



African Water and Sanitation Association

Association Africaine de l'Eau et de l'Assainissement



Training Session

Optimising drinking water networks management to reduce non-revenue water

24 - 28 June 2024 Lilongwe | Malawi



Objectives

- Understand the economic issues involved in water management and the costs associated with non-revenue water
- Master the basic principles of optimising drinking water networks.
- Acquire the skills needed to identify, locate, and quantify water losses in networks
- Learn advanced techniques for detecting leaks and reducing water losses.
- Explore strategies for identifying and reducing commercial losses.
- Develop concrete action plans to optimise drinking water network and reduce losses

Content

Introduction to Economic and Technical Concepts

- Presentation of the economic concepts associated with water management.
- Analysis of the costs associated with non-revenue water.
- Introduction to the basic principles of

optimising drinking water networks.

Identification and Location of Water Losses

- Techniques for mapping and monitoring drinking water networks.

- Methods for detecting leaks and water losses.
- Use of cutting-edge technologies such as real-time monitoring systems and drones.

⦿ Reducing commercial losses

- Advanced strategies to reduce water losses, including network rehabilitation and preventive maintenance.
- Water pricing approaches to encourage conservation and reduce losses.

- Financial management of drinking water network optimisation projects.

⦿ Development of Action Plans and Case Studies

- Development of action plans to optimise drinking water networks.
- Practical case studies illustrating successful examples of reducing non-revenue water.
- Interactive sessions for discussion and sharing of experiences between participants.

Target audiences

- ⦿ Water management experts
- ⦿ Engineers and technicians
- ⦿ Managers of water and wastewater services
- ⦿ Professionals in water distribution companies
- ⦿ Water Project managers

Learning Situations



Presentation : 50%



Tutorial : 35%



Visit : 15%

Costs*

AfWASA MEMBER : 500 USD
 AfWASA NO-MEMBER : 600 USD

* (The Costs take into account training fees, coffee breaks, lunches, transportation for the field visit and training kit)

More informations : angoran@afwasa.org



African Water and
Sanitation Association

Association Africaine de
l'Eau et de l'Assainissement

AFWASA / AAEA



22^e CONGRÈS AAEA
16-20 Fév. 2025
Kampala, Ouganda



Session de formation

Système de management de la qualité selon l'ISO 9001 V 2015



08 - 12 Juillet 2024 Abidjan, Côte d'Ivoire



Objectifs

- Gérer la relation clientèle dans le respect des exigences du SMQ selon la norme ISO 9001 : 2015
- Connaître les concepts et enjeux du management de la qualité
- Connaître les concepts et enjeux de la gestion clientèle
- Appliquer les principes et les exigences de la norme ISO 9001 : 2015 pour améliorer la satisfaction client
- Savoir comment gérer efficacement la relation client



Contenu

- **Generalité sur le management de la qualité**
 - Définition de quelques concepts qualité
 - Historique du management de la qualité
 - La famille des normes relatives à la qualité
- Les différentes évolutions de la norme ISO 9001
- Les sept Principes du Management selon l'ISO 9001/2015
- Les enjeux de la qualité

● ISO 9001 version 2015 et la gestion clientèle dans les entreprises

Notion de gestion clientèle

- Les enjeux de la gestion clientèle
- Références normatives selon ISO 9001 et la gestion clientèle
- Les défis de la gestion clientèle dans les sociétés d'eau en Afrique
- Les avantages de la gestion clientèle pour un entreprise

● Les Outils de la gestion clientèle

- Les normes de lignes directrices relatives à la gestion clientèle
 - ISO 10002 lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes
 - ISO 10003 lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes
 - ISO 10008 management de la qualité -- Satisfaction client -- Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur

- Procédure d'accueil client
 - Accueil physique
 - Accueil téléphonique
- Autres outils
 - Enquête de satisfaction client
 - Reclamation client
 - Fiche de satisfaction client
 - Indicateur de satisfaction client
 - Boîte à suggestions ou boîte à idées...

● Technique d'audit de la gestion clientèle dans un organisme

- Définition des concepts d'audit
- Préparation à l'audit
- Conseil pour le déroulement de l'audit
- Suivi des conclusions de l'audit
- Cas pratique

● Technique d'audit de la gestion clientèle dans un organisme

- Définition des concepts d'audit
- Préparation à l'audit
- Conseil pour le déroulement de l'audit
- Suivi des conclusions de l'audit
- Cas pratique



Public cible

- Gestionnaires qualité
- Responsables qualité
- Assistants qualité
- Directeurs qualité

- Assistantes de Direction
- Secrétaires et toute personne préposée à l'accueil client.



Prérequis

Expérience en gestion de la qualité, accueil client, gestion clientèle...



Situation d'apprentissage



Exposé : 50%



Travaux
Exposé : 35%



Visite : 15%



Coût *

Membre AAEA : 500 USD
Non-Membre AAEA : 600 USD

*(Les coûts prennent en compte les frais de formation, les pauses-café, les déjeuners, le transport pour la visite de terrain et le kit de formation)

Informations complémentaires : angoran@afwasa.org

Session de formation

Maîtrise d'œuvre communale (MOC) des services d'eau et d'assainissement

22 - 26 Juillet 2024

Douala | Cameroun



Objectifs

- Faire l'état des lieux de la mise en œuvre de la maîtrise d'œuvre communale
- Expliquer le concept de la maîtrise d'œuvre communale
- Définir le rôle de l'assistance de la maîtrise d'œuvre communale
- Connaître les dimensions et les outils d'assistance à la maîtrise d'œuvre communale
- Identifier les actions à mener dans le cadre de la maîtrise d'œuvre communale des services d'eau et d'assainissement.

Contenu

- Description et analyse des pratiques de la maîtrise d'œuvre communale en matière d'eau potable et d'assainissement
- La maîtrise d'œuvre communale : Concepts et enjeux dans la décentralisation
- La maîtrise d'œuvre communale : Acteurs, rôles et responsabilité
- La maîtrise d'œuvre communale : dimensions et outils ; dimensions et outils
- Expériences de la MOC: Cas de Douala en zone rurale et zone urbaine
- Expériences de la MOC: Cas de Douala en zone rurale et zone urbaine
- La compétence communale eau et assainissement : fondements et contenus
- Les attentes des usagers et les principes du service public local en matière d'eau et d'assainissement
- Les concepts clés du processus de la maîtrise d'œuvre communale
- La planification du développement communal
- La gestion du patrimoine (infrastructures) communal
- Le plan de réinvestissement des acquis de la formation.

Public cible

- Responsables d'ONG
- Étudiants et chercheurs
- Consultants
- Acteurs des services d'eau et d'assainissement
- Ingénieurs & Techniciens municipaux

Prérequis

Notion de gestion de service

Situations d'apprentissage



Présentations : 50%



Travaux dirigés : 35%



Visite : 15%

Coûts*

Membres AAEA : 500 USD
Non-membres AAEA : 600 USD

*(Les coûts prennent en compte les frais de formation, les pauses-café, les déjeuners, le transport pour la visite de terrain et le kit de formation)

Informations complémentaires : angoran@afwasa.org