

Ministère de l'Agriculture, des ressources hydrauliques et de
la pêche



الشركة الوطنية للاستغلال وتوزيع المياه
SOCIÉTÉ NATIONALE D'EXPLOITATION ET DE DISTRIBUTION DES EAUX

Rapport d'activité 2016



Ministère de l'Agriculture, des ressources hydrauliques et de
la pêche



الشركة الوطنية للاستغلال وتوزيع المياه
SOCIÉTÉ NATIONALE D'EXPLOITATION ET DE DISTRIBUTION DES EAUX

Rapport d'activité 2016



SOMMAIRE

Présentation de la Société	4
Présentation de la Société	5
Organigramme	7
Réalizations en Chiffres	8
Activités Techniques	10
Production d'Eau	11
Distribution d'Eau	13
Economies d'Eau	15
Maîtrise de l'Energie	16
Qualité	18
Essaimage	19
Système d'Information Géographique	20
Activités Administratives	21
Organisation	22
Affaires Juridiques et Foncières	24
Audit Interne	25
Inspection Générale	26
Communication et Coopération Internationale	26
Conseil d'Administration	27
Commission des Marchés et des Achats	28
Informatique	28
Situation Sociale	30
Ressources Humaines	31
Promotion Professionnelles et Sociales	32
Mutuelle des Agents	33
Situation Financière	35
Investissements	36
Situation Financière	36
Etats Financiers	39
Bilan	40
Etat de Résultat	42

Présentation de la société

Présentation de la Société

Organigramme

Réalisations en Chiffres

Présentation de la Société

Raison sociale

Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux.

Siège social

Avenue Slimane Ben Slimane El Manar II, Tunis 2092.

Forme juridique

Établissement public créé par la loi 68-22 du 2 juillet 1968 telle que modifiée par la loi 76-21 du 21 janvier 1976 et est considéré comme entreprise publique à caractère non administratif selon le décret 2004-2265 du 27 septembre 2004. La SONEDE est considérée comme commerçante à l'égard des tiers et elle applique les lois relatives à la société anonyme, sauf exception des dispositions mentionnées lors de sa création.

Mission

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

Activités

- La production d'eau : production, traitement et adduction,
- La distribution d'eau : gestion des réseaux de distribution avec maintenance de tous les ouvrages hydrauliques ainsi que leurs équipements,
- Le développement : études et travaux,
- La gestion des abonnés : desserte et branchement sur le réseau tout en garantissant une bonne qualité de ses services.

Conseil d'Administration

La SONEDE est placée, sous la tutelle du Ministère de l'Agriculture, des Ressources Hydrauliques et de la Pêche. Son conseil d'administration est présidé par le Président Directeur Général et 11 membres appartenant à divers secteurs économiques et sociaux ainsi qu'un Contrôleur d'Etat. Le conseil d'administration en 2016 se compose de :

Président du conseil

Mohamed Dahech : *Président Directeur Général de la SONEDE*

Les membres

Rached Herssi : *Ministère de l'Intérieur*

Belgacem Ayad : *Ministère de Développement et de la Coopération Internationale*

Jawaher Ben Amor : *Ministère des Finances*

Fethi Bennour : *Ministère de l'Industrie*

Ridha Gabbouj : *Ministère de l'agriculture, des Ressources hydrauliques et de la Pêche*

Hassen Lotfi Frigui : *Ministère de l'agriculture, des Ressources hydrauliques et de la Pêche*

Fahmi Houkki : *Ministère du Tourisme*

Helmi Jebali : *Ministère de la Santé Publique*

Habib Omrane : *Office National d'Assainissement*

Abdelmajid Zaar : *UTAP*

Mouldi Jendoubi puis : *UGTT*

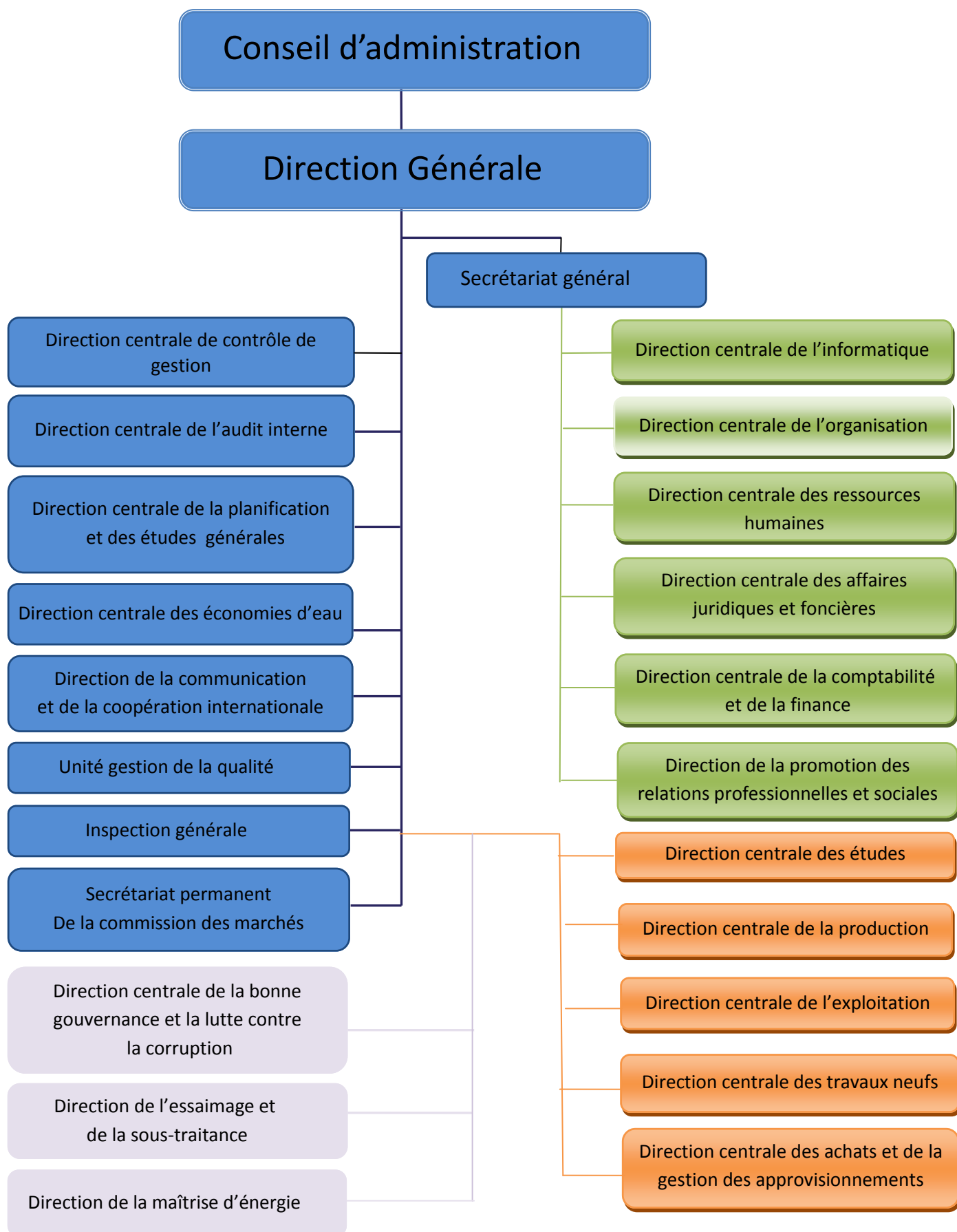
Kamal Saad puis Houssin

Charni

Contrôleur d'Etat

Azza Khilil : *Premier Ministère*

Organigramme



Réalisations en Chiffres

Indicateurs	Unité	2016	2015	Evolution	Budget	Taux de réalisation du budget
Production d'eau						
Production d'eau	Mm ³	653,7	646,5	1,1 %	660,5	99 %
Eau de surface	Mm ³	377,4	372,5	1,3 %	-	-
Eau souterraine	Mm ³	238,9	248	-3,7 %	-	-
Eau dessalée	Mm ³	27,9	18	55 %	-	-
Eau déferrisée	Mm ³	9,6	8	20 %	-	-
Coût d'achat de l'eau	MD	20,2	16,7	21,0 %	-	-
Consommation énergie électrique	Wh/m ³	649	623	4,2 %	-	-
Desserte et consommation						
Eau consommée et facturée	Mm ³	441,3	436,7	1,1 %	446,2	98,9 %
Nombre d'abonnés	Million abonnés	2,8	2,7	2,9 %	2,818	99,4 %
Consommation unitaire/trimestre	m ³	31,9	32,1	-0,7 %	-	-
Taux de desserte en milieu rural	%	51,6	51,2	0,4 point	52,1	-0,5 point
Taux de desserte global	%	84,5	84,3	0,2 point	84,7	-0,2 point
Taux de branchement en milieu urbain	%	99,7	99,7	-	99,7	-
Taux de branchement en milieu rural	%	48,0	47,5	0,5 point	47,9	0,1 point
Taux de branchement global	%	84,2	84,1	0,1 point	84,2	0,0 point
Nouveaux branchements	Unité	85247	86163	-1,1 %	90000	94,7 %
Extension des conduites	Km	1259	1205	0,5 %	1000	125,9 %
Rendement des réseaux						
Rendement global des réseaux	%	71,5	70,7	0,8 point	71,1	0,4 point
Rendement du réseau adduction	%	92,1	91,2	0,8 point	91,3	0,7 point
Rendement du réseau distribution	%	76,7	76,7	-	77,4	-0,7 point
Fuites	Fuite	213075	198625	7,3 %	-	-
Nombre de fuites pour 1000 abonnés	Fuite	76,1	73,0	3,1 points	-	-
Casses	Casse	17300	17448	-0,8 %	-	-
Nombre de casses pour 100 Km de réseau	Casse	32,5	33,6	- 1,1 points	-	-

Réalisations en Chiffres

Indicateurs	Unité	2016	2015	Evolution	Budget	Taux de réalisation du budget
Sous-traitance						
Branchements	%	78,1	78,4	-0,3 point	-	-
Extension des réseaux	%	99,7	99,8	-0,1 point	-	-
Ressources humaines						
Effectif global	Agent	6613	6374	3,7%	6698	98,7 %
Agents permanents	Agent	6599	6319	4,4%	6650	99,2 %
Agents occasionnels	Agent	14	55	-74,5%	48	29,2 %
Taux d'encadrement	%	9,5	9,6	-0,1point	-	-
Nombre d'abonnés par agent permanent	Abonnés /Agent	423	427	-0,9%	421	100,5 %
Jours de formation	jour	4121	4352	-5,3%	5000	82,4 %
Indicateurs financiers						
Prix de vente moyen avec redevances fixes	DT/m ³	0,735	0,677	6,8%	0,762	-
Prix de vente moyen sans redevances fixes	DT/m ³	0,618	0,560	10,4 %	0,636	-
Taux d'endettement	%	74,0	65,3	8,7 points	-	-
Investissements	MD	173,1	165,6	4,5 %	427,5	40,5 %
Chiffres d'affaire	MD	350,5	327,4	7,1 %	369,8	94,8 %
Résultat net	MD	-27,2	2,8	-	-20,7	131,4 %

Activités Techniques

Production d'Eau

Distribution d'Eau

Economies de l'Eau

Maîtrise de l'Energie

Qualité

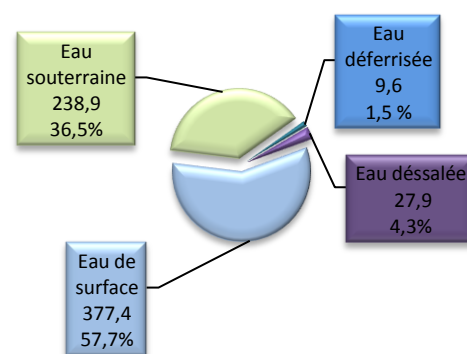
Essaimage

Systeme d'Information Géographique

Production d'Eau

Le volume d'eau produit en 2016 a atteint 653,7 millions de mètres cubes contre 646,5 Mm³ l'année précédente soit une évolution de 1,1 %. Le graphique ci-contre présente la répartition du volume d'eau produit par source.

Volume d'eau produit par source (Mm³)



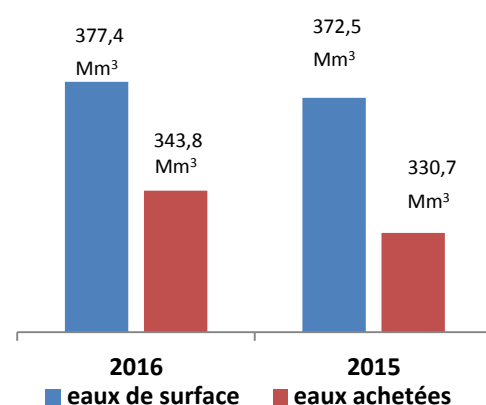
1- Les Sources d'eau

1.1- L'eau conventionnelle

a. Les eaux de surface

Le volume des eaux de surface produit dans les stations de traitement a vu une évolution de 1,3 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 377,4 Mm³ en 2016 contre 372,5 Mm³ en 2015.

Quant au volume d'eau acheté auprès de la SECADENORD, il a atteint 343,8 Mm³ en 2016 soit une évolution de 4 % représentant ainsi 86,8% du volume total des eaux de surface brutes exploitées.



b. Les eaux souterraines

Le volume produit des eaux souterraines a connu en 2016 une régression de 3,7% pour atteindre 238,9 Mm³ (248 Mm³ en 2015) dont 104,8 Mm³ proviennent des forages exploités directement par les districts.

Le tableau ci-dessous illustre les différentes sources des eaux souterraines :

	Mm ³		
Forages	2016	2015	Evolution (%)
Sbitla et Jelma	28,8	28,7	0,3
Région de Kairouan	28,4	28,5	-0,4
Sud Tunisien	32,8	34,7	-5,5
Mateur	5,2	4,4	18,2
Enfidha,Hifa,Hencha, El Chaaba et El Mahrouka	4,4	6,8	2,8
Forage Fewara	3,3	4,8	-31,3
Gabes	20,8	21,5	-3,3
Zaghouan et Bargou	10,4	9,8	6,1
Régies autonomes	104,8	108,7	4,0
Total	238,9	248,0	-3,7

1.2- L'eau non conventionnelle

a. Les eaux dessalées

Le volume d'eau dessalée a atteint 27,9 Mm³ en 2016 et a été produit dans 11 stations de dessalement localisées au sud tunisien et dont 6 stations sont entrées en service courant 2016.

Le tableau ci-dessous illustre le volume d'eau produit par station de dessalement.

	Mm ³		
Station	2016	2015	Evolution (%)
Kerkennah	1,9	1,6	18,8
Gabes	5	4,7	6,4
Djerba	6,3	6,4	-1,6
Zarzis	5	4,8	4,2
Ben Guerdane	0,5	0,4	10,8
Mareth	1,4	-	nouvelle station
Matmata	0,5	-	nouvelle station
Belkhir	0,5	-	nouvelle station
Rahmet Kebili	3,1	-	nouvelle station
Douz	1,9	-	nouvelle station
Souk lahad	1,8	-	nouvelle station
Total	27,9	18	55

b. Les eaux déferrisées

La quantité d'eau déferrisée a enregistré une évolution de 19,5 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 9,6 Mm³.

2- Les charges liées à la production d'eau

a. L'achat d'eau

Le coût d'achat des eaux brutes auprès de la SECADENORD a atteint 20,2 MD en 2016 (16,7 MD en 2015) enregistrant une évolution de 21%.

b. La consommation des produits chimiques

Le coût des produits chimiques a atteint 8,9 MD en 2016 (8,6 MD l'année précédente) enregistrant une évolution de 3,5 %. A noter que le coût de l'eau de javel utilisée est de 3,25 MD.

c. La consommation de l'énergie électrique

Le coût de l'énergie électrique consommée dans les ouvrages hydrauliques gérés par la Direction de Production a atteint 44,8 MD en 2016 contre 42,7 MD en 2015 enregistrant ainsi un taux d'évolution de 4,9 %.

Distribution d'Eau

Afin d'assurer à ses abonnés la desserte en eau potable, la SONEDE a exploité en 2016 environ 1161 réservoirs d'une capacité globale de 1,054 million de mètre cube (1137 réservoirs en 2015).

1- La vente d'eau

Le volume d'eau consommé et facturé a enregistré un taux d'évolution de 1,1 % par rapport à l'année précédente, il a atteint 441,3 Mm³ en 2016.

Le tableau ci- dessous illustre la consommation d'eau selon l'usage :

	Mm ³	
Usage	2016	%
Domestique	340,7	77,2
Non domestique	14,1	3,2
Collectif	46,3	10,5
Industriel	26,1	5,9
Touristique	11,9	2,7
Divers	2,2	0,5
Total	441,3	100

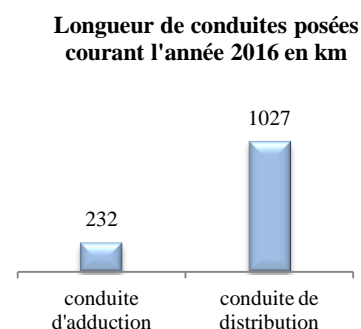
La consommation moyenne par usage domestique et par trimestre a vu une régression de 0,7 % pour atteindre 31,9 m³ en 2016 contre 32,1 m³ l'année précédente.

2- Les nouveaux branchements

Les nouveaux branchements ont atteint 85247 branchements dont 78 % ont été réalisés par la sous-traitance (86163 branchements en 2015) enregistrant un taux de régression de 1,1 %.

3- L'extension de conduite

La société a posé 1259 km de conduites en 2016 qui se répartissent entre conduite d'adduction et celle de distribution comme indiqué au graphique ci-contre.



4- L'évolution du nombre d'abonnés

Le nombre d'abonnés a vu une évolution de 2,9 % pour atteindre 2,8 millions à fin 2016 contre 2,7 millions à fin 2015. Il se répartit entre 2,3 millions abonnés en milieu urbain et 476 milles abonnés en milieu rural.

5- Les taux de desserte et de branchement

Le taux de desserte en milieu rural desservi par la SONEDE a enregistré une évolution de 0,4 point par rapport à l'année antérieure pour atteindre 51,6 %.

Quant au niveau national, le taux de desserte en milieu rural est de l'ordre de 92,9 % et ce en tenant compte du taux de desserte des localités desservies par le Génie Rural qui est de 41,3 %.

En ce qui concerne le taux de branchement en milieu rural, il a connu une évolution de 0,5 point pour atteindre 48 %.

Indicateurs	2016	2015	Evolution
Desserte			
Le taux de desserte en milieu rural desservi par la SONEDE	51,6 %	51,2 %	0,4 point
Le taux de desserte en milieu urbain	100 %	100 %	-
Le taux de desserte global réalisé par la SONEDE	84,5 %	84,3 %	0,2 point
Branchement			
Le taux de branchement en milieu rural	48 %	47,5%	0,5 point
Le taux de branchement en milieu urbain	99,7%	99,7%	-
Le taux de branchement global	84,2 %	84,1 %	0,1 point

Economies de l'Eau

Vu l'importance des économies de l'eau, la SONEDE veille à l'amélioration des moyens de comptage et à la sensibilisation des abonnés pour la rationalisation de la consommation de l'eau et sa préservation.

1- Les activités techniques en matière des économies d'eau

- **Equipement des systèmes et des ouvrages hydrauliques par les moyens de comptage**

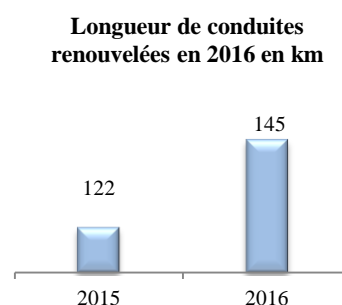
Courant 2016, 4 compteurs mécaniques, 11 compteurs électromagnétiques et 19 compteurs de zone ont été installés.

- **Détection des fuites**

Un linéaire de réseau avoisinant 1515 km a été inspecté en régie et a permis de détecter et réparer un nombre de 1374 fuites et/ou casses soit en moyenne une fuite et/ou casse tout les 1,1 km.

- **Renouvellement des conduites**

la SONEDE a procédé en 2016 au renouvellement d'environ 145 km de ses conduites afin de limiter la



perte d'eau d'une part et de sauvegarder le rendement des réseaux de distribution d'autre part.

- **Remplacement des branchements en plomb**

Courant l'année, 3780 branchements en plomb ont été remplacés (2820 branchements en 2015) dans le but de limiter les fuites et la suppression progressive de ce type de branchements.

- **Amélioration du comptage chez les abonnés**

Dans le but de mettre fin à la facturation au prorata et à l'amélioration de comptage chez les abonnés, les services concernés ont procédé au changement de 79068 compteurs bloqués dont 75887 bloqués.

Compteurs	2016	(%)
Bloqués	75887	96,0
Hors classe et classe B	3084	3,9
Redimensionnés	97	0,1
Total	79068	100

2- Le rendement des réseaux

Le rendement global des réseaux a connu en 2016 une évolution de 0,8 point par rapport à 2015 pour atteindre 71,5 % comme l'indique le tableau ci-dessous :

Indicateurs	2016	2015	Evolution
Rendement global	71,5 %	70,7 %	0,8 Point
Rendement du réseau d'adduction	92,1 %	91,2 %	0,9 point
Rendement du réseau de distribution	76,7 %	76,7 %	-

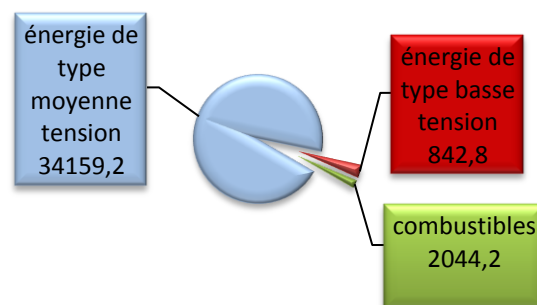
Maîtrise de l'énergie

Dans ce cadre, la SONEDE poursuit son programme de maîtrise des frais énergétiques afférents à la production et au pompage de l'eau, la rationalisation de la consommation administrative ainsi que la maîtrise d'usage des combustibles relative aux équipements fixes et roulants. Ainsi, un certain nombre de projets améliorant l'efficacité énergétique dans les stations de production et de pompage d'eau a été appliqué.

Courant l'année et avec la pénurie de pluie enregistrée dans diverses régions, une évolution a été enregistrée au niveau de l'hauteur manométrique total (HMT) qui a contribué directement à l'accroissement de la quantité d'énergie consommé pour le même volume produit pour atteindre 428,57 Giga watt heure (Gwh) en 2016 (407 Gwh en 2015) soit une évolution de 5,3 %.

Le graphique ci-contre montre la répartition de la consommation en énergie selon le type.

**La consommation globale d'énergie électrique
(tonnes équivalent pétrole)**



1- L'énergie de type moyenne tension

Le nombre de contrats de moyenne tension a atteint 937 contrats à fin 2016. La consommation de ce type d'énergie a vu une évolution de 4,7 % par rapport à 2015 s'élevant à 415,7 Gwh en 2016.

2- L'énergie de type basse tension

Ce type de consommation représente 3 % de la consommation globale d'électricité. On enregistre 886 contrats à fin 2016.

3- Indice de consommation spécifique dans la production d'eau

Cet indicateur a enregistré une évolution de 4,2 % par rapport à l'année précédente. En ce qui concerne le coût spécifique (millimes/m³) son évolution a été de 3,9 % et expliquée notamment par l'augmentation des prix de l'électricité à multiple reprises et l'entrée en service des 11 nouvelles stations de dessalement d'eau souterraines.

4- Consommation des combustibles

La consommation des combustibles a atteint 2070 Tonnes Equivalent Pétrole (TEP) en 2016 pour un coût total de 2,98 MD contre 2059 TEP pour un coût de 3 MD en 2015.

I- La qualité de service

La mission de l'Unité de Gestion de la Qualité (UGQ) en 2016 a porté sur les thèmes suivants :

1- La mise en place de la démarche de la responsabilité sociétale (RSO) selon le référentiel ISO 26000 :

Dans le cadre du projet pilote ISO/MENA/RSO organisé par L'Institut National de la Normalisation et de la Propriété Industrielle (INNORPI) en collaboration avec l'Organisation Mondiale de la Normalisation (ISO), la direction a constitué en 2014 un comité chargé de l'élaboration de la charte de la responsabilité sociétale conformément à la norme ISO 26000. Ainsi les procédures d'amélioration et les objectifs de sept sujets essentiels ont été fixés et ce conformément à l'ISO 26000 à savoir : la gouvernance de l'organisation, les droits de l'homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs, les communautés et développement local. Le comité se réunit de façon régulière et périodique durant l'année afin d'évaluer et de déterminer les priorités de ces sujets.

2 - La mise en place d'un système de management intégré qualité et environnement au sein des stations de dessalement conformément aux normes ISO9001 et ISO14001 :

L'UGQ a relancé en 2016, la mise en place du système de management intégré qualité et environnement au sein des stations de dessalement notamment Kerkennah, Gabès, Djerba et Zarzis. Elle a organisé dans ce cadre des cycles de formation complémentaires au profit du personnel des stations de dessalement selon les normes ISO 9001 et ISO 14001.

3- L'organisation d'un plan de formation pour le personnel de l'UGQ afin de leur assurer le niveau requis relatif aux normes ISO 9001 et ISO 14001 version 2015.

L'UGQ a élaboré et a organisé des cycles de formation au profit du personnel des structures concernées pour les former aux exigences de ces normes et les bonnes pratiques de la qualité globale.

4- Implantation du code de déontologie des fonctionnaires publics.

5- La mise en place du projet Management Technique Durable (TSM) au sein de la station de traitement ST4 à Gdhir El Golla en collaboration avec la GIZ et ACWUA. Dans ce cadre, une assistance a été apportée au groupe de travail dans l'accompagnement dans la certification de la station ST4 conformément aux exigences de la TSM.

Ainsi la dite station a reçu un certificat « TSM ARAB » comme station leader dans la région.

6- Projet d'intégrité dans le secteur de l'eau (Water Integrity) au Moyen Orient :

Le personnel de l'unité a participé en 2016 à des cycles de formation et à des ateliers relatifs à l'intégrité dans le secteur d'eau et a élaboré une intervention sous le nom « Améliorations dans le contrôle des équipements et des fournitures », qui a été choisi comme un plan d'action présenté lors du colloque organisé à Amen en Jordanie.

7- Relance de la préparation à l'accréditation des laboratoires à Gdhir El Golla pour le contrôle de la qualité des eaux conformément à ISO/CEI.

II- La qualité de l'eau desservie :

Le nombre des échantillons analysés en 2016 a atteint 56000 échantillons dont seulement 2,2 % ont été jugés comme échantillons non conforme aux normes et critères requis.

A noter que le taux toléré par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) est de 5%.

Essaimage

Courant l'année 2016, la Direction de l'Essaimage et de la Sous-traitance a continué la concrétisation de son programme d'encadrement de 19 sociétés déjà créés dans le cadre de l'essaimage dont 12 sociétés dans le domaine de l'entretien des ouvrages hydrauliques, la pose des branchements et des conduites. Il est à noter qu'aucune convention n'a été signée en 2016 et ce à cause des difficultés économiques et des périodes d'instabilité qu'a connu le pays.

La direction a contribué avec l'ensemble des intervenants à des séances de travail visant à promouvoir et à réactiver le mécanisme de l'essaimage.

Systeme d'Information Géographique (SIG)

Le projet SIG consiste en l'acquisition et la mise en place d'un système d'information géographique qui contribue à améliorer l'exploitation des réseaux et des ouvrages hydrauliques sur tout le territoire Tunisien. Ainsi une meilleure Gestion du patrimoine sera assurée à travers l'établissement et l'édition automatique des tableaux de bord portant sur les indicateurs relatifs à la gestion de réseau qui a pour but la maîtrise de patrimoine de l'entreprise, l'élaboration et l'édition automatique des indicateurs et des tableaux de bord et l'amélioration de l'exploitation et de la gestion des réseaux.

Activités administratives

Organisation

Affaires Juridiques et Foncières

Audit Interne

Inspection Générale

Communication et Coopération

Internationale

Conseil d'Administration

Commissions des Marchés

et Commissions régionales des Achats

Informatiques

Organisation

L'activité de la Direction Centrale d'Organisation en 2016 se résume dans :

1- Direction des procédures et du système d'information de gestion :

1.1- Domaine Commercial :

Des notes de Direction Générale ont été émises notamment celles afférentes à la tarification de l'eau potable, aux redevances fixes et complémentaires, à l'avance sur la consommation pour les nouveaux abonnés et à la tarification des redevances d'assainissement.

1.2- Domaine juridique et les marchés publics:

Il y a eu actualisation de la note organique n° 342 relative aux honoraires des avocats, ainsi que l'émission de deux notes DG, la première relative au changement de la caisse chargée des paiements des ventes des cahiers de charge relevant des structures situant de Montfleury et la deuxième relative au suivi des délais de présentation du cautionnement définitif.

1.3- Gestion du stock:

L'émission d'une note DG n°1648 relative à la mise en place d'un applicatif pour la gestion du stock au niveau des magasins de la direction centrale de la production.

1.4- Gestion des lignes téléphoniques :

Une actualisation de la note organique n°294 relative à la gestion des lignes téléphoniques mobiles a été enregistrée cette année.

1.5- Autres domaines :

Trois notes organiques ont été actualisées et elles concernent :

- Les achats locaux et gestion du fonds de roulement,
- Les frais des travaux sous la voie publique,
- L'exploit temporaire d'une parcelle de terre du domaine public des chemins de fer. Outre, il y a eu l'émission de la note organique n°354 TN relative à l'indemnisation des dégâts causés par autrui dans le cadre de la gestion des affaires foncières pour la direction centrale des travaux neufs et des notes DG

concernant la création d'un comité pour l'attribution de fonds publics aux associations sportives pour l'eau, le dépôt de correspondance en grand nombre, la déduction des intérêts payés au titre des prêts sur la base de retenue à la source et la page officielle de la société sur le site de réseau social.

1.6- Participation aux travaux des comités

La structure a participé aux comités chargés:

- ✓ De l'évolution du système relative à la maintenance,
- ✓ De l'inventaire des actifs courants de la société,
- ✓ De la mise au point d'un système d'information de la gestion commerciale et le suivi des projets,
- ✓ De l'élaboration de la référence des travaux et des services.

1.7- Documentation et archivage

Dans ce contexte, diverses notes organiques ont été collectés et répertoriés au profit des agents dans le cadre de leur travail. De même, pour les rapports de stage et des documents semi- actifs reçus des diverses structures.

2. Direction des organigrammes et de l'élaboration des normes:

2.1- Organigramme

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme d'appui aux politiques publiques de gestion des ressources hydrauliques pour le développement agricole et rural (PAPS-Eau) financé par la communauté Européenne, la DCO a entamé une étude du projet du Plan Stratégique Organisationnel (PSO) élaborée par le groupement de Bureaux d'Etudes privés FICOM-CONSEIL/SILTEA pour un montant global de 460 milles euros sur une période de 27 mois à compter du novembre 2014. L'étude englobe quatre étapes la première est de diagnostiquer la situation actuelle de la société et de fixer les facteurs stratégiques, la deuxième concernant l'élaboration du tableau de bord stratégique et les scénarios envisageables, la troisième relative à l'élaboration du processus futuristes de la perception sur le court terme et la quatrième à propos de l'édition du futur plan stratégique adopté et le plan pratique approprié pour le mettre en vigueur, les services concernés ont organisé des cycles de formation et ont permis le transfert des expériences.

2.2- Unités des travaux des projets et creation des comités et des caisses:

Il y a eu création de deux unités de réalisation qui veillent au suivi des projets relatifs au dessalement de l'eau de mer à Zaratt au gouvernorat de Gabès, le comité permanent d'audit étude et création de nouvelles caisses à l'unité de travaux à Souassi, Sbitila, Douz et district de Sousse.

2.3- Fiches postes/fonctionnelles :

La direction des organigrammes et de l'élaboration des normes poursuit son programme d'élaboration et la mise à jour des fiches postes/fonctionnelles des structures de la société.

2.4- Participation aux travaux des comités

La direction a participé aux travaux :

- ✓ Du comité technique et de gestion du programme d'appui aux politiques publiques de gestion des ressources hydrauliques pour le développement agricole et rural,
- ✓ Du comité chargé de l'équilibre financier de la SONEDE. .

Affaires Juridiques et Foncières

L'activité du service contentieux se base essentiellement sur la représentation de la société dans les litiges avec autrui on cite :

- 189 dossiers de litiges à titre foncier dont 167 sont en cours devant les tribunaux,
- 48 dossiers divers dont 34 sont en cours de procès devant les tribunaux,
- La saisie et les objections administratives,
- Hypothéquer les marchés et désigner un lieu de paiement,
- Représentation de la société chez autrui,
- 181 dossiers afférents aux affaires coutumières et à la sécurité sociale,
- 23 poursuites pénales dont 17 affaires a pour thème l'exposition de la société à la violation par autrui.

Au niveau des assurances, la société a conclu des contrats avec l'assurance Llyod pour une année renouvelable à deux reprises au maximum pour un montant de 2,6 MD.

L'année 2016 a connu une baisse relative de 9,3 % du nombre d'accidents de travail pour atteindre 214 accidents pour un coût total de 280,7 mille dinars et que le nombre de jours perdus est de 3894 jours.

En ce qui concerne les contrats de location, la division concernée a conclu 08 contrats au cours de 2016 dont 01 contrat de location destiné à l'administration et 07 contrats destinés à

l'habitation. En sus, elle a résilié 09 contrats dont 06 contrats relatifs à l'usage d'habitation et 02 contrats à usage administrative et un contrat double donc le nombre de contrats de location jusqu'à fin 2016 a atteint 76 contrats pour un montant total de 217,1 mille dinars dont 209,0 mille dinars sont à la charge de la SONEDE.

Quand à la Direction des Affaires foncières a pour tâche la régularisation de tous les biens immobiliers qui appartiennent à la société, au cours de 2016, 78 dossiers de biens immobiliers ont été régularisés pour un montant de 1,7 mille dinars. Outre, la Direction a procédé à l'enregistrement des contrats d'achats fonciers dont le nombre a atteint 105 contrats pour un montant global de 197,9 mille dinars.

La Direction suit aussi l'actualisation et l'enregistrement de ses dossiers se rapportant aux biens immobiliers auprès des cours de propriété et auprès des directions régionales de la conservation de la propriété foncière, 91 demandes d'enregistrement facultatif au cours de l'année 2016 et elle a suivi 44 demandes d'actualisation répartis sur différents gouvernorats.

En outre, elle coordonne avec le Ministère de l'Etat et des Affaires Foncières à l'enregistrement des ouvrages d'eau à la propriété de la SONEDE

Audit Interne

L'activité de la Direction Centrale de l'Audit Interne a porté sur 5 axes majeurs au cours de l'année 2016 et ce à travers 22 missions relatives aux activités d'exploitation, d'achat, d'approvisionnement et de maintenance dont 20 missions d'audit administratif et financier ainsi que deux missions d'audit technique.

En outre la direction a suivi l'inventaire annuel du stock et ce en vertu de la note de la Direction Générale n°1651 du 05/12/2016.

De même et en application du décret 2017 du 7 octobre 2002, l'audit veille au suivi des recommandations mentionnées dans les rapports du commissaire aux comptes concernant le contrôle interne des années 2014 et 2015.



Inspection générale

Courant 2016, la Direction a réalisé 20 missions d'enquête et d'inspection englobant le domaine technique, administratif et financier. En outre, elle a trouvé des solutions adéquates à 38 correspondances et pétitions parvenant à travers la tutelle.

Durant la même année, la Direction de l'Inspection Générale a répondu aux correspondances du comité de surveillance générale rattaché au ministère des domaines de l'Etat relative aux infractions commises par les agents de la SONEDE à propos de l'usage des voitures de service et du ministère de la fonction publique et de la gouvernance concernant les remarques du citoyen contrôleur.



Communication et la Coopération Internationale

- Division de la Communication :

Les activités réalisées de la Division de la Communication en 2016 se présentent essentiellement comme suit :

- La réalisation des conceptions informatiques (logo de la société, 6 dépliants en langue arabe et française concernant différents sujets, 3 affiches publicitaires, 02 banderoles publicitaires, 02 panneaux publicitaires, 12 pages publicitaires, des cartes de vœux électroniques),
- La coordination et le suivi des interviews et les interventions médiatiques,
- La coordination et l'élaboration des investigations de presse au profit des journalistes,
- La Participation et la coordination dans la couverture des séminaires, des journées de sensibilisation et d'information et des ateliers nationaux ainsi que dans la couverture de 14 cérémonies, à l'honneur des retraités,
- L'actualisation du site web et de la page facebook propre à la SONEDE à travers l'insertion des articles, des vidéos et des photos relatives aux différentes activités de la société,
- Le renouvellement de l'abonnement dans les journaux avec l'édition de certaines publicités et de certaines annonces. De même, une numérisation quotidienne des

revues de presse a été effectuée courant l'année ainsi que l'organisation de la foire de presse,

- La réponse à 05 articles publiés dans les journaux Tunisiens relatifs aux différents sujets tels que les perturbations dans la distribution de l'eau potable, les coupures répétitives dans certaines régions, le paiement de la facture et la qualité de l'eau distribuée,
- Le traitement de 1431 réclamations parvenues à la division soit par contact direct du citoyen ou à travers des requêtes écrites relevant du domaine technique, commerciale, administratif ou foncier. Quant au numéro vert mis à la disposition des abonnés, 6110 appels ont été enregistrées dont les réclamations et explications ont été traitées immédiatement,
- La réponse aux rapports mensuels élaborés par le Citoyen Contrôleur aux différents sièges de la société,
- La coordination du département des relations externes avec la tutelle et le premier Ministère pour faciliter la réalisation de 35 missions à l'étranger au profit de 59 cadres pour un montant de 83,1 milles dinars.



- **Division de la Coopération Internationale :**

Dans le cadre de la participation aux manifestations nationales et internationales, la Division de la Coopération Internationale a suivi des dossiers relatifs à la participation de 59 cadres de la société à 35 missions à l'étranger pour assister aux conférences, colloques et cycles de formation afin d'exposer des expériences propres à la SONEDE dans le secteur de l'eau potable et/ ou de découvrir les expériences des entreprises similaires dans différents pays confrères.

Dans le cadre des échanges d'expériences entre les membres de l'association des services de l'eau des pays arabes (ACWUA), avec le soutien de l'Agence Allemande de la Coopération Internationale « GIZ » des experts des pays arabes ont été nommés afin de participer au projet de l'application de l'administration technique.

Conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration se sont réunis à 5 reprises courant l'année administrative 2016 pour discuter des divers sujets en sus des points permanents cités dans le décret 2002-2197 du 7 octobre 2002.



Il est à noter que la réunion n°249 a été consacrée à la nomination de Monsieur Houssin charni en tant que représentant de l'UGTT.

Commission des Marchés et des Achats

La Commission interne des marchés s'est réunie à 14 reprises au cours de laquelle 242 marchés ont été approuvés pour une valeur globale de 191,8 millions de dinars dont 104 marchés afférents aux marchés de travaux d'un montant de 82,7 MD et 68 marchés de fournitures d'un montant de 58,3 MD.

En outre, le secrétariat veille à la coordination entre les différentes structures de la société et la commission supérieure des marchés d'une part et l'Organe de Suivi et d'Examen des Marchés Publics du premier Ministère à propos de requêtes d'autre part.

De même, le secrétariat transmet à l'Observatoire National des Marchés Publics des fiches relatives aux marchés (suivi de réalisation, attributions, annulation).

Quant aux commissions régionales des achats il s'est tenue en 2016, 132 réunions pour l'approbation de 45 marchés pour un montant global estimé à 12,8 millions de dinars.

Informatique

Au cours de 2016 et dans le cadre de la mise à niveau du data center et de la consolidation du domaine d'informatique, la direction a adapté ce dernier aux nouvelles normes internationales.

- ✓ L'acquisition, l'installation des équipements et l'assistance des réseaux dans les salles de centralisation afin d'améliorer la qualité et la sécurité du data center et de s'adapter à la nouvelle technologie,
- ✓ L'acquisition, l'installation du distributeur central pour extraire les factures permettant de remplacer l'AS400 au Grand Tunis, à sousse et à sfax utilisé depuis 2000,
- ✓ L'acquisition de 05 machines d'impression de grande taille et à grande vitesse pour extraire les factures,
- ✓ La réhabilitation, le développement des réseaux locaux et l'acquisition des équipements intelligents pour les réseaux de l'informatique dans différents districts et les filiales de la société ce qui permet d'échanger le données à grande vitesse,
- ✓ L'expansion, le renforcement des réseaux étendus et l'utilisation des fibres optiques

dans le domaine de communication ce qui permet aux différents districts, les filiales de la société d'exploiter le data center dans les meilleures conditions,

- ✓ Le développement et le renforcement de la messagerie « ZIMBRA » pour arriver au environ de 2100 e-mails à fin 2016,
- ✓ La signature d'un accord pour développer et améliorer les services d'internet au sein de la société afin que la plupart des cadres bénéficie de ces avantages,
- ✓ La mise en place d'une politique pour assurer la sécurité du système d'information de la société,
- ✓ La mise du système AGLT pour suivre les lignes téléphoniques.

Situation sociale

Ressources humaines

**Promotion des Relations professionnelles
et sociales**

Mutuelle des agents

Ressources humaines

1- Structure du personnel

L'effectif global en 2016 a connu une évolution de 3,7 % pour atteindre 6613 agents (6374 agents en 2015). Cette évolution est due essentiellement à l'accroissement du nombre de recrutement.

Le tableau ci-dessous montre la répartition de l'effectif à fin 2016 :

Indicateurs	2016	2015	Evolution (%)
Agents permanents	6599	6319	4,4
Cadres supérieurs	625	613	2,0
Cadres moyens	604	605	-0,2
Maîtrise	704	630	11,7
Exécution	4666	4471	4,4
Agents occasionnels	14	55	-74,5
Effectif global	6613	6374	3,7

2- Le taux d'encadrement

Le taux d'encadrement a connu une régression de 0,1 point pour atteindre de 9,5 % en 2016 (9,6 % en 2015).

3- Rendement des agents

Le ratio de rendement des agents a connu une régression de 0,9 % pour atteindre 423 abonnés par agent. Cette baisse est la conséquence de l'évolution non proportionnelle du nombre d'abonnés de 2,9 % par rapport à celui d'agents permanents de 3,7 %.

4- Formation

Le nombre des jours de formation intra et inter-entreprise a atteint 4121 jours en 2016 au profit de 1365 agents pour un coût global de 185,4 mille dinars. De même et dans le cadre de la formation, 7 agents ont participé à des stages à l'étranger et 34 agents ont bénéficié des cours du soir et ce pour des coûts respectifs de 5,4 et 160,6 mille dinars.

5- Services sociaux

Pour assurer un climat favorable au sein de la société, plusieurs services financiers et une couverture médicale sont octroyés aux agents.

Le tableau ci-dessous montre les services financiers accordés aux agents de la SONEDE :

Indicateurs	2016		2015	
	Bénéficiaires	Montant (Mille D)	Bénéficiaires	Montant (Mille D)
Les crédits				
Logement	180	646,8	252	868
exceptionnels	1277	1210	1247	1164,6
vélocycle	37	37	37	36,8
Total	1494	1893,8	1536	2069,4
Les services financiers				
Avances sur salaires	2869	1569,9	3062	1668
Avances scolaires	2246	313,6	2441	341,4
Avances Aid	5852	2374,6	5619	2192
Autres services	-	-	671	40,3
Total	10967	4258,1	11793	4241,7

Sur le plan de la couverture médicale, les frais y afférent ont atteint 5,5 millions de dinars en 2016 dont 3,8 MD en dépenses pharmaceutiques. De même des aides financières sont octroyées aux agents à travers le fonds de secours et dont le montant global a atteint 699,5 mille dinars en 2016 au profit de 7264 bénéficiaires.

6- Charges du personnel

Les charges du personnel ont atteint 172,7 MD en 2016 (159,2 MD en 2015) enregistrant ainsi une évolution de 8,5 %.

7- Sécurité des agents

Le nombre d'accidents de travail a enregistré une régression par rapport à l'année précédente pour atteindre 214 accidents en 2016 (236 accidents en 2015) engendrant un coût global de 280,7 mille dinars.

Promotion des relations professionnelles et sociales

Courant 2016, la direction de la promotion des relations professionnelles et sociales a traité diverses questions telles que :

- L'élaboration du bilan social relatif aux ressources humaines de l'année 2015,
- La réalisation des activités de la médecine du travail dans les gouvernorats du nord et du grand-Tunis de la part des médecins titulaires,

- L'élaboration du rapport annuel relatif à l'activité de la médecine de travail au sein de la société,
- L'élaboration du contrat conclu dans le cadre de la médecine de travail avec le médecin de travail Salah Kachebouri et ce au profit des agents de la société au gouvernorat de Kasserine,
- Le suivi des aspects administratifs et financiers pour le groupement de la médecine de travail et les médecins conventionnés aux gouvernorats du nord et du sud,
- La programmation et le suivi des différentes étapes des élections de la commission paritaire de l'année 2016-2019,
- La collaboration à la mise en place de la spécification de la responsabilité sociale (ISO 26000) au sein de la société,
- La collaboration à la discussion du plan stratégique organisationnel de la société,
- La collaboration avec l'Unité de Gestion de la Qualité à élaborer le code de déontologie des fonctionnaires publics.

Mutuelle des agents

L'une des missions de la Mutuelle est de fournir aux agents en activité de la SONEDE, à leur famille ainsi qu'aux agents partis à la retraite un climat favorable via des services sociaux et de divertissement. Le nombre de bénéficiaires de ces derniers a atteint 34093 agents à fin l'année courante enregistrant ainsi une régression de 4,6 % par rapport à l'année 2015.

La répartition du nombre de bénéficiaires est présentée comme suit :

Libellé	Nombre	Taux (%)
Parents en charge	3553	10,4
Adhérents en activité	5778	16,9
Adhérents retraités	3591	10,5
Conjoints	8619	25,3
Enfants à charge	11261	33,0
Veuves	1605	4,7
Agents en détachements	4	-
Total	34093	100

Le nombre des médecins, des pharmacies et des laboratoires d'analyses conventionnés avec la Mutuelle a évolué de 3 % en 2016 par rapport à 2015 pour atteindre 4352 prestataires.

En ce qui concerne les aides sociales, 413 adhérents ont bénéficié du fonds de secours pour un montant de 210,5 mille dinars. En outre, la Mutuelle a cotisé pour un montant de 350,7 mille dinars dans les activités de loisir et 176,5 mille dinars en tant qu'indemnité de décès en 2016.

Situation financière

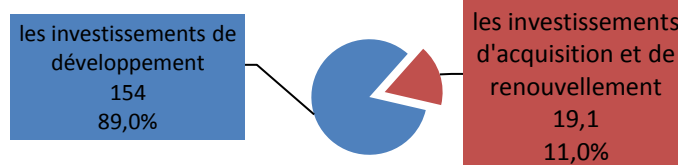
Investissements

Situation financière

Investissements

Les investissements (MD)

Les investissements réalisés en 2016 ont connu une évolution par rapport à ceux réalisés l'année antérieure de 4,5 % pour atteindre 173,1 MD. Toutefois, le taux de réalisation est de 40,5 % par rapport aux prévisions budgétaires.



1- Investissements de développement

Les investissements de développement visent le renforcement de la capacité de production de l'eau ainsi que sa distribution par le biais de l'extension des réseaux et de la construction des ouvrages hydrauliques (réservoirs, forages, stations, etc.). Ainsi, les réalisations ont atteint 154 millions de dinars en 2016 avec un taux de réalisation de 39,7 % des prévisions budgétaires.

2- Investissements d'acquisition et de renouvellement

Les réalisations ont atteint 19,1 MD en 2016 soit un taux de réalisation de 47,8 % des prévisions budgétaires.

Situation financière

Les états financiers de l'année 2016 ont été élaborés et présentés selon les méthodes comptables adoptées en Tunisie. Ainsi, ils sont présentés comme indiqués dans le rapport général et spécial du commissaire aux comptes.

1- Etat de résultat

Le résultat net a atteint un chiffre négatif de 27,2 MD pour l'année comptable 2016. Cela revient à l'évolution des charges d'exploitation d'un taux supérieur au taux d'évolution des produits d'exploitation.

2- Les produits d'exploitation

Les produits d'exploitation ont vu en 2016 une régression de l'ordre de 9,2 % par rapport à l'année 2015 pour atteindre 393,5 MD. Cela revient essentiellement à la subvention de l'Etat allouée l'année précédente d'un montant de 53 MD pour régler les dettes de la SONEDE

auprès de la caisse nationale de la retraite et de la prévoyance sociale.

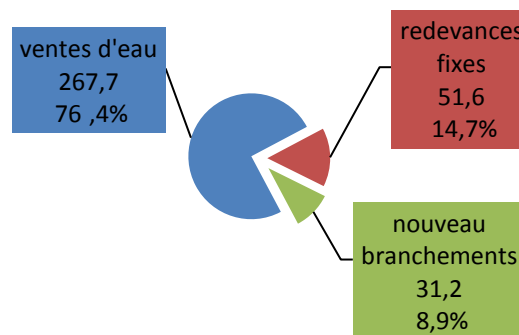
Les revenus (les ventes d'eau, les redevances fixes et les nouveaux branchements) accaparent la part la plus importante de ces produits avec 89 % soit 350,5 MD comme indiqués dans le graphique ci-contre.

3- Les charges d'exploitation

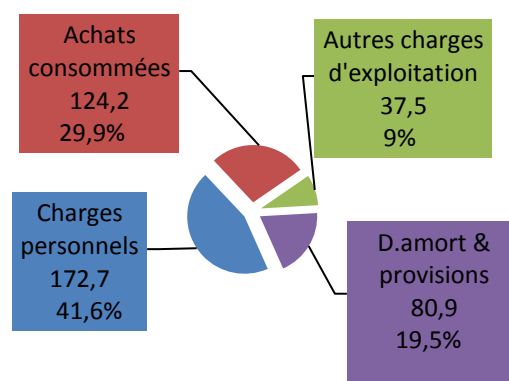
Les charges d'exploitation ont connu une stagnation par rapport à 2015 avec 415,3 MD.

Le graphique ci-contre montre les charges d'exploitation de l'année 2016.

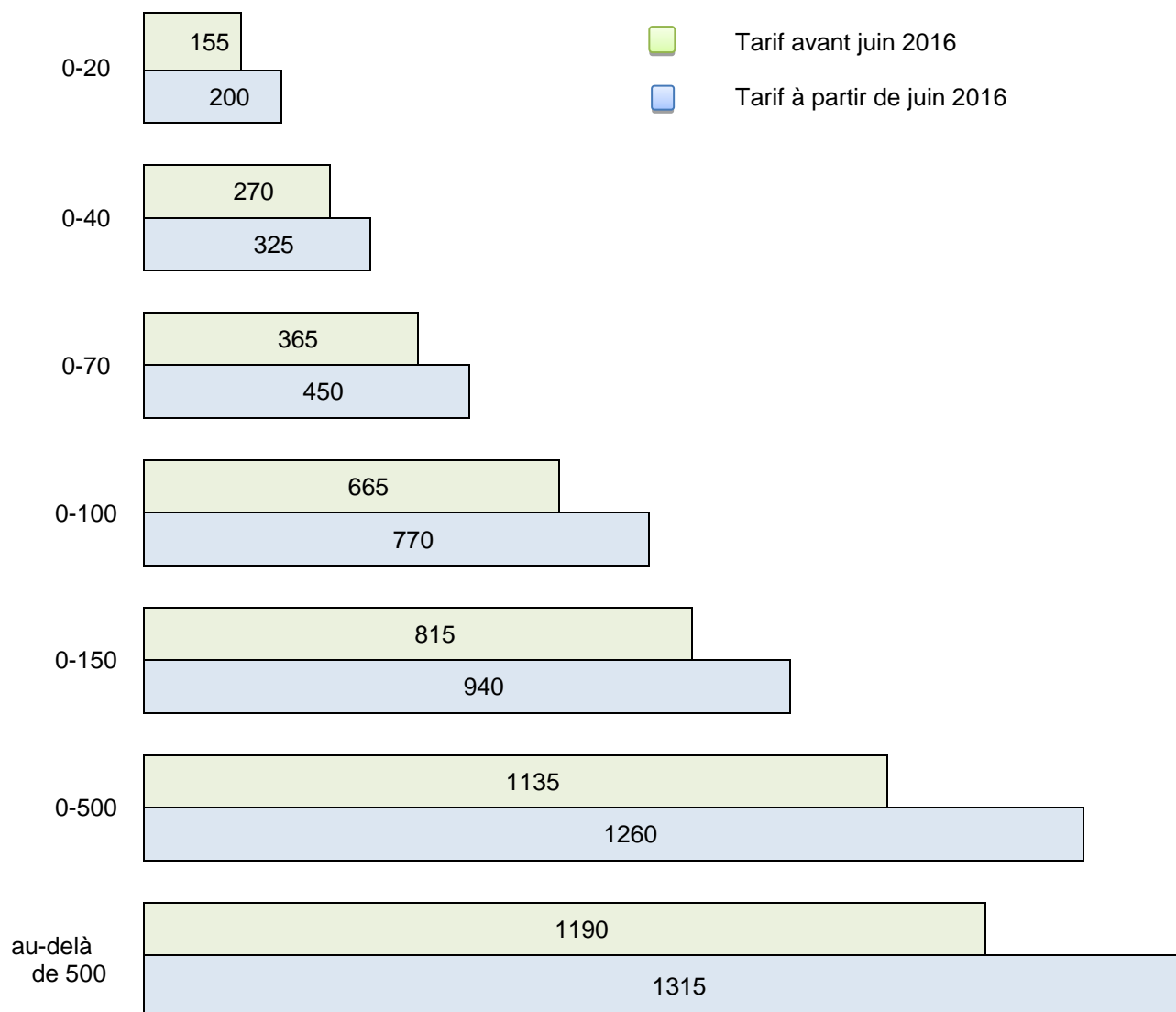
Les revenus (MD)



Les charges d'exploitation (MD)



4- La grille tarifaire de l'eau potable



Etats financiers

Bilan

Etat de résultat

(Millions dinars)

Libellé	2016	2015
Actifs		
Actifs non courants		
Actifs immobilisés		
Immobilisations incorporelles	3,0	2,7
Amortissements	(1,4)	(1,4)
	1,6	1,3
Immobilisations corporelles	2699,0	2526,4
Amortissements	(1180,1)	(1111,4)
	1518,9	1415,0
Immobilisations financières	66,5	64,3
Provisions	(14,8)	(14,3)
	51,7	50,0
Total des actifs immobilisés	1572,2	1466,3
Autres actifs non courants	49,9	28,1
Total des actifs non courants	1622,1	1494,4
Actifs courants		
Stocks	43,7	39,0
Provisions	(7,5)	(5,3)
	36,2	33,7
Clients et comptes rattachés	368,2	331,5
Provisions	(106,3)	(96,1)
	261,9	235,4
Autres actifs courants	54,4	53,2
Placements et autres actifs financiers	184,3	149,6
Liquidités et équivalents de liquidités	4,5	7,8
Total des actifs courants	541,3	479,6
Total des actifs	2163,4	1974,0

(Millions dinars)

Libellé	2016	2015
Capitaux propres et passifs		
Capitaux propres		
Fonds de dotation	15,9	15,9
Fonds en cours de dotation	641,2	641,2
Réserves et primes liées au capital	107,5	107,9
Modifications comptables	-	-
Résultats reportés	(186,5)	(189,3)
Autres capitaux propres	692,5	615,9
Total des capitaux propres avant résultat de l'exercice	1270,6	1191,6
Résultat de l'exercice	(27,2)	2,8
Total des capitaux propres avant affectation	1243,4	1194,4
Passifs		
Passifs non courants		
Emprunts et dettes assimilées	386,2	295,8
Autres passifs non courants	10,4	10,4
Provisions pour risques et charges	34,9	33,8
Total des passifs non courants	431,5	339,9
Passifs courants		
Fournisseurs et comptes rattachés	119,6	117,3
Autres passifs courants	314,2	260,5
Concours bancaires et autres passifs financiers	54,7	61,9
Total des passifs courants	488,5	439,7
Total des passifs	920,0	779,6
Total des capitaux propres et passifs	2163,4	1974,0

Etat de résultat

(Millions de dinars)

Libellé	2016	2015
Produits d'exploitation		
Revenu	350,5	327,4
Production immobilisée	0,0	0,0
Autres produits d'exploitation	43,0	105,8
<i>Total des produits d'exploitation</i>	393,5	433,3
Charges d'exploitation		
Achats consommés	124,2	126,2
Charges de personnel	172,6	159,5
Dot. Amortissement & provision	80,9	88,4
Autres charges d'exploitation	37,5	41,1
<i>Total des charges d'exploitation</i>	415,3	415,2
Résultat d'exploitation	(21,9)	18,1
Produits des placements	6,6	7,1
Charges financières nettes	(9,6)	(10,3)
Pertes de change	(4,3)	(8,7)
Autres gains ordinaires	2,8	5,9
Autres pertes ordinaires	(0,0)	(0,0)
Résultat des activités ordinaires avant impôt	(26,3)	12,1
Impôt sur bénéfice	(0,9)	(9,3)
Résultat net de l'exercice	(27,2)	2,8
Effets des modifications (net d'impôt)	-	-
Résultats après modifications comptables	(27,2)	2,8