

Expertise 360° Gestion des Services d'Eau : De la Conformité Normative à la Performance Durable

Lien : https://afrique-formation.com/formation/expertise-360-gestion-des-services-deau-de-la-conformite-normative-a-la-performance-durable

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
EAU142

CATÉGORIE
Gouvernance et Stratégie des Services d'Eau

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maîtriser le cadre législatif, réglementaire et normatif (ISO) spécifique à la gestion de l'eau et de l'assainissement
- Savoir élaborer et piloter le budget d'un service d'eau (investissement et fonctionnement) en assurant son équilibre financier
- Être capable de choisir et de suivre l'exécution des contrats de gestion (Régie, DSP) et d'assurer le reporting auprès des collectivités
- Acquérir les compétences pour superviser techniquement les opérations de production d'eau potable et de traitement des eaux usées
- Savoir définir une stratégie de gestion patrimoniale des réseaux et des ouvrages pour optimiser leur durée de vie
- Être en mesure de piloter la relation usagers de la souscription à la facturation en garantissant un haut niveau de satisfaction
- Comprendre et appliquer les politiques QSE pour garantir la sécurité des agents et la conformité environnementale
- Savoir manager des équipes techniques pluridisciplinaires et organiser les astreintes pour assurer la continuité de service
- Être capable d'élaborer des plans de gestion de crise et de répondre aux urgences sanitaires ou climatiques
- Intégrer les innovations technologiques et digitales pour moderniser la gestion du service de l'eau

POUR QUI ?

- Directeurs et responsables de services des eaux et de l'assainissement (public ou privé)
- Chefs d'agence et responsables de centre de profit dans le secteur de l'environnement
- Ingénieurs territoriaux en charge de la commande publique et du suivi des délégations
- Responsables d'exploitation d'usines de traitement ou de réseaux
- Cadres techniques en charge de la maintenance et des travaux neufs
- Contrôleurs de gestion spécialisés dans les Services Publics Industriels et Commerciaux (SPIC)
- Responsables QSE (Qualité Sécurité Environnement) du secteur du traitement de l'eau
- Élus locaux membres de commissions eau et assainissement souhaitant approfondir leurs connaissances techniques

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Cadre réglementaire et normatif des services d'eau et d'assainissement

- Appréhender le Code Général des Collectivités Territoriales et les compétences eau/assainissement
- Maîtriser les normes ISO 24510, 24511 et 24512 relatives aux services aux usagers
- Intégrer les directives européennes sur l'eau potable et les eaux résiduaires urbaines

2 / Modèles de gestion et typologie des contrats

- Distinguer les spécificités de la régie, de la SPL et de la Délégation de Service Public (DSP)
- Analyser les clauses juridiques clés et les matrices de risques contractuelles
- Gérer les interfaces entre l'autorité délégante et l'opérateur de service

3 / Équilibre économique et tarification du service

- Construire un compte d'exploitation prévisionnel et un plan d'affaires sur le cycle de l'eau
- Définir une structure tarifaire (part fixe, part variable) adaptée aux coûts réels et aux enjeux sociaux
- Maîtriser la nomenclature M49 et les mécanismes de révision de prix

4 / Gestion technique de la production et distribution d'eau potable

- Optimiser les filières de traitement et garantir la conformité sanitaire (ARS)
- Piloter le rendement de réseau et la recherche de fuites (indice linéaire de pertes)
- Gérer la télérelève et l'instrumentation intelligente du réseau (Smart Water)

Afrique Formation

5 / Gestion technique de la collecte et du traitement des eaux usées

- Superviser l'exploitation des réseaux d'assainissement et des postes de relevage
- Optimiser les procédés épuratoires (boues activées, biofiltration, membranaires)
- Gérer la filière boues : valorisation agricole, compostage ou méthanisation

6 / Gestion patrimoniale des actifs (Asset Management)

- Déployer une stratégie de renouvellement selon la norme ISO 55000
- Utiliser les outils SIG pour l'inventaire et le diagnostic des réseaux et ouvrages
- Élaborer des plans pluriannuels d'investissement (PPI) basés sur la criticité

7 / Relation usagers et gestion de la clientèle

- Mettre en œuvre les indicateurs de performance de la norme ISO 24510
- Gérer le cycle de facturation, le recouvrement et les impayés
- Optimiser le parcours client et le traitement des réclamations

8 / Pilotage de la performance et reporting (RPQS)

- Élaborer et analyser le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS)
- Suivre les indicateurs SISPEA (rendement, conformité, taux d'impayés)
- Préparer les comités de pilotage et les rapports annuels du délégataire (RAD)

9 / Management de la Qualité, Sécurité et Environnement (QSE)

- Intégrer les systèmes de management ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001
- Prévenir les risques chimiques (chlore, réactifs) et biologiques en station
- Gérer les plans de prévention et la sécurité des interventions en espaces confinés

10 / Maintenance et fiabilité des installations

- Déployer une maintenance préventive, corrective et prédictive (GMAO)
- Assurer la maintenance électromécanique des pompes et automates

Afrique Formation

- Optimiser l'efficacité énergétique des installations de pompage et d'aération

11 / Gestion de crise et continuité de service

- Élaborer un Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE)
- Mettre en place un Plan de Continuité d'Activité (PCA) face aux crues ou pollutions
- Organiser la communication de crise vers les élus, la préfecture et les usagers

12 / Management des ressources humaines et des équipes

- Organiser les astreintes et les plannings d'intervention 24/7
- Développer les compétences techniques et l'habilitation des agents
- Manager le climat social dans un contexte de service public industriel et commercial

13 / Innovation digitale et transition numérique

- Exploiter les données massives (Big Data) pour le pilotage prédictif
- Utiliser les jumeaux numériques pour la simulation de fonctionnement
- Intégrer la cybersécurité dans la gestion des systèmes industriels (SCADA)

14 / Développement durable et responsabilité sociétale

- Réduire l'empreinte carbone et hydrique des services (ISO 14046)
- Favoriser la réutilisation des eaux usées traitées (REUT)
- Préserver la biodiversité sur les sites de captage et de traitement

Afrique Formation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

23 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
04 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 Avr. au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés