Ministère des Affaires
Locales et de l'Environnement

USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

DISSEMINATION
MODULES TECHNIQUES POUR AMELIORER LA PRESTATION DE SERVICE ECLAIRAGE PUBLIC DANS LES MUNICIPALITES TUNISIENNES

DECEMBRE 2020

Cette présentation a pu être réalisé grâce au soutien généreux du peuple américain par le biais de l'Agence des Etats-Unis pour le développement international (USAID). Le contenu est sous la responsabilité du Ministère des Affaires Locales et de l'Environnement (MALE) et ne reflète pas nécessairement le point de vue ou la politique de l'USAID ou du gouvernement des Etats-Unis.

Tunisia Accountability, Decentralization, and Effective Municipalities (TADAEEM)

POUR UN BON DEROULEMENT DE LA SESSION

Vérifier votre connexion internet

Votre micro sera désactivé par défaut

Désactivez votre caméra

Merci de lever la main pour parler

Envoyer vos questions dans la fenêtre de chat

Ne pas dépasser le temps de parole alloué

Un questionnaire vous sera envoyé dans la fenêtre de chat vers la fin de la session

AGENDA

09:00 – 09:10	**Mot d'Ouverture, Introduction du programme TADAEEM et Objectif de la Session** Malek Kasmi, *Responsable Bureau Régional Kef, TADAEEM*
09:10 – 09:15	**Introduction du programme d'amélioration de la prestation du service Eclairage Public** Arwa Guesmi, *Responsable du programme d'amélioration de la prestation du service Eclairage Public, TADAEEM*
09:15 – 09:30	**Présentation : Toolkit de gestion des données des réseaux Eclairage Public** Arwa Guesmi, *Responsable du programme d'amélioration de la prestation du service Eclairage Public, TADAEEM*
09:30 – 09:45	**Témoignage Municipalité Dahmani**
09:45 – 09:55	**Q&A** Arwa Guesmi/ Azer Mejri
09:55 – 10:10	**Présentation : Toolkit de gestion de la Maintenance** Arwa Guesmi, *Responsable du programme d'amélioration de la prestation du service Eclairage Public, TADAEEM*
10:10 – 10:15	**Témoignage Municipalité Kef**
10:15 – 10:25	**Q&A** Arwa Guesmi/ Ichraf Boulaabi
10:25 – 10:40	**Présentation : Toolkit de gestion de la performance** Arwa Guesmi, *Responsable du programme d'amélioration de la prestation du service Eclairage Public, TADAEEM*
10:40 – 10:55	**Présentation : Manuels Techniques** Arwa Guesmi, *Responsable du programme d'amélioration de la prestation du service Eclairage Public, TADAEEM*
10:55 – 11:00	**Témoignage Municipalité Tajerouine**
11:00 – 11:45	**Q&A** Arwa Guesmi
11:45 – 11:50	**Questionnaire**
11:50 – 12:00	**Clôture** Malek Kasmi, *Responsable Bureau Régional Kef, TADAEEM*

INTRODUCTION

Tunisia Accountability, Decentralization, and Effective Municipalities TADAEEM, un projet de 4 ans financé par l'**USAID** qui vise à appuyer le processus de la décentralisation et soutenir l'amélioration des services municipaux et non-municipaux dans les institutions publiques locales en relation avec les citoyens.

Le projet TADAEEM consiste à améliorer la participation des citoyens dans le processus de gouvernance ainsi que la capacité du gouvernement à fournir des services de qualité aux citoyens.

Objectif 1

Améliorer la participation des citoyens et appuyer les fonctions gouvernementales

Objectif 2

Améliorer la performance de la prestation de services institutionnels municipaux

Objectif 3

Améliorer les mécanismes de prestation de services régionaux et nationaux

Les axes d'intervention

Assistance Technique

Assistance pour la définition des plans d'action de développement et accompagnement à la mise en œuvre

Formations

Renforcement des capacités des autorités locales, régionales et nationales ainsi que les organisations de la société civile

Programmes de subventions

Subventions destinées aux organisations de la société civile pour l'amélioration de la prestation de services

Mécanismes de coordination

Une meilleure coordination entre les différents acteurs sur le niveau national et régional

OBJECTIFS DE LA SESSION

Cette session se situe dans le cadre de la **généralisation de l'expérience du projet TADAEEM** dans les municipalités Tunisiennes dans le but de présenter un ensemble d'outils, de connaissances et des études de cas concrets dans des municipalités pilotes comme Kef, Dahmani et Tajerouine.

Les **objectifs** de la session sont:

1. **Synthétiser** l'**expérience** et les résultats du projet **TADAEEM** dans les **municipalités pilotes** comme Kef, Dahmani et Tajerouine
2. Présenter l'impact et le **retour d'expérience des municipalités** suite au programme d'assistance technique de TADAEEM
3. **Sensibiliser** les municipalités sur l'importance de développer des **processus** et des **outils de gestion** qui auront un impact significatif sur le rendement du personnel et la performance opérationnelle du service
4. **Sensibiliser** les municipalités sur l'importance de suivre **des règles**, **des recommandations** et **des bonnes pratiques** dans la mise en œuvre des projets Eclairage public en vue d'assurer la **sécurité des personnes** et **des biens**
5. Souligner l'importance de l'**interaction** entre la **municipalité et son environnement** notamment la société civile dans un cadre de coopération afin d'améliorer la prestation de service

PRESENTATION DU PROGRAMME D'AMELIORATION DE LA PRESTATION DU SERVICE

Dans le cadre du **programme d'amélioration** de la prestation du service **Eclairage Public**, **TADAEEM** a accompagné 15 municipalités dans la mise en œuvre des actions d'amélioration de la gestion des données, la maintenance, l'amélioration de la **performance** du service à travers des indicateurs prédéfinis;

TADAEEM a mis en place un cadre d'assistance et une méthodologie claire pour développer un ensemble de toolkits et de documents techniques pour accompagner les différentes équipes municipales dans la gestion de leurs activités; Ces toolkits sont testés et déployés dans les municipalités.

L'objectif de cette session est d'initier le processus de dissémination et généralisation des résultats.

PRESENTATION DU PROGRAMME D'AMELIORATION DE LA PRESTATION DU SERVICE

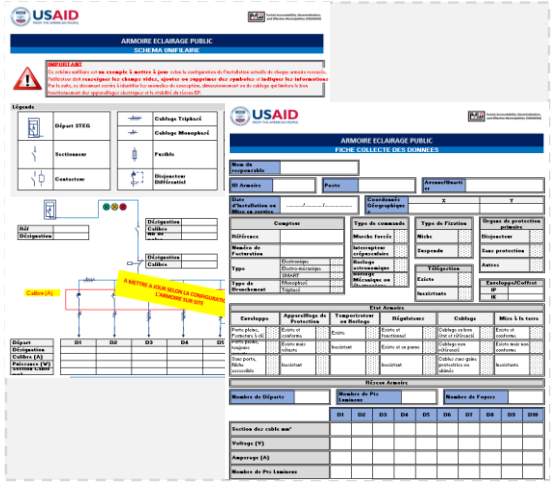
Les modules qui seront présentés dans cette session sont:

- **Toolkit de gestion des données** des réseaux Eclairage public
- **Toolkit de gestion de la performance** du service Eclairage Public
- **Toolkit de gestion de la Maintenance**
- **Manuels techniques**

TOOLKIT DE GESTION DES DONNÉES DES RÉSEAUX ECLAIRAGE PUBLIC

Ce toolkit est composé de:

Fiches de collecte de données	Outil « Base de données »	Méthodologie de collecte des données	Guide de conception des cartes
Fiches simplifiées décrivant l'ensemble de données et informations à collecter pour les armoires et les points lumineux.	Outil dynamique centralisant toutes les données et les renseignements liés à l'infrastructure du parc Eclairage Public. Cette Base sera remplie à partir des fiches de collecte des données.	Description étape-par-étape de la méthodologies de collecte des informations géographiques des composantes du réseau Eclairage Public.	Un guide explicatif pour définir les directives et instructions à suivre pour simplifier le processus de création des cartes de recensement.



TOOLKIT DE GESTION DES DONNÉES DES RÉSEAUX ECLAIRAGE PUBLIC

Qui?

Ce toolkit sera utilisé par les responsables et agents municipaux du service Eclairage Public.

Ce travail nécessite la mobilisation d'une grande équipe, pour ce faire la municipalité peut engager les jeunes et les organisations de la société civile, ceci renforcera la participation et la perception citoyenne.

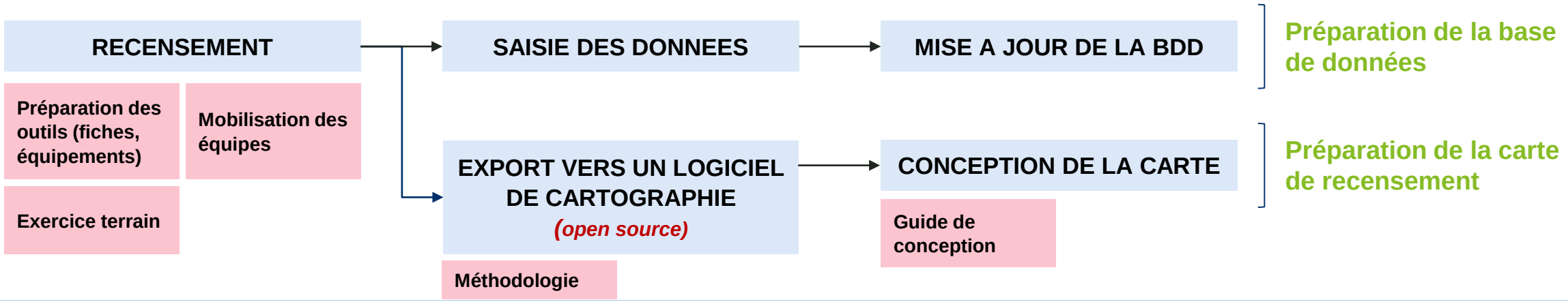
Aussi, La municipalité peut recourir à l'expertise du secteur privé et sous-traiter un bureau spécialisé pour conduire cette activité et assurer le transfert de compétences aux équipes municipales.

Pourquoi?

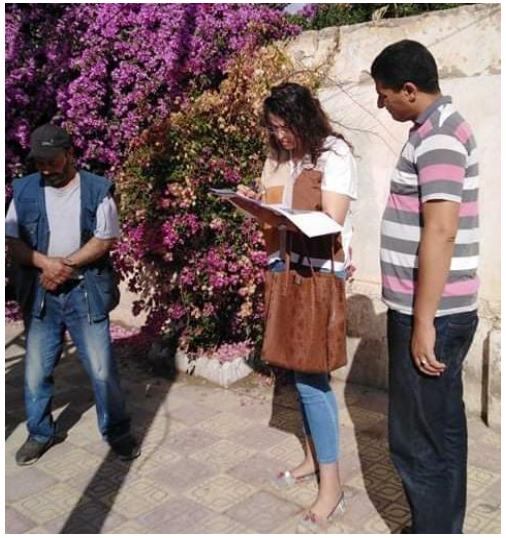
Avoir un inventaire des installations Eclairage Public permettra aux municipalités de:

- Faciliter et optimiser la planification de la maintenance
- Définir d'une manière systématique les actions d'amélioration et mise à niveau de l'organisation et l'infrastructure du service Eclairage Public
- Faciliter la détection des pannes et dépréciations des installations

Comment?



RESULTATS – TEMOIGNAGE MUNICIPALITE DAHMANI



Campagnes de collecte des données et mesure d'éclairement

69 points lumineux, **84 Foyers**, **02 armoires** recensés

Une base de données consolidée avec **69 types de données** pour permettre aux municipalités de bien maitriser tous les aspects techniques et opérationnels de leurs réseaux

Repérage et géolocalisation de **69 points lumineux**, **84 Foyers**

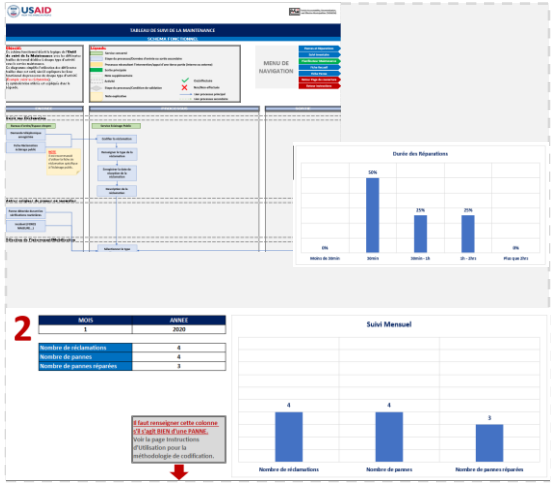
Renforcement des capacités de **04 agents municipaux** sur le processus de recensement et collecte de données des réseaux Eclairage Public

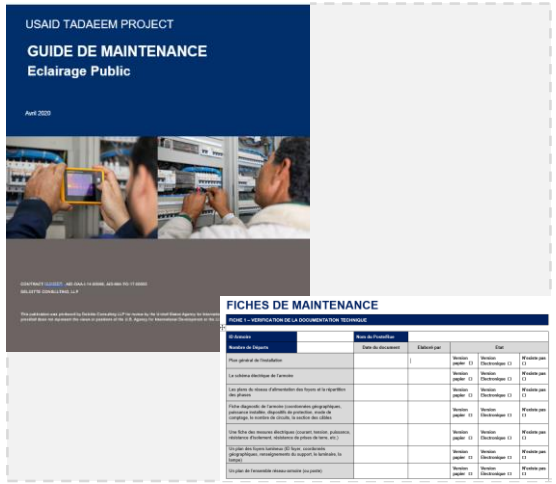
Mobilisation de **3 organisations de la société civile**

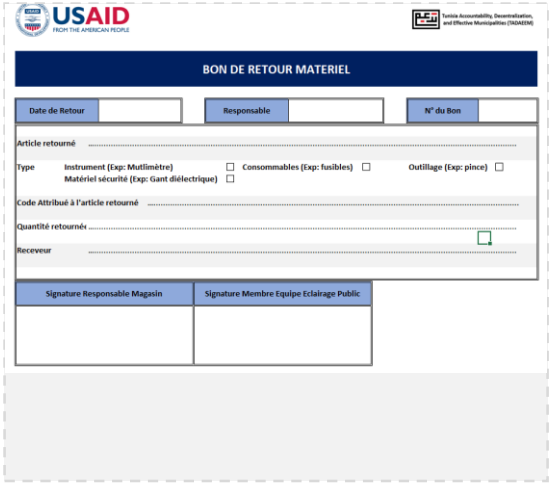
TOOLKIT DE GESTION DE LA MAINTENANCE

Ce toolkit est composé de:

Outil de suivi de la Maintenance	Guide de Maintenance	Fiche de Réclamation type	Exemple de Bon de sortie et retour Matériel
un tableau de bord dynamique pour planifier, suivre, évaluer le rendement de l'activité maintenance (réclamations, pannes, réparations, stock, efficacité…).	Un guide qui donne les éléments nécessaires pour assurer la maintenance des installations. Ce guide contient aussi des fiches d'interventions pour optimiser les efforts des équipes municipales.	Fiche conçue spécifiquement pour signaler les pannes sur les réseaux éclairage public et mieux décrire les réclamations reçues par les citoyens ou autre tierce-partie.	Un exemple de bon à utiliser pour faire les demandes de sortie et retour au magasin en cas de besoin.







TOOLKIT DE GESTION DE LA MAINTENANCE

Qui?

Ce toolkit sera utilisé par les responsables et agents municipaux du service Eclairage Public.

Ce toolkit aidera les municipalités à établir un processus de travail entre les équipes de maintenance, le service des réclamations et le magasin.

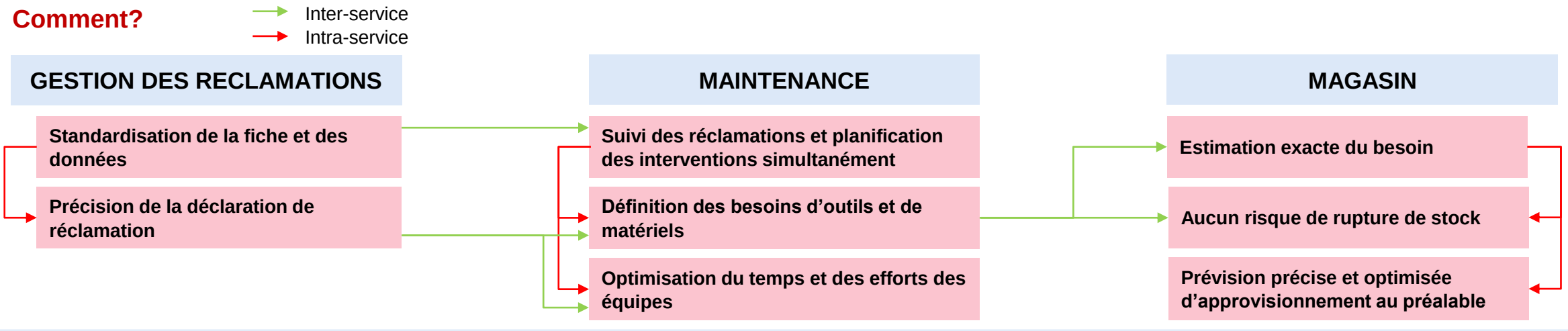
Pourquoi?

Ce toolkit établit un processus clair entre différents services : La Maintenance, la gestion des réclamations et le Magasin.

Ce processus permet de:

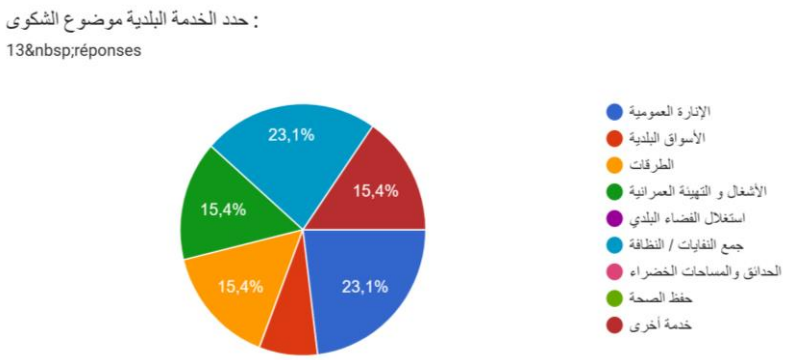
- Faciliter la communication entre les différents services internes
- Standardiser et uniformiser les processus de travail pour une meilleure redevabilité
- Optimiser les dépenses, efforts humains et temps dépensés sur différentes activités

Comment?



RESULTATS – TEMOIGNAGE MUNICIPALITE KEF

Campagne de mesure et vérification des pannes sur le réseau



Résultats de la soumission des réclamations en ligne

Amélioration du Rendement de la maintenance corrective

Le taux de réception des réclamation par mois **a triplé x3**

Processus standard et uniforme, meilleure organisation inter et intra service

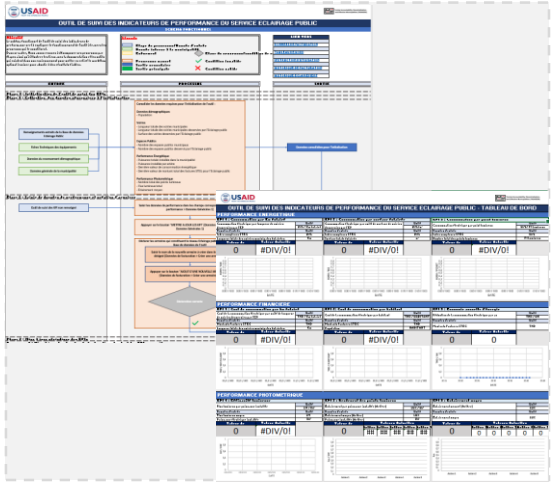
Amélioration du rendement et de la performance du service Maintenance

Mitigation des risques de rupture de stock avec une meilleure prévision d'approvisionnement

TOOLKIT DE GESTION DE LA PERFORMANCE DU SERVICE ECLAIRAGE PUBLIC

Ce toolkit est composé de:

Outil de suivi des Indicateurs Clés de Performance	Guide Utilisateur KPI Tracker tool	Support de Formation
Outil « smart » permettant de calculer les KPIs, analyser les résultats et guider la prise de décision.	Un Guide détaillé pour faciliter la manipulation, l'exploitation, l'utilisation et le développement de l'outil de suivi des indicateurs de performance.	Un support pour expliquer l'utilisation de l'outil et la lecture du guide utilisateur.



TOOLKIT DE GESTION DE LA PERFORMANCE DU SERVICE ECLAIRAGE PUBLIC

Qui?

Ce toolkit sera utilisé par les responsables et agents municipaux du service Eclairage Public.

Les résultats issus du calcul des indicateurs de performance seront consultés par le maire, le secrétaire Général et le conseil municipal dans la phase de fixation des objectifs stratégiques et planification annuelle des investissements et des projets.

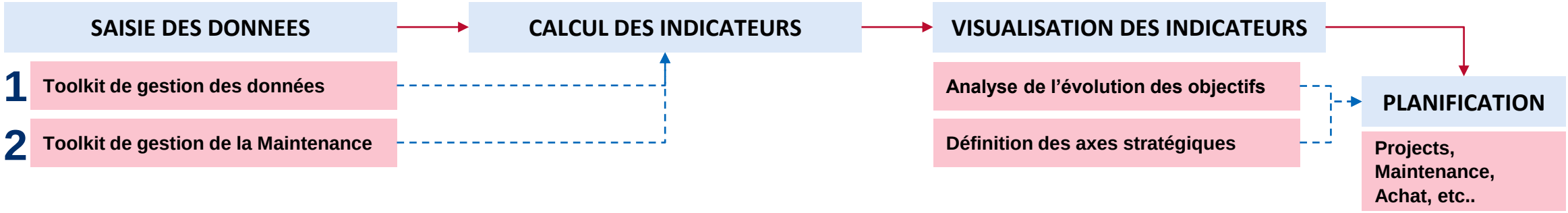
Pourquoi?

Ce toolkit permettra aux municipalités de:

- Exploiter les données issues du recensement des installations pour calculer la performance du service
- Fixer des objectifs mesurables pour évaluer la performance du service, du rendement opérationnel et des installations
- Appuyer le processus de prise de décision pour la fixation des objectifs stratégiques, budgets d'investissement, budgets fonctionnels, etc.

Comment?

Ce toolkit utilisera les données saisies dans la toolkit de gestion des données et complémente cette analyse avec le calcul des indicateurs déjà définis par l'administration et l'équipe technique de la municipalité.



MANUELS TECHNIQUES

On présente 3 types de manuels techniques:

Guide technique sommaire – sécurité des réseaux Eclairage Public	Référentiel des prescriptions techniques	Termes de références - Etude d'Assainissement des réseaux Eclairage Public
Un guide sommaire qui explique les prescriptions techniques liées à la sécurité et la conformité des installations éclairage public au normes de sécurité.	Un document qui résume les recommandations et les prescriptions techniques liées aux performances énergétiques et photométriques des réseaux Eclairage public.	Un document qui définit les règles à mettre en œuvre dans le cadre de l'Etude de l'assainissement du réseau Eclairage public en vue d'assurer la sécurité des personnes et des biens.

MANUELS TECHNIQUES

Guide technique sommaire – sécurité des réseaux Eclairage Public

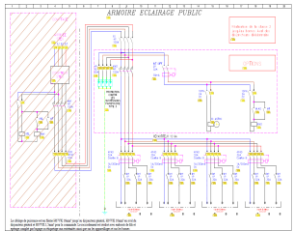
Premier interlocuteur = Municipalité

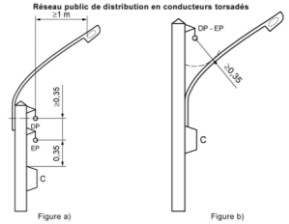
A Qui?

Ce guide est destiné aux les installateurs et les concepteurs des armoires électriques et les installations de distribution d'électricité.

Pourquoi?

- Définir les prescriptions techniques de sécurité des installations
- Concevoir des réseaux en conformité aux normes de sécurité électrique des installations d'éclairage extérieur.





Référentiel des prescriptions techniques des réseaux Eclairage Public

Premier interlocuteur = Municipalité

Qui?

Ce référentiel est destiné aux concepteurs et les bureaux d'études et les lotisseurs/ maitres d'ouvrages des installations éclairage public.

Pourquoi?

- Définir les prescriptions techniques de sécurité des installations
- Concevoir des réseaux en conformité aux normes de sécurité électrique des installations d'éclairage extérieur.

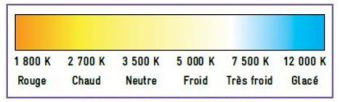


Figure 1 Temperature de Couleur

Termes de références - Etude d'Assainissement des réseaux Eclairage Public

Premier interlocuteur = Municipalité

Qui?

Ce guide est destiné aux prestataires sous-traités pour les études d'assainissement.

Pourquoi?

- Définir le périmètre des études d'assainissement et les attentes des municipalités
- Assurer une bonne prestation de services répondant aux objectifs et aux attentes et respectant les directives nationales

RESULTATS – TEMOIGNAGE MUNICIPALITE TAJEROUINE

Workshop National 5 Octobre 2019 - Tunis

Workshop National 5 Octobre 2019 - Tunis

Participation au **processus de réflexion nationale** sur le guide des prescriptions des réseaux Eclairage Public

Renforcement des compétences de pilotage et de coordination institutionnelle

Sensibilisation aux projets nationaux et les mécanismes d'incitation pour les projets d'efficacité énergétique

Q&A

Merci d’envoyer vos questions dans la fenêtre de chat

On prendra quelques questions live, merci de lever la main pour qu’on puisse vous donner la parole

MERCI POUR VOS QUESTIONS !

QUESTIONNAIRE

Merci de répondre à ce questionnaire pour qu'on puisse améliorer nos prochaines sessions.

Le lien du questionnaire vous sera envoyé dans la fenêtre de chat

Cliquer sur le LIEN

Cochez la bonne réponse

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION !

CONCLUSION

L’expérience du projet TADAEEM dans 33 municipalités a mis en valeur les **compétences des municipalités** Tunisiennes et leur capacité d’innover et de concevoir des processus de gestion adaptés à leur besoins, priorités et spécificités régionales.

La **standardisation du savoir-faire des municipalités** leur permettra aussi de créer un **cadre d’assistance intercommunal** d’échange des expériences et des bonnes pratiques pour l’amélioration du service Eclairage Public.