

A la suite de la diffusion de certaines informations par un organe de presse reprises par des sites d'information et des internautes sur les réseaux sociaux, SEN'EAU déplore ces manèges d'une autre ère pour porter atteinte à son image et à sa crédibilité. Ces allégations, leurs auteurs disent les avoir tirées d'un rapport d'audit sur le contrat d'affermage. En réalité, ces informations sont tirées d'un document de travail de l'audit commandité par l'Agence de Régulation de la Commande Publique (ARCOP). SEN'EAU marque son étonnement car une bonne partie de ces propos sont introuvables dans les conclusions de l'audit ou détournés de leur contexte. Malheureusement, il faut le constater, elles résultent d'une campagne savamment orchestrée par des lobbies tapis dans l'ombre dont l'unique objectif est d'entraîner les autorités à remettre en cause le partenariat entre l'État du Sénégal et le Groupe SUEZ. Depuis l'avènement de SEN'EAU en 2020, ces forces obscures avancent masquées et utilisent tous les canaux pour assouvir leurs manœuvres machiavéliques. Toutefois, face à leur volonté saugrenue et funeste, SEN'EAU leur opposera une détermination sans réserve pour les contrer et se mettre au service des Sénégalais dans sa noble mission de produire et de distribuer de l'eau potable en milieu urbain et péri-urbain. C'est pourquoi, à l'attention des populations, SEN'EAU tient à apporter les précisions suivantes :

Sur l'actionnariat et le rôle du partenaire technique SUEZ :

SEN'EAU est une société de droit sénégalais dirigé par un sénégalais. L'actionnaire majoritaire de SEN'EAU est l'Etat du Sénégal à travers son Fonds Souverain d'Investissement (FONSIS). SUEZ a été choisi dans le cadre d'un appel d'offre international comme partenaire technique de référence pour répondre aux défis stratégiques du secteur de l'eau. Les intérêts de l'État du Sénégal dans SEN'EAU sont gérés aussi bien par le FONSIS que par le ministère de l'Hydraulique et de l'Assainissement qui, avec son Concessionnaire SONES, en assure le contrôle technique.

SUEZ, en tant que partenaire technique de référence, a déjà permis d'apporter des solutions techniques dont le déploiement est assuré par les équipes locales. SUEZ a ainsi accompagné SEN'EAU dans : la sécurisation de la distribution de l'eau à Dakar avec la modernisation de l'usine du point B ; la digitalisation de tous les processus et métiers de l'eau ; la création de deux plateformes de pilotage des infrastructures, uniques dans la sous-région et utilisant l'Intelligence Artificielle ;

la mise en place d'unité de traitement par électro-chloration utilisant du sel produit localement ; la modernisation de la relation client avec un logiciel de gestion clientèle (AAR SEN'EAU) ; la digitalisation de tout le processus de la relève au paiement des factures ; la mise en place d'un centre d'appel de dernière génération ; l'appui permanent pour lutter contre la cybercriminalité ...

Pour information, l'expertise de SUEZ était déjà reconnue depuis plusieurs années au Sénégal, notamment à travers la construction des trois principales usines de production d'eau potable à Keur Momar Sarr, mais aussi à travers un partenariat technique avec l'ancien Fermier dans des domaines comme le traitement de l'eau, l'énergie ou la métrologie.

Sur les conventions réglementées :

Les conventions réglementées conclues entre SEN'EAU et son partenaire technique de référence font intégralement partie de l'offre technique de SUEZ et ont pour seul objectif d'assurer un transfert technologique et de compétence au profit du service d'eau potable. Ces conventions dites réglementées sont strictement encadrées par les dispositions de l'acte uniforme portant droit des sociétés commerciales. Elles sont approuvées par le Conseil d'Administration de SEN'EAU où siègent majoritairement des administrateurs représentant le FONSIIS et l'Etat du Sénégal. Il convient de clarifier qu'elles entrent dans le cadre de la gestion habituelle des relations entre les sociétés et leurs actionnaires lorsqu'ils sont aussi leur partenaire technique.

Sur un total de neuf conventions réglementées, sept ont déjà été approuvées par le Conseil d'Administration, deux sont en cours d'approbation. Compte-tenu de l'importance technique de ces deux dernières pour répondre aux besoins croissants de demande en eau des populations (40 000 abonnés de plus chaque année), il était indispensable de les déployer.

L'une a permis d'optimiser le transfert des eaux produites par les usines du lac de Guiers dans tous les foyers du triangle Dakar / Thiès / Petite Côte, ainsi 98 % de la population accède à l'eau 24 heures sur 24.

La seconde permet de piloter à distance, grâce aux plateformes VISIO, l'ensemble des installations de production et de distribution sur l'étendue du territoire. Ce dispositif mis en place permet à 270 unités de production d'être disponible plus de 99 % du temps.

L'application de ces deux conventions reste marginale et représente 0,2 % des dépenses globales de SEN'EAU.

Sur la situation financière de SEN'EAU :

Sur la période 2020 à 2022, la prise de certaines décisions de type régalién (augmentation de l'électricité et des salaires...) ainsi que la survenue d'autres facteurs techniques liés à la gestion de l'exploitation du patrimoine (intégration de nouveaux ouvrages) ont impacté la situation financière de SEN'EAU par une augmentation des charges d'exploitation non connues à l'origine du contrat dans des proportions qui ne permettent plus à l'entreprise d'équilibrer ses comptes. La situation financière de SEN'EAU est connue des Autorités. Les résultats des exercices sont audités et validés par les Commissaires aux Comptes. Les actionnaires ont décidé de poursuivre l'activité de SEN'EAU lors de la dernière Assemblée Générale conformément aux dispositions de l'Acte Uniforme sur les Sociétés Commerciales.

La trésorerie de l'entreprise est essentiellement impactée par les difficultés de recouvrement de certains secteurs. Il est utile de préciser qu'en l'état actuel, les actionnaires de la société que sont SUEZ et l'État du Sénégal, ainsi que certains fournisseurs continuent à soutenir SEN'EAU en différant le paiement de leurs factures pour permettre à l'entreprise d'assurer sa mission de service public de distribution d'eau potable en milieu urbain et périurbain.

Sur la fiabilité des compteurs et la facturation :

Il est temps de lever la confusion que l'on tente d'installer au sein de l'opinion sur la fiabilité des compteurs d'eau installés chez les clients et son impact sur la facturation. SEN'EAU tient à apporter les précisions suivantes :

- 1. Sur la fiabilité des compteurs :** SEN'EAU s'approvisionne auprès de fabricants mondialement reconnus comme toutes les sociétés d'eau et d'électricité du monde. Ces compteurs subissent toute une batterie de tests et de certifications. Des contrôles sont aussi exercés sur des échantillons avant leur pose chez les clients.

Leur fiabilité a été prouvée par une expertise réalisée en Suisse en juin 2022 en présence des représentants des associations de consommateurs et du ministère du commerce. Le laboratoire a été choisi par le ministère du commerce (division de la métrologie).

2. **Sur le niveau de réclamation du montant des factures** : seulement 1 facture émise sur 1 000 fait l'objet d'une réclamation et 0,015 sur 1 000 ont dû faire l'objet d'une correction.
3. **Sur le nombre de jours entre deux relèves qui dépassent 60 jours** : la plupart des bimestres dépasse les 60 jours suivant le calendrier grégorien. Il convient aussi de préciser que les relèves ne sont pas réalisées les samedis et dimanches et jours fériés, ce qui peut entraîner un décalage entre deux relèves. Toutefois, le logiciel clientèle actualise les tranches de facturation au prorata-temporis à 60 jours.
4. **Sur la prétendue compromission des index déversés dans le logiciel AAR SEN'EAU** : aucune information n'est perdue depuis le déploiement du logiciel AAR-SEN'EAU et l'utilisation des smartphones. Les index déversés sont stockés dans un serveur dédié. La mise en place des smartphones a amélioré la qualité de la relève (suppression des erreurs de saisie) et de notre relation avec les abonnés (information en cas de consommation anormale).
5. **Sur l'inexistence de contrôles empêchant plus de deux facturations sans relève** : le logiciel clientèle AAR SEN'EAU n'autorise pas l'estimation d'une consommation après deux estimations successives.
6. **Sur des délais de traitement de réclamations relativement longs** : le respect des délais contractuels de traitement des réclamations est passé de 88,6 % en 2020, 94,5 % en 2021, 95,3 % en 2022, 97,8 % en 2023 et 99,3 % en 2024. SEN'EAU est en amélioration permanente sur ce sujet, toujours dans un souci de rendre le meilleur service à nos clients.
7. **Sur la protection insuffisante du système d'information clientèle** : un système de gestion des accès existe dans AAR-SEN'EAU. Aussi, des habilitations sont définies en fonction du profil des utilisateurs.
8. **Sur la prétendue défaillance du système d'information clientèle sur la facturation** : les Commissaires aux Comptes n'ont jamais émis de réserve au sujet de la qualité des factures émises. Leur remarque porte plutôt sur la consolidation du chiffre d'affaires. Pour y remédier, les Commissaires aux Comptes ont opté pour une procédure alternative de validation du chiffre d'affaires en reconstituant ce dernier à partir des prix et des volumes.

Cette méthode a été validée lors du Conseil d'Administration du 05 juillet 2023 précédant l'Assemblée Générale Ordinaire clôturant les comptes 2021.

L'outil de facturation SAPHIR en fonctionnement jusqu'à fin 2021 et utilisé par le précédent Fermier avait montré de nombreuses faiblesses quant à sa fiabilité. C'est la raison pour laquelle SUEZ dans sa réponse à l'appel d'offre international avait proposé de changer cet outil obsolète par un nouveau logiciel de facturation appelé AAR SEN'EAU.

La migration de l'ancien système informatique vers le nouveau logiciel AAR SENEAU a été effectuée avec succès. Le projet de rapport des Commissaires aux Comptes pour l'année 2022 ne fait plus l'objet de réserves.



N° Vert **800 00 11 11**



77 470 59 46

www.seneau.sn

@seneau
in f x @