela, j'exhorte les collaborateurs que je félicite au passage pour leur engagement et leur investissement à maintenir la dynamique de performance que nous avons amorcée depuis 2020.

Aujourd'hui, un grand projet d'équité territoriale et d'amélioration du service a été lancé par les autorités. Je pense que SEN'EAU peut jouer un rôle clé dans sa mise en œuvre, car nous disposons de solutions adaptées et sommes en mesure d'accompagner l'État du Sénégal dans la résolution de ces défis. SEN'EAU reste ainsi pleinement engagé aux côtés des populations et des autorités pour continuer à améliorer le service qui nous a été confié.



SEN'EAU, entreprise délégataire de service public d'eau potable au Sénégal a démarré ses activités depuis le 1er janvier 2020 en tant que société gestionnaire de l'exploitation et de la gestion de l'eau potable en milieu urbain et péri urbain. Elle a, au cours de ces cinq dernières années, fait progresser de façon substantielle la production et la distribution de l'eau potable apportant des améliorations notables à plusieurs niveaux.

La progression impressionnante est essentiellement marquée par l'amélioration globale de la desserte et de la qualité du service mais aussi par les importantes innovations techniques qui ont touché tous les secteurs d'activité et révolutionné les pratiques dans l'exploitation de l'eau potable.

Une nette amélioration de la desserte et de la qualité du service

Le taux d'accès est passé de 98,70% en 2022 à 99,74 en 2024. L'évènement majeur est sans doute la mise en service de KMS3 en 2021 qui améliore très favorablement la situation de la desserte sur le triangle Dakar-Petite Côte-Thiès avec un apport de production supplémentaire de plus de 170 000 m³/j. Dans les régions, de nouveaux ouvrages constitués de forages, usines de traitement et stations de pompage ont

permis d'améliorer la distribution d'eau potable notamment à Kédougou, Bakel, Tambacounda, Mbacké (avec Sadio qui apporte une production supplémentaire de plus de 7000 m³/j), Kaolack (avec Ndiayène Moussa Ndiaye qui apporte un volume supplémentaire de plus de 7500 m³/j dans les zones de Sokone et Foundiougne), Thiadiaye (avec Kibik qui apporte un volume supplémentaire de 2500 m³/j).



La qualité de l'eau distribuée est conforme à 98,5%.

Le dispositif de contrôle et de surveillance est renforcé notamment sur la désinfection de l'eau et sur la prise en charge diligente des réclamations client liées à la qualité organoleptique de l'eau. Le dispositif mis en place pour la prise en charge des nouveaux ouvrages de transfert d'eau de Sadio, Ndiayène Moussa Ndiaye et Kibik apporte le soulagement aux populations de Mbacké, Foundiougne, Sokone et Thiadiaye.



Une meilleure prise en charge des demandes clients grâce aux outils digitaux

Des outils digitaux ont été mis en place (voir ci-dessous : Visio, Digimet) afin d'assurer une prise en charge efficace des fuites dont 95% signalées sont isolées et réparées dans les 12 heures qui suivent, de même que les demandes clients. Ces dernières sont prises en charge de bout en bout avec un retour d'informations aux clients et en interne à chaque étape du processus depuis la demande de devis jusqu'à la mise en service du branchement.

Incorporation de nouveaux centres dans le périmètre de SEN'EAU

L'incorporation des nouveaux centres de Nguékhokh en 2021, Niomré en 2023 et Diender en cours a été un succès. Globalement, l'impact est fondamentalement perçu par le client avec une meilleure desserte marquée par un apport d'eau plus important avec des ouvrages disponibles et entretenus, une alimentation correcte en énergie avec mise à disposition de groupes de secours sur les sites de

production, un stockage plus conséquent, une qualité d'eau conforme aux recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), une surveillance continue et un contrôle permanent de la qualité de l'eau distribuée, une amélioration du service avec la prise en charge des fuites dans les délais et la pose de compteurs clients conformes. A cela, il faut ajouter l'accompagnement de professionnels de l'eau au niveau central et tout le service aux clients : numéro vert, paiements digitaux, e-agences, etc.



Visio Production & Distribution

La mise en place du centre Visio représente une avancée majeure dans la supervision de l'activité Production & Distribution. La surveillance en temps réel des installations, forages, châteaux d'eau et usines, est effective. L'instrumentation permet un monitoring constant et une réactivité accrue face aux incidents potentiels tels que fuites sur réseau, pannes de forages, etc.

La mise en place du système de télégestion permet aujourd'hui un contrôle à distance complet des installations avec une supervision en temps réel des paramètres de fonctionnement des sites de production et un pilotage à distance des équipements des antennes de distribution grâce à la mise en place d'un réseau technique spécialement dédié à Visio.

Réseau Technique

L'infrastructure réseau déployée assure la transmission fiable et sécurisée de toutes les données vers le centre Visio (Production et Distribution). Ce réseau constitue l'épine dorsale du système d'information technique, garantissant une communication fluide entre ses différentes composantes. Il permet un traitement optimal des données et une visualisation efficace des informations critiques facilitant ainsi la prise de décision.

Une salle serveur dernière génération, permettant d'accueillir ces installations est aménagée au niveau de l'usine du Point B et comprend, entre autres des équipements informatiques de dernière génération pour le traitement des données et des infrastructures modernes de supervision et de vidéosurveillance.

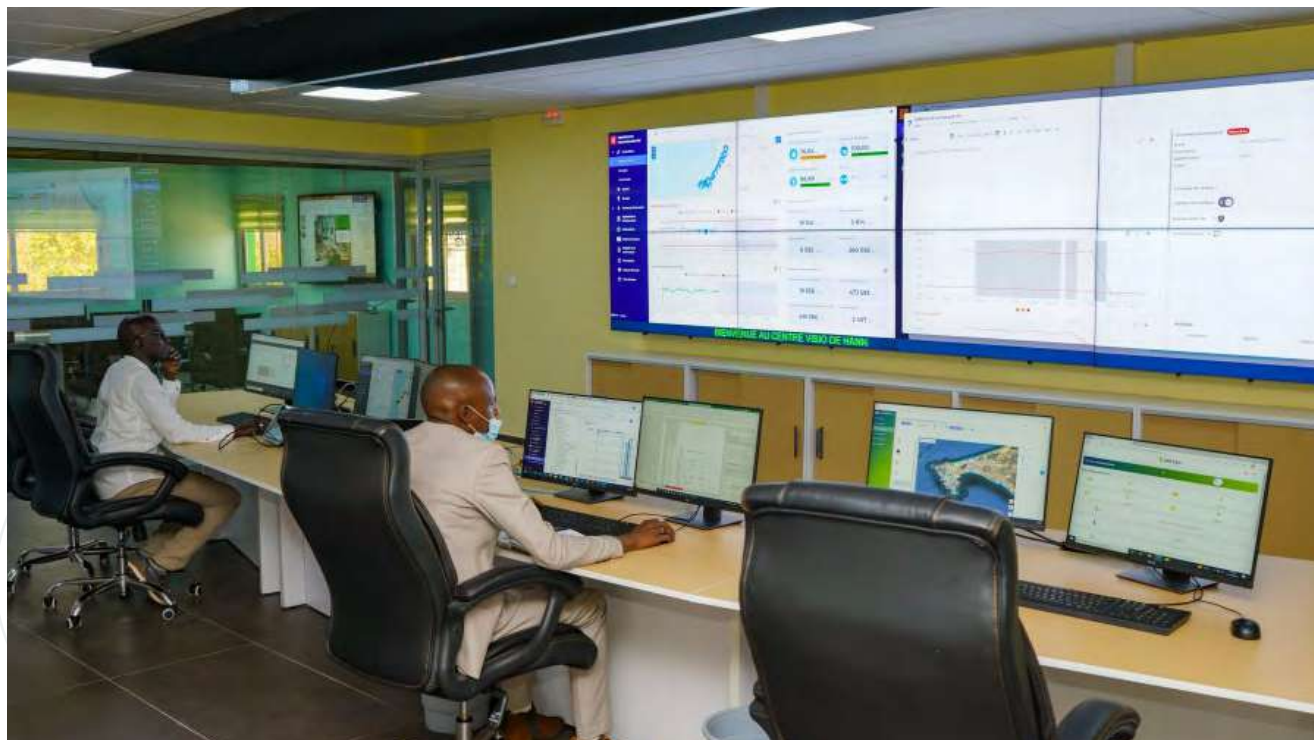
Visio c'est aussi AquaCalc, cet outil innovant qui centralise l'enregistrement et le reporting de toutes les activités de production et de distribution et qui sert également d'interface unifiée avec les applications métier essentielles notamment Aquadvanced Production et Transport pour la

gestion optimisée de la production et du transport d'eau, Aquadvanced Réseaux d'Eau pour le suivi et la gestion du réseau de distribution et WellWATCH pour le suivi des paramètres de pompage et des forages.

Cette interopérabilité permet une gestion cohérente et efficace de l'ensemble du cycle de l'eau, du point de production jusqu'à la distribution permettant ainsi l'optimisation de la distribution grâce au contrôle centralisé, la réduction des déplacements des équipes d'exploitation et l'amélioration des temps de réponse en cas d'incident.

WellWATCH et Aquadvanced

Aquadvanced Production et Transport et Aquadvanced Réseaux d'eau permettent de dérouler les scénarios de fonctionnement pour obtenir les meilleures performances des équipements de production et un fonctionnement optimal du réseau de distribution. Cela passe naturellement par le renforcement du dispositif d'instrumentation notamment au niveau du réseau.



WellWATCH, grâce à un monitoring continu des paramètres hydrauliques des forages et des paramètres de fonctionnement des pompes, permet une optimisation de l'exploitation des ressources en eau, des systèmes de pompage immergés et des forages. Le système permet la détection précoce des anomalies de fonctionnement des pompes et la planification de la maintenance des forages sur la base de données réelles ; ce qui se traduit par une meilleure efficacité opérationnelle.

Toutes les informations sur la surveillance des installations et du réseau de distribution grâce aux outils de monitoring, la gestion automatisée des alarmes et des alertes ajoutées à la remontée des informations clientèle collectées depuis le CRC alimentent l'outil d'ordonnancement des interventions G-Ordon.

Ordonnancement des interventions : G-Ordon

Au niveau Production, le couplage de l'outil d'ordonnancement G-Ordon avec GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) de JDE représente une innovation majeure dans la gestion des ressources humaines et techniques. Au niveau Distribution, toutes les interventions curatives, fuites, problèmes de qualité d'eau, remontés depuis les outils clientèle sont désormais ordonnancés. La prochaine étape

est l'intégration de la maintenance réseau et des mètres à l'ordonnancement.

Les principaux avantages liés à l'utilisation de l'outil G-ordon sont entre autres un reporting automatisé des interventions, un suivi des taux de charge des agents, une meilleure allocation des ressources humaines et matérielles (amélioration de la productivité équipes sur le terrain), une optimisation des programmes de maintenance (réduction du temps de trajet, regroupement des interventions par zone géographique, priorisation des interventions).

Électrochloration

L'introduction de l'électrochloration et l'abandon du chlore importé pour le sel produit localement est une innovation de taille. En effet, la fabrication de l'eau de javel à partir du sel en remplacement du chlore et du HTH présente un double intérêt technique et social avec l'élimination des risques liés à l'utilisation du chlore gazeux, la réduction de la dépendance aux importations de produits de traitement et la création d'opportunités économiques et ayant un impact social essentiel pour la production de sel. Cette solution illustre parfaitement la synergie entre innovation technologique et développement social durable.



TRAVAUX D'EXTENSION DE RÉSEAU ET DE BRANCHEMENTS SOCIAUX FINANCÉS PAR LA SONES

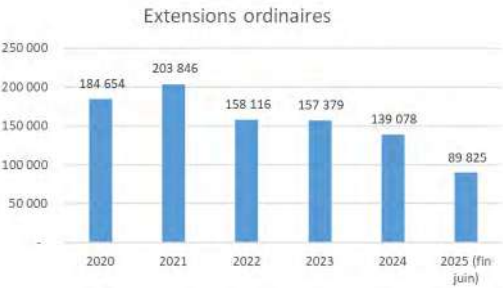
Les Branchements Sociaux (BS) ont connu une forte augmentation entre 2023 et 2024 (+10000 u) du fait de la réorganisation des travaux et des métrés. Cette performance a été rendue possible par la disponibilité en continu depuis 2022 du matériel de branchements sociaux. Présentement, un marché de pose 39 000 BS est en cours et deux autres sont en en préparation pour un total de 33300 BS. Sur les 5 ans, les DT de Rufisque, Thiès, Petite-Côte, Louga et Saint-Louis ont réalisé 77 % du total de SEN'EAU.

De 2020 à 2024, le linéaire total réalisé est 1220 km avec 90 % dans les Directions Territoriales de Rufisque, Thiès, Petite Côte, Louga et Saint-Louis. Le linéaire posé en 2024 est de 275 km soit une baisse de 78 km par rapport à 2023.

Cette baisse de l'activité s'explique par la fin des marchés de pose en avril 2024. Depuis cette date, seules les commandes spéciales portant sur les événements religieux ont été exécutées par anticipation. Un marché est en cours de signature et permettra une reprise de l'activité avant la fin de l'année 2025.

Travaux de branchements et d'extensions ordinaires

De 2020 à 2024, les travaux financés par les clients se chiffrent



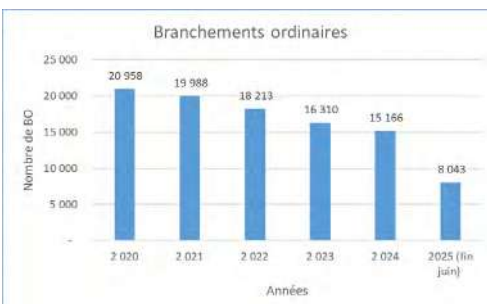
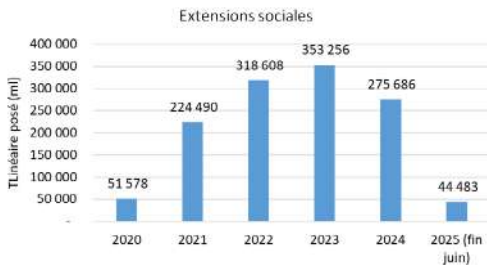
à 843 km d'extension de réseaux et 90 000 branchements. Le nombre de branchements ordinaires posés en 2024 est de 15 000 u. La baisse de 1000 u par rapport à 2023 s'explique par la réalisation en continu des programmes de branchements sociaux

Ce niveau de réalisation est porté principalement par les Directions Régionales de Rufisque, Petite-Côte, Dakar 2, Thiès, Dakar 1 et Saint-Louis qui totalisent 84 % des branchements réalisés au niveau national avec 75600 sur les 95600 u réalisés en 5 ans.

En ce qui concerne les extensions de réseau financées par les tiers, le linéaire réalisé en 2024 est de 140 kilomètres. Sur les 5 ans, 84 % du linéaire a été posé dans les DT de Rufisque, Thiès, Petite-Côte, Louga, Saint-Louis et Kaolack.

Pose de compteurs divisionnaires

En 2024, l'activité a connu une hausse de 50 % du fait de la réorganisation des travaux et la simplification du processus de signature des conventions de compteurs divisionnaires.



DÉCOUVERTE : IMMERSION DANS LA SECTION GROS FEEDERS DE SEN'EAU



Thiès, Réservoirs Fandène, en cette matinée du mois d'avril, le soleil se lève à peine que déjà, les pickups de SEN'EAU s'engagent sur la piste latéritique menant aux Réservoirs Fandène sur la périphérie de la commune de Thiès. Le ballet des voitures trouble le calme du site. L'air commence à être chaude entraînant ainsi une tension palpable : une importante opération de maintenance est programmée dans les profondeurs du réseau hydraulique. Une intervention chirurgicale sur l'une des artères vitales de l'alimentation en eau de la région : les Réservoirs Fandène. Sur place, l'élite technique de SEN'EAU : la Section Gros Feeders.

Un quart d'heure pour la sécurité, une prière pour la réussite

Casques vissés, gants ajustés, yeux concentrés. Mais avant que la première vanne ne soit touchée, les équipes se rassemblent pour un moment crucial : le quart d'heure sécurité. Une voix s'élève, rappelant les règles, les protocoles, les gestes qui sauvent. Puis, dans le silence retrouvé, une prière est formulée. Les casques s'inclinent. Ce n'est pas juste du travail, c'est une mission.

Direction : la chambre des vannes

L'accès à la chambre des vannes, massive structure de béton semi-enterré, donne immédiatement la mesure et la complexité de l'opération. C'est là que transitent des milliers de mètres cubes d'eau chaque heure, destinés à alimenter villes, villages, hôpitaux, écoles. La moindre erreur ici pourrait priver une région entière de l'accès à l'eau potable.

Les hommes de la Section Gros Feeders descendent les équipements en chaîne humaine, concentrés et silencieux. Chaque pas résonne sur les dalles métalliques, dans cette enceinte qui semble battre au rythme du cœur hydraulique du pays.

Les artisans de l'invisible

Moustapha WADJI, Chef de Service Transport et Production Dakar Banlieue, supervise les opérations. Calme, méthodique, il détaille avec passion la mission de son unité :

« Ce que nous faisons, c'est transporter l'eau à travers les grandes conduites du réseau, les artères principales du système. Ce ne sont pas des tuyaux classiques. On parle ici de DN600, DN1000, jusqu'à plus de 1500 mm ».

À ses côtés, Daouda DIEDHIOU, Chef de la Section Gros Feeders, veille à la bonne exécution du plan d'intervention : « Chaque opération est une chorégraphie. Il faut anticiper, planifier, coordonner. L'eau ne tolère pas les tâtonnements ».

Technicité, adaptation et innovation

Ici, pas de manuel universel. Face aux contraintes uniques des installations, les équipes doivent parfois concevoir leurs propres outils. Clés sur mesure, montages spécifiques, procédures inédites... Tout est pensé pour répondre aux défis extrêmes que posent les gros diamètres, les fortes pressions, les contraintes de terrain. **« Il nous arrive souvent d'inventer des solutions. Ce métier demande une grande capacité d'adaptation »**, confie Moustapha WADJI.



Un métier de l'ombre, mais vital

En surface, personne ne voit vraiment ce qui se passe. L'eau coule au robinet, et c'est l'essentiel. Mais dans l'ombre, ces équipes veillent, préviennent, interviennent. « Je suis fier de diriger ces hommes. Ce sont des techniciens engagés, réactifs, disponibles. Ce qu'ils font est vital. » C'est un honneur de représenter ces soldats de l'eau », affirme Daouda DIEDHIOU.

Alors que les derniers boulons sont resserrés et que l'eau recommence à circuler normalement dans le réseau, un sentiment de fierté anime l'équipe. Le travail n'est jamais fini, mais chaque mission accomplie est une victoire silencieuse pour des milliers de citoyens.

Et dans les réservoirs de Fandène, comme ailleurs au Sénégal, la Section Gros Feeders continue de faire de faire des miracles sur les grosses conduites pour la continuité du service public d'eau potable.



AMINATA GASSAMA CISS
CHEFFE DU DÉPARTEMENT LABORATOIRE CENTRAL & QUALITÉ EAU

« Depuis cinq ans, SEN'EAU a mis en œuvre une série d'innovations technologiques et méthodologiques visant à améliorer le traitement et le suivi de la qualité de l'eau »



La qualité de l'eau constitue un point d'attention permanent pour SEN'EAU. Depuis sa prise de service en 2020, l'entreprise investit sans cesse dans ce domaine pour garantir la qualité de l'eau. En plus de la technologie, SEN'EAU a introduit d'autres types de produits de traitement pour garantir une eau potable respectant les normes de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Dans cet entretien, la Cheffe du Département Laboratoire Qualité Eau Aminata Gassama CISS nous explique tout.

Peut-on dire que l'eau distribuée par SEN'EAU est potable ?

L'eau distribuée par la SEN'EAU fait l'objet de contrôles rigoureux et réguliers, encadrés par l'Organisation Mondiale de la Santé et le contrat d'affermage tant sur le nombre que sur la conformité des paramètres. Ils sont réalisés sur différents points de prélèvements représentatifs du réseau de distribution pour s'assurer de sa conformité en tout point du réseau. Les contrôles sont à la fois effectués par notre Laboratoire Central Qualité Eau et par des Laboratoires indépendants mandatés par la SONES.

Les analyses effectuées montrent globalement que la qualité de l'eau distribuée est conforme aux exigences contractuelles. Toutefois, dans certaines localités, des écarts peuvent être

constatés, notamment sur des paramètres physico-chimiques liés à la nature de la ressource.

Des efforts continus sont faits au niveau de l'exploitation notamment la dilution des sources, les purges pour améliorer la qualité de l'eau distribuée, malgré les dérogations.

Par ailleurs, il est essentiel que les consommateurs adoptent de bonnes pratiques de stockage et d'utilisation pour préserver cette qualité jusqu'à la consommation.

Quels sont les différents types d'eau avec lesquels vous travaillez ?

Nous travaillons avec deux grandes catégories d'eau : l'eau de surface et l'eau souterraine.

- ➔ L'eau de surface provient de sources comme, le fleuve Sénégal utilisé à Richard Toll, Dagana, Podor. Le fleuve Gambie est traité à Kédougou. Le Lac de Guiers alimente les usines de Keur Momar Sarr 1, 2 & 3 ainsi que l'usine de Ngnith. La réserve de Bango est traitée

pour assurer l'alimentation en eau de la Ville de Saint-Louis.

- ➔ L'eau souterraine, quant à elle, est puisée dans différentes nappes souterraines (Maestrichtien, Éocène, Paléocène, Infrabasaltique, Alluvions, Continental Terminal, Oligomiocène ...) captées à travers des forages.

Est-ce que ces eaux ont le même traitement ?

Le traitement varie en fonction de la source d'approvisionnement.

- L'eau de surface est plus exposée aux pollutions et aux variations de qualité. Son traitement est donc plus complexe.
- L'eau souterraine, protégée par les couches géologiques, est souvent plus stable et nécessite un traitement plus simple, sauf en cas de présence d'éléments indésirables (fer, manganèse, chlorures, fluor...).

L'objectif reste le même : garantir une eau conforme aux normes sanitaires en vigueur.

Comment se fait le traitement de ces eaux ?

Le traitement de l'eau varie en fonction de son origine : les eaux de surface, plus vulnérables aux pollutions et aux variations saisonnières, nécessitent un processus en plusieurs étapes, tandis que les eaux souterraines, généralement plus protégées, requièrent des traitements plus ciblés.

1. Traitement des eaux de surface : un processus en plusieurs étapes

Les eaux de surface (fleuves, lacs, réserve, canal ...) contiennent généralement des particules en suspension, des matières organiques, ainsi que des contaminants microbiologiques et chimiques. Leur traitement suit un enchaînement de plusieurs étapes :

- a. Coagulation-floculation : l'agrégation des impuretés
 - ➔ Des coagulants sont ajoutés pour déstabiliser les particules fines en suspension.
 - ➔ Ainsi qu'un floculant pour favoriser l'agrégation des particules en floccs plus volumineux, facilitant leur élimination.

b. Décantation : séparation des matières en suspension

- ➔ Les floccs formés se déposent progressivement au fond des bassins de décantation, permettant une clarification initiale de l'eau.
- ➔ Des procédés améliorés de décantation permettent d'optimiser cette étape et de limiter la consommation de réactifs.

c. Filtration : élimination des particules résiduelles

- ➔ Après la décantation, l'eau traverse des filtres à sable qui éliminent les dernières impuretés et une partie des contaminants organiques.

d. Désinfection : élimination des bactéries et virus

- ➔ La chloration est le procédé utilisé pour garantir l'élimination des agents pathogènes.

e. Traitements spécifiques selon la qualité de l'eau brute

- ➔ Ozonation : utilisée pour décomposer certaines molécules indésirables.

Charbon actif : utilisé en complément pour l'élimination des micropolluants et des composés organiques.



Ces traitements de coagulation- floculation sont appliqués au niveau des stations du Nord, à Kédougou et également au niveau des grandes Usines du Lac de Guiers (Ngnith, KMS 1,2 & 3).
L'eau est ensuite stockée dans des ouvrages avant d'être distribuée aux populations.

2. Traitement des eaux souterraines : une approche ciblée

Les eaux souterraines, issues de nappes profondes, sont souvent naturellement filtrées par les couches géologiques. Cependant, certaines peuvent contenir des éléments indésirables nécessitant des traitements spécifiques.

a. Désinfection au chlore : une étape essentielle

La plupart des eaux souterraines ne nécessitent qu'un traitement par chloration, garantissant la destruction des micro-organismes et la protection de l'eau jusqu'au robinet du consommateur.

b. Traitements spécifiques selon la composition de l'eau

Dans certaines zones, des composés naturels ou anthropiques

imposent des ajustements dans le traitement :

- Déferrisation : lorsque l'eau contient une teneur en fer dépassant les valeurs de référence, l'aération ou l'oxydation chimique permet de précipiter le fer sous forme solide avant sa filtration. Ce traitement est appliqué dans les stations de LYMODAK, PK4 AIDB et Kougheul.
- Désalinisation par osmose inverse : utilisée à Fatik et Foundiougne où l'eau souterraine est chargée en chlorures et fluor.
- Elimination de l'H₂S, de l'ammoniac et du manganèse : Le traitement par aération est appliqué pour éliminer l'H₂S, s'en suit un traitement biologique pour réduire à des seuils en dessous des valeurs cibles l'ammoniac et le manganèse. Cette filière de traitement est utilisée principalement dans la localité de Ziguinchor Ville.

Le traitement de l'eau chez SEN'EAU repose sur une approche adaptée à chaque ressource, combinant des procédés physico-chimiques et des innovations technologiques pour garantir une eau potable conforme aux normes en vigueur.

Y a-t-il des normes qui dictent les types de traitement à appliquer ?

Oui, les traitements appliqués respectent les standards internationaux afin de garantir une eau conforme aux exigences de qualité à chaque étape du processus.

Les directives de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), définissent les seuils à respecter pour les paramètres physico-chimiques et microbiologiques de l'eau potable. Ces référentiels déterminent les traitements à appliquer en fonction de la qualité de l'eau brute, afin d'éliminer les éléments en dépassement et d'assurer la sécurité sanitaire de l'eau distribuée.

Dans nos usines de traitement et stations chaque étape du traitement est contrôlée pour garantir cette conformité. Le processus suit un principe de complémentarité et de solidarité entre les différentes étapes

- Chaque traitement prépare l'eau pour l'étape suivante, en réduisant les impuretés et en facilitant l'action des procédés en aval.
- Aucune étape n'est plus importante qu'une autre, car c'est l'ensemble du processus qui garantit la qualité finale de l'eau.

Depuis l'avènement de SEN'EAU, y a-t-il eu des améliorations dans les techniques de traitement ou dans le matériel utilisé ?

Depuis cinq ans, SEN'EAU a mis en œuvre une série d'innovations technologiques et méthodologiques visant à améliorer le traitement et le suivi de la qualité de l'eau. Ces avancées couvrent l'ensemble du processus, depuis le suivi de l'eau brute jusqu'à la distribution, en passant par les étapes de traitement et de surveillance microbiologique et physico-chimique.

Optimisation des procédés de traitement

- Amélioration de la coagulation-floculation avec l'introduction d'un nouveau coagulant renforçant

l'efficacité du traitement des eaux de surface.

- Optimisation de la décantation et de la filtration grâce à l'AN 910, permettant une meilleure clarification de l'eau.
- Traitement des eaux incrustantes à Popenguine, avec le prolongement de la conduite d'alimentation du Château d'Eau (CE) de Popenguine. Grâce à cette optimisation du traitement à Popenguine, les habitants ont désormais une eau plus douce et réduisant les risques d'obstruction des canalisations.
- Mise en place du Silt Density Index (SDI) dans les stations d'osmose inverse, permettant d'anticiper les variations de la qualité de l'eau brute et d'ajuster le prétraitement en conséquence, garantissant ainsi la performance et la durabilité des membranes d'osmose inverse.
- La mise en place de l'électro chloration qui consiste à produire du chlore localement sur site à partir d'eau salée (NaCl) par électrolyse. Cette méthode présente l'avantage de réduire les risques associés au stockage et au transport de produits chlorés, tout en assurant une désinfection efficace contre les bactéries, virus et autres pathogènes.

Renforcement du contrôle microbiologique

SENEAU a intégré l'ATP-métrie et les méthodes IDEXX des solutions innovantes pour une meilleure maîtrise de la qualité bactériologique de l'eau :

L'ATP-métrie permet une évaluation ultra-rapide de la charge microbienne en moins de cinq (5) minutes. Cette méthode sensible détecte toutes les bactéries viables, y compris celles non cultivables, offrant ainsi une surveillance en temps réel de la qualité de l'eau et de l'efficacité du traitement. Facile à mettre en œuvre, elle permet d'anticiper les contaminations et d'optimiser les procédés de désinfection, notamment la chloration.

Les tests IDEXX, quant à eux, sont des méthodes enzymatiques fiables pour détecter en 18 à 24 heures les bactéries pathogènes spécifiques telles que les coliformes, Escherichia Coli E. coli et entérocoques. Reconnus au niveau international, ils facilitent un contrôle réglementaire et sont particulièrement adaptés pour les analyses de routine et la surveillance des réseaux de distribution.

Renforcement de la surveillance et du suivi des ressources en eau

- Mise en place de la mesure du chlore total dans certaines localités comme Kaolack, où les eaux souterraines présentent des dépassements en chlorures et en fluor. Cette mesure est essentielle pour vérifier l'efficacité de la désinfection et assurer la sécurité sanitaire de l'eau distribuée.
- Suivi du taux de l'abattement logarithmique de la qualité microbiologique L'objectif principal est d'évaluer l'abattement logarithmique de la charge microbienne afin de déterminer l'efficacité du processus de traitement.
- Développement, au sein du Laboratoire Central, de l'activité d'identification et de dénombrement des espèces algales présentes dans le lac de Guiers suivant les saisons
- Mise en place de campagnes biennuelles de surveillance des polluants chimiques tels que les métaux lourds, les hydrocarbures et les pesticides dans les eaux de surface.

Ces deux dernières activités vont permettre de :

- Anticiper d'éventuels besoins en traitement supplémentaire,
- Mieux comprendre l'impact des activités agricoles et industrielles sur les ressources en eau,
- Travailler en collaboration avec les autorités locales et administratives pour limiter la pollution des ressources.

Modernisation des équipements et outils de suivi

- Acquisition d'un camion laboratoire pour renforcer le contrôle de la qualité de l'eau distribuée dans la Direction Territoriale de Ziguinchor, améliorant ainsi la réactivité des équipes sur le terrain.
- Accès au Portail COBAZ de l'AFNOR, permettant un suivi rigoureux des normes de qualité de l'eau, l'amélioration des performances des laboratoires et l'optimisation des processus de traitement en conformité avec les exigences internationales.
- Mis en place des systèmes de monitoring en temps réel sur certains ouvrages de production, permettant un meilleur suivi de la qualité de l'eau à la sortie des stations.

Toutes ces avancées témoignent de l'engagement de SEN'EAU à garantir une eau de qualité, sécurisée et conforme aux normes en vigueur, en s'appuyant sur des technologies modernes et des stratégies proactives de contrôle.

Y a-t-il d'autres points que vous souhaiteriez ajouter ?

SEN'EAU est engagée dans une démarche d'amélioration continue pour garantir une eau de qualité à tous ses abonnés.

Les cinq dernières années ont été marquées par des avancées significatives, et nous poursuivons nos efforts avec encore plus d'ambition pour les années à venir.

Nos efforts en innovation et en modernisation se poursuivent, et nous espérons que 2025 marquera le début d'un nouveau cycle avec une maîtrise encore plus renforcée et fine de la qualité de l'eau produite et distribuée.

L'eau est une ressource précieuse et un enjeu de santé publique majeur. Nous avons à cœur d'assurer un service fiable, durable et en constante évolution pour satisfaire les besoins de nos clients.

Notre objectif est clair : garantir une eau potable de qualité pour chaque consommateur, partout et en toute saison.

INNOVATIONS ÉCOLOGIQUES POUR L'EAU POTABLE : SEN'EAU OPTÉ POUR UNE GESTION DURABLE ET ÉCONOMIQUE



Chez SEN'EAU, l'innovation ne se limite pas à l'amélioration des services, elle est aussi un engagement ferme envers la protection de l'environnement et la réduction des coûts opérationnels. Sous l'impulsion de la Direction des Territoires et des Opérations (DTO), le Département de la Maintenance Centrale (DMC) mène actuellement des expérimentations prometteuses qui pourraient transformer la gestion de l'eau potable au Sénégal.

DOSATRON : La Chloration sans énergie électrique

Dans une ère où la durabilité et l'efficacité énergétique sont primordiales, SEN'EAU explore activement des solutions innovantes pour répondre aux défis du secteur de l'eau potable. Parmi ces solutions, le système DOSATRON se distingue par sa capacité à chlorer l'eau sans nécessiter d'énergie électrique.

La chloration est une étape cruciale pour garantir la potabilité de l'eau, mais elle est traditionnellement énergivore. Le système DOSATRON offre une alternative révolutionnaire en s'appuyant sur la seule pression de l'eau pour injecter le

chlore, éliminant ainsi la dépendance à l'électricité. Cette technologie présente plusieurs avantages :

- réduction des coûts de maintenance : Moins de composants électriques signifie moins d'interventions techniques et une maintenance simplifiée ;
- diminution de la consommation énergétique : en supprimant le besoin d'électricité, DOSATRON contribue à une réduction significative de l'empreinte énergétique de SEN'EAU ;
- solution idéale pour les zones non électrifiées : Ce système s'impose comme une réponse adaptée aux besoins des communautés isolées où l'accès à l'électricité est limité ;
- traitement continu et fiable de l'eau : Grâce à un fonctionnement mécanique robuste, DOSATRON assure un traitement de l'eau constant et sûr.

Le succès de ce système a déjà été démontré au niveau de la Direction Territoriale de la Petite Côte.

Actuellement, il est en cours de finalisation dans la Direction Territoriale de Louga, notamment pour les réservoirs de Kébémér et Guéoul. À l'issue de cette phase pilote, SEN'EAU envisage de déployer cette technologie à grande échelle sur tout le périmètre affermé.

L'énergie solaire : Une ressource durable pour les réservoirs

Parallèlement à DOSATRON, le DMC explore l'utilisation de l'énergie solaire pour alimenter les réservoirs et les châteaux d'eau. Le réservoir de Ngékhokh a servi de site d'expérimentation pour cette initiative. Les résultats obtenus sont probants :

alimentation de l'éclairage, de la télégestion et de l'agitateur : Le recours au solaire permet de faire fonctionner des équipements critiques sans dépendre du réseau électrique traditionnel ;

modèle répliquable : Le succès de cette expérimentation offre un modèle à reproduire dans d'autres installations à travers le pays. Cette initiative s'inscrit dans une stratégie plus large visant à intégrer des technologies écologiques dans les opérations de SEN'EAU. En plus de diminuer l'empreinte carbone de l'entreprise, ces innovations permettent une gestion plus efficace des ressources et une amélioration continue du service aux usagers.

Une vision durable et responsable

Les technologies développées par le DMC témoignent de l'engagement de SEN'EAU pour une gestion durable de l'eau potable. Ces innovations ont pour objectifs principaux :

- optimisation des ressources à l'échelle nationale : Maximiser l'efficacité des infrastructures et des opérations de SEN'EAU ;
- réduction substantielle des coûts opérationnels : Grâce à l'utilisation de technologies moins gourmandes en énergie ;
- amélioration de la fiabilité et de l'efficacité des équipements : Des solutions robustes et durables qui assurent une qualité de service optimale ;
- promotion de solutions écologiques dans le secteur de l'eau : Encourager l'adoption de pratiques respectueuses de l'environnement dans la gestion des ressources en eau.

Le déploiement progressif des systèmes DOSATRON et des solutions solaires dans toutes les Directions Territoriales représente une étape clé vers une exploitation plus verte et plus résiliente des ressources en eau au Sénégal. SEN'EAU réaffirme ainsi son engagement à allier innovation technologique et responsabilité environnementale pour le développement durable le bien-être des populations.



SEN'EAU, toujours engagée dans la maîtrise de l'impact environnemental de ses activités.

GESTION DE LA RELATION CLIENTELE LA TRANSFORMATION PAR LA DIGITALISATION POUR FACILITER L'ACCES A NOS SERVICES

Depuis le démarrage de ses activités en 2020, SEN'EAU a fait de la transformation son cheval de bataille. C'est ainsi qu'elle s'est engagée dans ce chantier au niveau de tous ses processus. L'exemple le plus illustratif reste la digitalisation de ses processus de gestion de la clientèle. Cela a entraîné à une amélioration significative de l'efficacité opérationnelle et de la satisfaction des clients. Parmi les innovations de SEN'EAU, on peut noter le logiciel clientèle AAR SEN'EAU, le Centre de Relation multi canal, l'agence en ligne Noflaye, l'application Fact'Eau...

AAR SEN'EAU

SEN'EAU a mis sur pied dès son arrivée en 2020 l'application clientèle AAR SEN'EAU. Avec ce nouveau logiciel, SEN'EAU a mis à la disposition de ses clients une nouvelle facture avec une facilité de lecture et des rubriques qui répondent au mieux aux questions des clients. La nouvelle facture a été conçue avec les représentants des Associations de Consommateurs. L'application permet également d'effectuer les relevés via un smartphone. Cela a permis de :

- garantir la fiabilité de la relève. En effet, l'application détecte les consommations hors fourchette et permet d'aviser le client en cas de fuite ;
- la facturation au fil de l'eau : les factures sont traitées dès le déchargement des relevés d'index, permettant ainsi aux clients de recevoir leurs factures très tôt afin de leur permettre de disposer de plus de temps pour mieux se préparer au paiement.



LE CENTRE DE RELATION CLIENT MULTICANAL

Une innovation avec le Centre de Relation Client (CRC) qui est un service multicanal, offrant aux clients diverses façons de contacter SEN'EAU. Avec ce canal, le client a le choix entre WhatsApp (789355151), Facebook, Instagram, le téléphone (Numéro Vert 800 00 11 11), le courriel (relationclient@seneau.sn) et l'agence en ligne NOFLAYE.

Cette variété de canaux constitue une opportunité pour répondre efficacement aux besoins de nos clients et gérer leurs demandes.



AGENCE EN LIGNE NOFLAYE

L'agence en ligne NOFLAYE est une plateforme 100% digitale. Cette agence en ligne facilite l'accès aux services et améliore l'expérience globale des clients. Il suffit d'ouvrir un compte dans <https://noflaye.seneau.sn> avec un login et un mot de passe pour pouvoir bénéficier des services de ce portail clientèle de SEN'EAU.

- Il permet aux clients entre autres :
- d'effectuer des demandes de branchement ;
- de soumettre des réclamations ;
- de consulter et télécharger leurs factures ;
- voir l'historique de leur consommation d'eau.

L'APPLICATION FACT'EAU.

Cette application permet de :

- scanner sur place le code-barres cela afin de fiabiliser la distribution des factures et réduit la non-réception de facture et les réclamations.
- envoi de sms : les clients sont informés des nouvelles factures et reçoivent des rappels concernant les impayés, améliorant ainsi la communication et réduisant les retards ou les oublis de paiement.

SYSTEME DE RENDEZ-VOUS PAR ENVOI DE SMS POUR LES DEMANDES DE BRANCHEMENT

SEN'EAU a aussi mis en place un système de rendez-vous qui utilise l'envoi de SMS pour gérer les demandes de branchement. En effet, les clients reçoivent des notifications par sms pour confirmer les rendez-vous et suivre l'avancement de leurs demandes. Cette méthode permet de réduire les temps d'attente et d'assurer une meilleure gestion des demandes.

DIGIMET

DIGIMET est une application conçue pour la digitalisation de la réalisation des interventions. Il communique avec l'application AAR SEN'EAU pour permettre de réaliser :

- des demandes de Mètre ;
- des demandes de Travaux.

Cette innovation permet de réaliser les demandes des clients de manière plus rapide et fiable.

LE PAIEMENT MOBILE

SEN'EAU en partenariat avec les opérateurs WAVE, ORANGE MONEY, FREE MONEY, WIZALL, PROXIMO a permis aux clients d'effectuer le paiement de leurs factures via leur smartphone en un seul clic. Cette opération sûre et fiable permet d'éviter aux clients le déplacement en agence, la perte de temps dans les embouteillages et les risques de vol durant les trajets. Avec ces opérateurs, le client peut aussi retrouver facilement le solde des montants dû à chaque échéance.



ADAMA SEYE NDIAYE, MME BOUSSO, DIRECTRICE DE LA CLIENTELE UNE FEMME DEVOUEE ET PASSIONNEE TOUJOURS PRETE A RENDRE SERVICE



Dynamique, rigoureuse, professionnelle et persévérante, cette jeune dame d'une quarantaine d'années, Adama Seye NDIAYE, Mme BOUSSO, s'est fait une place de choix dans le secteur de l'eau. Son parcours dans le milieu professionnel témoigne de ses qualités et de sa résilience.

De taille moyenne, le sourire toujours affiché même quand ça va moins bien, Adama Seye NDIAYE, Mme BOUSSO, a été portée à la tête de la très stratégique Direction de la Clientèle (DCL) depuis moins d'un an en dépit de son profil d'ingénieure. Son parcours en dit long sur sa perpétuelle quête du savoir-faire et du savoir-être. Après un bref passage à la Faculté des Sciences de l'Université Cheikh Anta DIOP.

Elle est partie au Burkina Faso à l'Ecole Inter Etatique des Techniciens Supérieurs (EIER/ETSHER) actuelle 21e pour obtenir son Diplôme de Technicien Supérieur en Hydraulique et Equipement Rural après deux ans de formation. Voulant aller plus loin, Adama s'est inscrite au cycle d'ingéniorat où elle a obtenu son Diplôme d'Ingénieur en Hydraulique Energie et Environnement. Ce nouveau diplôme lui a ouvert les portes du monde professionnel. Elle a tout d'abord travaillé à l'Office Nationale de l'Assainissement du Sénégal (ONAS) en tant que contractuelle pendant un an à la station d'épuration de Cambérène où elle a eu à gérer l'approbation des projets d'Assainissement et les études.

Après avoir réussi au test d'entrée à la Sénégalaise des Eaux (SDE) en 2009, elle a intégré cette entreprise où elle a débuté en tant qu'ingénieur d'exploitation. Grâce à ses compétences et des sacrifices qu'elle a consenties, elle a gagné la confiance et la sympathie des dirigeants de SDE. ce qui lui a permis d'occuper des postes de responsabilités : Cheffe de Division Recherche de Fuites avant d'être cheffe de Service Supervision Réseau et Recherche de Fuites pendant dix ans. Avec l'arrivée de SEN'EAU en 2020 elle a été promue Directrice Régionale de la Performance Réseau. Avec d'autres ingénieurs de SEN'EAU plusieurs projets de renforcement ont été mis sur pied pour gérer les manques d'eau surtout en période de chaleur. C'est ainsi que le projet Pointe 2020 lui a été confié. Un projet qui consistait à installer plusieurs surpresseurs dans des zones déficitaires de Dakar comme, les Parcelles Assainies, Malika, Grand Yoff, Golf Sud... Après avoir réussi ce premier test elle a été nommée Directrice Territoriale de Dakar Banlieue en juillet 2021. Sur place elle a pu réussir avec l'appui de ses équipes à régler les problèmes de fuites qui plombaient la distribution de l'eau et le rendement de réseau de cette direction grâce à la mise en place de la régulation de pression, la sectorisation... Dans la banlieue, elle a engagé également de vastes chantiers sur la clientèle dans les volets de la vente, de la facturation des nouveaux branchements et le changement des gros compteurs.

Tout cela a contribué significativement à l'atteinte du taux de recouvrement en 2022 et 2023. Madame BOUSSO a aussi su grâce à ses capacités managériales et ses qualités en relations humaines réussi à installer un réseau dynamique de relais communautaires en s'appuyant sur les Badiénous Gox, les Chefs de quartiers, les Imams... afin d'assurer une communication de proximité permanente avec les populations.

Toutes ces réalisations en banlieue ont milité en sa faveur et lui ont permis d'occuper depuis octobre 2024 le poste de Directrice de la Clientèle de SEN'EAU, chargée de définir la stratégie de la gestion clientèle, le recouvrement, la facturation et l'aménagement des agences clientèles.

Ce parcours élogieux d'Adama Seye NDIAYE n'est pas le fruit du hasard. Pour elle tout repose sur la passion du travail, l'engagement et le travail bien fait. « Quand on est engagé on peut arriver à tout. Le travail c'est ma passion et ma distraction et j'aime les choses bien faites ». Cet engagement et cet amour du travail lui ont valu d'ailleurs le surnom de

« Jigènn ju mën goor » (une femme qui n'a rien à envier aux hommes). Toutefois elle confie que « ce n'est pas évident de percer quand on est entourée d'hommes ». Car pour elle « les hommes ont plus de confiance alors que nous femmes on est parfois hésitante. L'essentiel c'est d'être patiente, confiante et avoir beaucoup d'estime de soi ».

Malgré cette focalisation acharnée sur le travail Adama sait trouver un équilibre juste entre la vie professionnelle et la vie familiale : « Il m'est arrivé de passer la nuit à la clinique pour m'occuper de mon enfant malade et le lendemain je viens au travail. Il faut savoir faire la part des choses. Le travail c'est un engagement qu'il faut respecter ». Pour elle cela ne doit enlever en rien les qualités d'une bonne mère de famille ou d'une bonne épouse.

Pour étayer ses propos, Madame BOUSSO dit être un cordon bleu : « j'aime beaucoup cuisiner et servir à ma famille. Il m'arrive même de descendre à 19 heures et foncer directement à la cuisine. », conclut-elle avec un éclat de rire.



TRANSFORMATION DE LA GESTION CLIENTELE :

SEN'EAU MODERNISE SES AGENCES

Dans le cadre de sa politique de transformation de la gestion clientèle, SEN'EAU s'est lancée dans un vaste programme de rénovation et de modernisation de ses agences clientèles.

C'est ainsi qu'entre 2020 et 2025, neuf agences ont été entièrement rénovées. Il s'agit des agences de Yoff, Kaolack, Petite Côte, Sicap, Rufisque 1 et 2, Parcelles Assainies, Tivaouane et Plateau.

Ces agences modernes, conformes aux normes standards de la clientèle présentent un décor qui illustre : notre engagement au respect de l'environnement, notre cœur de métier qui est la production et la distribution d'eau potable, nos services, nos règles et conduites... Avec des espaces conviviaux, le client y est accueilli avec égard et considération.

Pour Magatte NIANG le Directeur Général de SEN'EAU l'ambition de l'entreprise c'est de faire de sorte que d'ici 2030 SEN'EAU soit l'entreprise préférée des sénégalais. Toute chose qui selon lui passe par la modernisation des sites d'accueil. Dans ce sens, d'autres agences comme: Grand Dakar, Kolda, Mbacké, Sébikhotane... seront rénovées.



NOFLAYE

votre nouvelle agence en ligne



<https://noflaye.seneau.sn>

Connectez-vous en quelques clics et :

- Réalisez votre demande d'abonnement
- Surveillez vos consommations
- Récupérez vos factures en ligne
- Déposez une demande ou une réclamation



Scanner le code
pour accéder à Noflaye



CINQ ANS D'ENGAGEMENT ET DE TRANSFORMATION

SEN'EAU s'est engagée à améliorer les conditions de travail et à améliorer le bien-être de ses collaborateurs à travers des initiatives sociales ambitieuses. Après cinq années d'existence, plusieurs innovations ont été réalisées par l'entreprise à travers la Direction des Ressources Humaines et de la Transformation (DRHT) dont notamment l'accès à l'habitat social, l'accompagnement des carrières, la formation, la couverture santé et le dialogue social.

UN COLLABORATEUR, UN TOIT : L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ FACILITÉE :

Consciente des défis liés à l'accès au logement pour ses collaborateurs, SEN'EAU a mis en place un ambitieux programme d'habitat social visant à offrir des solutions de logement à son personnel. C'est dans ce cadre que l'entreprise par le biais de la coopérative d'habitat Fonds de Promotion de l'Habitat Social (FPHS) « NDOX MI » a acquis 15,3 hectares à Bambilor pour un montant de 2,3 milliards de FCFA. Cette initiative marque un tournant décisif en matière de logement social au sein de l'entreprise.

SEN'EAU a aussi procédé à la réception et la remise des clés de cinq logements clé en main, permettant à des collaborateurs de concrétiser leur rêve de devenir propriétaires. L'entreprise compte également finaliser l'achat d'assiettes foncières dans plusieurs grandes villes du Sénégal, notamment à Thiès, Mbour, Saint-Louis et Ziguinchor, afin de faciliter davantage l'accès au logement pour son personnel.



UN ACCOMPAGNEMENT DE LA CARRIÈRE DES COLLABORATEURS :

Dans le cadre de sa politique de développement des compétences et de reconnaissance de l'expérience, SEN'EAU a mis en place une nouvelle grille de cotation des postes. Ce projet structurant a transformé l'organisation de l'entreprise et vise à améliorer la stratégie de rémunération tout en offrant à chaque collaborateur des perspectives d'évolution claires et accessibles.



Le nouveau système de cotation repose sur quatre grades distincts, permettant une montée en compétence progressive sans nécessité de changement de poste :

Junior : En phase d'apprentissage sur le poste.

Confirmé : Maîtrise le poste mais requiert encore un encadrement partiel.

Senior : Autonome et capable de former une équipe.

Expert : Référence métier avec une maîtrise totale des processus.

Par ailleurs, SEN'EAU a initié une formation diplômante dédiée aux jeunes en situation d'échec scolaire, leur offrant une seconde chance et une insertion professionnelle durable. Ce programme a déjà porté ses fruits avec :

- 29 élèves diplômés ;
- 20 recrutés par SEN'EAU ;
- 60 actuellement en formation.

Un taux de féminisation moyen de 18,32%, soulignant les efforts de l'entreprise pour promouvoir l'égalité des genres.

En matière de formation, SEN'EAU cumule un total de 127 383 heures de formation de 2020 à 2024, soit une moyenne annuelle de 25 476 heures par an, renforçant ainsi les compétences de ses collaborateurs à tous les niveaux.

UNE COUVERTURE SANTÉ AMÉLIORÉE POUR TOUS

Le bien-être des employés étant une priorité, SEN'EAU a mis en place un nouveau système d'assurance maladie en partenariat avec OLEA SANTE. Cette réforme répond à la nécessité de renforcer la couverture santé des collaborateurs en élargissant les garanties et en rehaussant les prises en charge médicales. Désormais, chaque collaborateur et sa famille bénéficient d'une protection renforcée, réduisant ainsi les charges liées aux soins de santé et garantissant un meilleur accès aux services médicaux.

UN DIALOGUE SOCIAL INCLUSIF ET RENFORCÉ :

SEN'EAU a instauré un Comité de Dialogue Social réunissant toutes les forces vives de l'entreprise. La particularité de ce

comité réside dans son mode de gouvernance unique : il est dirigé par un travailleur, ce qui en fait un modèle participatif favorisant un climat social apaisé et une meilleure représentativité des employés.

Depuis 2020, l'entreprise s'est engagée dans des négociations annuelles avec les partenaires sociaux, aboutissant à une enveloppe globale de 1,5 milliard de FCFA dédiée aux augmentations salariales. Cette démarche témoigne de la volonté de SEN'EAU de garantir des conditions de rémunération attractives et équitables.

Ces mesures visent à renforcer leur motivation, tout en garantissant une meilleure prise en compte des impératifs économiques auxquels ils font face.

In fine, en cinq ans, SEN'EAU a su mettre en place des actions concrètes et impactantes pour améliorer le bien-être de ses collaborateurs. Grâce à des initiatives innovantes en matière de logement, de formation, de couverture santé et de dialogue social, l'entreprise a su renforcer l'engagement et la fidélité de ses employés.

Avec ces avancées significatives, SEN'EAU s'inscrit comme un employeur de référence au Sénégal, plaçant l'humain au cœur de sa stratégie de développement.



ÉCOLE DES PLOMBIERS : UNE FORMATION ALTERNANTE AU SERVICE DE L'EXCELLENCE



Avant l'année 2021, notre cœur de métier ne disposait pas de formation diplômante dédiée aux plombiers. Pour répondre à ce besoin essentiel, SEN'EAU a conçu une formation innovante, parfaitement adaptée aux exigences de la plomberie pour les réseaux hydrauliques.

L'École des Plombiers, initiée en partenariat avec le Centre Sectoriel de Formation Professionnelle du Bâtiment et des Travaux Publics (CSF-BTP) et le Fonds de Financement de la Formation Professionnelle et Technique (3FPT), est devenue une référence en matière de transformation et de professionnalisation des métiers de l'eau. Celle-ci offre une opportunité unique aux jeunes souvent en rupture

de ban avec le monde scolaire ou d'anciens journaliers de SEN'EAU à qui un quota est réservé.

Une formation inclusive et tournée vers l'avenir

Avec cinq cohortes prévues, la formation diplômante «CAP Canalisateur Réseau Eau Potable» vise à répondre aux enjeux majeurs du secteur : fournir une main-d'œuvre qualifiée, valoriser les talents locaux et créer des emplois. Elle se distingue également par son engagement envers l'équité, accueillant chaque année davantage de jeunes filles qui, à leur tour, bouleversent les codes d'un domaine historiquement occupé par les hommes.

Une méthodologie alliant théorie et pratique

La formation, qui combine 433 heures d'apprentissages théoriques et pratiques, est accessible aux jeunes ayant au moins un niveau de la 3ème secondaire ou pour les plombiers journaliers, le certificat d'études. Grâce à une alternance entre la salle de classe et les chantiers, les apprentis développent des compétences précieuses : lecture de plans, sécurité sur le terrain, topographie et spécificités des réseaux d'eau potable. Originaires de toutes les régions du Sénégal, ces jeunes formés deviennent des acteurs clés du développement local.

L'excellence pour le Sénégal, une référence pour l'Afrique

Le programme veille à garantir l'excellence à travers un soutien financier sous forme de bourses mensuelles, permettant aux apprentis de se consacrer pleinement à leur formation. L'impact est déjà visible : sur les trois premières cohortes comptant 97 apprentis dont 22 filles, 29 canalisateurs de la première cohorte, initiée en 2021, ont reçu leur diplôme lors d'une cérémonie marquante le 06 août dernier 2024. Parmi eux, 100 % des jeunes filles diplômées (6) ont été recrutées et brillent dans leurs affectations respectives, faisant la fierté de leurs encadrants.

La touche humaine derrière le succès : Baba COLY et « Kaaw (oncle) » Samba SY

L'École des Plombiers doit également son succès à des figures marquantes comme Baba COLY, passionné des métiers de l'eau et de l'enseignement, il a consacré une très grande partie de sa carrière à partager ses connaissances et son expérience aux jeunes. C'est ainsi qu'il a participé à l'écriture du programme et des référentiels de formation.

Fort d'une carrière de plus de trois décennies, consacrée aux réseaux hydrauliques et consultant régulier pour le ministère de la Formation Professionnelle et Technique, « Kaaw » Samba SY, aujourd'hui à la retraite comme Baba COLY était chargé de la formation à SEN'EAU. Il assurait la cohérence des enseignements et garantissait leur adéquation avec les besoins opérationnels. Son rôle de pivot entre l'École et l'entreprise, allié à sa passion pour le métier, inspire chaque jour apprentis et formateurs.



Des tuteurs engagés pour transmettre l'excellence

Les tuteurs, véritables piliers du programme, sont issus des meilleurs Jambars parmi les Agents d'Intervention Réseau. Sélectionnés pour leur exemplarité et leur expertise, ils partagent leur savoir-faire avec une fierté palpable. Leur mission va bien au-delà de l'accompagnement technique. Ils incarnent des modèles de discipline et de persévérance. Une formation complémentaire en pédagogie axée sur l'approche par compétence leur a permis d'affiner leurs capacités à former la relève.

Un modèle pour tout un secteur

Le succès de l'École des Plombiers inspire aujourd'hui d'autres entreprises du secteur de l'eau, qui voient dans cette initiative un moyen de contribuer à la création d'emplois et à la promotion des métiers techniques. L'attrait grandissant pour cette formation se reflète dans l'augmentation constante des candidatures, signe d'un impact durable sur les jeunes générations.

Une vision durable pour le Sénégal

L'École des Plombiers est bien plus qu'un simple centre de formation. C'est une initiative sociale et économique qui redéfinit les standards des métiers techniques au Sénégal. Avec une cinquième cohorte en préparation, ce programme incarne une vision ambitieuse : celle d'un avenir où chaque apprenti formé devient un acteur de transformation, prêt à relever les défis de demain.



dans les centres urbains et péri urbains travaille avec une vision claire en optant pour faire de « l'Excellence au Sénégal et d'être une référence en l'Afrique ». Elle a pour principale mission de garantir un accès à l'eau en qualité et en quantité suffisante. La recherche et l'innovation sont au cœur de cette vision et bien entendu l'accompagnement du partenaire technique SUEZ. SEN'EAU innove pour résoudre des problèmes ou pour saisir des opportunités. L'intra-innovation et l'innovation ouverte deviennent dès lors des leviers incontournables pour l'amélioration continue de ses performances. Elle a pour objectifs :

- Identifier et intégrer l'écosystème Recherche Innovation (RI) du Sénégal et partenaire technique SUEZ ;
- Développer des partenariats en Recherche et Innovation (RI) ;
- Organiser ou parrainer des activités propres en RI en collaboration avec les acteurs ;
- Adapter et implémenter au sein de SENEAU l'excellence opérationnelle. C'est une démarche collaborative qui vise une amélioration continue de nos performances avec des équipes engagée.

Quel est le modèle de partenariat efficace pour que l'innovation puisse permettre d'atteindre les objectifs opérationnels ?

Le Sénégal dispose d'un écosystème favorable à la créativité, à l'innovation et au développement, grâce à son environnement dynamique. Pour renforcer l'écosystème autour de l'eau et l'assainissement, la SEN'EAU avec son département Recherche et Innovation, a initié des collaborations avec les acteurs locaux académiques et institutionnels, de manière à aider la population à vivre les changements en réussissant les transitions écologiques, économiques, énergétiques et démographiques nécessaires. Il s'agit de comprendre et de penser ensemble la gestion quantitative et qualitative des eaux des villes du Sénégal

et de l'Afrique de l'Ouest, en limitant les impacts. C'est tout l'enjeu du programme de recherche et d'Innovation de SEN'EAU : renforcer les partenaires stratégiques et instaurer une culture de créativité et d'Excellence Opérationnelle. Un modèle de partenariat mutuellement bénéfique, entre les acteurs des écosystèmes Recherche et Innovation est donc nécessaire pour réussir cette mission. La démarche mise en place est une approche à deux leviers :

L'innovation ouverte (Open Innovation) : basée sur l'intelligence collective et le partage collaboratif des résultats de recherche, après une identification des grands défis à relever au niveau de toute la chaîne de production et de distribution d'eau potable. Elle a généré un écosystème RI bien identifié et intégré (secteur académique, public, privé, start-ups, finance, structure d'accompagnement).

L'intra-innovation : une mise en œuvre de techniques et d'outils qui vise une expérience cliente excellente, a permis de :

- collecter des points de gaspillage et identifier des idées d'amélioration ;
- utiliser des outils simples de résolution de problèmes en groupe ;
- faire comprendre la puissance du management visuel ;
- utiliser le management par KPIs (indicateurs de performances) ;
- identifier les facteurs de hausse des coûts, en faire prendre conscience au personnel ; pour les atténuer et mettre en place ensemble des leviers d'actions ;
- comprendre les éléments et les enjeux d'une bonne cascade de pilotage des activités.

Quelle est sa valeur ajoutée au sein d'une entreprise comme SEN'EAU ?

C'est une démarche avec de belles perspectives

- Une culture de créativité et d'innovation mise en place en interne

SEN'EAU, entreprise de production et distribution d'eau

potable dans les zones urbaines et péri-urbaines du Sénégal réalise en moyenne 40 000 branchements neufs par an. Et ces branchements sont fait avec des Kits en tube Galva dont la longueur totale mesure 2.5 m, ce qui entraîne des contraintes lors du stockage, du transport et de la réalisation du branchement. Dès que nous avons lancé la démarche au niveau du site pilote à Thiès, les collaborateurs y ont massivement adhéré et ont émis des idées pertinentes. L'une d'entre elles a particulièrement retenu l'attention ; il s'agit de la réduction de la longueur de conduite tout en conservant toutes les fonctionnalités du KIT, mais aussi du changement de matériau de la conduite qui est passée en phase 2 du Galva au Polypropylène Réticulé (matériau plus écologique, plus durable et plus léger entraînant une réduction du bilan carbone). Cette pertinente idée émise par un collaborateur dans le cadre de cette démarche permettra de générer des économies annuelles en plus de multiples autres avantages, (augmentation d'espace de stockage, augmentation du nombre d'unités transportables, réduction de la pénibilité de manutention et de longueur de la tranchée, modèle plus adapté aux habitations de plus en plus étroites). Des idées d'amélioration et d'adaptation venues de toutes les parties prenantes ont permis d'aboutir à un produit final qui répond aux besoins et exigences des utilisateurs finaux.

- Des partenariats signés avec les acteurs des écosystèmes recherche et innovation pour :

- promouvoir et stimuler la culture de la créativité et de l'innovation chez les étudiants ;
- développer et accompagner la mise en œuvre de solutions innovantes opérationnelles répondant à des problématiques concrètes.

Dans le cadre de ces partenariats, une thèse doctorale financée par le partenaire technique SUEZ, est en cours sur le thème « Etude transversale des impacts du changement climatique et des activités anthropiques sur le lac de Guiers (Sénégal) ».

Ainsi pour l'année 2024, nous avons bien intégré l'écosystème RI (Incubateurs, start-ups, universités, instituts de recherche, accompagnateurs, etc.) avec :



- 3 nouveaux partenariats signés en 2024, avec l'Université du Sine Saloum El hadj Ibrahima Niass (USSEIN), Université Alioune Diop de Bambey (UADB), Université Iba Der Thiam (UIDT) ce qui nous fait un total de 06 conventions de partenariat signées avec les universités ;
- une dizaine de participations aux activités de l'écosystème Recherche et Innovation ;
- l'atelier scientifique pour la mise en place d'une plateforme formelle des acteurs du Lac de Guiers et d'un plan de gestion intégrée de la pollution d'origine anthropique dans le bassin du lac (dans la cadre de la thèse sur le Lac de Guiers) ;
- deux Recherches actions lancées avec des universités sénégalaise sur des problématiques bien identifiées.
- deux Recherches actions lancées avec des universités sénégalaise sur des problématiques bien identifiées.
- C'était aussi une année de mandats d'excellence opérationnelle avec l'implication des parties prenantes internes et des plans d'actions en cours de réalisation.

Quel est votre mot de la fin ?

L'amélioration continue des performances d'une entreprise passe nécessairement par la promotion d'une culture d'innovation, l'expression de la créativité de tous les collaborateurs et d'une démarche d'innovation ouverte. Elle se fait aussi bien à l'intérieur, qu'à l'extérieur avec les parties prenantes des écosystèmes RI, pour d'abord identifier les défis à relever, détecter ensemble des solutions innovantes adaptées aux différentes problématiques de l'organisation. Nous sommes convaincus que le modèle de partenariat mutuellement bénéfique mise en place par SEN'EAU, entre le secteur public, privé, industriel, et académique donnera lieu à des solutions nouvelles, innovantes et adaptées au contexte local.

SEN'EAU CERTIFIÉE



Qualité



Santé et Sécurité



Environnement

**Qualité, Sécurité, Environnement :
notre engagement au quotidien**



SEN'EAU DIGITAL : UNE STRATÉGIE DE PROXIMITÉ

Entre 2024 et le 1er semestre de 2025, SEN'EAU a renforcé sa présence digitale à travers une stratégie de communication social média audacieuse, innovante et résolument ancrée dans les réalités de ses usagers. Retour sur une année d'activations et de contenus qui ont marqué la toile.

Des contenus incarnés pour créer de la proximité

SEN'EAU a misé sur des formats incarnés, humains, pédagogiques, pour créer du lien avec ses abonnés. Parmi les plus emblématiques : la série « Sunu Jambar », une galerie de portraits vidéo valorisant les agents de terrain – agents d'intervention réseau, techniciens, conducteurs ou secrétaires – véritables héros du quotidien. Ces capsules ont permis de montrer l'humain derrière le service public de l'eau, avec des témoignages sincères, filmés dans des décors authentiques.

Dans le même esprit, les vidéos « À la découverte de nos métiers » ont levé le voile sur les compétences techniques des collaborateurs de SEN'EAU, tout en donnant la parole à des experts de l'eau. Le public a ainsi pu mieux comprendre le rôle d'un Directeur Territorial (DT), la fonction d'un Agent d'intervention réseau, ou encore celle d'un mètreur.



Des activations engageantes, porteuses de sens

En 2024, SEN'EAU a su activer sa communauté à travers des actions digitales créatives :

La campagne « Nakala », avec ses visuels impactants et ses messages ancrés dans le vécu des abonnés, a permis d'éduquer

sans culpabiliser.

La valorisation du logiciel JOK'EAU, dans des capsules explicatives, a renforcé la transparence sur les dispositifs de gestion de la relation client.

L'année 2025 a démarré en fanfare avec les activations des 5 ans de SEN'EAU, à travers un quizz destiné à mieux faire connaître l'entreprise, ses missions, ses métiers et son impact. Avec cette campagne participative sur le hashtag #5AnsSENEAU, l'entreprise a su capitaliser sur cet anniversaire pour renforcer son image d'acteur engagé du service public.

Quelques mois plus tard, à l'occasion de la Tabaski 2025, une campagne spéciale autour de l'économie de l'eau #YAXANALNDOXMI a été déployée : les followers ont partagé sur notre page Facebook des conseils pratiques en réels, vidéos explicatives sur les bons gestes. Cette activation a permis de conjuguer fête, solidarité et responsabilité environnementale, avec un impact fort en termes d'engagement et de partage.



Dans cette dynamique d'innovation digitale, le tout premier Hackathon «SEN JAMBAR SCIENCES ET TECHNOLOGIE», organisé du 14 au 15 mai 2025 au sein du Centre d'Excellence et d'Innovation (CEI), a marqué une étape majeure. Ce rendez-vous inédit a rassemblé des étudiants, experts métiers, membres du CODIR, partenaires sociaux et associations autour d'un objectif commun : imaginer des solutions technologiques au service de la performance et de la qualité du service public de l'eau. Porté par une forte énergie collective et une volonté de co-construction, cet événement a permis de faire émerger des idées novatrices, renforçant ainsi la culture digitale et collaborative de SEN'EAU.

Des relais d'influence au service du message

SEN'EAU a su s'entourer de relais d'influence comme Adja, figure populaire sur les réseaux, pour amplifier ses messages d'éducation autour de l'eau, sans jamais perdre en crédibilité. Ces partenariats stratégiques ont touché un public plus large, plus jeune, tout en restant alignés avec les valeurs de service public.

Un calendrier éditorial au rythme des temps forts nationaux, internationaux et religieux

Au cœur de la stratégie digitale de SEN'EAU, l'élaboration d'un calendrier éditorial structuré a permis d'ancrer la communication dans les temps forts culturels, religieux et citoyens du pays. Chaque mois a été soigneusement planifié pour proposer des contenus pertinents, engageants et en phase avec les attentes du public.

En avril, par exemple, les pages de SEN'EAU ont célébré la fête de l'Indépendance avec un visuel patriotique. Il en est de même

pour le mois de Juin consacré à l'environnement avec une bonne couverture de la randonnée pédestre de SEN'EAU organisé à Dakar.

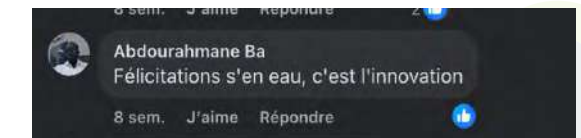
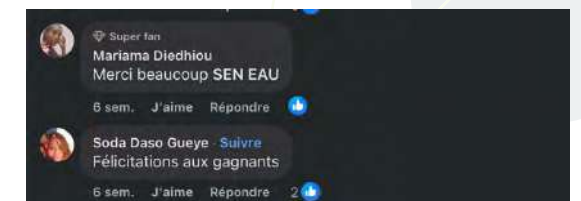
Les fêtes religieuses comme la Korité, la Tabaski, Pâques, ou encore Noël ont été l'occasion de diffuser des contenus empreints de valeurs de solidarité, de spiritualité. Le digital a également assuré une couverture continue des grands rendez-vous religieux tels que le Magal de Touba, le Gamou de Tivaouane, le Ziarra de Médina Gounass ou encore le Pèlerinage marial de Popenguine, avec des publications valorisant l'engagement des équipes sur le terrain et les dispositifs mis en place pour garantir l'approvisionnement en eau. Ce suivi rigoureux du calendrier éditorial a renforcé la cohérence de la prise de parole digitale de SEN'EAU tout en consolidant sa proximité avec les communautés.

Des résultats au rendez-vous

Grâce à cette stratégie cohérente, interactive et centrée sur l'humain, la communauté de SEN'EAU s'est élargie sur toutes ses plateformes, avec une augmentation significative de l'engagement (likes, partages, commentaires), et une meilleure compréhension des enjeux liés à l'eau potable. Les pages Facebook (57 992 followers), Instagram (9 480 followers), X (15 339 followers) et LinkedIn (46 484 followers) sont devenues des canaux d'information, d'éducation et de réassurance, en temps réel.

En investissant dans une communication digitale structurée, incarnée et connectée aux réalités sociales et environnementales du pays, SEN'EAU a prouvé que le service public de l'eau peut aussi être un acteur du changement comportemental et de la modernité.

Quelques réactions encourageantes de followers



RSE : SEN'EAU OFFRE CENT TABLES BANCS AU LYCEE DE HANN BEL AIR



élèves s'asseyaient à trois car le nombre a augmenté après que le CEM a été transformé en lycée. Il faut aussi y ajouter qu'une partie des tables bancs a été cassée par les jeunes car ils étaient importés. Le lycée a dépensé beaucoup d'argent pour les réparer. Ce don de SEN'EAU nous soulage ». Cette action de SEN'EAU qui entre dans le cadre de sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) fait suite à une demande de l'administration du lycée, en collaboration avec l'Association des Parents d'Elèves (APE) adressée à la direction générale de SEN'EAU pour un appui en matériels scolaires notamment en tables bancs. Ayant répondu favorablement, SEN'EAU a fait confectionner 100 tables bancs qu'elle a remise aux responsables du lycée. Des membres de la communauté éducative ayant participé à la cérémonie de remise ont estimé que : « notre satisfaction est sans limite en raison de la diligence et de la réaction rapide de SEN'EAU et de l'importance de l'action ». Cet appui de SEN'EAU a contribué positivement aux résultats du lycée pour l'année académique 2023-2024 selon les autorités du lycée. En effet, l'établissement a obtenu au :

- ➔ BAC :
 - 90% au bac série L1
 - 58% série S2
 - 1 mention Très Bien et 09 mentions A Bien.
- ➔ BFEM 69%.



Monsieur Cheikhou Oumar SALL Président de l'Association des Parents d'Elèves du lycée de Hann

J'éprouve un sentiment de fierté pour SEN'EAU car elle contribue au développement de l'éducation et de l'instruction des enfants de la commune de Hann Bel Air. J'éprouve ma profonde gratitude envers cette grande entreprise. Le geste de SEN'EAU en offrant 100 tables bancs durant l'année académique 2023- 2024 est une contribution positive à l'éducation et à la formation des apprenants du lycée de Hann. SEN'EAU est l'une des entreprises les plus importantes du pays si l'on sait qu'elle a en charge la gestion de la denrée la plus essentielle à la vie. Ainsi, tout soutien à l'institution scolaire démontre qu'elle remplit en plus sa mission RSE. Nous appelons les autres entreprises à s'associer à ce partenariat si l'on sait que les structures publiques d'enseignement rencontrent d'énormes difficultés au vu des maigres moyens octroyés par l'état.

Djibril DIAW Proviseur du Lycée de Hann

C'est un geste de haute portée que nous saluons. Aujourd'hui le lycée de Hann Bel Air a retrouvé un nouveau souffle. Les élèves pourront désormais s'asseoir confortablement dans les salles de classe. Par ma voix, l'administration et la communauté éducative de Hann Bel Air remercient toutes les autorités de SEN'EAU. Nous espérons que notre partenariat avec SEN'EAU ne va pas s'arrêter et que d'autres actions vont suivre.



SEN'EAU : UN ENGAGEMENT EXEMPLAIRE POUR L'ACCÈS À L'EAU AU LYCÉE JOHN F. KENNEDY



Dans un geste d'engagement citoyen, SEN'EAU a transformé le quotidien du Lycée John Fitzgerald Kennedy, situé au cœur de Dakar, grâce à une initiative dictée par sa responsabilité sociétale (RSE). Il s'agit de la rénovation complète du réseau d'adduction d'eau de l'établissement vétuste, fuyard et qui ne parvenait plus à jouer son rôle. Ce qui affectait à bien des égards le bien-être des élèves et du personnel depuis des années.

« Nous avons un réseau très vétuste, avec beaucoup de pertes, ce qui affectait la pression de l'eau dans les toilettes et d'autres zones stratégiques du lycée. Aujourd'hui, l'eau coule à flot à Kennedy », s'est réjouie Fatimata Sow SARR, proviseur de l'établissement. Elle a également souligné l'importance de préserver ces nouveaux investissements dans un quartier très fréquenté, en renforçant la sécurité pour éviter le vandalisme.

L'eau, un besoin vital pour les élèves

Pour les élèves, cette initiative est bien plus qu'un simple projet d'infrastructure. Fatoumata GUEYE, présidente du gouvernement scolaire, a insisté sur l'impact direct de l'eau dans la vie quotidienne des filles : « L'eau est essentielle, notamment pour nous, les filles, pendant nos périodes de menstrues. Elle est aussi nécessaire pour le nettoyage des tableaux et l'entretien des classes. » Elle s'est par la suite engagée avec ses camarades à faire une campagne de sensibilisation visant à éviter le gaspillage et à protéger ces nouvelles installations.

Maïmouna Traoré GUEYE, présidente de l'Association des parents d'élèves, a tenu à remercier SEN'EAU et le ministère de

l'Hydraulique et de l'Assainissement (MHA) pour leur réactivité. « Dans un lycée de jeunes filles, l'eau est vitale. Sa non-disponibilité peut entraîner des retards ou des absences, notamment à cause des difficultés liées à la gestion menstruelle. Aujourd'hui, grâce à cette intervention, nos filles peuvent étudier dans des conditions décentes », a-t-elle souligné.

Une intervention technique de grande envergure

Sur le plan technique, SEN'EAU a mobilisé d'importantes ressources pour moderniser le réseau interne du lycée. « Nous avons entièrement renouvelé le réseau avec 360 mètres de conduite de diamètre 110 et 150 mètres de diamètre 63. Le compteur a également été recalibré pour s'adapter aux besoins réels », a expliqué Absa Ndongue TRAORÉ, Cheffe de Service Exploitation de la Direction Territoriale de DKI après avoir supervisé les travaux. Elle a également recommandé une vigilance accrue pour détecter et réparer d'éventuelles fuites, tout en sensibilisant les élèves à une utilisation responsable de l'eau.

Grâce à cette initiative, le lycée Kennedy, autrefois confronté à des baisses de pression et à des manques d'eau récurrents en raison de l'état de dégradation avancée de son réseau d'eau interne bénéficie désormais d'une disponibilité de l'eau permanente. Ce projet d'un coût de près d'une dizaine de millions de FCFA illustre une fois de plus encore l'engagement de SEN'EAU en faveur de l'éducation et du bien-être des communautés locales.



SEN'EAU AMÉLIORE LA PRESSION DE L'EAU À LA MAISON D'ARRÊT DE REBEUSS

SEN'EAU a réalisé une intervention dans le cadre de sa Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) à la Maison d'arrêt de Rebeuss, en réponse à une demande des autorités pénitentiaires. Celles-ci avaient constaté une baisse de la pression de l'eau au niveau de l'établissement pénitentiaire et ont sollicité l'appui de l'entreprise pour améliorer la situation notamment par le changement du diamètre du compteur.

Ibrahima BADIANE, Responsable Technique au secteur Plateau et Grand Dakar gère l'exploitation au niveau de la ville de Dakar, il explique que « les travaux effectués entrent dans le cadre de la RSE et ont été entièrement pris en charge par la Direction Générale de SEN'EAU ». Il a également ajouté : « nous avons également fait des recommandations aux autorités en leur proposant de mettre en place des réservoirs de stockage pour disposer d'un stock d'eau pour parer à toute éventualité en cas de perturbation du réseau, afin d'être autonomes ».

À la tête d'une équipe de cinq manœuvres du prestataire GEOPOLIS, Ousmane SENE, Chef d'équipe à Dakar Plateau, a conduit les travaux de raccordement. Il détaille les aspects techniques : « Nous avons remplacé le compteur de diamètre 60 par celui de 100. Nous avons changé le raccordement depuis le «T» jusqu'à l'intérieur de la prison. Nous avons réduit avec un cône 150 par 100, et installé un compteur de 100 avec deux vannes, puis raccordé après le compteur ». Selon lui, ces travaux, permettent d'obtenir une pression d'eau optimale, une première vue dans la prison. Ousmane SENE a conclu en indiquant que : « Le travail a été difficile, mais grâce au soutien de la hiérarchie en termes de matériel et de facilitation pour les entrées au niveau de la prison, ainsi qu'à la bravoure des jeunes avec lesquels je travaille, les travaux se sont bien déroulés ».



UNE INNOVATION DIGITALE POUR TOUBA : SEN'EAU DÉPLOIE UNE APPLICATION POUR GÉRER LES INONDATIONS



Touba, ville sainte et cœur spirituel du Sénégal, est confrontée chaque année à des défis liés aux inondations. SEN'EAU a choisi d'apporter une réponse concrète en mettant à disposition une application mobile innovante, pensée pour optimiser la gestion des appels d'urgence et des demandes d'assistance.

Une solution conçue en un temps record

Lors d'une visite en octobre 2024, la direction de SEN'EAU avait pris l'engagement d'accompagner les équipes locales chargées de gérer les soutiens aux sinistrés, suite aux inondations qui avaient frappé la ville. Cet engagement s'est concrétisé par le développement express d'une solution digitale. « En quatre jours, nous avons pu concevoir une application pour améliorer le service, » explique Abdou Khadir GAYE, Directeur des Systèmes d'Information. « Cette application permet de digitaliser le Centre d'appel existant pour recueillir les demandes d'aide des sinistrés. Auparavant, les appels reçus étaient enregistrés sur du papier avant d'être dispatchés. Ce processus a été digitalisé pour que les appels soient désormais saisis directement dans une base de données. Un coordinateur se charge ensuite d'affecter les tâches aux équipes sur le terrain, ce qui permet d'intervenir plus rapidement. »

Un appui technologique salué par le Comité

La solution développée par SEN'EAU a suscité une grande

satisfaction auprès des équipes locales et des représentants du Khalife. « Il y a quelques jours, accompagnés de notre Directeur général Magatte NIANG, nous sommes venus apporter la contribution de l'entreprise, » raconte Ndiaya DIOP, Directeur de la Communication et des Relations Publiques. « À la suite de nos échanges avec le Comité chargé par le Khalife de gérer les soutiens, ils nous ont exprimé le souhait de bénéficier de notre accompagnement, notamment à travers les nouvelles technologies. Le début a été difficile en raison des nombreuses sollicitations ; ils nous ont informés qu'il y avait plus de 11 000 demandes ».

Une application au service des populations

L'outil digital permet désormais de centraliser et de traiter efficacement les sollicitations des populations touchées. « Ils ont beaucoup apprécié l'application que nous leur avons présentée et ont remercié SEN'EAU pour cet appui technologique, » poursuit Ndiaya DIOP. « Ils estiment que l'application va leur faciliter le travail, car elle leur permet de mieux gérer toutes les sollicitations d'aide ainsi que les appels des sinistrés pour obtenir un soutien de la part du Comité ou d'autres bonnes volontés ».

À travers cette initiative, SEN'EAU réaffirme sa mission d'entreprise citoyenne, en plaçant l'innovation au cœur de son engagement pour le bien-être des populations. En conjuguant expertise technique et proximité avec les acteurs locaux, l'entreprise met la technologie au service de la solidarité et de la résilience.



ANCRAGE TERRITORIAL : SEN'EAU ACCOMPAGNE LES FOYERS RELIGIEUX

SEN'EAU est une entreprise citoyenne. Elle le démontre au fil des années depuis qu'elle a en charge la gestion de la production et de la distribution de l'eau potable en milieu urbain et péri urbain. Au nom de ce principe et de l'ancrage territorial, la société se rend toujours disponible pour contribuer et accompagner les foyers religieux notamment lors des grands événements comme le pèlerinage de Popenguine, l'appel des Layennes, le Magal de Touba, les Gamous de Tivaouane, Ndiassane, Médina Baye, Léona Niassène, Thiénaba et Keur Mame Elhadji de la famille Ndiéguène. Cette année n'a pas dérogé à cet engagement. Le Directeur Général, Magatte NIANG à la tête d'une forte délégation a effectué des visites de courtoisie à chaque Khalife Général de ces communautés et confréries. Partout, le message est le même : réaffirmer la disponibilité et l'engagement de l'entreprise pour une prise en charge satisfaisante de la desserte en eau potable des milliers de fidèles qui déferlent chaque année et de plus en plus nombreux vers ces cités religieuses.

A Yoff Layenne : SEN'EAU a réalisé 184 branchements sociaux, ouvert 05 points d'eau, procédé à des opérations de recherche de fuites au domicile du Khalife en plus de la pose d'enregistreurs de pression pour la surveillance du



A Popenguine : Ici, 45 points d'eau et 286 sites d'hébergement ont été réactivés, dont cinq nouveaux points d'eau à la demande du comité d'organisation. Nos équipes ont aussi déployé 14 camions citernes (07 au niveau du village de marcheurs et 07 au niveau des zones spécifiques comme les cuisines). Il a été également procédé au renouvellement de la conduite reliant le château d'eau et le village des marcheurs.



A Touba : même si la cité religieuse se trouve hors du périmètre affirmé, l'entreprise a bien joué sa partition en accompagnant l'OFOR. Dans une parfaite harmonie, les deux entités ont effectué un travail d'équipe. C'est ainsi qu'un Linéaire de 707 km a été inspecté, 23 vannes écoutées et sur 791 fuites détectées seules 02 n'ont pu être réparées avant le Magal.



A Médina Baye et à Léona Niassène : les guides religieux ont été informés de la mise en service du forage F4 bis (à l'arrêt depuis près d'un an), de la réalisation 500 branchements sociaux, de la réalisation de 30 km d'extension et de l'ouverture de 150 points d'eau.



A Tivaouane et à Ndiassane : SEN'EAU a réalisé la pose d'environ 9 km de conduites, 75 branchements sociaux, un renforcement de 03 km de conduites en DN 160 et DN 200 avec des traversées de chaussée. Tous les travaux sur les sites d'hébergement ont également été effectués avant le Gamou. Dans le cadre de la RSE également, les installations intérieures des résidences des hôtes ont été revisitées et réhabilitées. A Tivaouane, le ministre de l'Hydraulique et de l'Assainissement, Cheikh Tidiane DIEYE s'est rendu personnellement rendu au village de Keur Salla Mbatta, récemment raccordé au réseau de SEN'EAU pour recueillir la satisfaction des populations. Ce village est la dernière localité de Tivaouane après son extension qui n'avait pas encore le privilège d'accéder à l'eau courante.





Nun ak yéen saa suné