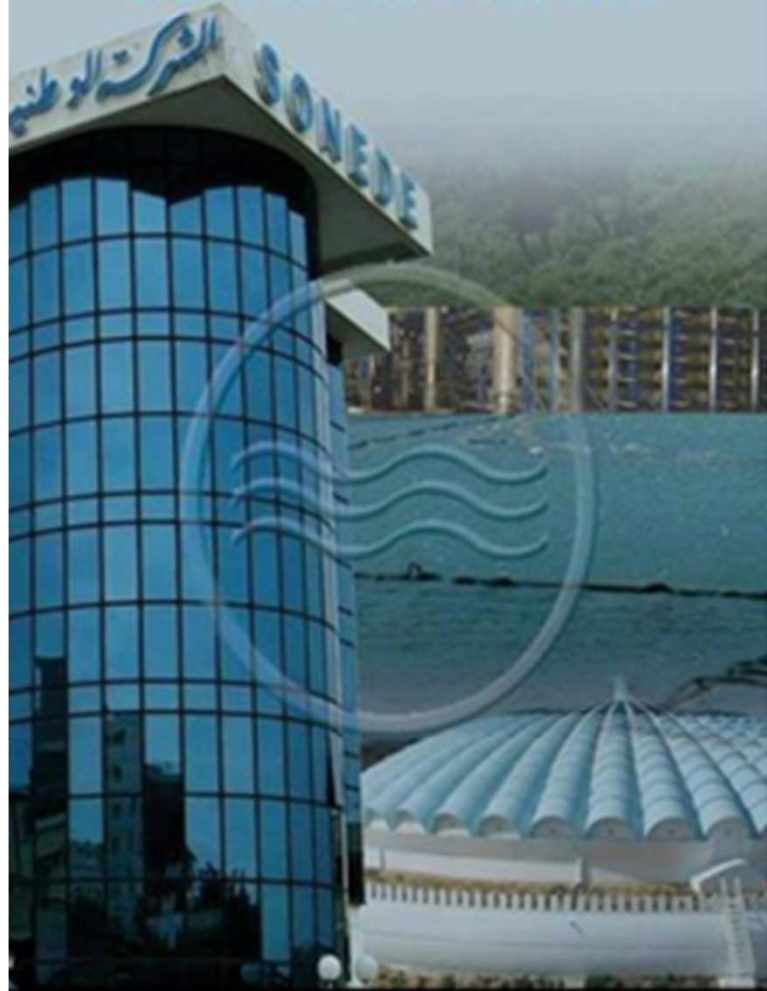




République Tunisienne

Ministère de l'Agriculture, des Ressources Hydraulique et de la Pêche

Société Nationale d'Exploitation
et de Distribution des Eaux



Production et Distribution de l'eau
sur l'ensemble du territoire

GWOPA
Global Water Operators' Partnerships Alliance

UN HABITAT
FOR A BETTER URBAN FUTURE



PROJET WATER INTEGRITY



giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH





PRESENTATION DE LA SONEDE

Cadre juridique

La Société Nationale d'Exploitation et de Distribution Eaux 'SONEDE' est un établissement public à caractère non administratif (EPNA), créée en Juillet 1968, sous tutelle du Ministère de l'Agriculture, des ressources hydrauliques et de la pêche.

Mission

Production et distribution de l'eau potable sur tout le territoire tunisien.

Activités

- La production d'eau : la production, l'adduction et le traitement,
- La distribution d'eau : la gestion de tous les réseaux de répartition et de distribution,
- Le développement : les études et les travaux,
- La gestion des abonnés : le branchement et la desserte sur le réseau tout en garantissant une bonne qualité de ses services.

**Données
saillantes 2014 :**

Volume produit	628 M m³
Nombre des abonnés	2 647 000
Investissement	121 M.D
Chiffres d'Affaires	324 M.D
Prix de vente moyen	0.681 D.T
Prix de revient moyen	0.780 D.T
Effectif	6 586
Taux d'encadrement	9.7 %
Longueur du réseau	50 700 km
Rendement réseau de distribution (%)	79,3
Taux de desserte global SONEDE (%)	83,3
Nombre des nouveaux branchements	~ 80 000
Échantillons impropres (%)	< 2

LE PROJET WATER INTEGRITY





Janvier 2014 Séminaires et Ateliers de sensibilisation et d'information

Désignation d'un comité de pilotage dit "TAP team"

Bonne Gouvernance, Communication, Ressources Humaines, Travaux Neufs, Audit Interne, Organisation et la Qualité.

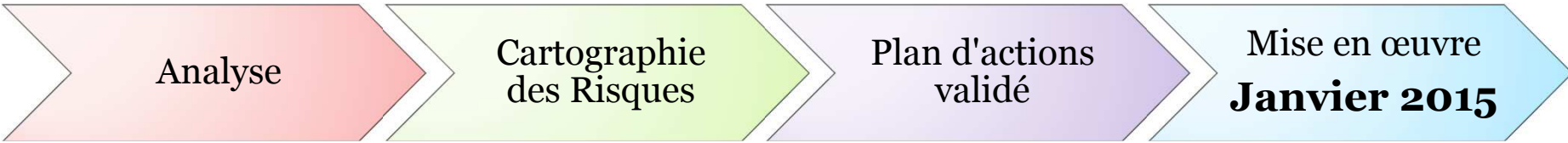
Identification de 5 processus à analyser

Les Ressources Humaines	La gestion des Projets	La Communication	Le Commercial	Les Achats
-------------------------	------------------------	------------------	---------------	------------

Désignation des équipes chargées de l'analyse

3 membres par processus encadrés par un ou deux membres du TAP team

Direction des Ressources Humaines Direction de l'Organisation	Direction des Travaux Neufs Direction des Etudes Direction des Affaires Juridiques	Direction de la Production Direction de l'Exploitation Direction de l'Economie de l'Eau	Direction de l'Exploitation Direction de l'Audit Interne	Direction des Achats Direction de la Production Direction de la Qualité
--	--	---	---	---





Motivations de la SONEDE pour le projet:

- Introduire la gestion des risques dans le processus de management,
- Promouvoir la gouvernance d'entreprise notamment par le renforcement de l'intégrité,
- Sensibiliser le personnel sur l'importance et les apports de la transparence, la participation et la redevabilité.



Réalisations du projet

- L'établissement d'une synergie entre le Water Integrity et les Projets en cours à la SONEDE, et ce en intégrant la dimension **TAP** « *Transparency, Accountability and Participation* » dans les plans d'actions de ces projets pour le renforcement et l'amélioration de la transparence, la redevabilité et la participation,
- Le développement d'une application pour appareils mobiles orientée transparence et participation avec les abonnés,
- Le perfectionnement du site Web actuel dans le but de plus de transparence et de participation et de réactivité,
- L'élaboration d'un code de conduite basé sur des principes éthiques, des valeurs et des compétences,
- La standardisation des cahiers de charges par nature (Achats, Etudes, Travaux,..)
- La généralisation de la relève par portable.



Apports du Projet:

- Adhésion de la SONEDE à une politique de transparence, de redevabilité et de participation,
- Prise de conscience des dirigeants et du personnel de l'importance de l'intégrité dans l'amélioration des performances et dans la qualité de service,
- Amélioration de l'image de marque de la SONEDE envers les partenaires, les parties prenantes et le public,
- Responsabilisation du personnel.



Perspectives

- Développement du concept de la gouvernance et du développement durable,
- Intégrer la gestion des risques dans le système de management de la SONEDE,
- Intégrer l'identification des risques liés à l'intégrité dans la cartographie des risques de la SONEDE,
- La promotion du projet Water Integrity auprès d'autres opérateurs de l'eau,
- Poursuivre l'expérience et consolider le benchmarking en matière d'intégrité,
- Adopter les meilleures pratiques pour une bonne gouvernance dans le secteur de l'eau,
- Faire de la gouvernance l'affaire de tous pour permettre la pérennité de l'entreprise.



**MERCI
POUR VOTRE ATTENTION**