

L'ONEA a été certifié selon la norme ISO 9001 version 2000 en novembre 2008 sur le périmètre « **Gestion de la clientèle en abonnement d'eau potable et prestations en assainissement, y compris les processus de management et supports associés** ».



Rémise du Certificat AFAQ au DG de l'ONEA par AFNOR

Cette consécration fait de l'ONEA **l'une des premières sociétés** Burkinabè assurant un **service public** à être certifiées dans une norme ISO.

Reconnue par 130 pays dont le Burkina Faso, la norme ISO 9001 est un référentiel international garantissant la qualité de service offert par les entreprises et la qualité de leur système de management.

La norme ISO 9001 version 2000 est très basée sur le respect des exigences légales et réglementaires et la satisfaction des clients.

Un audit de suivi chaque année et un nouvel audit tous les trois (03) ans, obligent l'ONEA à améliorer en permanence ses performances et la qualité du service offert aux clients.

De la version 2000 à la version 2008 : l'ONEA va encore plus de l'avant !

C'est ainsi que dans le cadre de l'audit de suivi n°1 en 2009, l'ONEA a décidé, non seulement, d'étendre son périmètre à l'ensemble de ses activités, mais également de se soumettre à la version 2008 de la norme.

Il faut souligner que la norme ISO 9001 version 2000 a connu une évolution en novembre 2008 avec la prise en compte d'éléments nouveaux, dont entre autres :

- Un renforcement de la notion de conformité du produit avec notamment le remplacement de l'expression « **Qualité du produit** » par « **la conformité aux exigences relatives au produit** ».
- Introduction de **la notion de risques** liés à la **maîtrise des fournisseurs** ainsi que ceux liés à la conformité du produit, aux **exigences clients**, légales et réglementaires.



Fournir des prestations en assainissement de qualité

- Une meilleure prise en compte des **processus externalisés** pour rappeler que l'assurance de la maîtrise ne dégage pas l'organisme de la responsabilité.

L'audit de suivi et d'extension du périmètre et selon donc la nouvelle version de la norme qui s'est déroulé du 14 au 23 décembre 2009 a ainsi proposé la certification de l'ONEA sur l'ensemble de ses activités à la norme ISO 9001 version 2008.

Suite à cette recommandation, le Comité de Certification de AFAQ a donc certifié l'ONEA à la norme ISO 9001 version 2008 sur le périmètre « **Maîtrise d'ouvrages, Contrôle et Fourniture d'eau potable, Gestion clientèle, Prestation en assainissement, y compris les processus de Management et supports associés sur l'ensemble des centres, agences et stations** ».



Fournir à tous une eau potable de qualité et en quantité suffisante

Le rapport de cet audit a mentionné en conclusion que l'ONEA « **a démontré une grande réactivité pour faire évoluer son Système de Management de la Qualité en prenant des actions vigoureuses pour étendre le champ de son certificat vers le cœur du métier qui est la production et la fourniture d'eau potable et en mettant à jour son processus de contrôle qualité de l'eau** ».



Certifié pour mieux servir le Client

L'ONEA distingué pour son Système de management de la qualité

L'ONEA a donc été certifié en décembre 2009 à la norme ISO 9001 version 2008 : l'entreprise a élargi le périmètre de sa certification à l'ensemble de ses activités et est passée de la version 2000 à la version 2008.

Depuis, le Système de management de la qualité de l'entreprise a été reconnu et distingué au niveau national et sous régional. C'est ainsi que l'ONEA est lauréat aujourd'hui de trois prix :

L'ONEA a pu atteindre son niveau de performance actuel à partir d'un engagement permanent à répondre à l'attente des autorités Burkinabè et des clients, de la qualité professionnelle des collaborateurs, de l'engagement des autorités de tutelle et des partenaires grâce auxquels d'importants investissements ont permis d'améliorer la qualité du service avec :

- la continuité de la fourniture d'eau,
- la construction et la modernisation des agences,
- la remise à niveau de l'exploitation dans certains centres,
- la formation du personnel, etc.

Avec cette reconnaissance internationale, la vision de l'ONEA d'être une entreprise de services, de référence dans le secteur de l'hydraulique en Afrique et un acteur moteur du partenariat pour la promotion et le développement de services d'AEPA au Burkina Faso est aujourd'hui une réalité.

Fort de ces encouragements, l'ONEA est consciente qu'elle ne doit plus reculer. Et les audits de suivi annuels imposés par la norme, nous obligent à aller encore plus de l'avant dans l'amélioration continue de nos performances pour la satisfaction de nos clients que sont l'Etat, les abonnés et le personnel.

- Lauréat « Opérateur Economique méritant 2009 » par le Gouvernement du Burkina Faso en raison de son « esprit civique, de sa responsabilité et de sa contribution fort appréciable au développement socio-économique du Burkina Faso »
- Premier prix SMQ lors des 20^e Journées nationales de la Qualité organisées par l'Association Burkinabè pour le Management de la Qualité (ABMAQ)
- Premier prix SMQ, catégorie A, à la 2^e édition du Prix Burkinabè de la Qualité (Octobre 2010) organisée par le Ministère du Commerce, de la Promotion de l'Entreprise et de l'Artisanat.
- Prix spécial pour le leadership dans la catégorie A de l'édition 2010 du prix UEMOA de la Qualité, décerné par l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine le 26 novembre 2010.



Prix spécial pour le leadership (Prix UEMOA de la Qualité 2010)



Extension du périmètre de certification de l'ONEA à la norme ISO 9001 version 2008

Graphil Imprim 50 31 12 34