



PARTENARIAT SONEB & ONEA

Bénéficiaire, **BENIN**

Mentor, **BURKINA FASO**

INTRODUCTION

Le concept de Partenariat des Opérateurs de l'Eau (WOP) a été lancé en 2006 par l'Organisation des Nations Unies. En 2009, le programme WOP-Africa, sous-programme de l'Association Africaine de l'Eau (AAE) a démarré avec l'appui de partenaires techniques et financiers. Ce programme accompagne les Opérateurs de l'eau et de l'assainissement en Afrique dans l'amélioration de leurs performances de services à la population, à travers des visites d'échanges d'expérience et de renforcement des capacités, afin qu'ils puissent contribuer à l'atteinte des objectifs du Millénaire pour le Développement.

Dans le cadre de ce programme, un partenariat est né entre l'Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA) du Burkina Faso et la Société Nationale des Eaux du Bénin (SONEB). Il s'agit pour l'ONEA qui bénéficie d'une plus grande expérience et expertise dans le domaine de l'eau potable, de partager son savoir et savoir-faire avec la SONEB afin que cette dernière soit plus performante.

L'assistance technique de l'ONEA mettra un accent particulier sur la thématique de l'Eau Non Facturée (ENF), qui est devenue un problème majeur du secteur de l'eau en Afrique, car elle entraîne des pertes considérables aux opérateurs et limite la quantité et la qualité d'eau disponible aux populations.

DEFIS

A la signature du WOP SONEB-ONEA en Septembre 2010, la SONEB était confrontée à des défis majeurs. Le manuel de procédures était en inadéquation avec l'organisation, des revues d'activités n'étaient pas fréquemment organisées et il y persistait un faible niveau de formation du personnel. Aussi, des pertes importantes liées à l'ENF étaient causées par des facteurs tels que : la vétusté et le manque d'entretien des installations et équipements, la non-maîtrise et non-mise à jour du réseau entraînant des fraudes de consommation d'eau par des branchements clandestins, l'absence de sectorisation du réseau affectant la pression et la qualité de l'eau,

l'inexistence d'une structure pour le suivi des fuites. A cela s'ajoutait un faible taux de recouvrement, du fait d'impayés de créances par l'Etat, la non-maîtrise du portefeuille client, l'inexistence de bases de données permettant de faire l'historique de production et enfin l'insuffisance de compétences pour la mise en place d'un système efficient de recouvrement.

Description du Partenariat

Le partenariat entre la SONEB et l'ONEA a pour but essentiel le partage des connaissances et d'expérience avec l'ONEA, l'assistance technique à SONEB et le renforcement de ses capacités pour un meilleur rendement. Il comprend :

Des relations et visites d'échanges

Une délégation de l'ONEA s'est rendue à la SONEB en mars 2012 pour effectuer un diagnostic et élaborer un plan d'amélioration des performances (PAP). Ce diagnostic a permis de relever les points forts et les points faibles de la SONEB et de mettre en exergue les domaines d'activités prioritaires à améliorer, notamment le management, la réduction des pertes liées à l'ENF et le recouvrement.

Les agents de la SONEB ont ensuite entrepris une série de missions benchmarking à l'ONEA de Juin à Août 2014 pour échanger sur des aspects spécifiques. Une 1ère délégation s'y est rendue pour un benchmarking sur le thème du « Pilotage de processus » qui visait à apprendre les bonnes pratiques en matière de gouvernance et de management. Pour le 2nd groupe sur la « Gestion clientèle et Réseaux », il s'agissait d'échanger sur les activités commerciales liées à la gestion clientèle. Le 3ème groupe « Production-réseaux » s'est penché sur les aspects liés à la gestion de la production et du réseau.

Le développement d'un Plan d'Amélioration des Performances (PAP)

A l'issue du diagnostic effectué par l'ONEA, un PAP a été élaboré avec des activités prioritaires identifiées et indicateurs de performances bien précis. Il se présente comme suit:

PLAN D'AMELIORATION DES PERFORMANCES

Management de la qualité

- Mettre à jour le manuel de procédures
- Mettre en place des réunions mensuelles de revues d'activités à tous les niveaux
- Améliorer les indicateurs de performances
- Recruter un cabinet pour accompagner la mise en œuvre du Système de Management Qualité (SMQ)
- Organiser une visite d'échanges d'expériences des agents SONEB à l'ONEA

Réduction des pertes liées à l'ENF

- Faire l'inventaire des équipements devant faire l'objet de maintenance préventive
- Elaborer, exécuter et contrôler le plan annuel de maintenance des équipements
- Achat de compteurs électromécaniques pour un macro-comptage plus fiable
- Mettre à jour les plans de réseau et sectoriser le réseau de distribution
- Mettre en place un système de télégestion et fiabiliser la base de données clientèle
- Elargir le numéro vert (gratuit) à tous les centres d'exploitation pour améliorer l'écoute à la clientèle

Recouvrement

- Organiser des campagnes de recouvrement
- Créer une direction regroupant toutes les fonctions nécessaires à la prise en charge totale du client



Le renforcement des capacités

A travers les visites de benchmarking, les agents de la SONEB ont pu renforcer leurs capacités dans les domaines suivants : la maîtrise des charges d'exploitation ; l'élaboration et la gestion des partenariats avec les communes et les Partenaires Techniques et Financiers (PTF) ; la planification stratégique, le contrat plan, la gestion du système

d'information ; le service à la clientèle ; La maîtrise des charges d'électricité et la réduction du coût de traitement de l'eau; l'élaboration et l'exécution d'une stratégie de réduction des pertes d'eau ; l'organisation et la mise en œuvre de la maintenance des installations de production et du réseau ; le management opérationnel.

RESULTATS

Les résultats suivants ont été obtenus par la SONEB:

Au niveau du management:

- Mise en place de réunions mensuelles de revues d'activités à tous les niveaux
- Amélioration des indicateurs de performance avec le développement d'un nouvel outil et son déploiement en cours

Au niveau de la réduction des pertes liées à l'ENF :

- Elaboration, exécution et contrôle du plan annuel de maintenance des équipements
- Mise en place d'un système de télégestion et la sectorisation du réseau de distribution
- Fiabilisation de la base de données clientèle

Au niveau du recouvrement :

- Organisation de campagnes de recouvrement
- Création d'une direction regroupant toutes les fonctions nécessaires à la prise en charge du client.



LECONS APPRISES

Du partenariat avec l'ONEA, la SONEB a retenu les bonnes pratiques suivantes :

- Le comité de supervision des activités de l'ONEA : cadre de concertation avec tous les PTF, l'Etat et les autres acteurs sur les performances de l'entreprise et les résultats des activités
- Accent mis sur la crédibilité de l'ONEA : recrutement d'auditeurs externes qui interviennent deux fois/an pour contrôler tous les indicateurs de performance présentés dans les rapports de l'ONEA
- Réduction du coût du traitement de l'eau par la désinfection de l'eau à l'hypochlorite de sodium à travers un électrolyseur utilisant des pastilles de sel; procédé plus efficace que l'utilisation de l'hypochlorite de calcium
- Organisation et gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) avec le logiciel OPTIMAINTE qui permet de réduire les coûts par la gestion des interventions, achats, stocks etc.
- Existence d'une cellule de réduction des pertes d'Eau et d'une stratégie dont la mise en place d'une équipe d'inspecteurs pour la détection des fraudes
- Maîtrise des charges d'électricité : suivi et contrôle rapproché des installations, analyse des factures, rééquilibrage des pompes, étude et raccordement des installations aux réseaux conventionnels, mise en place de programme de pompage afin de réduire les temps de fonctionnement aux heures de pointe.



PERSPECTIVES

La SONEB va continuer la réalisation des activités du PAP tout en prenant en compte les leçons apprises lors des visites benchmarking.

La SONEB échange avec chaque PTF sur les projets qu'il finance mais un cadre de concertation avec l'ensemble des PTF garantirait la complémentarité de leurs activités. La SONEB envisage de négocier avec l'Etat béninois l'actualisation de la grille tarifaire, le paiement de ses factures de consommation dans les délais. L'étude et la réalisation d'un projet pilote sur la mise en place d'un système de désinfection par électro-chloration est envisagé. La mise en place progressive d'un système de management qualité, la réorganisation et la redynamisation de la maintenance avec des outils de gestion modernes, le développement du SIG, l'élaboration et la mise en œuvre d'une véritable stratégie de réduction des pertes d'eau et d'une politique de recouvrement à l'image de l'ONEA sont autant de chantiers que, s'ils sont approuvés et lancés, devraient durablement permettre l'amélioration des performances de la SONEB.



Chronogramme des activités

Dates	Activités
30 Septembre 2010	Signature du WOP ONEA-SONEB
18 au 25 Mars 2012	Visite diagnostic de l'ONEA à la SONEB et élaboration du PAP
20 au 21 Juillet 2014	Évaluation à mi-parcours
19 au 26 Juin 2014	Benchmarking de la SONEB à l'ONEA sur « Pilotage de processus »
02 au 09 Août 2014	Benchmarking de la SONEB à l'ONEA sur « Gestion clientèle et recouvrement »
12 au 19 Août 2014	Benchmarking de la SONEB à l'ONEA sur « Gestion de la production et du réseau »

Présentation du Mentor

L'Office national de l'eau et de l'assainissement (ONEA) a été créé le 28 juillet 1985 sous la forme d'un Etablissement public de l'Etat à caractère industriel et commercial (EPIC). Il a été transformé en société d'Etat le 2 novembre 1994 et a pour objet : la création, la gestion et la protection des installations de captage, d'adduction, de traitement, et de distribution d'eau potable pour les besoins urbains et industriels ; la création, la promotion et l'amélioration ainsi que la gestion des installations d'assainissement collectifs, individuels ou autonomes pour l'évacuation des eaux usées et des excréta en milieu urbain et semi urbain.

L'ONEA en chiffre

-Population dans la zone de service en eau	: 3 708 680
-Population desservie en eau	: 3 100 457
-Nombre de branchements	: 273 808
-Nombre de branchements facturés	: 273 808
-Longueur du réseau de distribution (kms)	: 7 967
-Population desservie en assainissement collectif	: 10 750
-Nombre de branchements	

au réseau d'assainissement	: 1 075
-Longueur du réseau d'assainissement (kms)	: 135

Présentation du Mentee

La Société Nationale des Eaux du Bénin (SONEB) a été créée en Juin 2003, et est une société anonyme unipersonnelle, avec l'Etat comme actionnaire unique, à caractère industriel et commercial. Elle a pour mission de prendre en charge le secteur de l'approvisionnement en eau potable et de l'évacuation des eaux usées sur tout l'ensemble du territoire national. La SONEB exploite actuellement une soixantaine de systèmes d'Adduction d'Eau Potable (AEP) qui alimentent 69 Chefs-lieux de communes sur les 77 existantes, dont un nombre important de petits systèmes d'eau.

La SONEB en chiffre

Population dans la zone de service	: 3 487 080
Population desservie en eau	: 2 364 240
Nombre d'abonnés actifs	: 197 020
Nombre d'abonnés facturés	: 194 814
Longueur du réseau de distribution (kms)	: 5 491
Volume d'eau produit (m3/j)	119 820
Volume d'eau facturé (m3/j)	91 339

Mis en œuvre en Afrique depuis 2009, le programme WOP-Africa a été institutionnalisé comme un sous-programme de l'Association Africaine de l'Eau (AAE). Il fonctionne depuis lors grâce à l'appui technique et financier de plusieurs partenaires dont l'Agence Américaine pour le Développement International (USAID), la Facilité Africaine de l'Eau de la Banque Africaine de Développement (FAE/BAD), et l'Alliance Mondiale des Partenariats des Opérateurs de l'Eau hébergée par UN-Habitat (GWOPA/UN-HABITAT). Les partenariats entre opérateurs de l'eau (WOPs), sont des relations d'échanges et visites mutuelles entre deux ou plusieurs opérateurs du secteur eau- assainissement. Le but est de renforcer mutuellement leurs capacités pour améliorer leurs performances et jouer leur rôle dans la délivrance durable et équitable, des services d'eau et d'assainissement à tous.

Contacts

Secrétariat WOP Africa

Association Africaine de l'Eau (AAE),
siège: Avenue 8 Prolongée, Montée Pont Félix
Houphouët Boigny

05 BP 1910 Abidjan 05, Côte d'Ivoire

Tél : (+225) 21 35 41 03

Fax : (+225) 21 24 26 29

Email: wopafrika@afwa-hq.org

Website: www.wopafrika.org

www.facebook.com/wopafrika

