

# Immersion à l'étranger



## Partenaire académique



## Partenaires professionnels



OFFICE NATIONAL  
DE L'ASSAINISSEMENT  
DU SÉNÉGAL

Sénégal





# Formation académique : objectifs globaux



Augmenter les compétences en stratégie opérationnelle



Développer le leadership et les aptitudes pour devenir un top manager



Enrichir les connaissances en gestion de service, changement climatique et sur les quartiers défavorisés



Répondre aux enjeux techniques et socio-économiques en prenant en compte les réalités du terrain



Savoir répondre aux objectifs de développement durable des Nations Unies



# Stratégie Opérationnelle



Gestion de service



Changement climatique



Quartiers défavorisés



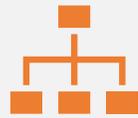
Innovation  
opérationnelle



# Gestion du service



Durée  
3 jours



1- Gestion des ressources humaines



2- Gestion clientèle



# Gestion des ressources humaines

Comprendre les enjeux, l'organisation, et les métiers

Connaître l'influence du Big Data dans la GRH

Maîtriser les différents outils de développement des compétences

Concevoir les innovations concernant les RH

Analyser les 4 grandes fonctions : recrutement, rémunération, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, amélioration des conditions de travail

Argumenter un investissement formation

Construction d'un plan de formation RH

Appréhender le contrôle de gestion sociale et un processus clé pour le pilotage de l'entreprise pour faire évoluer le collectif d'une organisation



# Gestion clientèle

Approfondir l'étude de structure d'une Direction Clientèle : Trois modèles envisagés

Comparer et définir les types d'organisation globale d'une direction clientèle

Analyser la mise en place du cadre légale : les droits et devoirs de la société d'eau et du client, le contrat d'abonnement et le règlement de service eau et assainissement.

Retrouver et maintenir la maîtrise de la clientèle de son périmètre

Interpréter le marché du Smart Metering dans le monde, la relève à distance des compteurs d'eau, les services associés à ces technologies, le multi-fluide, craintes et objections de la solution, éléments de chiffrages

Comprendre la démarche de prestation de services à la clientèle et le centre d'appel, vente en ligne de produits, dérivés issus de la ressource, constitution et analyse d'un centre



# Changement climatique



Durée  
2 jours



1- Mobilisation de la ressource en eau



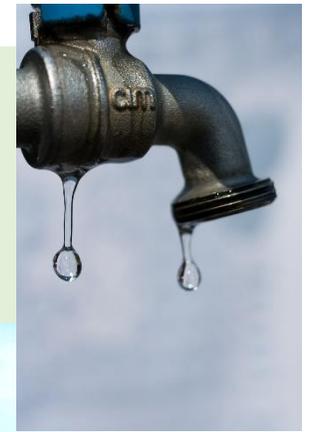
2- Bilan carbone



3- Energie renouvelable à l'échelle de la ville



# Mobilisation de la ressource en eau



- Connaître les enjeux du changement climatique envers les différentes ressources en eau (eau de surface, eau souterraine, ressources non conventionnelles)
- Découvrir les nouvelles techniques alternatives et les méthodes de recherche d'eau ; leurs impacts, leurs coûts et leurs besoins en énergie
- Analyser des stratégies de mobilisation des ressources par quelques villes du monde
- Elaborer un plan d'action pour un projet de ressources en eau





# Bilan carbone

- Définir la notion de gaz à effet de serre, de changement climatique et les conséquences sur le fonctionnement d'une entreprise aussi bien sur ses activités que sur le quotidien de chaque salarié
- Connaître les méthodologies et les outils d'évaluation des émissions de gaz à effet de serre pour les services d'eau et d'assainissement (GIEC, GhG)
- Interpréter les différents facteurs d'émission dans le domaine de l'eau et de l'assainissement
- Réussir à identifier les émissions (directes et indirectes) d'un périmètre





# Energie renouvelable à l'échelle de la ville

- Identifier les principaux enjeux et les contraintes techniques (la densité de puissance, la grande variabilité de la source, la nécessité de stocker) et les contraintes économiques (coût d'investissements et la nécessité d'un appoint)
- Distinguer les grandes catégories d'énergies renouvelables et leurs impacts
- Connaître les actions possibles pour mesurer, maîtriser, optimiser et économiser la consommation énergétique dans un service d'eau et d'assainissement
- Savoir réaliser un diagnostic énergétique des ouvrages
- Proposer des solutions d'optimisation du fonctionnement des équipements et du process
- Comparer des solutions innovantes permettant de réduire les émissions de GES en favorisant l'exploitation d'énergies renouvelables





# Quartiers défavorisés



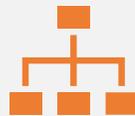
Durée  
2 jours



1- Non Revenue Water



2- Ingénierie Sociétale



3- Gestion de l'assainissement



# Non Revenue Water



- Connaître les facteurs économiques, sociaux et environnementaux des pertes en eau dans les quartiers défavorisés
- Evaluer la demande en eau d'un quartier défavorisé
- Assimiler que la thématique des pertes en eau ne concerne pas uniquement la recherche et la réparation des fuites mais qu'elle est liée à toutes les activités d'un service des eaux
- Mettre en place une politique pour maîtriser et réduire les pertes en eau
- Réaliser un plan de gestion des pertes en eau
- Maîtriser les outils techniques innovants pour mesurer les volumes d'eau non facturés et déduire la perte financière correspondante
- Concevoir une stratégie des pertes réelles et apparentes



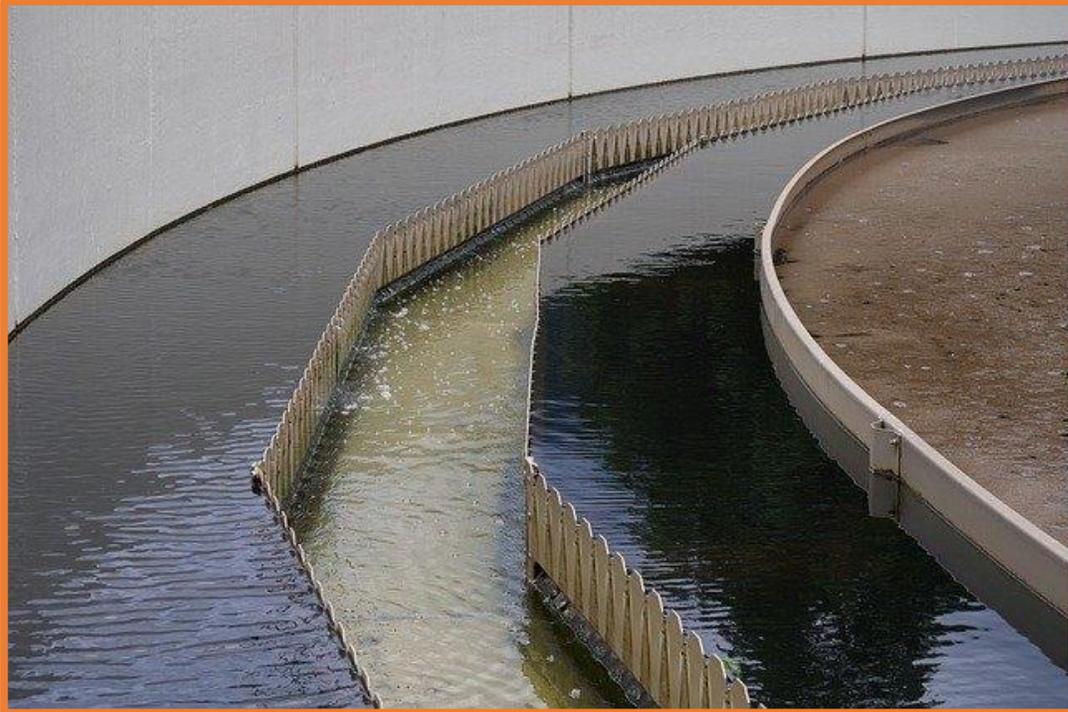
# Ingénierie sociétale



- Comprendre les politiques sociales de l'eau face aux contraintes des populations défavorisées
- Comprendre les enjeux liés à l'accès aux services pour tous
- Comprendre les enjeux de gouvernances et des jeux d'acteurs
- Découvrir les outils et les méthodes de diagnostic des besoins et des solutions d'accès aux services
- Elaborer une ébauche de plan d'action prenant en compte les dimensions techniques, socioéconomiques, politiques et institutionnelles
- Analyser des forces / contraintes que représentent les parties prenantes pour l'évolution et développement du service
- Elaborer une stratégie de concertation et de communication adaptées



# Gestion de l'assainissement



- Connaître les problématiques de l'assainissement des eaux usées et excréta dans les pays en développement
- Mettre en place des stratégies et technologies permettant d'en réduire les impacts dommageables
- Apprécier les différentes composantes d'un programme d'assainissement (protection de la santé publique et de l'environnement, besoins et moyens des populations, faisabilité technique, financement, communication, renforcement des capacités locales, etc.)
- Connaître les différentes méthodes de financement de l'assainissement
- Distinguer les catégories de dépenses et coûts de l'assainissement
- Maîtriser les outils de financement de l'assainissement
- Comprendre la gouvernance urbaine de l'assainissement et élaborer de stratégies pour l'assainissement urbain
- Relation entre les opérateurs et les différentes parties prenantes du secteur (autorités locales, POP, etc.)



# Innovation opérationnelle



Durée  
2 jours



Les innovations opérationnelles concernent les innovations liées à l'amélioration continue des pratiques existantes



# Innovation opérationnelle



Réinventer les processus opérationnels



Améliorer la performance opérationnelle d'une société d'eau



Elaborer une stratégie qui permet une amélioration continue digitale et la transformation numérique des processus



Comprendre les différents aspects de la transformation digitale



Connaître les nouvelles innovations techniques



Analyser les optimisations de l'investissement



Etude de cas dans un service d'eau et/ou  
assainissement partenaire pendant 10 jours