



BULLETIN DU PAP



Programme
d'Amélioration
DES Performances

BULLETIN BIMENSUEL DU PROGRAMME D'AMÉLIORATION DES PERFORMANCES (PAP)



MOT DU PDG

Chères collaboratrices, chers collaborateurs, chers partenaires,

Le Programme d'Amélioration des Performances (PAP) est une démarche stratégique pour l'avenir de la SONEDE et l'amélioration du service rendu à chaque citoyen. Ce programme repose sur un montage financier équilibré de 220 millions de dinars (environ 70 millions d'euros) qui traduit la confiance de partenaires de renom dans le secteur de l'eau en Tunisie : 31 % proviennent d'un prêt de la KfW, 37 % de dons conjoints de la KfW et de l'Union européenne, et 32 % de l'État tunisien. Ce partenariat tripartite reflète une volonté commune de moderniser et d'optimiser la gestion de l'eau.

Les composantes du PAP - modernisation des réseaux, macro-comptage, sectorisation, télégestion, recherche et réparation des fuites - représentent une opportunité unique de transformer durablement nos pratiques et de renforcer la performance de nos infrastructures. La réussite du programme repose sur l'implication de toutes nos équipes, dans les directions centrales, régionales et les districts, avec l'appui de nos partenaires techniques et financiers.

Notre ambition est claire : chaque investissement et chaque action doivent contribuer à un service plus fiable, plus durable et plus proche des attentes des citoyens.

Avec ma confiance et mon engagement

M.ABDELHAMID MNAJJA

PDG DE LA SONEDE

MOT DE LA DIRECTRICE DE COMMUNICATION ET DE LA COOPERATION INTERNATIONALE

Chers collègues, chers partenaires,

Le projet PAP comporte une importante composante communication qui vise à mettre en valeur les avancées de la SONEDE dans le domaine de l'économie de l'eau. À travers cette démarche, nous souhaitons partager régulièrement les progrès accomplis, les bonnes pratiques mises en œuvre et les résultats obtenus sur le terrain. La newsletter, publiée trimestriellement, sera l'un de nos outils privilégiés pour informer, sensibiliser et valoriser les efforts de toutes les équipes engagées. Elle permettra aussi de renforcer le lien avec nos partenaires institutionnels et techniques, en donnant une meilleure visibilité aux projets en cours. Au-delà de l'information, cette communication s'inscrit dans une logique de transparence et de dialogue, indispensable à la réussite collective. Nous comptons sur votre engagement pour faire de cette initiative un vecteur de confiance et de mobilisation.

MOT DU DIRECTEUR CENTRAL DE L'ÉCONOMIE DE L'EAU

Chers collègues, chers partenaires,

L'économie de l'eau est au cœur des priorités de la SONEDE : nos ressources sont limitées et les pressions liées au climat, à la croissance démographique et aux coûts de production exigent une gestion toujours plus efficiente. Dans ce contexte, ce premier programme PAP intervenant sur 7 districts prioritaires (Kairouan, Kasserine, Sidi Bouzid, Gafsa, Gabès, Médenine et Tataouine) constitue un levier stratégique pour réduire les pertes, améliorer le rendement de nos réseaux et assurer la pérennité financière de notre service public.

Au-delà des investissements techniques, il s'agit aussi de promouvoir une véritable culture de la performance et de l'économie de l'eau à tous les niveaux de l'entreprise. Cette Newsletter, mise en place avec le Comité de Pilotage Communication, contribuera à partager nos avancées et à mobiliser l'ensemble des équipes et partenaires autour de cet objectif commun : préserver chaque goutte au bénéfice du citoyen.

Je tiens à remercier l'ensemble des intervenants engagés dans le projet, ainsi que la DCCI, dont l'implication est essentielle pour mieux partager les avancées et assurer la réussite du PAP.

Pour plus d'informations : Téléphone : +216 71 884 030 | Fax : +216 71 873 644

| Email : sonede@sonede.com.tn

SONEDE | Avenue Slimane Ben Slimane – Manar 2, Tunis 2092 TUNISIE



EN PARTENARIAT AVEC :



KFW



L'eau est l'essentiel de la vie, la préserver est une responsabilité partagée

Expertises opérationnelles :

Des expertises opérationnelles de terrain ont permis d'obtenir des résultats concrets et qui permettront de déboucher sur des travaux permettant d'améliorer les performances de la SONEDE.

Inventaire du patrimoine des réseaux par le Système d'Information Géographique (SIG) : Financement UE (A.T) - État Tunisien (Équipes SONEDE).

Des campagnes de détection et de réparation des fuites sont menées pour réduire les pertes physiques d'eau et améliorer l'efficacité des réseaux. Avec l'appui de l'Assistance Technique, une méthodologie spécifique est appliquée dans chaque secteur et les équipes « Économie de l'Eau » (1 chef de service et 3 techniciens par district) sont formées.

Les équipes de la SONEDE utilisent désormais l'outil digital SWMAPS pour fiabiliser l'inventaire de terrain, avec une validation impliquant tous les acteurs des districts (travaux, réseau, exploitation, études et économie de l'eau).

Au total, 13 500 km de conduites de distribution et 2 000 km de réseau de production sont numérisés, constituant une cartographie détaillée qui facilite la gestion des ressources et la planification des interventions.

Sectorisation des réseaux : Financement KfW (Études A.T)

La numérisation des réseaux de distribution a permis de disposer d'une base fiable pour leur modélisation hydraulique et leur découpage en secteurs de 25 à 50 km. Cette sectorisation, appuyée par la mise en place de dispositifs de macro-comptage, constitue un levier essentiel pour améliorer la connaissance des volumes distribués et affiner le calcul du rendement du réseau. Elle facilitera non seulement la détection rapide des pertes mais aussi l'optimisation des opérations de maintenance. Ce travail préparatoire se concrétisera par un projet majeur de travaux de sectorisation, qui dotera la SONEDE d'un outil durable de suivi en continu des volumes et des fuites dans le réseau.



Expertises techniques stratégiques :

Des expertises sont mobilisées pour diagnostiquer et résoudre des problématiques récurrentes.

Étude des problématiques de durée de vie du Polyéthylène haute densité (PEHD) : Financement KfW (A.T)

Le PAP a mené une expertise sur les conduites en PEHD, marquées par un taux élevé de casses. Cinq causes majeures ont été identifiées : qualité des résines, défauts de pose, surpressions, fonctionnement intermittent et conditions d'exploitation (chlore/température). Un audit indépendant n'a pas relevé de non-conformités majeures chez les fabricants tunisiens, mais la qualité des résines pourrait être renforcée par des exigences supérieures validées par un laboratoire de type CIRSEE. L'étude recommande aussi la révision des tests d'étanchéité selon le fascicule 71 et la norme tunisienne équivalente, ainsi que la mise en place de cahiers des charges actualisés et de contrôles qualité indépendants. La formation des équipes de terrain et le renforcement de la maintenance préventive (anti-béliers, ventouses, purges) sont jugés essentiels. Enfin, la réduction du fonctionnement intermittent est une priorité pour limiter les à-coups hydrauliques et améliorer la durabilité des réseaux.

L'entartrage des conduites Financement KfW (A.T)

L'étude PAP montre que plus de 60 % des forages présentent un fort potentiel entartrant, provoquant le bouchage des conduites par dépôts de carbonate de calcium.

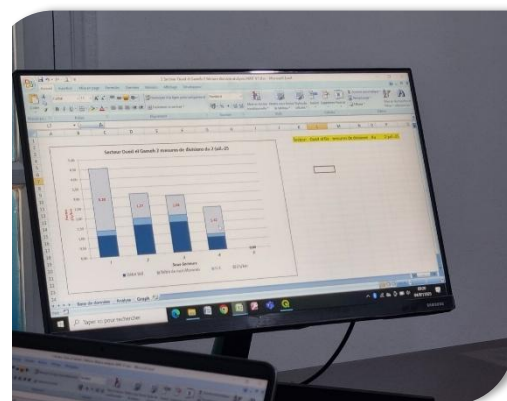
L'intermittence des réseaux, accentuée par les fuites, aggrave la situation en aérant les conduites et en favorisant la précipitation, tandis que le manque de vidanges après débouchages renforce le problème.

Des solutions combinant économie de l'eau (réduction des fuites), bonnes pratiques opérationnelles, renforcement du traitement et nouvelles ressources (dessalement, décarbonatation) sont nécessaires pour un service fiable et durable.

L'amélioration des systèmes de comptage : Financement KfW (A.T)

Le PAP a analysé la gestion du micro-comptage de la SONEDE : plus de 3 millions de compteurs, dont une grande partie en fin de vie. La SONEDE rencontre des difficultés à assurer un rythme de remplacement suffisant, faute de moyens budgétaires, ce qui entraîne sous-comptage et compteurs bloqués. Le PAP a permis l'acquisition de 75 000 compteurs neufs, mais la SONEDE peine à installer l'ensemble alors que les besoins réels estimés dépassent les 280 000 compteurs par an. Le rapport recommande la création d'une cellule dédiée, formée aux techniques modernes et dotée de bancs d'essais adaptés aux nouvelles technologies de vérification. Objectif : fiabiliser la facturation, réduire les pertes et moderniser le service.

Enfin, la formation des agents à la relation clientèle est considérée comme une priorité pour améliorer le dialogue et l'efficacité du recouvrement.



Recouvrement :

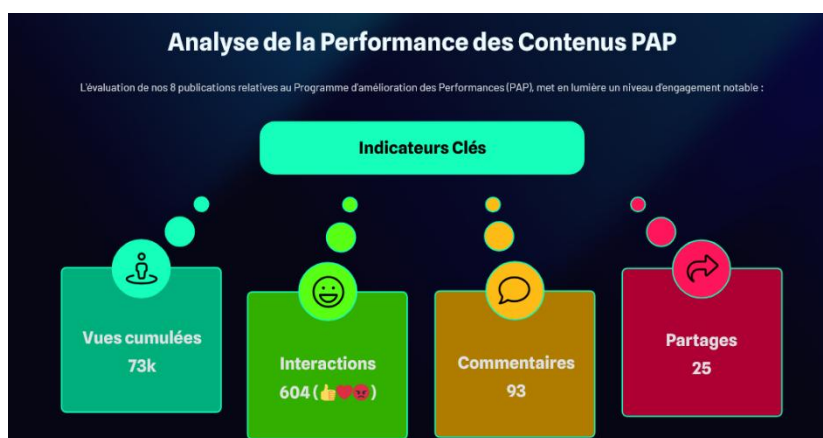
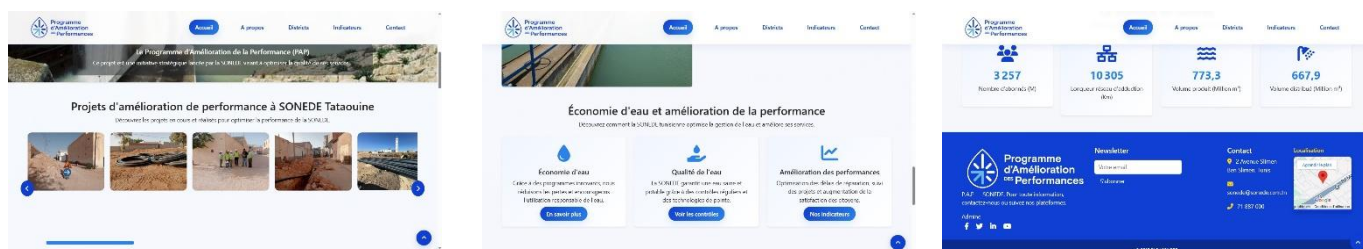
L'expertise recouvrement souligne que la communication est un levier essentiel pour restaurer la confiance des clients et améliorer le paiement des factures. La SONEDE doit moderniser ses outils avec des factures plus lisibles, relancer l'usage de SMS de relance, mettre en valeur le portail en ligne et mettre en place un centre de contact dédié plus consistant. Le rapport pointe aussi le manque de moyens : de nombreux postes de terrain restent vacants, les effectifs sont insuffisants et les agents disposent de peu de moyens de mobilité. Par ailleurs, plusieurs outils de recouvrement disponibles, comme la domiciliation bancaire, ne sont pas pleinement exploités. La mensualisation des factures couplé à un relevé annuel sera un bon moyen de gagner la confiance de l'abonné et faciliter la gestion de la relève et facturation.



Communication sur le projet : Financement UE (A.T & Équipements et fournitures)

Le PAP a lancé un ambitieux plan de communication piloté par la SONEDE et appuyé par l'Assistance Technique. Son objectif étant d'informer les parties prenantes, sensibiliser le grand public à la préservation de l'eau et renforcer la communication interne. Le dispositif prévoit une identité visuelle, des plaquettes, un site web dédié et une vidéo promotionnelle.

Des newsletters internes et des publications régulières sur les réseaux sociaux renforceront la visibilité. La communication de proximité reposera sur des référents dans chaque district et sur des affichages sur les chantiers et véhicules du PAP. Des formations spécifiques (gestion des conflits, media training) seront organisées pour les agents et chefs de districts. Enfin, des campagnes de sensibilisation grand public et scolaires mettront en avant l'importance d'économiser l'eau face au changement climatique.



EN PARTENARIAT AVEC

