



Programme de renforcement des capacités



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

PARTENARIAT SEG & ONEA

Bénéficiaire, Guinée

Mentor, Burkina Faso



Burkina Faso, ONEA

Guinée, SEG

Selon l'Organisation des Nations Unies, malgré l'augmentation de 76% à 91% (entre 1990 et 2015) de la proportion de la population mondiale utilisant une source améliorée d'eau potable, 663 millions de personnes en sont encore privées et au moins 1,8 milliards de personnes dans le monde utilisent une source d'eau potable qui est contaminée par des matières fécales.

Pour sa part, l'Association Africaine de l'Eau (AAE) dans ses efforts d'appuyer le Conseil des ministres africains de l'eau (AMCOW) dans la vision africaine de l'eau 2025, s'est engagée à développer des Programmes pour accompagner les acteurs. Ainsi sur la période de 2015 à 2019, le Programme de Renforcement des Capacités de l'AAE (AfriCap) vise grâce au financement de l'USAID à promouvoir le partenariat dans le domaine de l'eau potable. À la suite des Partenariats des Opérateurs de l'Eau (en anglais Water Operators Partnership ou WOP) développés depuis 2009, le Programme AfriCap à travers sa composante 3, accompagne les opérateurs africains de l'eau notamment leurs laboratoires d'analyse et de contrôle de la qualité à améliorer leurs performances, en facilitant des partenariats entre les sociétés les plus performantes (Mentors) et les sociétés les moins compétitives (bénéficiaires ou Mentees).

Pour l'année 2018, sept (07) partenariats ont été mis en œuvre grâce au financement de l'Agence Américaine pour le Développement International (USAID). Parmi ces partenariats, le partenariat entre l'Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA) et la Société des Eaux de Guinée (SEG) fait l'objet de ce partage de connaissance. Ce partenariat pour lequel le Laboratoire Central de contrôle de la qualité des eaux (Laboratoire Central) de l'ONEA du Burkina Faso joue le rôle de Mentor a pour but de partager avec le Laboratoire Central de la SEG de la Guinée, laboratoire moins compétitif et opérationnel depuis cinquante-cinq (55) années, les expériences et bonnes pratiques acquises par le Mentor depuis vingt-cinq (25) années de fonctionnement dans le secteur de l'eau et plus précisément dans le domaine du contrôle de la qualité de l'eau. Les premiers échanges entre ces deux (02) partenaires ont eu lieu au cours de la visite de benchmarking organisée du 1^{er} au 4 Novembre 2017 à Ouagadougou au Burkina Faso après laquelle, un mémorandum d'entente tripartite entre l'ONEA, l'AAE et la SEG a été signé.

Au-delà de la quantité, la qualité de l'eau est un déterminant important de santé humaine. L'eau étant vite sujette à la contamination chimique et/ou bactériologique. Dans un tel contexte, le principal défi des Laboratoires d'Analyses de la Qualité des Eaux des sociétés d'eau se pose en termes de fiabilité des résultats d'analyses produits. En effet, seule une bonne gestion de la qualité des résultats d'analyse du laboratoire de contrôle de la qualité des eaux est à même de garantir la fiabilité des résultats produits et par ricochet aider à la prise de décisions.

En Guinée, l'Etat a créé la SEG en 2001 par décret D/2001/096/PRG/SGG. La SEG dans sa mission de produire, distribuer l'eau potable, exploiter, entretenir, développer les installations d'eau potable et gérer le patrimoine a été dotée d'un Laboratoire Central en charge essentiellement du contrôle de la qualité des eaux. Ce laboratoire est cependant confronté à plusieurs défis au niveau de la gestion du contrôle de la qualité de l'Eau, de la maintenance des équipements du laboratoire, des prestations relatives aux services extérieurs et du développement des ressources humaines.

En s'impliquant dans le projet de renforcement des capacités des opérateurs africains de l'eau en gestion de la qualité de l'eau à travers des partenariats par pairs du Programme AfriCap, le Laboratoire Central de la SEG souhaiterait bénéficier à travers son partenariat avec l'ONEA, de l'assistance d'un laboratoire plus expérimenté que lui, et ce dans le but d'apprendre auprès de celui-ci à travers des actions à court, moyen et long terme définies dans un Plan d'Amélioration des Performances (PAP) conçu et validé de manière consensuelle.

DESCRIPTION DU PARTENARIAT

Le Partenariat entre les Opérateurs de Laboratoires de la SEG et de l'ONEA vise à adapter et à mettre en œuvre, selon le contexte du Laboratoire Central de la SEG, les bonnes pratiques du laboratoire de l'ONEA qui lui ont valu un certain niveau de performance.

Formation d'un pool d'évaluateurs de laboratoire

Un pool de treize (13) évaluateurs issus des laboratoires des sociétés d'eau du Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Guinée, Ghana, Mali, Nigéria, Sénégal, Sierra Léone et du Togo ont été formés respectivement du 05 au 07 Octobre 2016 et du 27 Février au 02 Mars

2017 à Accra au Ghana par des Experts de l'Agence Américaine de la Protection Environnementale (USEPA). Cette formation a permis : I) le renforcement des capacités des évaluateurs en matière de contrôle de la qualité de l'eau II) des échanges entre les évaluateurs participant aux formations et III) l'élaboration d'un Manuel d'Audit de la Qualité. L'ensemble du contenu de la formation et les documents produits ont été partagés avec le Laboratoire Central de la SEG.

Missions exploratoires d'évaluation

Les missions exploratoires d'évaluation de dix (10) laboratoires des sociétés d'eau y compris celle du Laboratoire Central de la SEG ont été effectuées. Il s'agit des laboratoires des sociétés suivantes :

1. Compagnie des Eaux du Cameroun (CAMWATER*)
2. Compagnie des Eaux du Ghana (GWCL**)
3. Compagnie des Eaux de l'Etat d'Ogun au Nigéria (OGSWC***)
4. Office National de l'Eau Potable de Côte d'Ivoire (ONEP)
5. Société de Distribution d'Eau de la Côte d'Ivoire (SODECI)
6. Société des Eaux de Guinée (SEG)
7. Société d'Exploitation des Eaux du Niger (SEEN)
8. Société Malienne de Gestion d'Eau Potable (SOMAGEP)
9. Office des Eaux du Territoire de la Capitale Fédérale d'Abuja au Nigéria (FCTWB****)
10. Togolaise Des Eaux (TdE)

- * Ghana Water Company Limited
** Cameroon Water Utilities Corporation
*** Ogun State Water Corporation
**** Federal Capital Territory Water Board



La mission d'évaluation exploratoire du Laboratoire Central de la SEG a eu lieu les 01 au 02 Août 2017. Cette mission a été conduite par les évaluateurs de l'AAE : M. Aw Sadat (SODECI) et M. Gilles Djagoun (AAE), et a permis de : i) évaluer de façon sommaire le niveau de performance du laboratoire, et ii) identifier les améliorations possibles à apporter sur les plans politique et stratégique, institutionnel et organisationnel, juridique, technique et financier pour dégager à court, moyen et long terme avec le Laboratoire Central de la SEG, les problèmes prioritaires et les axes d'améliorations sommaires et iii) identifier et proposer les appuis que l'ONEA en tant que Mentor pourraient apporter en matière d'amélioration de la gestion de la qualité de l'eau. Au cours de cette mission, des constats majeurs ont pu être relevés par les évaluateurs. Il s'agit de : l'insuffisance de personnel, la faible capacité managériale, le faible équipement de laboratoire, la mauvaise gestion des intrants (stocks, suivi, etc...), l'inexistence de plan de sécurité et de gestion des déchets, et l'inexistence de manuel des procédures de laboratoire.

Visite de benchmarking.

Du 1^{er} au 4 Novembre 2017, une délégation de quatre (04) opérateurs de laboratoires de trois (03) pays a effectué une visite de benchmarking auprès de l'ONEA et du Laboratoire National de Santé Publique (LNSP) du Burkina Faso. Il s'agit de la CAMWATER, de la SEG, du LACQUE /ONEP et de la SODECI.



Groupe de Travail sur la Qualité de l'Eau (Water Quality Task Force ou WQTF) de l'AAE. Le Laboratoire Central de la SEG est dorénavant doté d'un PAP qui vise l'amélioration de ses performances. La mise en œuvre et le suivi de ce PAP seront réalisés avec l'appui du Mentor qu'est l'ONEA du Burkina Faso.



Au cours de cette mission, des présentations en salle et des visites de terrain ont permis aux participants d'être édifiés sur l'expérience de l'ONEA relative au contrôle de la qualité et à la gestion des standards de l'eau : aspects institutionnels, règlementaires, normatifs, opérationnels et administratifs du secteur de l'eau au Burkina Faso. Le choix de ce pays s'explique par le fait qu'au cours de la dernière décennie l'ONEA, à travers son Laboratoire Central a développé plusieurs initiatives, en matière d'analyse de la qualité de l'eau, il s'agit entre autres des partenariats avec des sociétés d'eau d'Europe (Région Wallonne) et du Maroc (Office Nationale de l'Électricité et de l'Eau - ONEE) et des sociétés d'eau en Afrique (Bénin, Togo, Tchad, et Burundi). En plus, l'ONEA bénéficie de l'expertise du Laboratoire National de Santé Publique du Burkina Faso qui dispose d'un plateau technique de dernière génération pour le contrôle de la qualité de l'eau ; ce qui confère au Laboratoire Central de l'ONEA une expérience avérée sur les questions d'analyse de la qualité de l'eau et de la gestion des standards. C'est pour cela que l'AAE a intégré l'ONEA comme Mentor dans le Programme AfriCap et notamment dans sa composante 3 portant sur l'amélioration du contrôle de la qualité de l'eau par les opérateurs impliqués. Au terme des deux (02) jours d'apprentissage, le Laboratoire Central de la SEG s'est imprégné des expériences de l'ONEA et des autres participants et a identifié ses besoins.

Tableau 1: Plan d'Amélioration des Performances

PLAN D'AMELIORATION DES PERFORMANCES	
Ressources Humaines	
❖	Elaborer un Manuel de Procédures de Laboratoire
❖	Engager la SEG dans la démarche de management de la qualité selon les normes ISO 9001 :2015 et ISO17025 :2005
❖	Rédiger /faire valider les fiches de poste manquantes par la Direction des Ressources Humaines (DRH)
❖	Elaborer un contrat d'objectif annuel pour chaque agent avec des indicateurs de performance bien définis (SMART)
❖	Instaurer un système d'évaluation du personnel
❖	Définir les critères pour l'intérimaire du staff du laboratoire
❖	Elaborer un plan de suppléance du Laboratoire Central et un plan de formation annuel pour le staff du laboratoire
❖	Renforcer les capacités du responsable du système de la mesure et son adjoint
Services extérieurs (Prestations)	
N/A	

Développement de Plan d'Amélioration des Performances

Une mission d'assistance technique a été réalisé du 17 au 19 Janvier 2018 le pool d'évaluateurs africains formés à cet effet a permis d'élaborer un Plan d'Amélioration des Performances (PAP) pour le Laboratoire Central de la SEG. Cette mission a eu lieu à la suite de l'élaboration d'un canevas type de PAP réalisé grâce à l'appui de l'USEPA et des membres du

PLAN D'AMELIORATION DES PERFORMANCES

Maintenance des équipements de laboratoire

- ❖ Rédiger une instruction de travail pour la gestion des déchets au laboratoire
- ❖ Elaborer / mettre en œuvre le planning annuel de maintenance des équipements
- ❖ Acquérir des thermomètres, les installer et assurer le suivi métrologique
- ❖ Acquérir des étalons certifiés (solutions pour le pH-mètre, masses pour les balances) et faire la vérification.
- ❖ Disposer d'un magasin pour ranger les réactifs en fonction de leur compatibilité
- ❖ Mettre en place un système de sécurité informatique pour la sauvegarde des données

Gestion du contrôle de la qualité de l'Eau

- ❖ Rédiger /faire adopter un protocole sur le contrôle de la qualité de l'eau avec le Ministère des petites et moyennes entreprises
- ❖ Décrire le mode de codification des échantillons /Elaborer un programme de prélèvements quotidiens de Conakry
- ❖ Faire des réunions documentées pour lever l'équivoque entre E. coli et les coliformes fécaux

LEÇONS APPRISSES

À travers les relations de visites mutuelles avec l'ONEA du Burkina Faso, le Laboratoire Central de la SEG a pu tirer les leçons suivantes :

- Le développement des outils d'évaluation de laboratoires et la formation des évaluateurs permettent de disposer d'un pool d'évaluateurs capable d'enclencher le processus d'amélioration des performances ;
- À partir de la mission exploratoire, le Laboratoire Central de la SEG a pris connaissance de ses problèmes prioritaires et a défini les axes d'amélioration sommaire en vue de corriger ses lacunes ;
- L'implication du Top Management des deux (02) Sociétés d'Eau visitées est gage de l'amélioration des performances du Laboratoire Central de la SEG en suivi du contrôle de la qualité de l'eau sous le Mentorat du Laboratoire Central de l'ONEA.



PERSPECTIVES

À l'issue des activités menées dans ce partenariat à savoir : les évaluations exploratoires, la visite de benchmarking ainsi que le développement du Plan d'Amélioration des Performances du Laboratoire Central de la SEG, il est prévu la mise en œuvre de ce PAP sur une période d'un (01) an à compter du mois de Mai 2018. Deux (02) évaluations sont aussi prévues pour mesurer les progrès du laboratoire : une première évaluation à mi - parcours et une seconde à la fin du délai de mise d'œuvre.

Chronogramme des activités

Dates	Lieux	Activités
05 au 07 Octobre 2016	Accra (Ghana)	Formation d'un pool d'évaluateurs
01 au 02 Août 2017	Conakry (Guinée)	Mission d'évaluation exploratoire
01 au 04 Novembre 2017	Ouagadougou (Burkina Faso)	Visite de benchmarking
17 au 19 Janvier 2018	Conakry (Guinée)	Mission d'assistance technique pour élaboration du PAP
02 Mai 2018 au 30 Avril 2019	Conakry (Guinée)	Mise en œuvre du PAP
08 au 09 Novembre 2018	(A déterminer)	Atelier d'évaluation à mi - parcours
09 au 10 Juillet 2019	(A déterminer)	Atelier d'évaluation finale



Présentation du Mentee

La Société des Eaux de Guinée (SEG) est une Société Anonyme à participation publique créée en 2001 suite aux réformes intervenues dans le secteur urbain de l'eau potable en décembre 2001. La SEG dispose d'un conseil d'administration de neuf (09) membres. La mission de la SEG est La production et la distribution de l'eau potable dans tous les centres urbains du pays, l'exploitation, l'entretien, la réhabilitation, le renouvellement et le développement des installations d'eau potable, la gestion du patrimoine et de tous droits et obligations qui en découlent.

SEG en chiffres :

– Population desservie (Habitants)	: 2 136 075
– Longueur du réseau (Km)	: 2 261
– Chiffre d'affaires (USD)	: 22 622 492
– Volume d'eau traitée (m ³)	: 65 210 240

Laboratoire Central en chiffres :

– Années d'expérience (an)	: 55
– Nombre d'échantillons analysés/an	: 6980
– Nombre de laboratoires répartis sur le territoire	: 18
– Staff (personnes)	: 27



Présentation du Mentor

L'Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA) du Burkina Faso est une société d'Etat créée le 28 juillet 1985. La mission de l'ONEA est de créer, gérer et protéger les installations de captage, d'adduction, de traitement, et de distribution d'eau potable. Ses expertises sont : le contrôle de la qualité des eaux naturelles (puits-forages-barrages-lacs-fleuves-rivières-eau potable) ainsi que le contrôle des eaux usées.

ONEA en chiffres :

– Population desservie (Habitants)	: 4 935 404
– Longueur du réseau (Km)	: 9 473
– Chiffre d'affaires (USD)	: 71 080 866
– Volume d'eau traitée (m ³)	: 95 320 198

Laboratoire Central en chiffres :

– Années d'expérience (an)	: 25
– Nombre d'échantillons analysés/an	: 76 394
– Nombre de laboratoires répartis sur le territoire	: 10
– Staff (personnes)	: 20

Mis en œuvre en Afrique depuis le 1^{er} décembre 2015 pour une durée de quatre (04) ans, le Programme AfriCap a été institutionnalisé comme un sous-Programme de l'Association Africaine de l'Eau (AAE). Il fonctionne depuis lors grâce à l'appui technique et financier de plusieurs partenaires dont l'Agence Américaine pour le Développement International (USAID), le Conseil des Ministres Africains chargé de l'Eau (AMCOW), l'Université Internationale de la Floride (FIU), le Programme d'Approvisionnement en Eau, Hygiène et Assainissement/Afrique de l'Ouest (USAIDWA-WASH), l'Agence de Protection de l'Environnement des États-Unis (USEPA), Population Services International (PSI) et les pays bénéficiaires d'Afrique de l'Ouest. Les Partenariats entre les Opérateurs de Laboratoires sont des relations d'échanges et de visites mutuelles entre deux ou plusieurs opérateurs du secteur de l'eau. Le but est de renforcer mutuellement leurs capacités pour améliorer leurs performances et jouer leurs rôles dans le suivi sanitaire et le contrôle de la qualité de l'eau pour à tous.

CONTACTS

M. Gilles DJAGOUN, Coordonnateur AfriCap, Tél : +225 87 68 14 90, gdjagoun@afwa-hq.org, Skype : gillesdja
Dr Siméon KENFACK, Directeur des Programmes, Tél : + 225 77 71 12 57, skenfack@afwa-hq.org, Skype: kesino3
M. Sylvain USHER, Directeur Exécutif, Tél : +225 22 49 96 11, susher@afwa-hq.org

ASSOCIATION AFRICAINE DE L'EAU

Siège social : Côte d'Ivoire – Abidjan - Cocody, Riviera Palmeraie
 Rond-Point, place de la renaissance - Immeuble SODECI - 2^{ème} Etage, 25 BP 1174 Abidjan 25 - Côte d'Ivoire
 Tél : +225 22 49 96 11/ +225 22 49 96 13
 Fax : +225 22 49 23 30

Direction des Programmes

Riviera Bonoumin, Emeraude 7, Tél : +225 22 46 63 37

