



**International Network of Training Centres  
for Water Professions**  
**Réseau International des Centres de formations  
aux métiers de l'Eau**

**Assemblée constitutive du réseau**  
**Paris, 19-21 novembre 2008**

**Introduction à la séance plénière N°3,  
Les nouveaux besoins de formation professionnelle et les méthodes associées**

*Ce temps de présentation et de discussion a pour vocation d'aborder les nouveaux besoins en terme de formation professionnelle qui peuvent apparaître dans les services d'eau et d'assainissement ainsi que les solutions innovantes permettant d'y répondre.*

*Les participants sont donc invités à présenter leurs expériences et les cas spécifiques rencontrés dans leurs structures.*

*Au cours des échanges préalables à l'Assemblée, certains points ont déjà pu être relevés et sont présentés ici en guise d'introduction au débat.*

**Des besoins de formations qui accompagnent le développement des services d'eau et d'assainissement.**

Pour assurer la longévité des infrastructures et l'efficacité des services, les compétences requises en terme de gestion, d'opération et de maintenance, doivent toujours être renforcées et la formation professionnelle n'a pas encore atteint un niveau suffisant pour répondre à ces enjeux et ces besoins.

Les besoins en terme de formation professionnelle sont substantiels, à la fois en ce qui concerne la formation initiale mais également continue pour les employés déjà salariés. Des centaines de milliers de travailleurs doivent ainsi suivre une formation pour des services d'eau et d'assainissement efficaces. Les buts sont d'offrir des niveaux de qualification sur mesure, afin de remettre à niveau la connaissance et développer le professionnalisme, ainsi que de s'adapter aux outils de gestion modernes, aux relations clients/fournisseurs, ou simplement de réussir à atteindre le haut niveau d'exigences techniques des métiers des services d'eau pour permettre l'évolution des carrières.

Ces besoins « traditionnels » concernent le développement de formations techniques sur des thèmes spécifiques aux métiers des services d'eau et d'assainissement.

Les domaines de formation techniques peuvent être regroupés traditionnellement en trois « maillons » complémentaires et indissociables :

- 1- **conception et études** : investissements, programmation et suivi de travaux, réception des ouvrages,

- 2- **exploitation et maintenance** : ouvrages de production, réseaux, installations de traitement,
- 3- **administration générale et organisation des services** : gestion industrielle et commerciale, comptabilité, ressources humaines, relations avec les usagers et abonnés.

Si de nouveaux besoins techniques apparaissent régulièrement (tels la désalinisation, la réutilisation des eaux usées, la télégestion et l'automatisation), il est important de souligner la **nécessité de mettre en relation les innovations nécessaires en terme de formation avec les besoins d'évolution des services**. Ces services (publics ou privés) ont en permanence besoin de se rationaliser, de réduire leurs charges tout en améliorant leurs impacts, en particulier dans un contexte où des investissements importants sont nécessaires, sans que le prix de l'eau ne puisse suivre la même courbe d'augmentation. Dans ce contexte les organismes de formation doivent accompagner et rendre possible les changements.

L'évolution des entreprises du secteur montrent quelques tendances fortes ; la baisse du nombre pour gérer les installations, des outils et méthodes de plus en plus sophistiqués, des "soft skills" (contacts clients, management, ...) prenant de plus en plus d'importance aux niveaux les plus bas, la certification de procédures (assurance qualité) qui devient de plus en plus systématique, ...

D'autre part les compétences nécessaires dans les services d'eau et d'assainissement sont également en pleine évolution et en voie de diversification. On assiste par exemple à un besoin de compétences différentes entre les opérateurs de terrain (maintenance et opération de premier niveau ainsi que contact avec les clients au sens large), et des équipes de soutien (flying doctors, special squads) qui interviennent à la demande (maintenance pointue, recherche de fuites...)

Le développement conséquent des technologies de communication implique également des changements dans les « aspects traditionnels » de l'organisation de la formation et des cours. Grâce aux nouveaux média et internet, des institutions de formation initiale et des universités ont considérablement étendu leurs capacités d'échange et de réseau de par le monde. De plus, récemment, les technologies encourageant la formation en ligne, tout comme les web-conférences ont été très fortement développées.

Cet accroissement rapide des potentialités de communication a également conduit au développement de nouvelles solutions de formation, comme par exemple le « E - Learning », qui offrent maintenant des solutions pour la formation à distance avec une utilisation importante de contenus multimédias et permet par là même une complémentarité entre sessions de formation classique, exercices d'auto-formation et cours à distance avec un formateur « en ligne ».

Il est donc nécessaire pour les organismes de formation de réfléchir au meilleur moyen de répondre à l'évolution de ce contexte. Par exemple en offrant des solutions innovantes intégrées dans une offre plus complète et diversifiée, qui ajoutera à côté de l'offre traditionnelle, un mélange de formations tout-au-long de la vie, grâce à des temps de formation plus ou moins en autonomie avec des étapes de validation, et d'autres de formation formelle pour compléter les manques.

Ces évolutions nécessiteront d'utiliser des modes de travail différents, les web-conférences sont une solution, tout comme peuvent l'être les communautés de pratiques, mais pour un centre de formation, c'est un nouveau service à offrir, avec une sorte de contrat long avec chaque individu pour sa formation continue, plutôt que des stages ponctuels.