POLITIQUE QUALITE

« L'ONEA, une entreprise innovante, orientée client et engagée pour l'accès de tous aux services d'AEPA durables en 2027 », telle est notre ambition.

Pour ce faire, l'ONEA mise sur les axes stratégiques suivants :

- **Développement des services d'AEPA durables,**
- **Développement d'un management orienté vers la culture de résultats,**
- **Renforcement de l'équilibre financier de l'ONEA.**

Ces axes visent à répondre prioritairement tout en respectant les exigences légales et réglementaires, aux attentes du client (bénéficier d'une proximité et d'une régularité dans l'accès à l'eau potable ainsi que d'un assainissement adéquat).

Notre engagement vise ainsi à garantir, pour l'ensemble de nos activités **(maîtrise d'ouvrage, 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) :**

- la satisfaction des exigences applicables,
- la gestion efficace de tous nos processus,
- l'amélioration continue de notre Système de Management de la Qualité (SMQ).

J'exhorte chacun de mes collaborateurs à s'impliquer pleinement dans cette démarche de progrès en adoptant l'approche par les risques et l'approche processus. Nous devons également donner le meilleur de nous-mêmes pour accroître la satisfaction du Client et assurer l'amélioration continue de nos performances.

En tant que garant de l'efficacité du SMQ, je m'engage à mettre à disposition les moyens nécessaires à sa mise en œuvre, sa mise à jour et à son amélioration.

Pour la mise en œuvre, le suivi et les besoins d'amélioration du SMQ, j'ai désigné un Responsable Qualité avec plein pouvoir qui m'en rendra compte.

J'animerai régulièrement les réunions de direction et annuellement une revue de direction, afin de m'assurer que le SMQ est toujours approprié, adapté, efficace et en adéquation avec les orientations stratégiques de l'ONEA.

Fait à Ouagadougou, 27/03/2023

Le Directeur Général,

Office national de l'eau et de l'assainissement
Le Directeur Général
ONEA

Gilbert BASSOLE
Chevalier de l'Ordre National