



Analyse de la démarche Qualité vers une extension normative ISO 9001/2015 au sein de la Société des Eaux de Guinée à Conakry

Mahawa KEITA¹ - Sékou 1 KEITA² - Amadou BAMBA^{3*} - Abdoulaye MAIGA⁴ - Mamadou TRAORE⁵

1 : Université Général Lansana Conté de Sonfonia

2 : Université Julius Nyérééré de Kankan

3* : Université des Sciences Sociales et de Gestion de Bamako (corresponding autor)

4 : Université des Sciences Sociales et de Gestion de Bamako

5 : Université des Sciences Sociales et de Gestion de Bamako

Résumé : L'objectif de ce papier est de comprendre si la démarche qualité que la Société des Eaux de Guinée (SEG) a entreprise peut conduire aux normes ISO 9001/2015. Une enquête auprès de 152 usagers dans 5 communes de Conakry et des données secondaires sur la gestion de la SEG ont été mobilisées. A l'aide d'analyses quantitatives, qualitative et SWOT, les problèmes associés au fonctionnement de la SEG dans l'approvisionnement de l'eau potable ne permettent pas d'atteindre la norme ISO 9001/2015. En effet, en dépit de la performance enregistrée par la SEG en termes de qualité, il se pose des difficultés quant à la fourniture et la qualité régulière de la couverture totale de la zone de Conakry. Aussi la vétusté des investissements entraîne beaucoup de fuites dont les pertes techniques sont estimées à près de 20% de la production.

Abstract: The objective of this paper is to understand whether the quality approach that the Société des Eaux de Guinée (SEG) has undertaken can lead to ISO 9001/2015 standards. A survey of 152 users in 5 communes of Conakry and secondary data on the management of the SEG were mobilised. Using quantitative, qualitative and SWOT analyses, the problems associated with the operation of the SEG in the supply of drinking water do not allow it to achieve the ISO 9001/2015 standard. In fact, despite the performance recorded by SEG in terms of quality, there are difficulties with the supply and regular quality of the total coverage of the Conakry area. Also, the obsolescence of the investments leads to many leaks whose technical losses are estimated at nearly 20% of the production.

Mots-clés : Démarche qualité – Norme ISO – Eaux – Guinée.

Keywords: Quality approach - ISO standards - Water – Guinea.

Code JEL : M11 – M12 – O32 – B55

Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.5281/zenodo.7389912>

Published in: Volume 1 Issue 3



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

1. Introduction :

Depuis quelques années, la qualité des produits est présentée comme un des facteurs essentiels de « la compétitivité des entreprises » (Collignon et Wissler, 1988), de la « pérennité de la satisfaction client » (Ekambaram Palaneeswaran et al., 2006), de la « différenciation des produits » et de la « maîtrise des coûts » (Conca et al., 2004). En résumé, la qualité des produits est devenue un des facteurs qui influence le plus le commerce aux niveaux national et qu'international. Pour cette raison de nombreux référentiels de management de la qualité ont été développés et adoptés au cours de ces dernières années. L'organisation internationale de normalisation (ISO) a créé en 1987 des normes représentant un consensus international sur les bonnes pratiques du management de la qualité, dans le but d'assurer que l'organisme est capable de fournir des produits et/ou des services répondant aux exigences qualité du marché (Liao et al., 2004). Dès la publication de ces normes, le nombre d'organismes qui les appliquent dans le monde a suivi une augmentation exponentielle (Mitonneau, 2004). L'acharnement des entreprises envers la certification de leurs systèmes managements de la qualité par la norme ISO 9001 a été démontré par plusieurs études empiriques, comme celles de Chanwoo et al. (2006), Conca et al. (2004) et Geraedts et al. (2001). Selon Boiral (2003) cet engouement s'explique essentiellement par des raisons commerciales. La multiplication des contrats de sous-traitance internationale, la diversification des sources d'approvisionnements et l'éclatement des processus de production sont autant de facteurs qui favorisent l'usage des principes du management de la qualité dictée par la famille des normes ISO 9000 comme un moyen d'établir des relations de confiance entre des partenaires.

Les avantages de la certification par la norme ISO 9001 ont été largement analysés dans la littérature, il y a ceux qui l'ont abordé du côté de la perception des produits et services par les collaborateurs (les clients, les fournisseurs et le personnel) de l'entreprise tels que : Boiral (2003), Chord-Auger et al. (2004) et Ekambaram (2006) ; d'autres ont démontré l'effet positif de la certification sur les performances organisationnelle, commerciale et financière (Geraedtsa et al., 2001 et Tari et al., 2009). Il y a même ceux qui ont estimé que la gestion de la qualité par la certification ISO peut être considérée comme un très bon outil de la régulation économique (Dudouet et al., 2005). En revanche, il y a ceux qui voient en la certification ISO un phénomène de mode qui ne contribue pas concrètement à l'amélioration des performances des entreprises, car la forme trop rigide des normes rappelle les principes de l'organisation scientifique taylorienne (Beyer, 2003). En ce qui concerne les organismes chargées de la production et de la distribution de l'eau, la certification ne doit pas être une nécessité mais une obligation compte tenu du caractère particulier et vital de l'eau.

L'accès à un approvisionnement sûr en eau potable de qualité est une condition essentielle pour que les communautés puissent prospérer. Alors que l'accès à l'eau et aux services d'assainissement est souvent considéré comme acquis dans les pays développés, nombreux sont ceux qui se voient refuser ce droit fondamental dans le monde. Les chiffres fournis par les Nations Unies sur l'accès à l'eau potable et à l'assainissement sont consternants par leur ampleur ; près d'un milliard de personnes n'ont pas accès à l'eau potable, 2,6 milliard sont sans accès à un assainissement décent, dont plus d'un milliard à aucun assainissement. Face à ce défi, de nombreuses entreprises se lancent dans la mise en œuvre de système de management de la qualité (SMQ) et de certification correspondante. Les normes de SMQ telles que, l'ISO 9001 pour le management de la qualité sont devenues très populaires en Afrique. Bien que l'application de ces normes soit volontaire, elle est

devenue dans certains secteurs un dispositif permettant de rassurer les clients sur les processus conduisant à la production.

La qualité contribue à la réussite commerciale des entreprises et en fin de compte à la prospérité d'un pays ; les normes fournissent les outils et les processus permettant de garantir cette qualité Salima et Ahlam (2022). Malheureusement, nous notons seulement l'existence du prix national de la qualité « Prix Guinéen de la Qualité », institué par le décret n° D/2017/151/PRG/SGG du 3 juillet 2017, organisé tous les deux ans (prix attribué valable entre deux éditions) à l'intention des entreprises publiques et privées guinéennes visant à promouvoir la qualité et reconnaître les mérites des entreprises performantes. Les entreprises publiques de la République de Guinée font triste figure dans ce domaine en ce sens qu'aucune d'entre elles n'est certifiées ISO 9001/2015, contrairement à certaines privées comme la Société des Boissons non Alcoolisées de Guinée (BONAGUI) sont certifiées ISO 9001/2015. Malgré l'accompagnement de la Guinée par certaines organisations internationales dans l'amélioration de la qualité de l'eau, la SEG est au début de la démarche qualité, loin d'atteindre les critères pour la certification de la norme ISO 9001/2015 comme le Sénégal, la Côte d'Ivoire ou le Burkina Faso.

En effet, la République de Guinée, malgré ses ressources naturelles abondantes en eau (eaux de surface évaluées à 226 km³/an, et eaux souterraines estimées à 13 milliards de m³ environ avec une pluviométrie moyenne de 1988 mm/an en moyenne (COSIE 2014 /108)) d'où son appellation « Château d'eau de l'Afrique de l'Ouest », malheureusement mal exploitées jusqu'aujourd'hui, la Guinée à des difficultés de capacité de distribution régulière d'eau potable sur toute l'étendue du territoire national. En choisissant la SEG dans la « zone spéciale de Conakry », nous voulons porter un regard objectif sur la gestion de l'approvisionnement et la qualité de l'eau dans les 5 communes de Conakry vers la norme ISO 9001/2015. Ce choix s'explique par la précarité de l'approvisionnement de Conakry en eaux potable.

En effet, pendant qu'il y a manque d'eau de robinet depuis plusieurs années dans plusieurs quartiers de la zone spéciale de Conakry, d'autres sont servis par délestage (3 fois par semaine), et la plupart des clients comblent le déficit par l'implantation des forages modernes (avec des sociétés privées non agréées, à bas prix provoquant la destruction des nappes aquifères et phréatiques). La prolifération des puits domestiques, le traitement artisanal des eaux de précipitation contiennent des germes tels que (salmonella typhi et paratyphi A et B , Vibrio cholerae , Shigella, Escherichia coli entérotoxigène...) et causes des maladies hydriques respectivement (fièvre typhoïde , choléra ,dysenterie , infection diarrhéiques, syndromes diarrhéiques épidémiques...). Mieux, celle qui est mise à la disposition de la population de la zone spéciale de Conakry reste à désirer en termes de qualité, or la qualité et la quantité de l'eau sont un déterminant de la santé humaine qui doit constituer ainsi une véritable préoccupation de l'Etat à travers la société en Charge de l'approvisionnement des eaux en Guinée. Le faible investissement et la non maîtrise de la gestion dans le secteur de l'Hydraulique par l'Etat constituent des facteurs non négligeables face à ce fléau. L'objectif de cet article est de chercher à comprendre les facteurs qui empêchent la SEG d'assurer un service de qualité dans l'approvisionnement de l'eau potable à ses clients, et de s'aligner à la certification ISO 9001/2015. Le reste de l'article traite la revue de la littérature, la méthodologie adoptée, la présentation des résultats, une conclusion et des recommandations pour terminer avec les références bibliographiques.

2. Revue analytique :

La démarche qualité et la certification ISO 9001 a fait l'objet d'une longue littérature plus ou moins contradictoire entre les théoriciens et praticiens. Dans la mesure où certains pensent que la certification peut servir d'outil de reconnaissance de la qualité, d'autres par contre estiment que la démarche qualité est une méthode déshumanisante, une philosophie de domination et une approche managériale trop coûteuse. En effet, Dans une logique critique, Mispelblom et Delaunay (1998) craignent que la démarche qualité soit une manière de contrôler les travailleurs comme au temps du taylorisme au début du XXème dans les fabriques industrielles américaines, notamment chez Frederick Taylor (taylorisme) ou chez Henry Ford (fordisme). En effet, dans les usines, les ouvriers étaient contrôlés par les contremaîtres pour assurer une meilleure production. Il y a donc de la pression sur les travailleurs au nom de la méthode de Taylor (parcellisation des tâches, suppressions des gestes inutiles, communication entre ouvriers interdite, etc.).

La démarche qualité ressemble au taylorisme de même que Frederick Taylor, ingénieur américain a contribué à l'apparition des démarches qualité (Mispelblom et Delaunay, 1998). Grandjean et Christiann (2005), psychiatre du travail perçoit la démarche qualité comme une méthode qui met le « travail prescrit » au-dessus du travail réel. Parce que dans la démarche qualité, il faut faire ce qui est écrit (manuel de procédure), et prouver que ce qui écrit est fait (preuve). Or, dans le domaine des soins, le médecin ne peut pas prouver par écrit tout ce qu'il fait au patient. Par exemple, lui donner des conseils ou l'encourager à tenir bon. Ainsi, la démarche qualité étouffe chez le travailleur la créativité dans le travail. Peretti (1998) a fait des entretiens avec plusieurs responsables qualité. Il développe sans état d'âme, les difficultés persistantes liées à la démarche qualité des points de vue structurel, conjoncturel, managérial, technique et socioculturel. Ainsi, pour Mispelblom (1995), la démarche qualité est une nouvelle philosophie de domination de l'homme au travail, ce que les tenants de l'Ecole de Francfort ont combattu avec la dernière rigueur à travers la « Théorie critique ». Ils critiquent la rationalité instrumentale au service des puissances économiques et politiques (Habermas, 1981). Il s'agit de la domination des ouvriers par les patrons, des petites entreprises par des grandes (qui sont généralement certifiées). Car la certification est un langage discriminatoire (ségrégonniste) qui suppose la suppression pure et simple des entreprises qui ne la possèdent pas (même si elles produisent de la qualité) au profit de celles qui la détiennent. Abondant dans le même sens, Souabou (2020), expert français en système de management de la qualité, constate aussi que si la démarche n'est pas bien utilisée, le formalisme administratif crée des rigidités et conduit à un système qualité « mal adapté et mal accepté ». La présence des normes qui contrôlent tous les gestes des travailleurs délimiterait la créativité de ceux-ci dans l'exercice réel de leur travail d'opération. Sans contrôle apparent, pourtant, ils sont autocontrôlés (par eux-mêmes).

Mougin (2005) se demande « combien d'entreprises certifiées persistent dans l'inefficacité, ou même parfois pire, à garder leur efficacité d'origine en raison des procédures administratives qu'elles mettent sous couvert de l'ISO ». Cette situation est regrettable. L'auteur argumente que si l'esprit de la démarche qualité n'est pas bien saisi, la démarche peut se révéler lourde administrativement. Par contre, Boéri (2006), pour sa part, considère que la certification est "un acte majeur dans la vie d'une entreprise, qui a pour objet d'évaluer et de reconnaître la conformité du Système de Management de la Qualité d'une entreprise à la norme ISO 9001. Dans leur article sur la mise en œuvre du système qualité ISO 9000 dans les entreprises grecques, Lipovatz et al.

(1999) arrivent à la conclusion que la raison la plus importante pour la mise en place du système d'assurance qualité dans les entreprises grecques se réfère à l'impact externe de la certification (c'est à dire l'adaptation au marché intérieur et/ou au marché international) et non pas à l'impact interne de la certification (c'est-à-dire l'amélioration de la structure organisationnelle et la réduction des coûts de production). Ils considèrent que l'intérêt des entreprises pour l'effet du marché reflète, dans une certaine mesure, la conscience limitée des entreprises à comprendre les possibilités d'utiliser le système ISO 9000 comme outil de développement organisationnel (Sarrat et al., 2013). Beattie (1999) a réalisé sa recherche auprès d'entreprises australiennes sur « les avantages de l'adoption de la certification ISO 9000 » et aboutit à la conclusion que i) l'avantage principal de la certification ISO, perçu par les clients, est de donner confiance ii) les entreprises la considèrent comme une stratégie de parts de marché ou de défense de leur position sur le marché iii) les gouvernements la voient comme le moyen d'accroître l'efficacité de l'industrie qui, à terme, permettra aux entreprises de gagner des marchés à l'étranger et d'améliorer la balance commerciale. La norme ISO 9001 dans ses textes énonce huit principes de management de la qualité qui sont résumés dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1 : Les huit principes du management de la qualité selon la norme ISO 9000

Principe de qualité	Justification
Orientation client	Les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-devant de leurs attentes
Leadership	Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Il convient qu'ils créent et maintiennent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme
Implication du personnel	Les personnes à tous niveaux sont l'essence même d'un organisme et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme
Approche processus	Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.
Management par approche système	Identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs
Amélioration continue	Il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'un organisme soit un objectif permanent de l'organisme.
Approche factuelle pour la prise de décision	Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations
Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs	Un organisme et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques augmentent les capacités des deux organismes à créer de la valeur

Source : ISO, « système de management de la qualité, principes essentiels et vocabulaire, ISO 9000, version 2000 », pp. V et VI.

3. Méthodologie :

3.1. Méthodes de recherche utilisée

Pour la réalisation de cette étude nous avons utilisé la méthode mixte (qualitative et quantitative), pour avoir la possibilité de faire une étude complémentaire (production de sens et production de valeurs) sur le thème. La méthodologie qui a été déployée vise à collecter deux (2) catégories de données, à savoir les données secondaires et les données primaires. La première catégorie constitue les informations existantes sur le sujet et essentiellement collectées à travers, les différents rapports liés à la gestion de la qualité des services de la SEG, les articles, les mémoires, les thèses, les livres disponibles dans les bibliothèques, et sur l'Internet traitant la question de la gestion de la qualité d'une manière générale. S'agissant des données primaires, elles ont été essentiellement collectées à travers deux outils de collecte (un questionnaire et un guide d'entretien), et un outil d'analyse (la matrice SWOT) pour mieux analyser les données collectées.

3.2 Public cible

Ces guides d'entretien et questionnaire ont été adressés à deux (2) catégories d'enquêtés ; il s'agit des utilisateurs des services de la SEG, en d'autres termes « les clients ou usagers de la SEG » (questionnaire), et les responsables de la gestion de la qualité au sein de la SEG, autrement « la Cellule Interne Assurance Qualité » (guide d'entretien). Ces informations recueillies nous ont permis de comprendre non seulement l'avis des clients sur les services de la SEG, mais aussi avoir une idée claire sur les réformes institutionnelles faites dans le secteur urbain de l'eau potable depuis 2001.

3.3 Echantillonnage

Dans le cadre de cette recherche, nous avons procédé au tirage de deux (2) types d'échantillons conformément aux deux (2) méthodes de recherche utilisées.

Echantillonnage de la démarche qualitative.

A ce niveau se sont les gestionnaires de la SEG qui ont été interrogés. Au total six (6) personnes ont été retenues par échantillonnage accidentel en tenant compte de leur présence physique et de leur disponibilité à répondre aux questions. D'autres critères également avaient été pris en compte, tels que Directeur Qualité Sécurité Environnement et de patrimoine, Directeur Exploitation technique Grand Conakry, Directeur Système de Contrôle Interne, Division Formation, Division Statistique, Division Qualité de l'eau.

Echantillonnage de la démarche quantitative.**Tableau 2 : Liste de l'ensemble des abonnés (clients) des 5 communes de la zone spéciale de Conakry**

Types de clients	Communes					TOTAL
	Matoto	Ratoma	Matam	Dixinn	Kaloum	
<i>Particuliers</i>	39172	43931	8803	8351	4715	104972
<i>Administrations</i>	1443	791	480	235	383	3332
<i>Agents SEG</i>	232	147	36	32	15	462
<i>Bornes fontaines</i>	18	107	19	35	4	183
<i>Commerces</i>	1363	1251	525	371	488	3998
<i>Installations SEG</i>	8	10	2	6	7	33
<i>Industries</i>	50	8	6	5	3	72
<i>Autres Administrations</i>	66	30	90	109	257	552
<i>Totaux</i>						113604

Source : Direction Générale de la SEG SIGA 2020

Pour construire l'échantillon des usagers de la SEG, il fallait disposer d'une base de sondage. Cela nous a amené à établir la liste de tous les usagers des cinq (5) communes de la zone spéciale de Conakry selon les types et à déterminer la taille de l'échantillon de sorte qu'il soit statistiquement qualitativement représentatif de la population d'enquête.

Pour cela la formule suivante de Wisler (2016 : 19), a été utilisée.

- **Formule**

$$n \geq \frac{N(\varepsilon^2 + z^2 p (1 - p))}{\varepsilon^2 N + z^2 p (1 - p)}$$

Où :

n : représente la taille de l'échantillon

N : représente la taille de la population d'origine

z : représente le coefficient de marge déduit du niveau (seuil) de confiance souhaité (nous avons opté pour 95% correspondant à un coefficient de 1,96) ;

ε : représente la marge d'erreur désirée (5%) ;

p : représente la probabilité de réalisation positive d'un événement (fixée à 50% car à cette valeur la marge d'erreur est la plus grande) Wisler (2016 : 19)¹.

Ainsi, pour 113604 usagers, la taille de l'échantillonnage déterminée est de 102 usagers. Pour plus de crédibilité nous avons ajouté 50 % de cet échantillon pour obtenir 152 usagers que nous avons effectivement enquêté dans les cinq (5) communes de la zone spéciale de Conakry (voir tableau 3 suivant).

¹ Wisler, D. *Diagnostic local de sécurité, un outil au service de la réforme de police nationale guinéenne de proximité dans les communes de Dixinn et Kaloum*, coginta, 2016 : 112 p.

<http://www.coginta.org/uploads/documents/21b984c61cc5f3509abe99d22be48f763503e8d5.pdf>

Tableau 3 : Echantillon de l'ensemble des abonnés (clients) enquêtés par Communes de la zone spéciale Conakry

Types de clients/Communes	Matoto	Ratoma	Matam	Dixinn	Kaloum	TOTAL
Particuliers	52	59	12	11	6	140
Administrations	2	0	0	0	0	2
Agents SEG	1	0	0	0	0	1
Bornes fontaines	0	0	1	0	1	2
Commerces	2	2	0	0	0	4
Installations SEG	0	1	0	0	0	1
Industries	1	0	0	0	0	1
Autres Administrations	0	0	0	0	1	1
TOTAL	58	62	13	11	8	152

Source : Auteurs sur la base de l'Enquête du terrain de juillet à Septembre 2020

3.4. Collecte et méthode d'analyse des données

La collecte des données secondaire s'est effectuée à l'aide de la recherche documentaire et des bases de données disponibles. Tandis que les données primaires ont été collectées à l'aide d'une technique quantitative (enquête par questionnaire) et d'une technique qualitative (entretien). Pour réussir nous avons élaboré un questionnaire et un guide d'entretien qui ont servi d'outils de collecte des données. Pour traiter ces données, nous avons utilisé trois (3) logiciels : Word, Excel, et sphinx selon la nature des données collectées. Le premier a été utilisé dans la cadre du traitement des textes ; par contre les autres nous ont permis d'assurer le traitement des données quantitatives, et même qualitatives avec l'utilisation des codes attribués aux variables qualitatives afin de faciliter leurs traitements dans le logicielle. L'analyse statistiques et celle de contenu ont donc été utilisées. Pour ce qui va de la connaissance des motifs empêchant la SEG d'obtenir l'accréditation malgré les réformes institutionnelles faites dans le secteur urbain de l'eau potable depuis environ dix-neuf (19) ans, nous nous sommes focalisés sur les anciens rapports d'évaluation et/ou d'autoévaluation afin de pouvoir faire une analyse critique et objective des écarts entre les existants et standards de la norme ISO 9001 version 2015. Les résultats de cette analyse nous ont permis de savoir « le pourquoi de la non obtention de l'accréditation par la SEG durant toute cette période ».

Pour mieux analyser les données collectées nous avons utilisé la matrice SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), un outil d'analyse qui aide mieux à appréhender les « Enjeux, contraintes, et opportunité de la démarche qualité entreprise par la SEG au niveau de zone spéciale de Conakry ». La matrice SWOT C'est également un outil qui constitue un instrument essentiel d'analyse de l'environnement et de l'analyse de la capacité stratégique de l'organisation. La dénomination SWOT est l'acronyme de *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*, soit forces, faiblesses (de l'organisation), opportunités et menaces (de l'environnement). L'analyse SWOT consiste à déterminer si la combinaison des forces et des faiblesses de l'organisation est à même de faire face aux évolutions de l'environnement (stratégie déduite), ou s'il est possible d'identifier ou de créer d'éventuelles opportunités qui permettraient de mieux tirer profit des ressources uniques ou des compétences fondamentales de l'organisation (stratégie construite). Cet outil a permis de cerner les forces, les faiblesses de la SEG, les opportunités et les menaces de l'environnement de la SEG.

4. Résultats et Discussions

Les constats que révèlent les résultats démontrent que les paramètres indicatifs de pertinence sont la répartition de la clientèle, la qualité de la desserte, du service des relations publiques et de la méthode de facturation.

4.1. Catégories de clients de la SEG

A la suite de nos différentes enquêtes de terrain, nous avons remarqué que la Sociétés des Eaux de Guinée (SEG) dispose de huit (8) catégories de clients dans l'ensemble, comme l'indique la deuxième colonne du tableau 4 ci-dessous. Mais notre recherche ne s'intéresse que sur ses huit (8) catégories de clients de la zone spéciale de Conakry.

Tableau 4 : Diversité des catégories de clients de la SEG de la zone spéciale de Conakry

N°	Catégories de clients	Effectifs	Pourcentage
1	Particuliers	140	92,10%
2	Administrations	2	1,30%
3	Agents SEG	1	0,70%
4	Bornes fontaines	2	1,30%
5	Commerces	4	2,60%
6	Installations SEG	1	0,70%
7	Industries	1	0,70%
8	Autres Administrations	1	0,70%
Total		152	100%

Source : Auteurs sur la base de l'Enquête du terrain de juillet à Septembre 2020

Selon ce tableau, l'enquête a porté sur un échantillon de 152 usagers de la zone spéciale de Conakry, répartis entre huit (8) catégories de clients. De ce tableau, nous constatons que plus de 90% des clients représentent des particuliers, qui sont suivis des Commerces et des Administrations disposant respectivement de 2,60% et de 1,30%. Les autres catégories, Agents SEG ; Installations SEG ; Industries ; et Autres Administrations sont faiblement représentées parmi les clients de la SEG. Ils correspondent à des proportions identiques (0,70%) dans notre échantillon.

Comme cité en amont, la SEG au niveau de la zone spéciale de Conakry dispose au total huit (8) catégories d'usagers, inégalement réparties entre les cinq (5) Communes. De ce tableau ci-dessous nous avons déterminé la proportion de chaque catégorie dans chacune des cinq (5) Communes de la zone spéciale de Conakry.

Tableau 5 : Types de clients par communes

Types de clients/Communes	Matoto	Ratoma	Matam	Dixinn	Kaloum	TOTAL
Particuliers	37,10%	42,10%	8,60%	7,90%	4,30%	100%
Administrations	100%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Agents SEG	100%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Bornes fontaines	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	100%
Commerces	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Installations SEG	0,00%	100%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Industries	100%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Autres Administrations	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%	100%

Source : Auteurs sur la base de l'Enquête du terrain de juillet à Septembre 2020

L'enquête de terrain qui a porté sur un échantillon de 152, les particuliers représentent un effectif de 140 enquêtés soit une proportion de 92,10%. De ce tableau, il est constaté que cette catégorie existe à des proportions différentes dans toutes les cinq (5) Communes de la zone spéciale Conakry. En effet, selon les résultats de nos enquêtes, les Communes (Matoto, et Ratoma) disposent de la majorité des clients avec un total 79,2 % des abonnés de cette catégorie, dont respectivement 37,10%, et 42,10%. Les autres particuliers, c'est-à-dire les 20,80% sont répartis entre les trois (3) autres Communes (Matam, Dixinn, Kaloum), dans cette catégories la Commune de Kaloum dispose la proportion la plus faible (4,30%). Les catégories : « Administrations », « Agents SEG », « Industries », « Installations SEG », et « Autres Administrations » représentent 4,10% de notre échantillon. Les trois (3) premières existent exclusivement dans la Commune de Matoto selon le résultat de nos enquêtes. Par contre les catégories « Installations SEG », et « Autres Administrations » existent seulement et de façon respective dans les Communes de Ratoma, et de Matam. Enfin s'agissant des catégories : « Bornes fontaines », et « Commerces », elles existent chacune seulement dans deux (2) Communes sur les cinq (5) de la zone spéciale à des proportions identiques. Précisément, la première existe dans les Communes de (Matam et Kaloum), et la seconde dans les Communes de (Matoto et Ratoma).

4.2. Répartition de l'échantillon selon la qualité de l'eau

Vu l'importance de la qualité de l'eau dans la vie, il nous a paru nécessaire d'aller vers les clients des 5 communes de la zone spéciale de Conakry de la SEG afin d'appréhender leurs opinions sur la qualité de l'eau de robinet qu'ils reçoivent. Ainsi nous avons proposé 4 modalités de réponses à savoir très bonne, bonne, passable et mauvaise (voir tableau ci-dessous).

Tableau 6 : Appréciations de la qualité de l'eau par commune

Communes/Qualité de l'eau	Très bonne	Bonne	Passable	Mauvaise	TOTAL
Matoto	10,3% (6)	75,9% (44)	10,3% (6)	3,4% (2)	100% (58)
Ratoma	3,2% (2)	62,9% (39)	21,0% (13)	12,9% (8)	100% (62)
Matam	7,7% (1)	69,2% (9)	23,1% (3)	0,0% (0)	100% (13)
Dixinn	0,0% (0)	54,5% (6)	45,5% (5)	0,0% (0)	100% (11)
Kaloum	0,0% (0)	87,5% (7)	0,0% (0)	12,5% (1)	100% (8)
TOTAL	5,9% (9)	69,1% (105)	17,8% (27)	7,2% (11)	100% (152)

Source : Auteurs sur la base de l'Enquête du terrain de juillet à Septembre 2020

Lors de nos enquêtes de terrain dans les différentes communes malgré le faible taux de qualité de l'eau, nous avons constaté, que la commune de Matoto a enregistré le plus grand pourcentage en matière de très bonne qualité de l'eau. 10,3 %, contrairement à la commune de Ratoma 3,2 % et la commune de Matam 7,7%. Cependant pour la catégorie mauvaise qualité la commune de Ratoma 12,9 % et la commune de Kaloum 12,5 battent le record contre la commune de Matoto avec 3,4 %.

4.3. Répartition de l'échantillon selon le service des relations publiques

Dans cette partie de notre recherche, il nous a paru important d'évaluer le niveau de relation existant entre les usagers des services de la SEG et la SEG elle-même. Pour atteindre cet objectif nous avons retenu comme indicateur, le « Nombre de fois que les agents de la SEG rendent visite aux usagers afin d'appréhender les sentiments ou appréciations par rapport à la qualité des services fournis ». Ainsi à la suite des questions qui ont été posées aux enquêtés, il ressort quatre (4) réponses : « une visite par semaine » ; « une visite par mois » ; « parfois de la visite » ; et enfin, « jamais de la visite » comme tableau 9 permet de le constater.

Tableau 7 : Répartition selon le service des relations publiques

Visite/Appel du service des relations publiques	Effectif	Pourcentage
1 fois par semaine	1	0,70 %
1 fois par mois	7	4,60%
Parfois	9	5,90%
Jamais	135	88,80%
Total	152	100%

Source : Auteurs sur la base de l'Enquête du terrain de juillet à Septembre 2020

Ce tableau du mode des relations publique vitrine servant d'interface entre la SEG et ses clients, nous révèle en générale que les relations ne sont pas fluides entre la SEG et les clients. En effet, sur un échantillon de 152 usagers enquêtés, 135 usagers soit 88,80% n'ont jamais reçu de visite (ou d'appel téléphonique) du service clientèle de la SEG, et seulement 1 (un) usager soit 0,70 % dont les agents de la SEG visite une fois par semaine. nous avons également constaté au cours de l'enquête non seulement l'absence de sympathie et d'empathie envers les clients, mais aussi un dysfonctionnement et de carence liés à une mauvaise gestion du système d'écoute client (manque de communication du service auprès des clients, insuffisance du système de communication, la non

satisfaction des clients dans le délai, la non prise en compte des plaintes et réclamations des clients dans l'immédiat ou tout simplement la non prise en compte des plaintes et réclamations des clients).

4.4. Répartition de l'échantillon selon la fréquence de la desserte

Parmi les indicateurs d'appréciation de la qualité des services de la SEG, la « fréquence de la desserte » constitue l'un des plus importants. Dans les cinq (5) communes de la zone spéciale de Conakry, cette fréquence ne s'exprime pas en termes d'heure de fourniture d'eau par jour, mais plutôt en termes de nombre jour dans la semaine pendant lesquels le client a été servi. Ainsi sur cette base au sein de notre échantillon de 152 enquêtés, nous avons pu organiser les clients en sept (7) catégories : ceux qui sont servis tous les jours ; ceux qui sont servis un (1) jour dans la semaine ; ceux qui sont servis deux (2) jours dans la semaine ; ceux qui sont servis trois (3) jours dans la semaine ; ceux qui sont servis quatre (4) jours dans la semaine ; ceux qui sont servis six (6) jours dans la semaine ; et enfin ceux qui ne sont jamais servis malgré qu'ils fassent partis des abonnés (Voir tableau 8).

Tableau 8 : Répartition selon la fréquence du manque eau

Fréquence du manque eau/Communes	Matoto	Ratoma	Matam	Dixinn	Kaloum	TOTAL
Pas de desserte	0,0% (0)	83,3% (5)	0,0% (0)	0,0% (0)	16,7% (1)	100% (6)
1 jour dans la semaine	52,9% (9)	17,6% (3)	11,8% (2)	17,6% (3)	0,0% (0)	100% (17)
2 jours dans la semaine	89,5% (17)	5,3% (1)	5,3% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	100% (19)
3 jours dans la semaine	58,1% (18)	22,6% (7)	6,5% (2)	6,5% (2)	6,5% (2)	100% (31)
4 jours dans la semaine	13,0% (6)	58,7% (27)	13,0% (6)	8,7% (4)	6,5% (3)	100% (46)
6 jours dans la semaine	9,1% (2)	72,7% (16)	9,1% (2)	9,1% (2)	0,0% (0)	100% (22)
Pas de manque	54,5% (6)	27,3% (3)	0,0% (0)	0,0% (0)	18,2% (2)	100% (11)
TOTAL	38,2% (58)	40,8% (62)	8,6% (13)	7,2% (11)	5,3% (8)	100% (152)

Source : Auteurs sur la base de l'Enquête du terrain de juillet à Septembre 2020

De ce tableau de façon globale, il ressort que dans les cinq (5) communes de la zone spéciale de Conakry, les 92,80% des abonnés de la SEG sont fournis diversement en eau. Dans ce groupe la commune la mieux desservie en eau, c'est-à-dire 5 jours par semaine (soit 89,5%) est la commune de Matoto (soit 58 enquêtés) ; par contre la commune qui enregistre le plus faible pourcentage de desserte en eau (soit 83,5 %) est la commune de Ratoma dont 62 enquêtés. Il faut noter qu'à côté de ce groupe nous avons 54,5% des abonnés dans la commune de Matoto qui ne sont jamais en manque d'eau par la SEG.

4.5. Gestion et qualité de l'eau selon analyse de la matrice SWOT

Tableau 9 : Synthèse des informations de la matrice d'analyse SWOT

INTERNE	Forces	Faiblesses
	1. Formation continue du personnel. 2. Volonté et engagement du personnel	1. Vétuste des conduites de transport ; 2. Insuffisance de la déserte ; 3. Faiblesse de tarification de l'eau par m ³ par rapport au cout réel de production ; 4. Insuffisante de compteur à eau.
	Actions à entreprendre	
	Les maintenir et développer.	Y remédier et (où) compenser.
EXTRENE	Opportunités	Menaces
	1. Hydrographie ; 2. Relief ; 3. Disponibilité d'une eau brute de surface et souterraine de qualité ; 4. Pluviométrie très élevée.	5. Absence de bureaux d'études et d'entreprises nationaux spécialisés dans la réalisation des infrastructures hydrauliques de qualité ; 6. Croissance démographique de la population (besoin supérieure à l'alimentation des forages) ; 7. Urbanisation anarchique de la ville ; 8. Déficit d'électricité pour l'alimentation des forages.
	Actions à entreprendre	
	Les saisir afin d'améliorer la desserte en eau à Conakry.	Les conter afin de réduire leurs impacts sur les services de la SEG à Conakry.

Source : Auteurs sur la base de l'Enquête du terrain de juillet à Septembre 2020

L'analyse SWOT (Forces Faiblesses, Menaces Opportunités) permet de jeter un regard objectif sur la gestion et la qualité de l'eau, surtout pour ce qui est de notre recherche.

Il est prouvé par cette recherche que la SEG en tant qu'entreprise publique en situation de monopole légal présente des insuffisances non seulement en matière de gestion de l'eau potable mais aussi ne répond pas aux critères cités en amont pour s'aligner à la norme ISO 9001/2015.

5. Conclusion et implications de politiques

Cette étude visait à comprendre les contraintes affectant la SEG dans sa démarche qualité vers la certification ISO 9001/2015. Suite aux investigations, la démarche mixte basée sur l'entretien et l'enquête par questionnaire a permis de comprendre quelques problèmes associés au fonctionnement de la SEG dans l'approvisionnement de l'eau potable et atteindre la norme ISO 9001/2015. En effet, en dépit de la performance enregistrée par la SEG en termes de qualité, il se

pose cependant des difficultés quant à la fourniture et la qualité régulière de la couverture totale de la zone spéciale de Conakry, dues à plusieurs raisons qui sont entre autres : manque d'investissement pour accroître les capacités de distribution, de production, de stockage, de transport, vétusté de quelques installations entraînant beaucoup de fuites dont les pertes techniques sont estimées à près de 20% de la production, délestage d'eau, pollution des sources d'approvisionnement par les déchets d'origine agrochimique, les rejets d'origine urbaine (déchets solides et autres) les détrit, déchets solides, matières plastiques, construction anarchique sur les zones aquifères, l'agression des installations. Face à ce constat, une amélioration de la qualité, de la gestion de l'eau par un investissement important et l'élimination des obstacles semble opportune pour parfaire la démarche qualité et atteindre ainsi la certification correspondante. Les recherches futures pourront analyser les efforts fournis en termes d'amélioration de la qualité de la gestion de la SEG vers la certification ISO sur toute l'étendue du territoire guinéen.

6. Bibliographie :

- [1] Barry Z (2016) *Aide au déploiement et outil d'autodiagnostic de la norme ISO 9001*, Université de Technologie de Compiègne , 35 pages.
- [2] Beattie, K. R. (1999). Implementing ISO 9000: A study of its benefits among Australian organizations. *Total quality management*, 10(1), 95-106.
- [3] Beyer, F. M. (1999). *Au-delà de la qualité: démarches qualité, conditions de travail et politiques du bonheur*. FeniXX.
- [4] Beyer, F. M. (2003). Encadrer, est-ce travailler?. *Ce que font les cadres*, P.7.
- [5] Bio Tchane A. (2018) *contribution nationale volontaire à la mise en œuvre des ODD au forum politique de haut niveau* New-York, rapport national ,80 Pages
- [6] Boéri D. (2006), «Maîtriser la qualité. Tout sur la certification (normes ISO 9001 : 2000
- [7] Boiral, O. (2003). ISO 9000: Outside the iron cage. *Organization science*, 14(6), 720-737.
- [8] Buisine Laurent, 2016, *La Qualité Et Son Management En Industrie Pharmaceutique*, Université de Lorraine à Nancy (France) faculté de pharmacie, 108 pages
- [9] Camara Taliby, 2017, *Etude de la qualité physico-chimique et bactériologique des sources d'approvisionnement en eau dans la ville de Conakry*, Institut Recherche en Biologie Appliquée de Guinée- Conakry, 276 pages.
- [10] Chord-Auger, S., de Bouchony, E. T., Moll, M. C., Boudart, D., & Follea, G. (2004). Satisfaction survey in general hospital personnel involved in blood transfusion: implementation of the ISO 9001: 2000 standard. *Transfusion clinique et biologique*, 11(4), 177-182.
- [11] Collignon, E., & Wissler, M. (1988). *Qualité et compétitivité des entreprises: du diagnostic aux actions de progrès*. FeniXX.

- [12] Comité National Habitat III, 2016, *Rapport National Habitat III, Conférence Internationale Habita3, Quito, 57pages.*
- [13] Conca, F. J., Llopis, J., & Tarí, J. J. (2004). Development of a measure to assess quality management in certified firms. *European journal of operational research, 156(3)*, 683-697.
- [14] Conca, F. J., Llopis, J., & Tarí, J. J. (2004). Development of a measure to assess quality management in certified firms. *European journal of operational research, 156(3)*, 683-697.
- [15] Dean J.W. et Bowen D.E. (1994). Management theory and total quality: improving research and practice through theory development. *Academy of Management Review, .19(3)*, p. 395.
- [16] Dudouet, F. X., Mercier, D., & Vion, A. (2006). Politiques internationales de normalisation: quelques jalons pour la recherche empirique. *Revue française de science politique, 367-392.*
- [17] Ekambaram, P. (2006). Reducing rework to enhance project performance levels. In *Proceedings of the Seminar on Recent Developments in Project Management in Hong Kong*. The Centre for Infrastructure & Construction Industry Development (CICID), Department of Civil Engineering, The University of Hong Kong..
- [18] Fonlladosa P., (2014), *l'eau abordable pour tous dans les pays en développement*, Collège des Bernardins à Paris, 20 pages.
- [19] Geraedts, H. P. A., Montenarie, R., & Van Rijk, P. P. (2001). The benefits of total quality management. *Computerized Medical Imaging and Graphics, 25(2)*, 217-220.
- [20] Geraedts, H. P. A., Montenarie, R., & Van Rijk, P. P. (2001). The benefits of total quality management. *Computerized Medical Imaging and Graphics, 25(2)*, 217-220.
- [21] Grandjean, C., Villadieu, R., & Christiann, F. (2005). Souffrance cachée des soignants: quelles réponses?. *Médecine Palliative: Soins de Support-Accompagnement-Éthique, 4(4)*, 190-198.
- [22] Guide ,2017, *Démarche Qualité*, Agence Universitaire de la Francophonie en Asie-Pacifique, 111 pages
- [23] Habermas, J. (1981). New social movements. *Telos, 1981(49)*.
- [24] ISO 9001 version 2008. (2008). Système de management de la qualité, exigence.
- [25] Koffi A. et al, 2016, *European Scientific Journal July*, Edition vol.12, No.20 ISSN : 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431 : 154 ,163 pages.
- [26] LE Perlier D., 1998, *Entreprise : Les hommes de la qualité*, Paris, L'Harmattan.
- [27] Liao, H. T., Enke, D., & Wiebe, H. (2004). An expert advisory system for the ISO 9001 quality system. *Expert Systems with Applications, 27(2)*, 313-322.
- [28] Lipovatz D. S. F.& Vaka A. (1999), "Implementation of ISO 9000 quality

- [29] Lipovatz, D., Stenos, F., & Vaka, A. (1999). Implementation of ISO 9000 quality systems in Greek enterprises. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 16, Iss. 6, p. 534551.
- [30] Mispelblom B. F., & Delaunay, J. C. (1998). Appel à contributions. *L'Homme et la société*, 127(1), 204-206.
- [31] Mispelblom, F. (1995). D'une fiction centrale de la sociologie: le couple individu-société. *L'Homme et la Société*, 2, 31.
- [32] Mitonneau, H. (2004). *ISO 9000 version 2000: pour une pratique renouvelée du management de la qualité*. Dunod.
- [33] Mougin Y., 2005, *La qualité, c'est facile : j'en fais tous les jours !* Paris, Afnor.
- [34] Ottombre et al, 2013. *L'eau Potable Aux Etats-Unis Etude Du Cas Du Texas*, Ambassade De France Aux Etats-Unis Mission Pour La Science Et La Technologie Consulat General De France A Houston, Rapport d'études. 33 Pages
- [35] Palaneeswaran, E., Ng, T., & Kumaraswamy, M. (2006). Client satisfaction and quality management systems in contractor organizations. *Building and environment*, 41(11), 1557-1570.
- [36] Peretti, J. M., & Peretti, J. M. (1998). *Ressources humaines et gestion des personnes*. Vuibert.
- [37] JR. Hackman et Wageman R. (1995). Total quality management: empirical, conceptual and practical issues", in *Administrative Science Quarterly*,. 40(2), pp. 309- 342.
- [38] Sylla A., 2015, *Problématique de l'audite dans la gestion des entreprises publique cas de « la société des eaux de Guinée »*, Master en audite et contrôle de gestion, université Général Lansana Conte / Sonfonia, 101 pages.
- [39] Rolland, S. (2009). Un bilan de 20 ans de certification des systèmes de management de la qualité: les apports perçus de la certification ISO 9000 par les managers. *Management Avenir*, (9), 31-51.
- [40] Salima, H. A. D. J. I. D. J., & Ahlam, Z. E. B. I. R. I. (2022). *Projet de certification ISO 22000 V 2018: cas de semoule* (Doctoral dissertation).
- [41] Sarrat, A., Brabant, S., Charbonnier, E., Alyanakian, M. A., Apoil, P. A., Bienvenu, F., ... & Lambert, C. (2013, May). Pour une accréditation efficace et raisonnable du dosage des IgE spécifiques d'allergènes. In *Annales de Biologie Clinique* (Vol. 71, No. 3, pp. 325-332).
- [42] Souabou, T. O. G. O. (2020). Une critique de la démarche qualité en entreprise: les dessous d'un système mondial de gouvernance. *Recherches Africaines*, (0025), 43-43.
- [43] Tarí, J. J. (2005). Components of successful total quality management. *The TQM magazine*.

[44] Tari, J. J., Claver-Cortés, E., Pereira-Moliner, J., & Azorín, J. F. M. (2009). Is it worthwhile to be a quality certified hotel? Evidence from Spain. *International Journal of Quality & Reliability Management*.

[45] Togo S., 2015, *La Qualité de service entre subjectivité et exigence-La démarche qualité en entreprise au Maroc*, (Thèse de doctorat en SIC), Université Mohamed Premier, d'Oujda.

[46] Wisler, 2016, D. *Diagnostic local de sécurité, un outil au service de la réforme de police nationale guinéenne de proximité dans les communes de Dixinn et Kaloum*, Coginta, 112 pages.

[47] Yoo, C., Yoon, J., Lee, B., Lee, C., Lee, J., Hyun, S., & Wu, C. (2006). A unified model for the implementation of both ISO 9001: 2000 and CMMI by ISO-certified organizations. *Journal of Systems and Software*, 79(7), 954-961.

Webographie :

<http://depot-e.uqtr.ca/7822/1/031261592.pdf> , 16 février 2020 08h 51mn

http://www.medecine.upstlse.fr/DCEM2/module1/sous_module4/001_Princs_dmarche_0'assurance_qualite.pdf 16 février 2020, 09h32 mn

http://www.pantheonsorbonne.fr/fileadmin/diplome_logistique/Memoires/Promotion_2008-2009/Memoire_Menetrier_Aurelie.pdf 16 février 2020 15h32 mn

<https://docplayer.fr/65492396-L-eau-potable-aux-etats-unis-etude-du-cas-du-texas.html> 17 février2020 09h 24mn

<https://fr.scribd.com/document/264738070/Expose-Qualite> ,17 février 2020 1156mn

<https://fr.scribd.com/document/363924250/Polyc-Cours-Qualite-Et-Assurance-Qualite-S4-pdf> , 17 février 2020 12h 20mn