



Structuration de la démarche RSE de SEAAL

Par respect pour l'eau, pour le bien être de tous

Marion COLASSE – Ecole Nationale Polytechnique – 06/05/2015



Sommaire

- 💧 L'eau, un bien précieux
- 💧 Le contexte de l'Algérie
- 💧 La politique de l'eau
- 💧 SEAAL, opérateur public
- 💧 Les contrats de management
- 💧 Les principaux résultats
- 💧 Les valeurs de SEAAL
- 💧 La différence entre DD et RSE
- 💧 SEAAL, un lieu favorable à la RSE
- 💧 Respectueux, engagés, innovants
- 💧 Les étapes de la démarche RSE
- 💧 Structurer sa démarche
- 💧 Prévoir les enjeux de demain
- 💧 Les zooms

L'eau, un bien précieux à préserver



97,5 % de l'eau sur terre est salée. Seuls les 0,3 % d'eau douce sont utilisables par l'homme

1,6 milliard d'humains vivent dans les pays en pénurie d'eau

Les prélèvements dans les nappes phréatiques ont été multipliés par 5 au XXe siècle

4 milliards de m³ d'eau douce consommés par an dans le monde

En 2030, 47 % de la population mondiale vivra dans des zones soumises à des stress hydriques importants

Un robinet qui goutte c'est 35 000 litres d'eau perdus par an

Aujourd'hui, près de 40% des océans sont considérés comme « lourdement affectés » par les activités humaines

D'ici 2020, la consommation atteindra 4,7 milliards de m³

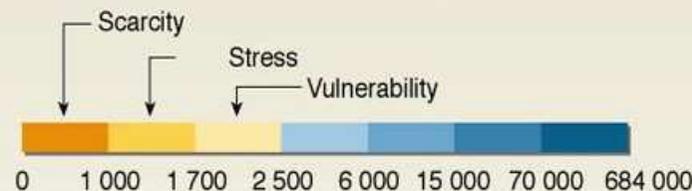
La consommation d'eau de boisson est de 3,1 litres par personne par jour

En 2030, la population mondiale atteindra 8,3 milliards d'habitants, composée à 84 % d'urbains

Source: FAO, Nations unies, World Resources Institute (WRI).

PHILIPPE REKACEWICZ
FEBRUARY 2008

Marion COLASSE – ENP Alger –
06/05/2015



L'eau, un bien

précieux à préserver



L'eau devient rare

Développement démographique

Disponibilité moyenne d'eau douce

1950 : 16 800 m³/hab/an

2008 : 6 500 m³/hab/an

2025 : 4 800 m³/hab/an

L'agriculture utilise 90% de l'eau douce consommée dans le monde

Usages domestiques

- Urbanisation
- Changement des modes alimentaires
- Augmentation de la demande en produits finis
- Mondialisation des échanges
- Développement des infrastructures
- Hausse des revenus

Contexte

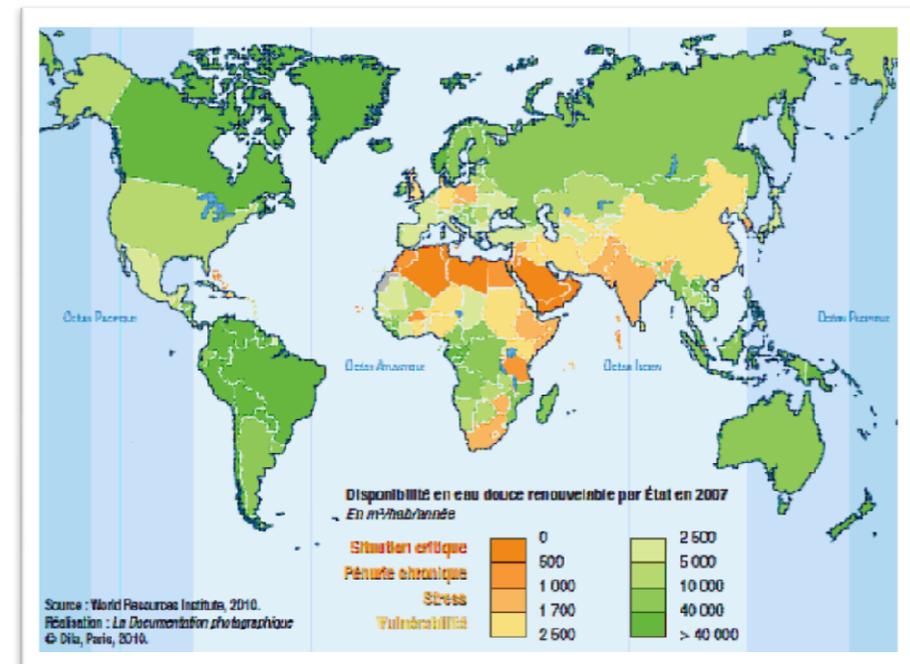


Une situation critique dans les années 2000

- Ressource en eau rare et difficultés d'approvisionnement : Algérie en situation de stress hydrique, caractère semi-aride
- Déficience des services d'eau et d'assainissement
- Forte pression sociale (aggravation lors des épisodes de sécheresse)

Enjeu de développement pour l'Algérie

- Impact déterminant sur les conditions de vie et de santé des citoyens
- Influence sur le développement économique
- Défi environnemental



Une politique de l'eau volontariste



Importante réforme institutionnelle

💧 **Priorité nationale**

- Diagnostic complet du secteur de l'eau et l'assainissement
- Diversification des ressources : barrages, transferts, dessalement
- Investissements ambitieux pour la construction, réhabilitation et modernisation des services

💧 **Approche pilote de développement durable**

- Gestion intégrée de la ressource
- Modernisation de la gestion du service aux standards internationaux
- Renforcement des compétences des acteurs locaux

💧 **Réforme de la Gouvernance**

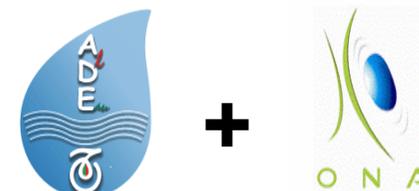
- Maintien du statut public des services et maîtrise du tarif par l'Etat
- Ouverture aux PPP pour dynamiser le management des Entreprises Publiques

SEAAAL : opérateur public algérien...



Création de SEAAAL, Société publique de droit algérien

- 2 actionnaires publics : L'Algérienne des Eaux (ADE) et l'Office National de l'assainissement (ONA)
- Financements (investissement et exploitation) entièrement publics
- Tarif « administré »



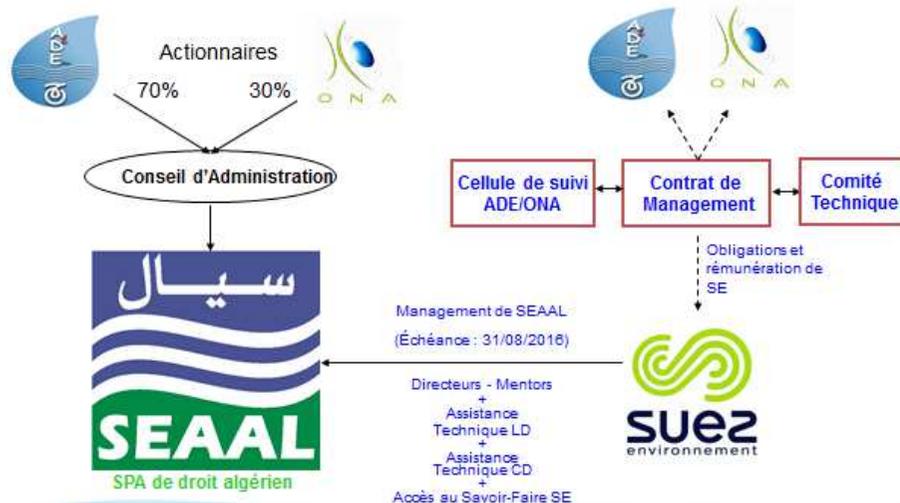
Périmètre d'intervention

- Wilaya d'Alger: 3,2 millions d'habitants, 57 communes
- Depuis 2012, Wilaya de Tipaza: 600 000 habitants, 28 communes
- Taksebt



6 240 collaborateurs

Contrats de Management SEAAL



Des ambitions contractuelles fortes

Atteindre un niveau de service de standard international

- Assurer la distribution de l'eau en continu ("H24")
- Mettre à niveau le service de l'assainissement
- Moderniser le service clientèle

Transférer le savoir-faire technique et managérial aux équipes locales

- Professionnaliser les équipes locales (6 400 employés)
- Développer des technologies et des méthodologies de niveau international
- Dynamiser et moderniser le management
- Intégrer SEAAL dans le réseau international des experts de l'eau et l'assainissement

Contrats de Management SEAAL



Deux méthodologies déployées par SE

- **WIKTI** (Water International Knowledge Transfer Initiative): consolider et harmoniser les savoir-faire métiers
- **OPT** (Optimizing Personal Talents) : développer les talents des Managers, renforcer leur autonomie managériale



Un accompagnement sur mesure

- Assistance Technique, formation locale : + de 110.000 jours depuis 2006, etc...

Résultats

- Résultats techniques atteints
- Business plan respecté
- Transfert de savoir faire métier mis en œuvre, reconnaissance des progrès par les citoyens et les autorités
- Compétences managériales : Forte progression
- Culture d'entreprise : Partagée
- Parties-prenantes satisfaites : Clients, salariés, syndicats, médias,...
- Capitalisation gagnant-gagnant des succès
- Image du service public revalorisé
- Reconnaissance internationale du Contrat d'Alger

Décision des Autorités publiques de renouveler et d'étendre le contrat, avec de nouveaux objectifs

Principaux résultats (2006-2014)



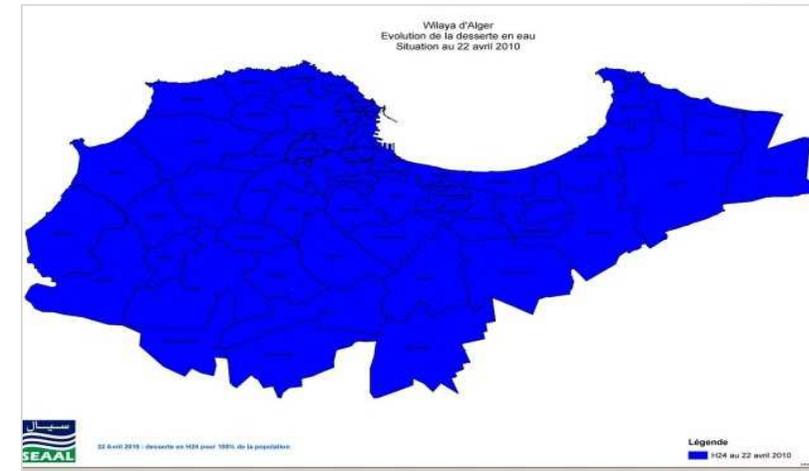
Amélioration des services

EAU

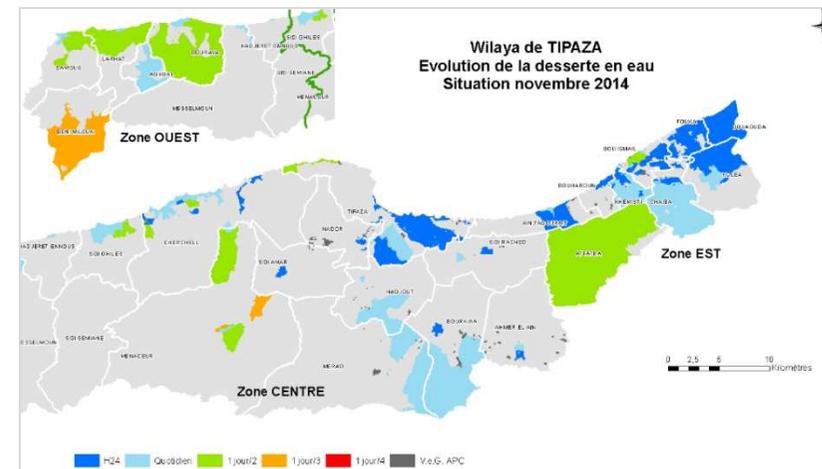
- Schéma Directeur AEP Alger réalisé
- Schéma Directeur AEP Tipasa lancé
- H24 Alger 8% à 100%
- H24 Tipasa 10% à 46%
- Conformité qualité eau distribuée Alger 94% à 100%
- Conformité qualité eau Tipasa 93% à 99%

ASSAINISSEMENT

- Schéma Directeur Asst. Alger réalisé
- Schéma Directeur Asst. Tipasa lancé
- SIG Alger 0% à 100%
- SIG Tipasa 0% à 30%
- Réseau curé 5% à 100%
- Taux d'épuration 6% à 60%
- Plages ouvertes Alger : 39 à 72



Wilaya d'Alger : situation de la desserte H24 en 04/2010



Wilaya de Tipasa : situation de la desserte H24 en 11/2014

Principaux résultats (2006-2014)



Amélioration des services

CLIENTELE

- Clients 422.000 à 700.000
- Call Center Nbre appels/an 7.000 à 400.000
- Chiffre d’Affaires (tarif constant) 31 à 80 M US\$
- Taux de recouvrement des factures 70% à 98%



RESSOURCES HUMAINES

- Employés : 3.900 à 6.250
- Effort de formation (j/an) 1.000 à 18.500
- Taux de formation par cadres locaux : 0% à 53%

ACTIVITÉ/RECONNAISSANCE

- Activité globale OPEX+ CAPEX 34 à 184 M US\$
- ISO 9001 0 à 100%
- Best Performance Award 2011



Nos valeurs



Professionalisme

Exigeants envers nous-mêmes et nos partenaires, nous visons l'excellence de nos métiers pour offrir à nos clients la plus haute qualité de service, conforme aux standards internationaux



Dynamisme

Au service de nos clients, nous mettons tout notre savoir-faire en œuvre pour répondre à leurs attentes efficacement dans les meilleurs délais



Confiance

Nous exerçons dans un climat de confiance propice à l'épanouissement professionnel et à la qualité de nos services

SEAAL, un lieu favorable à la RSE



4. La maturité pour formaliser la démarche RSE



1. De bons résultats



2. Une culture d'entreprise

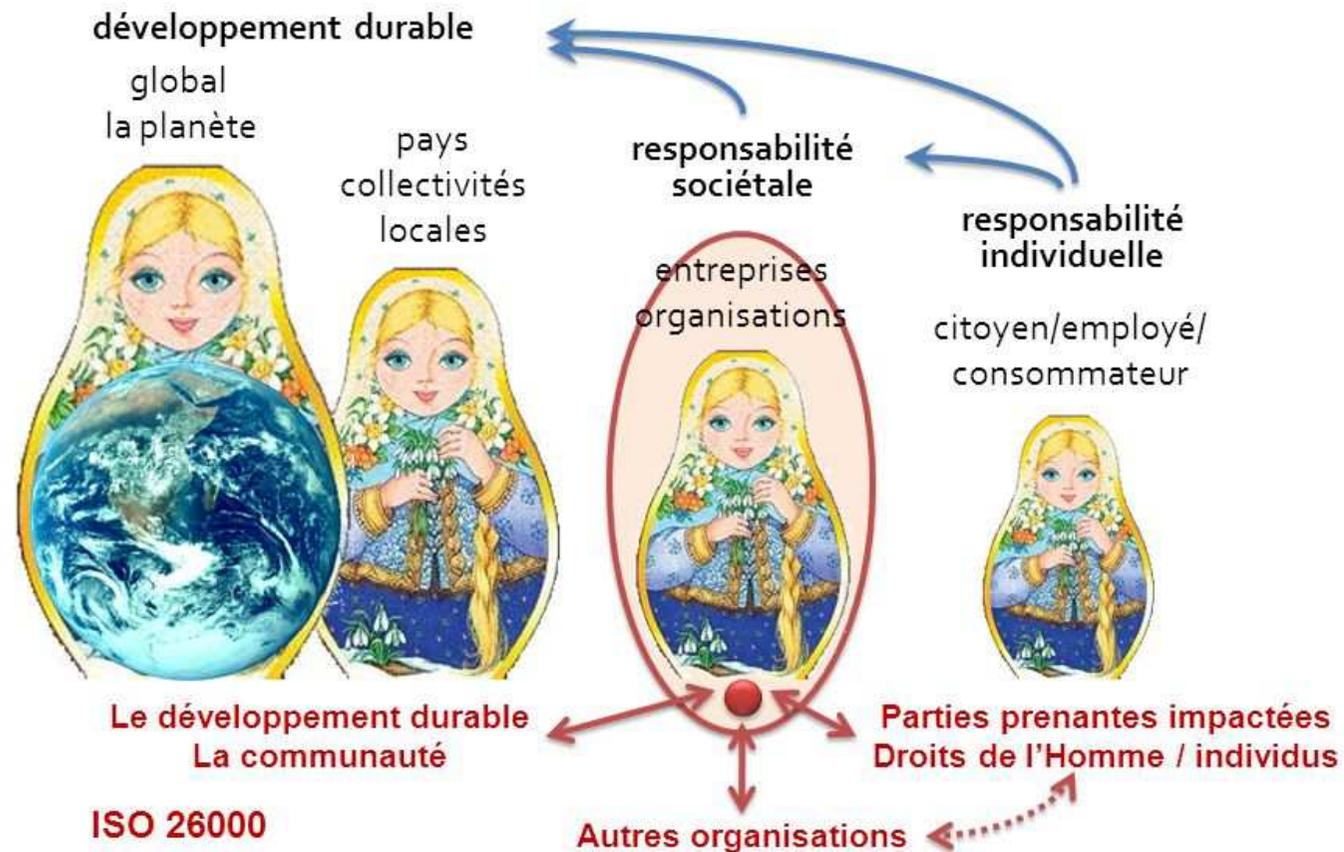


3. Une capacité à aller au-delà des projets de « service » pour plus d'innovation et/ou d'ambition

Quelle différence entre DD et RSE ?



Clarifier les relations DD RS



www.brodhag.org

SEAAL, contribue au développement durable, engagée dans la responsabilité sociétale



Une ambition : être un Service Public de référence

Impact environnemental

- protection des ressources et lutte contre la pollution

Impact citoyen :

- cadre et qualité de vie des clients-citoyens,
- épanouissement des collaborateurs,
- développement local



Un cadre : Plan Directeur Qualité 2012 – 2016

Les clients consommateurs : ISO 9001

- Certification des Laboratoires en 2011
- Certification de l'ensemble des activités en cours (2014)

Les collaborateurs : OHSAS 18001

- Santé et sécurité (2015)



→ Une ambition : la Reconnaissance Sociétale d'Entreprise selon l'ISO 26000 en 2016

SEAAL, un acteur respectueux



Ajuster / arbitrer nos
prélèvements pour
protéger nos ressources
à long terme

Assurer un climat de
travail épanouissant pour
le développement des
talents de **nos**
collaborateurs

Ecouter pour toujours
mieux **satisfaire nos**
clients et leurs attentes

SEAAAL, un acteur engagé



Offrir de l'eau H24 à l'ensemble de nos clients

Assurer les travaux nécessaires pour lutter contre les fuites et moderniser les infrastructures

Garantir la qualité de l'eau distribuée et l'épuration des eaux usées car l'eau est un bien essentiel à la vie

SEAAL, un acteur innovant



Moderniser la gestion des infrastructures et les **télégerer**



Favoriser l'Outil de Production National



Créer de nouvelles solutions pour **satisfaire** plus rapidement et efficacement **nos clients**

Les étapes de la démarche ISO 26000



1. Convention IANOR :
Autodiagnostic de maturité RSE
SEAAL et évaluation finale
2. Identification des parties
prenantes de l'Entreprise
3. Extraction et consolidation des
actions adressant la RSE dans un
plan d'action dédié
4. Identification d'indicateurs de
pilotage pertinents pour suivre
et pérenniser la démarche

Le partenariat avec l'IANOR



Opération pilote de sensibilisation à la Responsabilité Sociétale sur la région MENA

- Piloté par l'IANOR, en collaboration avec l'AFNOR et ISO
- Financement par la Suède
- 17 Entreprises pilotes, publiques et privées



SEAAL intègre le projet en 2013

- Qualité du service offert
- Maturité managériale

Accompagnement réalisé en 2014

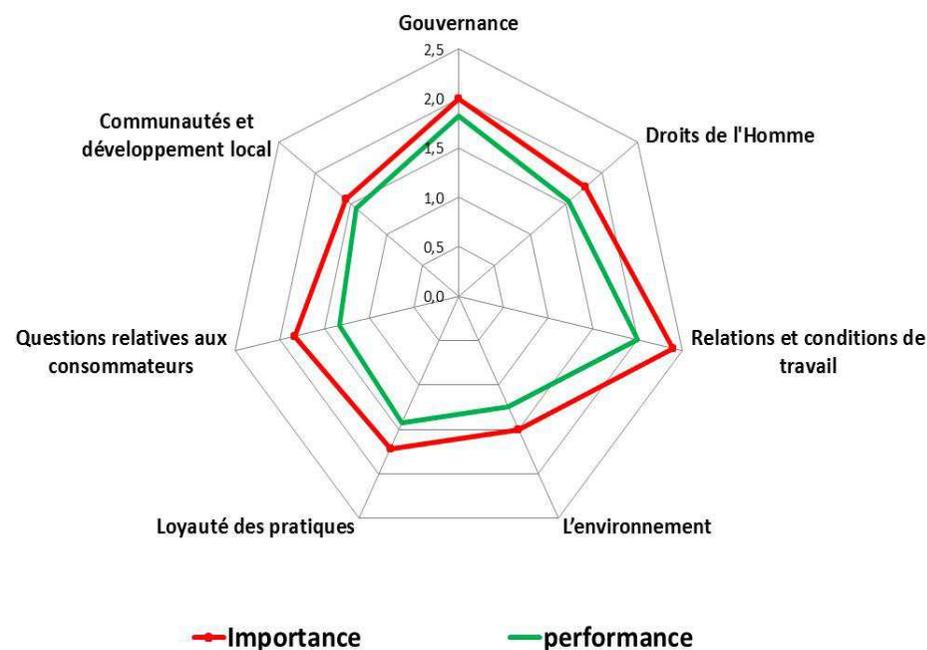
- 20 jours d'appui par un expert formé par l'IANOR à l'implémentation de l'ISO 26000

Mise en œuvre de la démarche



- 6 juin 2013, signature d'une convention SEAAL/IANOR.
- Réalisation d'un auto diagnostic
- Identification de nos parties prenantes
- Elaboration d'un plan d'action (50 actions) RSE
- Evaluation IANOR 15 septembre 2014

Résultats Autodiagnostic SEAAL



Mise en œuvre de la démarche



INSTITUT ALGÉRIEN DE NORMALISATION

IANOR

**PROJET RSMENA
ORGANISATION PILOTE
SEAL
RESTITUTION DE
L'ÉVALUATION EFFECTUÉE
LE 15/09/2014**

RATIBA CHIBANI & ALI HARBI

ALGER LE 16/09/2014

QC : Relations et conditions de travail



Bonnes pratiques

Développement du capital humain

- Plan contractuel du plan du savoir faire
- Observatoire social (2ème enquête)

- Politique formalisée dans chaque domaine RH
- OPT, coaching & mentoring & évaluation des cadres

Conditions de travail et protection sociale

- Engagement de conformité
- Convention collective en cours de révision avec le partenaire social

Système de management déployé et en développement



Pistes de progrès

Développement du capital Humain

- Améliorer l'intégration des jeunes et réduire le turnover dans cette catégorie
- Mettre en place l'évaluation de l'efficacité des actions entreprises

Conditions de travail et protection sociale

- Revoir la dimension médecine du travail et CHS

QC : Questions relatives aux consommateurs



Bonnes pratiques

- Pratiques loyales
- Intégration du principe d'orientation clients pour inculquer la culture de satisfaction clients
- (CATO, système de facturation, mode de paiement, actions de proximité en cas d'incident)
- Système de relation clients
- Enquête satisfaction clients
- Accompagnement des populations vulnérables



Pistes de progrès

- Améliorer la communication avec les parties prenantes
- Évaluer l'efficacité des actions entreprises
- Alléger les procédures administratives pour le client / mail, site web
- Améliorer la formation du personnel du front office du SAV

Structurer sa démarche



Amélioration visible du service

Professionnalisation

Stratégie de changement managérial

Consolider les acquis

Étendre le périmètre

Déployer des projets Adressant les parties prenantes

Formaliser un plan d'action ciblé, réaliste et pragmatique

Communiquer

Échanger et rendre participatif

Obtenir la reconnaissance

Entretenir la dynamique

Prévoir les enjeux de demain...

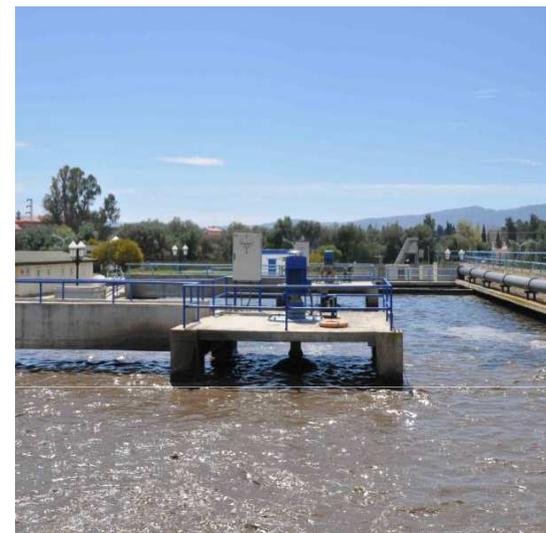
Les défis d'avenir pour SEAAL



S'adapter au changement climatique



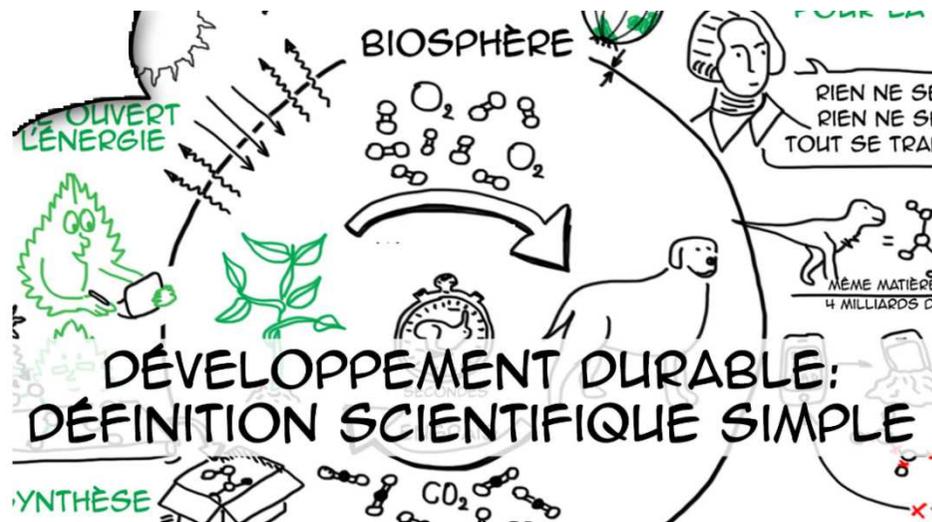
Anticiper la demande croissante liée à l'urbanisation par une gestion maîtrisée du cycle de l'eau



Protéger nos ressources et notre environnement



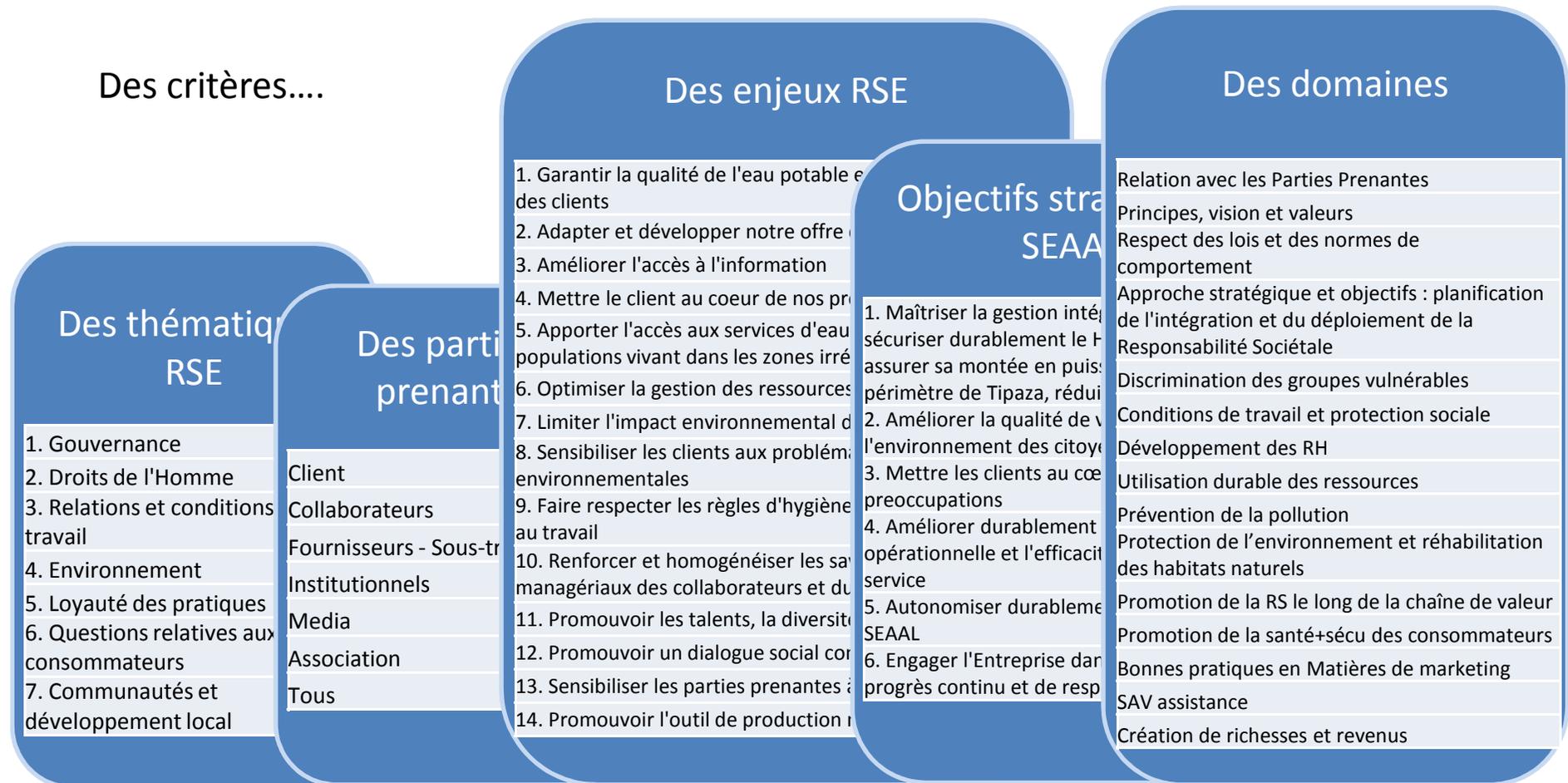
Zoom sur : Structurer sa démarche avec des outils



Structurer sa démarche avec des outils RSE



Le tableau de pilotage de la RSE (triennal) 1/2

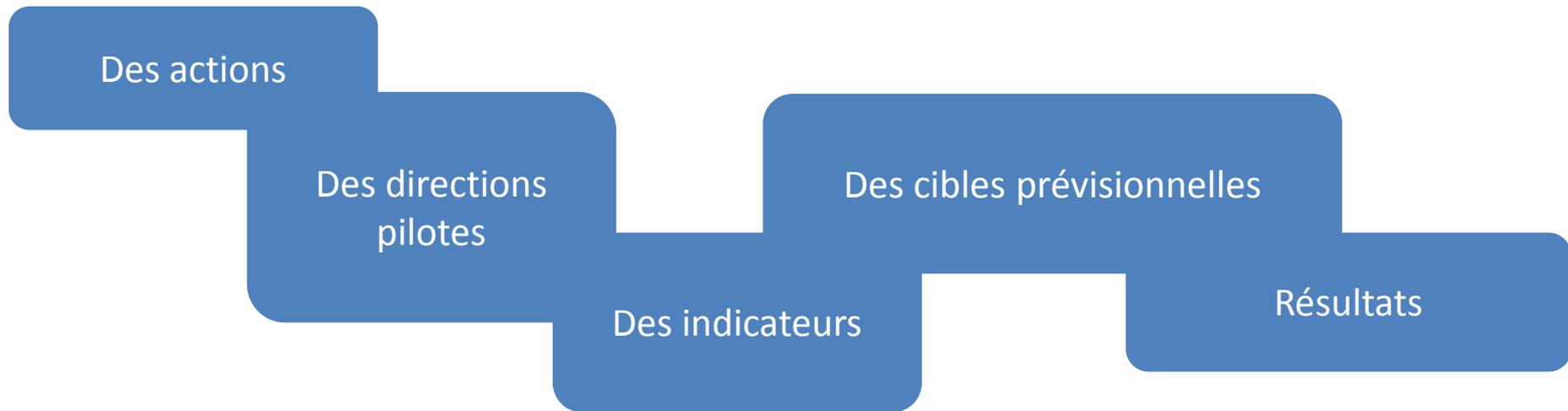


Structurer sa démarche avec des outils RSE



Le tableau de pilotage de la RSE (triennal) 2/2

Des actions....



THEMATIQUES RSE	DOMAINE	OBJECTIFS RSE	PARTIES PRENANTES	ACTION	OBJECTIF STRATEGIQUE	DIR. PILOTE	AUTRES	INDICATEUR	CIBLE 2014	REALISE 2014	CIBLE 2015	REAL ISE 2015	CIBLE 2016	REAL ISE 2016	CIBLE 2017	REAL ISE 2017
1. Gouvernance	Relation avec les Parties Prenantes	13. Sensibiliser les parties prenantes à la RSE	Tous	Réaliser une cartographie des Parties Prenantes sur les périmètres d'Alger et de Tipasa et affiner le recensement des principales parties prenantes par des outils d'écoute	6. Engager l'Entreprise dans une démarche de progrès continu et de responsabilité sociétale	DG	Toutes	Cartographie établie et mise à jour Nb de familles de parties prenantes dont les attentes sont affinées	Cartographie établie 2 familles /7	Cartographie établie	Mise à jour 4 familles /7		Mise à jour 7 familles /7			

Structurer sa démarche avec des outils RSE



La politique RSE

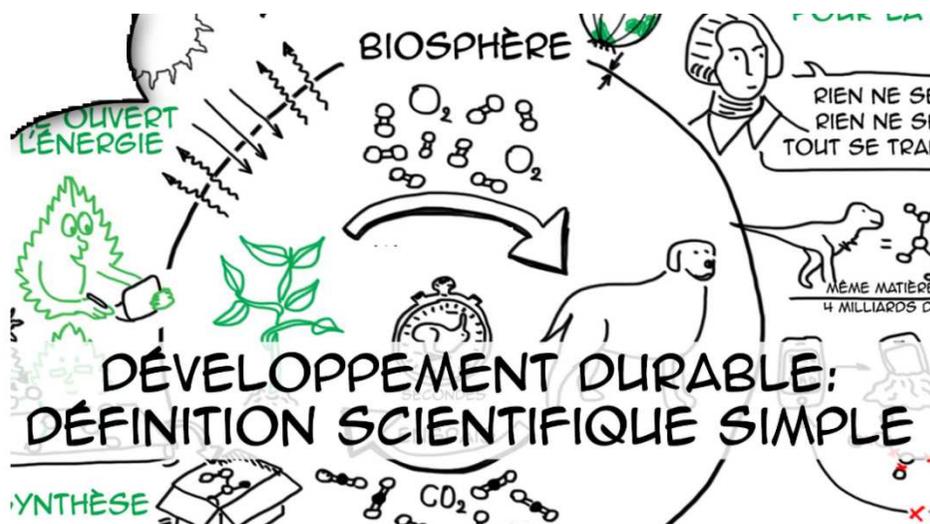
- Un outil simplifié et communicant pour l'externe
- Un élément fédérateur en interne





Zoom sur : Notre tableau de pilotage RSE

Quelques exemples concrets d'actions mises en œuvres



48 actions

4 actions

Gouvernance RSE



PARTIES PRENANTES	ACTION	DIRECTION PILOTE	INDICATEUR	CIBLE 2014	REALISE 2014
Tous	Réaliser une cartographie des Parties Prenantes sur les périmètres d'Alger et de Tipasa et affiner le recensement des principales parties prenantes par des outils d'écoute	DG	Cartographie établie et mise à jour Nbre de familles de parties prenantes dont les attentes sont affinées	Cartographie établie 2 familles /7	Cartographie établie
Tous	Définir et déployer la politique RSE de SEAAL	DG	Politique formalisée	Politique formalisée	
Tous	Veille juridique et réglementaire (DH, HSS, droit du travail, environnement, etc.)	DJ	Veille juridique et réglementaire effective	Veille formalisée	1 pers. en charge Suivi papier et numérique (MEL en cours)
Tous	Mettre en œuvre le Plan Directeur Qualité de l'entreprise	DPD	Résultats des audits	SEAAL Certifiée ISO 9001	Certification obtenue

6 actions

Les Droits de l'Homme



PARTIES PRENANTES	ACTION	DIRECTION PILOTE	INDICATEUR	CIBLE 2014	REALISE 2014
Tous	Définir et déployer une politique de l'emploi et d'accompagnement des groupes vulnérables : femmes, jeunes, handicapés, illétrés et analphabètes, etc	DRH	Niveau de déploiement	politique formalisée	RH?
Tous	Consolider les partenariats existants avec le réseau académique et professionnel	DRH	Nb de partenariats actifs	7	7
Collaborateurs	Coordonner les offres de stage avec les besoins en recrutement prévisionnels	DRH	% d'embauche des stagiaires, DAIP et apprentis Sinon : Nombre de diplômés recrutés parmi nos écoles partenaires/ an	70	67
Collaborateurs	Promouvoir grâce aux people review les jeunes potentiels SEAAL	DRH	Nombre de jeunes intégrant la démarche OPT/an	25	26
Collaborateurs	Mettre en place des formations métiers spécifiques pour les groupes vulnérables (femmes, jeunes, handicapés) SEAAL	DRH	Nbre de formations adaptées aux groupes vulnérables	1 (sourds muets)	1
Client	Pilotage du projet handicap : accessibilité de l'information aux clients handicapés mobiles et sourds muets (aménagement des agences, agents mobiles, CATO accessibles aux malentendants et sourds-muets /Fatourati accessible aux malvoyants)	DC	Nombre d'agences accessibles aux PMR /37 Taux de réalisation	30/37 N/A	15/37 N/A

Les Droits de l'Homme



Respecter et faire respecter les droits fondamentaux au travail,

Favoriser l'égalité des chances et l'équité



Promouvoir la diversité comme un levier de motivation

Faciliter l'insertion et l'accueil des groupes vulnérables

- 💧 **Jeunes collaborateurs**
- 💧 **Femmes**
- 💧 **Personnes présentant un handicap**
 - Formation des sourds malentendants à la DD
 - Prise en compte des clients à mobilité réduite pour l'accès à nos agences
- 💧 **Illettrés et analphabètes**



10
actions

Relations et Conditions de travail



PARTIES PRENANTES	ACTION	DIRECTION PILOTE	INDICATEUR	CIBLE 2014	REALISE 2014
Collaborateurs	Lancer une nouvelle enquête de satisfaction interne des collaborateurs et construire un plan d'action visant à répondre à leurs attentes principales	DRH	Taux de réalisation des engagements issus du baromètre social (%)	70%	66%
Collaborateurs	Réaliser un audit interne sur le respect du Droit du travail chez SEAAL	DG	Audit réalisé	Réalisation d'un guide d'assistance	Réalisé - en cours de diffusion pour 2015
Collaborateurs	Construire une nouvelle démarche d'intégration des nouveaux salariés (guide d'intégration, parcours)	DRH	Nouvelles recrues auxquelles est appliquée cette nouvelle démarche (%)	100% de l'ensemble des nouvelles recrues	0
Tous	Structurer une politique de Gestion des Compétences et des carrières SEAAL	DRH	Nombre annuel de mobilités internes mises en œuvre	50	35
Collaborateurs	Consolider et capitaliser les savoir-faire métiers (WIKTI V2) à un niveau de standard international ALGER et TIPASA	DEX	(% Evaluation annuelle (2 ème semestre) WIKTI V2(cumul tous métiers) / cible annuelle) ALGER / TIPASA	3,45 / 6 (Alger) 3,20/ 6 (Tipasa)	Résultats courant fevrier

Relations et Conditions de travail



Développer le dialogue social

- Instauration d'un climat constructif d'échange et de co-construction avec le Partenaire Social

Améliorer les conditions de travail

- Intégrer des dispositions RSE dans la nouvelle Convention Collective

Garantir la Santé et la sécurité au travail

- Former les collaborateurs aux règles Hygiène, Santé et Sécurité SEAAL
- Animation du thème par le Département H&S : ex. Organisation d'une journée sur la prévention routière et la sécurité
- Lancer et mettre en œuvre le projet de certification SEAAL OHSAS 18001



10
actions

Relations et Conditions de travail



PARTIES PRENANTES	ACTION	DIRECTION PILOTE	INDICATEUR	CIBLE 2014	REALISE 2014
Collaborateurs	Ouvrir SEAAL au Réseau Métier International : Comité Technique Métiers, Congrès Mondial Métiers SE, conférences thématiques, salons professionnels...	DPD	(Nbre annuel de manifestations suivies par des cadres algériens)	5	6
Collaborateurs	Réaliser qualitativement et quantitativement le plan de formation	DRH	Taux de réalisation du plan de formation annuel	100%	100%
Collaborateurs	Professionaliser et renforcer le réseau de formateurs internes	DRH	Nbre de formateurs internes mobilisés / an	140	Voir avec Fatima
Collaborateurs	Mettre à jour régulièrement le Catalogue de formation	DRH	Catalogue mis en ligne	Mise à jour	ok
Collaborateurs	Faire évoluer les pratiques manageriales par l'accompagnement OPT (formation, e-learning, mentoring, binômat, ateliers)	DRH	Niveau moyen de maîtrise des Actions manageriales (%)	0,5	En attente RH

Relations et conditions de travail



Offrir un cadre de travail stimulant et épanouissant, générateur de reconnaissance

Une écoute attentive

- Paroles de Collaborateurs 2011 et Jeunes Collaborateurs 2012
- Paroles de Collaborateurs 2014

Des savoir-faire métiers et managériaux consolidés

- WIKTI : consolider et harmoniser les savoir-faire métiers
 - 38 activités référencées :
 - *diagnostic et plan d'action assortis*
 - *Evaluation de la maturité métiers semestrielle*
- OPT : accompagner l'autonomisation managériale
 - Charte du Manager déployée auprès de 250 Top Managers
 - Contrats de progrès individualisés sur base des potentiels individuels
 - Stratégie d'accompagnement volontariste : Formations managériales collectives, « mentoring », e-learning, démarche de binômat

Une gestion des compétences personnalisée

- Stimulation de la mobilité interne pour promouvoir les évolutions de carrière (people review)

Valorisation et reconnaissance des talents

53% des formations animées par des formateurs internes



18 000 jours de formation/an en moyenne

11 actions

Mettre le client au cœur de nos préoccupations



PARTIES PRENANTES	ACTION	DIRECTION PILOTE	INDICATEUR	CIBLE 2014	REALISE 2014
Client	Améliorer et sécuriser le taux de H24 à Tipasa et Alger	DEX	Taux de H24 Alger (%) Taux de H24 Tipasa (%) - données contractuelle avec exonérations	100 72	100 72,3
Client	Améliorer la qualité perçue de l'eau en incluant les clients	DPD	Taux de confiance des clients / cible annuelle (%) ALGER Taux de confiance des clients / cible annuelle (%) TIPASA	72 60	71 32
Client	Déploiement de solution de paiement couvrant les besoins des clients (caisses mobiles, automates de paiement, Agence en ligne, carte bancaire)	DC	Nombre de nouvelles solutions de paiement déployées	3	0
Client	Renforcer la communication client (diffuser le "guide SEAAL" des services offert aux clients, rédiger une Lettre d'accueil au client, concevoir des brochures d'information, des flyers, des dépliants, revues d'entreprises, et les mettre à la disposition des clients et partenaires (notamment à Tipasa), informer les clients des perturbations dans l'alimentation en eau potable par appels sortants CATO, organiser des journées de portes ouvertes au niveau des agences clientèles	DC	Taux de satisfaction client relatif à l'accès à l'information (enquête annuelle) (%) ALGER Comm de proximité Nombre de support de communication client	76 33% 4	88% 2 0

11 actions

Mettre le client au cœur de nos préoccupations



PARTIES PRENANTES	ACTION	DIRECTION PILOTE	INDICATEUR	CIBLE 2014	REALISE 2014
Client	Déploiement de la communication ciblée par SMS	DC	Nombre de SMS envoyés	100 000	200 000
Client	Ouverture et animation du site internet SEAAL et positionnement sur les réseaux sociaux	DCOM	Nbre de clients connectés cumulé / mois		Site en pré go live réseaux sociaux en attente d'une stratégie
Client	Informers les clients sur la qualité de l'eau (information via les factures)	DPD	Information sur la qualité de l'eau insérée dans les factures	N/A	N/A
Media	Elaborer une stratégie de relations publiques pour donner plus de visibilité aux progrès de SEAAL en matière de service	DCOM	Taux de retour media à tonalité positive (%)	40	En attente
Tous	Faire participer activement SEAAL aux grandes manifestations liées à la RSE (JM de l'eau, de l'environnement, de la santé et sécurité au travail, de la femme, du handicap, ouverture de la saison estivale, etc)	DCOM	Nbre de participations /an	7	11
Client	Traiter les réclamations techniques et commerciales au Centre d'appel téléphonique opérationnel (24/24 et 7/7) 594	DC	Taux d'efficacité du CATO	93%	91%
Client	Déployer les résultats du projet Client au Cœur de SEAAL	DG	Taux des personnels ayant suivi la formation (%) Niveau de déploiement	100% Déploiement du TOP 10 AMANA en interne	Non déployé

Mettre le client au cœur de nos préoccupations



Le sens du client :

🌿 Nouveaux services

- L'accueil avec un Centre d'Appel opérationnel 24H/24 et 37 agences clientèle
- La simplification des demandes de raccordement au Service
- L'amélioration de la facture
- La diversification des modes de paiement
- La qualité et le délai de traitement des réclamations
- L'information sur les perturbations éventuelles du Service

🌿 Client au cœur de SEAAL : Programme bottom-up de sensibilisation à la prise en compte et à la satisfaction du client

- TOP 10 AMANA : Charte interne de 10 Engagements emblématiques pour accompagner les efforts réalisés pour mieux prendre en compte le client



13 actions

Protéger l'environnement



PARTIES PRENANTES	ACTION	DIRECTION PILOTE	INDICATEUR	CIBLE 2014	REALISE 2014
Institutionnels	Limiter les prélèvements de la nappe souterraine ALGER	DP	Moyenne annuelle de prélèvement de la nappe souterraine ALGER	(en attente donnée de TD)	80 000 m3/j
Institutionnels	Développer l'outil de gestion intégrée des différentes ressources en eau mobilisable en fonction notamment de leur précarité	DEP	Niveau de déploiement / cible annuelle	Modélisation finalisée Scenarios simples testés	OK
Institutionnels	Déployer le projet ENF 'Eaux Non Facturées'	DEP	Ratio de facturation Alger (%)	50,2	50,3
Institutionnels	Réaliser le diagnostic énergétique des ouvrages SEAAL	DEP	% de diagnostics réalisés	100%	65%
Client	Garantir l'efficacité épuratoire des STEP existantes et futures	DA	% rejets conformes / cible annuelle en volume traité	95	92,5
Client	Valoriser et recycler les sous-produits de nos activités (boues de STEP) à des fins agricoles ou énergétiques	DA	Projets réalisés - QUELLE SUITE DONNER?		1 CDC réalisé
Client	Evaluer le potentiel des énergies renouvelables (Biogas, turbinage,..)	DA	Indicateur en cours d'élaboration		Potentiel évalué : Etude green CUBEs (Identification de toutes les possibilités d'économies d'énergie) Biogas/ cogénération : En attente confirmation de projet par la tutelle au vue des retours sur investissement Turbinage : Voir O. Narbey

13 actions

Protéger l'environnement



PARTIES PRENANTES	ACTION	DIRECTION PILOTE	INDICATEUR	CIBLE 2014	REALISE 2014
Client	Conception et réalisation du parc éco-citoyen STEP de Reghaia	DA	Niveau d'avancement du projet	Réalisation	CDC réalisation
Collaborateurs	Lancer une campagne de communication interne sur la "consommation durable" : bonnes pratiques sur les consommations d'eau, de papier, d'électricité et le recyclage des déchets (carton, etc.)	DCOM	Diffusion de l'information		Reprise par la tutelle pour un pilotage. Qq ateliers mais projet e attente
Client	Piloter le projet Maison de l'eau	DG	Niveau d'avancement du projet	Finalisation du projet	
Client	Informers les clients (domestiques, administrations, commerciaux) sur l'usage raisonné de l'eau (périodes sensibles) et l'entretien de leurs installations privées (réseaux internes, citernes, etc)	DC	Nbre de campagne d'information	N/A	1 GT piloté par le Ministère N/A 1 sensibilisation sur facture/ voire mail sur les consommations
Client	Sensibiliser les clients au raccordement au réseau collectif et à l'abandon des fosses sceptiques	DA	Nbre de branchements neufs assainissement réalisés (alerte DC)	1200	5
Client	Organiser des visites des installations SEAL pour les scolaires et étudiants	DRH	Indicateur en cours d'élaboration		Voir Malika Bouzbia/ Fatima

Protéger l'environnement

Utiliser durablement les ressources

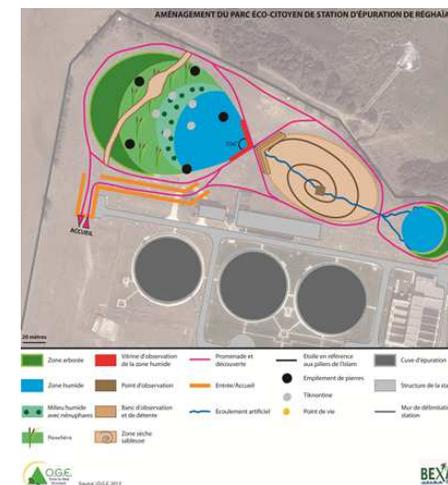
- 💧 Maitrise les prélèvements d'eau souterraine
- 💧 Lutte contre les pertes d'eau physiques et commerciales
- 💧 Evaluation du potentiel de réutilisation des eaux usées traitées
- 💧 Evaluation du potentiel des énergies renouvelables (Biogaz, turbinage,...)

Prévenir la pollution du Milieu Naturel

Protéger l'environnement et réhabiliter **l'habitat** naturel



Parc éco-citoyen



4
actions

Loyauté des pratiques et développement local



THEMATIQUES RSE	PARTIES PRENANTES	ACTION	DIRECTION PILOTE	INDICATEUR	CIBLE 2014	REALISE 2014
Loyauté des pratiques	Tous	Formaliser et déployer la charte éthique SEAAL	DG	Niveau de déploiement	Charte éthique formalisée	
Loyauté des pratiques	Collaborateurs	Déployer la Charte informatique et la charte véhicules	DSI/DMG	Niveau de déploiement	Chartes déployées	DSI - présentée dans les CODIR et diffusée aux nouveaux entrants DMG - RAS
Communautés et développement local	Fournisseurs - Sous-traitants	Mettre en place des partenariats avec des microentreprises	DG	Indicateur à définir		Discussion SEAAL ANSEJ
Communautés et développement local	Fournisseurs - Sous-traitants	Identifier les entreprises nationales susceptibles de satisfaire aux besoins spécifiques de SEAAL (ex: niche à compteur)	DAL	Nbre de projets mis en œuvre	3	3

Loyauté des pratiques et développement local



Loyauté des pratiques

- **Charte éthique en cours de finalisation : étape ultime de partage des Valeurs d'Entreprise**

Communauté et développement local

- **Promotion de l'outil de production nationale**
 - Participation active au SANIST (salon national de la sous-traitance inversée) en 2013 et 2015 à Alger + lancement précurseur d'opérations de relocalisation
- **Promotion du micro-entrepreneuriat**
 - Partenariat SEAAL- ANSEJ / micro-entreprises

Conclusion



Contrat SEAAL 1 (2006 – 2010) : Remise à niveau et modernisation des services

💧 **H24 emblématique**

Contrat SEAAL 2 (2011 – 2016) : assumer notre responsabilité sociétale

💧 **Service public « premier »**

💧 **Rôle précurseur fédérateur long terme**



→ **Devoir d'exemplarité**





MERCI DE VOTRE ATTENTION

شكرا