



INTERNATIONAL EXÉCUTIVE MASTER "EAU POUR TOUS" (IEM-OPT)

CYCLE 2023-2024

PARCOURS INTERNATIONAL – SENEGAL

NOVEMBRE-DÉCEMBRE 2023

Préambule : Ce document vise à mettre en œuvre de manière opérationnelle le parcours sur ces 4 semaines, avec l'UCAD (2 semaines) et la SEN'EAU, SONES, ONAS (2 semaines). Il permet de définir les intervenants des jours et de donner une vue d'ensemble aux acteurs. Il est évolutif suivant le nom des intervenants identifiés.

INTRODUCTION

La formation MS OPT vise à doter les managers exécutifs de service urbains eau et assainissement de capacités stratégiques et opérationnelles pour garantir un service de qualité, durable et accessible à toute la population de leur ville ou de leur région. Le programme de formation est organisé autour d'outils et de savoir-faire en en management général, d'outils et de connaissances opérationnelles, de planification stratégique, et de compétences sur les métiers de l'eau et de l'assainissement. La formation est organisée de manière à soutenir l'auditeur sur les trois dimensions suivantes :

- Développement de connaissances managériales et opérationnelles
- Développement de connaissances sectorielles eau et assainissement
- Transformation personnelle pour devenir ou accompagner les leaders du changement dans son secteur et son entreprise

IMMERSION INTERNATIONALE

L'Immersion Internationale est basée sur ces piliers pédagogiques :

- Prendre du temps pour analyser en détail le cas du service d'eau ou assainissement et d'identifier les facteurs clés de sa réussite
- Renforcer les compétences managériales et opérationnelles
- Privilégier les rencontres et échanges avec des experts locaux sur leur expérience de terrain

Pour ce faire, l'organisation du voyage d'étude est divisée en 2 parcours :

- Stratégie Managériale
- Stratégie Opérationnelle

L'immersion internationale « Sénégal » est un parcours de stratégie opérationnelle et elle a une durée de 4 semaines. L'objectif de l'immersion internationale est de mettre l'auditeur OpT face à la réalité d'un opérateur chargé de la gestion d'un service urbain d'eau potable et d'assainissement, de renforcer ses compétences opérationnelles et de lui permettre d'identifier les facteurs clés qui vont faciliter la mise en place du changement vers une meilleure performance. Les 4 semaines d'immersion sont divisées en 2 parties :

1. Immersion dans des services d'eau et/ou d'assainissement : Etude de K-OPT (2 semaines)
2. Immersion dans une université à l'étranger pour le renforcement des compétences (2 semaines)

Vous trouverez ci-dessous le programme détaillé.

AGENDA GÉNÉRAL

Le parcours « Sénégal » se déroule du 6 novembre au 1^{er} décembre 2023. Ci-dessous le programme des auditeurs francophones pour les quatre semaines qu'ils passeront à Dakar :

Date	Activités
4 novembre 2023	Départ pour Dakar depuis leurs pays d'origine
6 au 17 novembre 2023	Formation académique (Dakar) – selon programme
20 nov. au 1 ^{er} décembre 2023	Etude de cas : K-OPT SEN'EAU, SONES, ONAS (Dakar)
2 décembre 2023	Départ pour leurs pays d'origine

ÉQUIPE DE COORDINATION

La coordination du track sera assurée par : Lylian Coelho Ferreira. L'étude de cas sera animée par Lylian Coelho Ferreira, Jean Antoine Faby et des membres des différents services.

PROGRAMME

Le programme de ces quatre semaines d'étude sur le terrain est basé, dans l'ordre, sur :

- Modules transversaux :
 - Gestion de service : Gestion RH
 - Energie : Energie Renouvelable, changement climatique, Bilan Carbon
 - Terrain ProPoor : Gestion et gouvernance urbaine, gouvernance de l'eau, ingénierie Sociétale, quartiers défavorisés
 - NRW ou Assainissement
 - Innovation opérationnelle
 - Leadership et coaching
- Étude de cas : K-OPT au sein de SEN'EAU, SONES, ONAS

Programme Master Eau pour Tous : 6 novembre -1 décembre 2023

Lundi 6 novembre 2023				
Lundi 6 novembre 2023 8h30-9h00	Cérémonie d'ouverture	<ul style="list-style-type: none"> ○ Discours du Directeur de l'ESP et du Directeur des études ○ Mot de bienvenue et Présentation de SEN'EAU 	Pr. Falilou Mbacké SAMBE Mr. Maguette NIANG Mr. Charles FALL Mr. Mamadou Mamour Diallo	Directeur ESP DG SEN'EAU DG SONES DG ONAS
Lundi 6 novembre 2023 9h-10h45	Module 1 : Gestion des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> ○ Politique RH de la SEN'EAU ○ Définir et appliquer la culture RH pour contribuer à l'efficacité de l'entreprise ; ○ Analyser les 4 grandes fonctions : recrutement, rémunération, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, amélioration des conditions de travail ; ○ Concevoir les innovations concernant les Ressources Humaines 	Directeur des Ressources Humaines et de la Transformation	
Pause-café				
11h00-12h45	Module 1 : Gestion des ressources humaines Les fondamentaux de la gestion RH	<ul style="list-style-type: none"> ○ L'évolution de la fonction RH: quelques dates repères ○ Objectifs et activités fondamentales de la GRH ○ Finalités de la GRH ○ système d'acteurs, les enjeux stratégiques et les systèmes d'informations sociales ○ Objectifs RH (organisationnels et fonctionnels), les 4 rôles RH et les 7 fonctions RH ○ Diagnostic RH et gestion stratégique des ressources humaines 	Ndiaga NDIAYE Enseignant-Chercheur à l'ESP	
Pause-déjeuner				

15h-16h45	Module 1 : Gestion des ressources humaines Outils de développement des RH : formation et/ou développement des compétences ?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Savoir argumenter un investissement formation ; ○ Maîtriser les différents outils de développement des compétences ; ○ Construction d'un plan de formation RH ; ○ Concevoir les innovations concernant les Ressources Humaines. ○ Évolution RH de 1996 à 2021 (Métiers, effectifs, politique sociale, développement des compétences) 	Awo SY, Chef de service formation et gestion des compétences	
Fin Jour 1				
Mardi 7 novembre 2023				
Mardi 7 novembre 2023 8h30-10h45	Module 2 : Gestion clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gestion de la clientèle à la SEN'EAU ○ Approfondir l'étude de structure d'une Direction Clientèle. ○ Comprendre les clients, identifier les opportunités de croissance et générer ainsi davantage de sources de revenus. ○ 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 de gestion de la clientèle 	<p>-Thioro DIOUF NDIAYE : Directrice de la clientèle/</p> <p>- Benjamin MASMONDET : Directeur Expertise Clientèle</p>	
Pause-café				
11h00-12h45	Module 2 : Gestion clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ○ Retrouver et maintenir la maîtrise de la clientèle de son périmètre. <p>Connaitre et dynamiser les différentes stratégies de marketing.</p>	<p>Aynina FALL</p> <p>Enseignant-Chercheur à l'ESP</p>	
Pause-déjeuner				
15h-16h45	Module 2 : Gestion clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ○ Retrouver et maintenir la maîtrise de la clientèle de son périmètre. ○ Connaitre et dynamiser les différentes stratégies de marketing. 	<p>Ndéné Babacar FAYE</p> <p>Enseignant-Chercheur à l'ESP</p>	
Fin Jour 2				

Mercredi 8 novembre 2021				
Mercredi 8 novembre 2023 9h-10h45	Module 3: Gestion Territorial « Pro Poor »	<ul style="list-style-type: none"> Être capable d'évaluer l'état de la ressource (eau atmosphérique, eau de surface, eau sous terrain), son évolution future et les prévisions dans un contexte de changement climatique ; 	Pr. Amadou Thierno GAYE/Physique de l'atmosphère/Pr Alioune Kane et Pr Awa Fall Niang (Hydrologie de surface)/ Pr. Serigne FAYE/Hydrogéologue	Diagnostic
Pause-café				
11h00-12h45	Module 3: Gestion Territorial « Pro Poor »	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de produire un diagnostic reflétant la réalité de l'accès aux services essentiels sur le territoire et mettre en œuvre des solutions appropriées qui transforment les usagers informels en clients ayant des droits et des responsabilités. 	Niokhor Ndour (DGPRE) Samba BA (DEM/OFOR)	Diagnostic
Pause-déjeuner				
15h-16h45	Module 3: Gestion Territorial « Pro Poor »	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de produire un diagnostic reflétant la réalité de l'accès aux services essentiels sur le territoire et mettre en œuvre des solutions appropriées qui transforment les usagers informels en clients ayant des droits et des responsabilités. 	Dr Ousmane Ndiaye (ANACIM,	Diagnostic
Fin Jour 3				

Jeudi 9 novembre 2023

<p>Vendredi 10 novembre 2023 9h-10h45</p>	<p>Module 3: Gestion Territorial « Pro Poor »</p>	<p>1. Politiques et orientations stratégiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan National d'Aménagement et de Développement du Territoire - Plan Sénégal Emergent - Lettre de Politique Sectoriel de l'hydraulique et l'Assainissement - Schéma Directeur d'Aménagement et de Gestion des Ressources en Eau (SDAGE) - Approche de sécurité de l'eau et de l'assainissement face aux changements climatiques (approche multiusage, réutilisation des eaux usées et des eaux de pluies, dessalement d'eau de mer, réduction des pertes en eau) <p>2. Cadres réglementaires, institutionnel et organisationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les contrats de gestion de l'eau - Organisation du MEA 	<p>Abdoul Aziz NDIAYE e Ada NDAO</p>	<p>Gouvernance de l'eau</p>
<p>Pause-café</p>				
<p>11h00-12h45</p>	<p>Module 3: Gestion Territorial « Pro Poor »</p>	<p>3. Facteurs-clés de changement et Défis à relever :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eau et changement climatique - Accès universel (ODD) - Situation d'endettement du Sénégal - Découverte et exploitation du pétrole et du gaz - Couverture de la demande en eau - Amélioration qualité de l'eau - Réduction et maîtrise des pertes en eau - Renforcement de l'autonomie énergétique - Préservation des ressources en eau <p>4. Stratégie de financement du service public d'eau :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aide publique au développement (coopération bilatérale et multilatérale) - Autofinancement - DSP&PPP (participation du privé aux investissements) 	<p>Abdoul Aziz NDIAYE e Ada NDAO</p>	<p>Gouvernance de l'eau</p>

		<p>5. Mise en œuvre des politiques et orientations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les outils de planification <ul style="list-style-type: none"> o Schémas directeurs de l'hydraulique o Modèle financier o Plan Prévisionnel d'Investissement, Plan Quinquennal, Convention programme d'investissement - Mise en place d'une politique d'accès à l'eau par branchement domiciliaire subventionné et allocation de quota pour l'accès équitable au service - Mise en place de structures de gestion des grands projets 		
Pause-déjeuner				
15h-16h45	<p>Module 3:</p> <p>Gestion Territorial « Pro Poor »</p>	<p>6. Suivi-évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs de performance du contrat d'affermage et du contrat de performance SONES/ETAT - La Revue Annuelle Conjointe - Les missions de supervision des partenaires techniques et financiers - Le Bureau Opérationnel de Suivi du PSE <p>7. Facteurs contraignants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La problématique du foncier des projets en zone urbaine (expropriation, indemnisation, libération des emprises) - Problématique de l'évolution du tarif pour l'amélioration du service (entre réticence politique et nécessité d'augmentation du tarif) 	<p>Abdoul Aziz NDIAYE e</p> <p>Ada NDAO</p>	<p>Gouvernance de l'eau</p>
Fin Jour 5				

Vendredi 10 novembre 2023				
Jeudi 9 novembre 2023 9h-10h45	Module 3 : Gestion Territorial « Pro Poor »	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les enjeux des politiques de l'eau et de l'assainissement 	Babacar Dieng Pr Alioune KANE	Politiques et stratégies
Pause-café				
11h00-12h45	Module 3: Gestion Territorial « Pro Poor »	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la durabilité des projets publics de gestion de l'eau et d'assainissement (ODD, Vision Africaine de l'eau), comprendre les questions de genre, les parties prenantes, le droit à l'eau et à l'assainissement, la pauvreté et l'exclusion, l'urbanisme et les services publics, les questions culturelles liées à l'eau et à l'hygiène, etc. 	Babacar DIENG	Politiques et stratégies
Pause-déjeuner				
15h-16h45	Module 3: Gestion Territorial « Pro Poor »	<ul style="list-style-type: none"> Les infrastructures hydrauliques (grands barrages, maillage territorial en forages, puits, réseaux AEP, puits en impluvium, profil en eau du Sénégal, ODD 	Pr Alioune KANE Pr Awa Niang Fall	Politiques et stratégies
Fin Jour 4				

Lundi 13 novembre 2023				
Lundi 13 novembre 2023 9h-10h45	Animation d'une fresque du climat GRET	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer les participants dans leurs compréhensions du changement climatique en lieu avec leurs domaines d'intervention (eau-assainissement) 	Oumar Dieng Raymond Diahier Diouf	Changement climatique et enjeux liés à l'eau
Pause-café				

11h00-12h45	Animation d'une fresque du climat GRET	<ul style="list-style-type: none"> ○ Discuter des actions possibles à mettre en œuvre par les participants de pour atténuer le changement climatique (des actions individuelles, collectives et professionnelles). 	Oumar Dieng Raymond Diahier Diouf	Changement climatique et enjeux liés à l'eau
Pause-déjeuné				
15h-16h45	Journée fresque du climat GRET	<ul style="list-style-type: none"> ○ Echanger sur le lien entre le climat et l'eau et l'assainissement à travers des exemples pour une meilleure compréhension des participants 	Babacar Gueye	Mobilisation citoyenne et actions climatiques
Fin Jour 6				

Mardi 14 novembre 2023				
Mardi 14 novembre 2023 9h-10h45	Module 4: NRW	<ul style="list-style-type: none"> ○ Faire l'état des lieux de la politique de l'assainissement au Sénégal ○ Apprendre les différentes composantes d'un programme d'assainissement : <ol style="list-style-type: none"> 1. Protection de la santé publique et de l'environnement 2. Besoins et moyens des populations 3. Faisabilité technique 4. Financement 5. Communication 6. Renforcement des capacités locales... 	(ONAS)	Proposition moitié sortie moitié cours.
Pause-café				
11h00-12h45	Module 4: NRW	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comprendre les enjeux et les motivations du projet de dépollution de la baie de Hann 	(ONAS)	

Pause-déjeuné

15h-16h45	Module 4: NRW	○ Comprendre les enjeux et les motivations du projet de dépollution de la baie de Hann	(ONAS)	
------------------	-------------------------	--	--------	--

Fin Jour 7

Mercredi 15 novembre 2023				
Mercredi 15 novembre 2023 9h-15h45	Visite de terrain à Définir (Jour 8)			
Jeudi 16 novembre 2023				
Jeudi 16 novembre 2023 9h-10h45	Module 5: Energie Renouvelable	<ul style="list-style-type: none"> ○ Connaissance sur la nouvelle géopolitique de l'énergie dans le monde ○ Comprendre les énergies renouvelables pour atteindre les objectifs définis dans l'Accord de Paris sur le changement climatique ainsi que ceux adoptés dans le cadre du Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies 	Mbaye DIAGNE (COMNACC)	Bilan Carbone
Pause-café				
11h00-12h	Module 5: Energie Renouvelable	<ul style="list-style-type: none"> ○ Analyser et Interpréter les différents facteurs d'émission dans le domaine de l'eau et de l'assainissement ○ Connaître les actions possibles pour mesurer, maîtriser, optimiser et économiser la consommation énergétique dans un service d'eau et d'assainissement. Partager la contribution déterminée au niveau national (CDN) du Sénégal 	M. Gata Souleye BA	
12h00-13h	Module 5: Energie Renouvelable	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 	Pr. Mamadou Lamine NDIAYE ESP-UCAD	
Pause-déjeuné				
15h-16h45	Module 5:	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comprendre les énergies renouvelables pour atteindre les objectifs définis dans l'Accord de Paris sur le 		

	Energie Renouvelable	changement climatique ainsi que ceux adoptés dans le cadre du Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies <ul style="list-style-type: none">○ Proposer des solutions d'optimisation du fonctionnement des équipements et du process	Pr. Mamadou Lamine NDIAYE ESP-UCAD	
Fin Jour 9				

Vendredi 17 novembre 2023

Vendredi 17 novembre 2023 9h-10h45	Module 6: Innovation NWR	<ul style="list-style-type: none"> ○ Innovation-invention, processus et outils d'innovation. ○ Améliorer la performance opérationnelle d'une société ○ Démarche d'Open Innovation et d'excellence opérationnelle 	Oumy TALL Chef Département Innovation et recherche coach excellence opérationnelle	
Pause-café				
11h00-12h45	Module 6: Innovation NWR	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comprendre les différents aspects de la transformation digitale. ○ Stratégie d'amélioration continue digitale et de transformation numérique des processus ○ Maîtriser les outils techniques innovants pour mesurer les volumes d'eau non facturées et déduire la perte financière correspondante ○ Établir et contrôler de la réalisation d'un plan d'action à la réduction des pertes en eau. ○ Maîtriser les conditions pour la pérennité des résultats d'un plan d'action 	Cyrille HAMMOUDA Directeur de la Performance et du Développement	
Pause-déjeuner				
15h-16h45	Module 6 : Innovation NWR	Analyser le contexte institutionnel du service et les différents modes de contractualisation avec les autorités locales/nationales, les opérateurs privés de différentes tailles et les associations d'utilisateurs.	Ndiaya DIOP Directeur de la Communication et des Relations Publiques	
Fin Jour 10				