

RAPPORT DE WEBINAIRE

Digitalisation des services d'eau et d'assainissement en Afrique

Quels impacts réels sur les métiers et les performances ?

Date	21 mai 2026
Format	Webinaire
Durée	1h30
Organisateurs	Association Africaine de l'Eau et de l'Assainissement (AAEA) & Réseau Africain des Médias pour le WASH (RAM WASH).
Modératrice	Mme Géraldine Mpouma Logmo, Vice-Présidente du Conseil Stratégique et Technologique (CST), Présidente de l'Association des Femmes Professionnelles de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Environnement (AFPEEC), Cameroun.
Participants	Plus de 150 issus de plusieurs pays

1. Contexte et justification

Le secteur de l'eau et de l'assainissement en Afrique fait face à une convergence de pressions majeures : urbanisation accélérée, ressources en eau sous tension, besoins d'investissement considérables et exigences croissantes des usagers. Dans ce contexte, la digitalisation s'impose comme un levier stratégique incontournable. Télégestion des réseaux, paiement mobile, intelligence artificielle, systèmes d'information géographique, ces outils transforment concrètement l'efficacité opérationnelle des opérateurs et la qualité du service aux abonnés.

Cependant, l'expérience africaine enseigne que la technologie seule ne suffit pas. Les transformations réussies sont celles qui ont su combiner innovation technologique, requalification des ressources humaines et adaptation de la gouvernance. Le secteur de l'assainissement, longtemps négligé, illustre cette complexité avec l'émergence de nouveaux métiers et de nouvelles chaînes de valeur encore insuffisamment structurées.

La dimension climatique vient amplifier ces défis : les opérateurs doivent désormais intégrer la résilience dans leur modèle de gestion pour faire face à des crises hydriques de plus en plus fréquentes.

Ce webinaire offre un espace de dialogue stratégique pour analyser ces mutations et formuler des orientations concrètes à destination des acteurs du secteur WASH en Afrique.

Message clé :

La digitalisation du secteur de l'eau et de l'assainissement en Afrique est une opportunité réelle, mais elle ne portera ses fruits que si elle s'accompagne d'une transformation profonde des compétences, des organisations et de la gouvernance. La technologie sans le capital humain ne suffit pas.

2. Objectifs du webinaire

Objectif général

Analyser de manière critique et approfondie comment la digitalisation reconfigure les métiers et les organisations du secteur de l'eau et de l'assainissement en Afrique, et dans quelle mesure elle contribue effectivement à l'amélioration des performances des opérateurs de service.

Objectifs spécifiques

- **Décrypter les mutations professionnelles** induites par le numérique dans le secteur, en distinguant les évolutions progressives des ruptures profondes qui redéfinissent les fonctions et les responsabilités ;
- **Cartographier les compétences critiques** à développer en priorité pour que les équipes des opérateurs africains puissent piloter, exploiter et tirer pleinement parti des outils digitaux déployés ;
- **Mettre en lumière les synergies** entre innovation technologique, performance opérationnelle, inclusion des populations vulnérables et renforcement de la résilience face aux chocs climatiques et aux crises hydriques ;
- **Valoriser les expériences de terrain**, notamment dans le sous-secteur de l'assainissement, en identifiant les modèles innovants reproductibles et les conditions de leur passage à l'échelle ;
- **Dégager des orientations stratégiques actionnables** à l'intention des opérateurs, des décideurs publics et des partenaires techniques et financiers, pour accélérer une transformation digitale inclusive et durable du secteur WASH en Afrique.

3. Déroulement du webinaire

Le webinaire s'est déroulé selon une séquence structurée, conçue pour garantir la fluidité des échanges et la qualité des interventions :

N°	SEQUENCE
1	Introduction de la session, objectifs et règles du jeu de la modératrice : Mme Géraldine Mpouma Logmo, Vice-présidente du CST
2	Présentation du sponsor du webinaire GROUPE EXPERTISE LOCAL
3	Propos introductif du président du Réseau Africain des Médias (RAM WASH), M. Moussa Thiam
4	Leçon inaugurale du Directeur Exécutif (DEx) de l'AAEA, M. Olivier GOSSO
5	Intervention du premier panéliste, Directeur Assainissement, M. Hippolyte GOGO, SODECI (Côte d'Ivoire)
6	Intervention de la deuxième panéliste, <i>Chef de Division / Développement des Ressources Humaines</i> , Mme Nabila Louaga, ONEE (Maroc)
7	Intervention du troisième panéliste, Directeur Général, M. Magatte NIANG, SEN'EAU (Sénégal)

8	Session de questions-réponses et échanges interactifs
9	Synthèse du Webinaire
10	Mot de clôture et appel à l'action, M. Olivier GOSSO, DEx AAEA

4. Mot d'ouverture : M. Moussa Thiam, Président du RAM WASH

En sa qualité de Président du Réseau Africain des Médias pour l'Eau, l'Assainissement et l'Hygiène (RAM WASH), Monsieur El Hadj Moussa Thiam a exprimé sa satisfaction de voir se concrétiser ce partenariat stratégique entre le RAM WASH et l'AAEA, autour d'une série de webinaires dédiés aux grands enjeux du secteur sur le continent africain.

Il a souligné que les défis liés à l'eau et à l'assainissement ne peuvent être relevés sans dialogue et sans une meilleure circulation de l'information entre les institutions, les entreprises, les experts, les médias et les citoyens. Il a rappelé que la transformation digitale du secteur est aujourd'hui une réalité dans plusieurs pays africains du Rwanda au Ghana, en passant par le Cameroun, l'Ouganda ou encore l'Afrique du Sud et que les technologies numériques permettent déjà d'améliorer la gestion des réseaux, le suivi des infrastructures, la relation avec les usagers et la performance globale des services.

Message essentiel :

- 1) La transformation digitale doit rester inclusive et servir les populations.
- 2) Les solutions innovantes doivent être adaptées aux réalités africaines.

5. Leçon inaugurale

Keynote : M. Olivier GOSSO

Directeur Exécutif de l'Association Africaine de l'Eau et de l'Assainissement (AAEA)

Thème : *Digitalisation des services d'eau et d'assainissement en Afrique, quels impacts réels sur les métiers et les performances ?*

Les services d'eau et d'assainissement en Afrique sont à l'aube d'une transformation sans précédent. Face à une urbanisation galopante, une pression croissante sur les ressources hydriques, des déficits structurels d'assainissement et une vulnérabilité climatique accentuée, les opérateurs africains n'ont plus le choix : la digitalisation s'impose désormais comme une nécessité stratégique et non comme une option.

Loin de se réduire à l'introduction de nouveaux outils technologiques, cette révolution numérique recouvre une transformation profonde et systémique technologique, organisationnelle et humaine. Smart metering, télégestion des réseaux, intelligence artificielle, maintenance prédictive, paiement mobile, cartographie digitale des ouvrages d'assainissement : ces innovations complémentaires permettent aux opérateurs de piloter leurs services en temps réel, d'optimiser leurs ressources, de renforcer la relation avec les usagers et de prendre des décisions fondées sur des données fiables.

Les impacts sont mesurables à trois niveaux. Sur le plan opérationnel, la digitalisation réduit les pertes d'eau, améliore la continuité de service et anticipe les pannes. Sur le plan commercial,

elle optimise le recouvrement, fluidifie la facturation et favorise l'inclusion financière. Sur le plan institutionnel, elle renforce la gouvernance, améliore la transparence et accélère la prise de décision.

Mais la réussite de cette transformation repose avant tout sur le capital humain. Analyste data WASH, gestionnaire SIG, expert en cybersécurité, responsable innovation digitale : de nouveaux métiers émergent et appellent une montée en compétences structurée, une conduite du changement ambitieuse et un leadership transformationnel affirmé.

Pour les décideurs africains, le message est clair : anticiper, investir, moderniser, renforcer et préparer. Les services WASH africains les plus performants de demain seront ceux qui auront su, dès aujourd'hui, faire de la digitalisation un levier de résilience, d'efficacité et de durabilité.

Message essentiel :

La digitalisation des services WASH en Afrique dépasse la simple adoption technologique. Face aux défis structurels du continent, urbanisation, stress hydrique, vulnérabilité climatique, elle constitue un levier de transformation systémique qui redéfinit les métiers, renforce la performance opérationnelle, commerciale et institutionnelle, et bâtit la résilience des opérateurs. Sa réussite repose cependant sur un impératif fondamental : investir massivement dans le capital humain, les compétences et la gouvernance.

6. Intervention des panélistes

Panéliste 1 : M. Hippolyte Gogo

Directeur de l'Assainissement | SODECI — Société de Distribution d'Eau de Côte d'Ivoire

Thème : Transformation des métiers de l'assainissement en Afrique : vers des modèles innovants et inclusifs Digitalisation de l'assainissement, Accélérateur de Performance Économique et Sociale.

Cette intervention bat en brèche une idée reçue encore trop répandue : la digitalisation ne serait qu'un luxe technologique réservé aux économies avancées. La démonstration est sans appel, c'est précisément l'inverse qui est vrai. Dans un contexte africain marqué par une urbanisation galopante, des infrastructures vieillissantes et des budgets contraints, le numérique constitue le levier le plus puissant de transformation structurelle du secteur de l'assainissement.

L'approche défendue par la SODECI repose sur une conviction forte : le digital est un véritable « assainisseur de bilans financiers ». Grâce à la maintenance prédictive alimentée par des capteurs IoT, les interventions planifiées s'avèrent trois à cinq fois moins coûteuses que les urgences subies. La géo-optimisation des tournées de vidange réduit le kilométrage de 30 % et la consommation de carburant de 25 %. La traçabilité en temps réel des boues collectées élimine quasiment la fraude. Au total, les économies opérationnelles atteignent 40 %, tandis que la satisfaction client progresse de 50 %.

Sur le plan commercial, la fiabilisation de la facturation par croisement SIG et données de consommation améliore le recouvrement de 45 %, et le paiement mobile réduit les impayés de 60 % tout en élargissant l'accès aux services aux populations les plus vulnérables.

Cette transformation est également profondément humaine. L'agent d'exploitation traditionnel cède la place à l'analyste de données terrain ; les travailleurs informels s'intègrent dans des filières professionnalisées et certifiées, créant une dynamique d'inclusion sociale inédite.

La vision stratégique de la SODECI est résolument continentale : bâtir un centre d'excellence en Afrique de l'Ouest, déployer un modèle répliquable dans cinq pays et démontrer que l'assainissement digital, inclusif et performant n'est plus une ambition, c'est une réalité actionnable dès aujourd'hui.

Message essentiel :

La SODECI le démontre avec éloquence : la digitalisation de l'assainissement n'est pas un luxe, c'est un investissement stratégique à retour mesurable. Maintenance prédictive, traçabilité en temps réel, paiement mobile, géo-optimisation, les gains sont concrets : 40 % d'économies opérationnelles, 45 % de recouvrement supplémentaire, 50 % de satisfaction client en hausse. Au-delà de la performance financière, c'est une transformation humaine et inclusive qui professionnalise les métiers et ouvre l'accès aux services aux populations les plus vulnérables.

Panéliste 2 : Mme Nabila Louaga

Chef de Division — Développement des Ressources Humaines | ONEE — Office National de l'Électricité et de l'Eau Potable (Maroc)

Thème : Transformation digitale et capital humain : le défi des compétences dans le secteur WASH en Afrique

Face à un contexte hydrique africain marqué par l'intensification du stress hydrique, la succession des épisodes de sécheresse et la pression démographique croissante, l'Office National de l'Électricité et de l'Eau Potable du Maroc, Branche Eau, engage une transformation structurelle d'envergure. Cette mutation s'articule autour de deux axes indissociables : une réforme institutionnelle majeure et un programme ambitieux de digitalisation soutenu par la Banque Africaine de Développement.

Sur le plan institutionnel, la création des Sociétés Régionales Multiservices (SRM) entre 2024 et 2025 a conduit l'ONEE-BO à recentrer ses activités sur son cœur de métier : la production d'eau potable, le transport par grands systèmes d'adduction et le contrôle qualité. Ce repositionnement stratégique libère l'Office pour investir pleinement dans l'excellence opérationnelle et technologique.

La transformation digitale engagée couvre l'ensemble des processus métiers, des systèmes d'information RH, de la gestion documentaire et des outils de pilotage. Elle vise à améliorer la performance opérationnelle, renforcer la traçabilité des données et accélérer la prise de décision dans un environnement de plus en plus complexe.

Mais la conviction qui anime la Direction des Ressources Humaines est limpide : aucune technologie ne se déploie durablement sans les femmes et les hommes qui la maîtrisent. Fort de 3 466 agents aux expertises diversifiées, hydraulique, automatismes, informatique, chimie, management, l'ONEE-BO dispose d'un capital humain exceptionnel qu'il s'agit désormais de faire évoluer. La DRH s'y emploie avec méthode : identification des compétences clés, anticipation des nouveaux profils, développement des aptitudes numériques, accompagnement au changement et promotion d'une culture managériale collaborative et orientée vers la performance.

Le message final est sans ambiguïté : les infrastructures intelligentes sont indispensables, mais le véritable moteur de la transformation reste le capital humain.

Message essentiel :

L'ONEE-Branche Eau du Maroc incarne une transformation à double vitesse. La création des Sociétés Régionales Multiservices recentre l'Office sur la production d'eau potable, tandis qu'un vaste programme de digitalisation, soutenu par la BAD, modernise l'ensemble des processus. Mais la conviction de la DRH est ferme : derrière l'ensemble des collaborateurs aux expertises multiples, c'est le capital humain, ses compétences, son adaptation et son adhésion, qui demeure le véritable moteur de toute transformation durable.

Panéliste 3 : M. Magatte NIANG

Directeur Général | SEN'EAU — Sénégal

Thème : *Digitalisation et transformation des services d'eau en Afrique, opportunité, limites et conditions de succès.*

Cette intervention pose d'emblée le cadre avec clarté : la digitalisation des services d'eau en Afrique n'est pas un choix technologique, c'est un impératif de performance dicté par des tensions structurelles incontournables. Urbanisation accélérée, stress hydrique, exigence croissante de qualité de service et nécessité de décisions fondées sur des données fiables, autant de réalités qui rendent la transformation digitale non négociable pour les opérateurs africains.

La vision défendue par SEN'EAU est résolument pragmatique : la technologie n'est pas une fin en soi, mais un levier au service de trois ambitions fondamentales, la performance opérationnelle, commerciale et institutionnelle ; l'amélioration de la relation avec l'utilisateur-citoyen ; et la durabilité de la gestion de la ressource en eau. Cette conviction se traduit, au sein de SEN'EAU, par des chantiers structurants déjà engagés : portails de self-care et paiement mobile, compteurs prépayés communicants, gouvernance de la donnée, modernisation du système d'information, cybersécurité et automatisation des processus métiers.

L'effet le plus profond de cette transformation reste cependant humain. La digitalisation redéfinit les métiers de l'eau, fait émerger de nouveaux profils, data analysts, experts SIG, spécialistes cybersécurité, chefs de projet transformation et élève le niveau d'exigence de l'ensemble des équipes. Sans adhésion des collaborateurs et sans montée en compétences structurée, l'outil le plus sophistiqué demeure sous-exploité.

Cinq conditions de réussite sont posées avec clarté : un portage stratégique au sommet, l'investissement dans la formation, une gouvernance solide des données, une conduite du changement continue et des partenariats techniques et financiers durables.

Le message aux décideurs africains est sans détour : engager dès aujourd'hui la trajectoire digitale, mutualiser les expériences entre opérateurs et placer l'utilisateur au cœur de chaque décision.

Message essentiel :

SEN'EAU livre une conviction forgée par l'expérience terrain : la digitalisation des services d'eau en Afrique n'est pas une option, c'est un impératif stratégique. Relation client digitale, comptage intelligent, gouvernance de la donnée, cybersécurité, les chantiers sont engagés. Mais la technologie ne vaut que par la transformation qu'elle induit sur les métiers et les organisations. Cinq conditions de réussite s'imposent : vision, compétences, gouvernance des données, conduite du changement et partenariats durables.

7. Session de questions-réponses

La session interactive a permis aux participants de poser de nombreuses questions, révélant un engouement fort pour ces thématiques. Les principaux sujets abordés sont résumés ci-dessous.

7.1. Quelles sont les nouvelles compétences prioritaires pour les professionnels du secteur WASH ?

La transformation digitale impose un renouvellement des profils de compétences, à savoir : les compétences techniques numériques (SCADA, IoT, SIG, ERP), la gouvernance et l'analyse de la donnée, la cybersécurité industrielle, la gestion du changement organisationnel et les compétences transversales comme le paiement mobile. Ces exigences concernent l'ensemble des agents, du terrain au management. Les nouveaux profils stratégiques recherchés sont les data analysts, experts SIG, spécialistes cybersécurité et chefs de projet transformation. Piloter par la donnée devient désormais une compétence fondamentale pour tout professionnel du secteur.

7.2. La digitalisation est-elle rentable pour les opérateurs WASH africains ?

Analysée en coût total sur la durée et non en coût initial, la digitalisation s'avère largement rentable. Les résultats documentés sont éloquentes : 40 % d'économies opérationnelles, recouvrement amélioré de 45 %, ROI en hausse de 25 % et retour sur investissement entre deux et cinq ans. Plusieurs opérateurs africains ont enregistré des gains de 15 à 25 % sur leurs coûts opérationnels dès les trois premières années. La vraie question n'est donc pas le coût de la digitalisation, mais bien celui de la non-digitalisation : pertes non détectées, urgences répétées et impayés chroniques qui dépassent largement l'investissement consenti.

7.3. Comment la digitalisation contribue-t-elle à réduire les fraudes et les pertes ?

La digitalisation est un outil puissant contre les fraudes et les pertes non techniques. Grâce aux compteurs communicants, au croisement SIG-facturation et au suivi GPS des équipes terrain, la traçabilité en temps réel permet de détecter les branchements illicites et de réduire les impayés. Chaque matin, une cartographie dynamique des zones à pertes oriente les interventions, distinguant avec précision pertes physiques et pertes commerciales. Les opérateurs ayant déployé ces outils enregistrent une réduction des pertes commerciales de 10 à 20 %, libérant des ressources directement réinvestissables dans l'extension et l'amélioration des réseaux.

7.4. Comment digitaliser l'assainissement autonome, notamment en l'absence d'archives ?

La digitalisation de l'assainissement autonome s'organise en trois étapes progressives. D'abord, le recensement et la cartographie des ouvrages existants fosses septiques, latrines via des applications mobiles comme KoboToolbox et ODK, palliant l'absence d'archives. Ensuite, l'instrumentation progressive par des capteurs de niveau permettant une maintenance prédictive ciblée. Enfin, la digitalisation complète de la chaîne de service : de la demande de vidange par SMS ou application mobile, au suivi GPS des camions, jusqu'à la traçabilité à la station de traitement. Ce sous-secteur longtemps marginalisé devient ainsi structuré, traçable et économiquement viable.

7.5. Comment assurer la gouvernance de la donnée et la dématérialisation des services clients ?

La gouvernance de la donnée repose sur trois piliers : une politique de qualité rigoureuse, un dictionnaire de données partagé entre directions et des dispositifs robustes de cybersécurité. L'exemple de SEN'EAU au Sénégal illustre cette approche avec des référents dédiés par direction et un tableau de bord de pilotage en temps réel. Sur la relation client, la

dématérialisation produit des résultats tangibles : réduction des réclamations de 30 %, amélioration de la satisfaction client de 50 % et inclusion financière renforcée. La donnée devient un actif stratégique et l'utilisateur est placé au cœur du dispositif de service.

7.6. Comment assurer la durabilité des plateformes numériques au-delà des projets ?

La durabilité des plateformes numériques repose sur cinq conditions essentielles : une conception orientée pérennité privilégiant des solutions évolutives, open source et interopérables ; un modèle économique où le coût est absorbé par la valeur générée ; un renforcement continu des capacités humaines ; une gouvernance locale forte garantissant à l'opérateur la propriété de ses données et systèmes ; et un accompagnement post-projet de douze à vingt-quatre mois assurant une transition réussie après la fin du financement externe. Ces cinq conditions sont non négociables pour pérenniser les acquis et éviter l'abandon des plateformes après la clôture des projets.

7.7. Quels sont les défis liés à l'accès à l'électricité et à Internet en Afrique ?

Le déficit d'électricité et de connectivité constitue le principal frein à la digitalisation en Afrique, mais des solutions adaptées existent. Pour l'énergie, les panneaux solaires couplés à des batteries alimentent de manière autonome capteurs et équipements de télétransmission. Pour la connectivité, les réseaux LoRaWAN, GSM/GPRS et les technologies satellite comme Starlink offrent des alternatives accessibles, y compris en zones reculées. En milieu rural, les SMS et USSD permettent de signaler des pannes et payer des factures sans smartphone ni Internet. Une digitalisation pragmatique et progressive, des zones urbaines vers les zones rurales, reste la stratégie la plus efficace.

7.8. Quel est l'impact de la digitalisation sur l'emploi et l'inclusion sociale ?

La digitalisation produit un effet de destruction créatrice sur l'emploi : elle supprime des postes répétitifs, releveurs de compteurs, agents de tournée, tout en créant des emplois à plus haute valeur ajoutée comme techniciens en supervision ou analystes de données. Le solde net dépend de la capacité des organisations à former et reconverter leurs agents. Le risque d'exclusion des populations rurales, des femmes et des travailleurs peu qualifiés est réel et nécessite des solutions multicanales combinant digital et physique. La digitalisation crée aussi de nouvelles dépendances technologiques et énergétiques qu'il faut impérativement anticiper et gérer.

7.9. Les bailleurs de fonds financent-ils la formation aux nouveaux métiers WASH digitaux ?

Plusieurs bailleurs financent déjà des composantes de digitalisation dans leurs projets : la BAD avec l'ONEE au Maroc, la Banque Mondiale dans ses projets sectoriels, l'AFD et l'Union Européenne dans la transformation organisationnelle des opérateurs. Cependant, il n'existe pas encore d'institut africain dédié aux nouveaux métiers WASH digitaux. C'est le plaidoyer que les acteurs du secteur, opérateurs, gouvernements et associations, doivent porter collectivement auprès des bailleurs. L'AAEA, à travers son Académie de l'Eau et de l'Assainissement en cours de déploiement à Kampala, est particulièrement bien positionnée pour porter cette initiative structurante.

7.10. Comment la digitalisation améliore-t-elle la régulation et la gouvernance sectorielle ?

La digitalisation transforme profondément la relation entre opérateurs et régulateurs. Des tableaux de bord partagés en temps réel donnent au régulateur un accès direct aux indicateurs

de performance : taux de desserte, qualité de l'eau, incidents. Des rapports automatisés périodiques garantissent fiabilité et transparence sans traitement manuel. Un ministère de l'Eau peut également déployer cinq portails complémentaires : régulation, administration, données sectorielles, suivi des investissements et services citoyens. Les expériences de la SONES-SEN'EAU au Sénégal et de l'ONEE au Maroc illustrent cette pratique, transformant la gouvernance sectorielle vers plus de transparence, de redevabilité et d'efficacité.

Message essentiel :

La digitalisation du secteur WASH en Afrique n'est plus une option, c'est un impératif stratégique. Elle améliore la performance opérationnelle, réduit les fraudes, optimise le recouvrement et renforce la relation client. Son déploiement exige cependant une vision claire, une gouvernance rigoureuse de la donnée, des compétences humaines renforcées et des solutions adaptées aux réalités locales. Le vrai risque n'est pas d'investir dans le digital, mais de ne pas le faire, au détriment de la durabilité et de l'accès universel à l'eau.

8. Enseignements majeurs

Message structurant :

La digitalisation n'est pas une fin en soi, mais un levier stratégique de transformation durable des services d'eau et d'assainissement en Afrique. Sa réussite repose sur une approche intégrée articulant technologie, gouvernance, financement et capital humain.

Les échanges du webinaire ont permis de dégager plusieurs enseignements structurants :

- La digitalisation est une transformation systémique, pas seulement technologique : elle engage à la fois les organisations, les processus, les compétences et les mécanismes de gouvernance.
- La performance doit demeurer l'objectif central : la digitalisation ne trouve sa pleine justification que si elle améliore les résultats opérationnels, optimise les coûts et renforce l'efficacité des services aux usagers.
- La donnée est un actif stratégique majeur : sa valeur réside non dans son accumulation, mais dans son exploitation intelligente au service de la décision et de l'action.
- Le facteur humain est déterminant : la réussite de la transformation dépend étroitement de la formation, de l'adhésion des équipes et de la conduite du changement.
- L'intégration des systèmes est une condition de performance : les approches en silo limitent fortement l'impact de la digitalisation.
- Le passage du curatif au prédictif est au cœur de la valeur créée : anticiper les pannes, les débordements et les anomalies plutôt que de les subir.
- La mutualisation et la coopération entre opérateurs africains accélèrent l'adoption des meilleures pratiques.

9. Recommandations

Pour les opérateurs

- Élaborer une stratégie digitale clairement alignée sur les objectifs de performance, avec une analyse de retour sur investissement préalable.
- Accorder une attention prioritaire à la qualité des données, à leur exploitation effective et à l'intégration des systèmes.
- Adopter une démarche progressive : phase pilote, validation, puis déploiement à grande échelle.
- Investir dans le renforcement des compétences internes et la conduite du changement.
- Mettre en place une gouvernance de la donnée robuste, avec des référents dédiés par direction.
- Intégrer la population comme acteur du dispositif (modèle 4P : Partenariat, public, privé, population) pour renforcer la surveillance et la durabilité des infrastructures.

Pour les États et les régulateurs

- Mettre en place un cadre réglementaire adapté aux enjeux du numérique et favorisant l'innovation.
- Orienter prioritairement les investissements vers la production d'eau, les infrastructures, l'énergie et la connectivité.
- Promouvoir une approche inclusive intégrant les jeunes, les femmes et les zones rurales.
- Développer des portails numériques de régulation, de transparence sectorielle et de dématérialisation des procédures administratives.

Pour les partenaires techniques et financiers

- Promouvoir des solutions intégrées articulant eau, énergie et digital.
- Développer des mécanismes de financement mieux adaptés aux opérateurs africains, incluant des volets de renforcement des capacités.
- Soutenir activement les projets pilotes, les plateformes de données et les actions de formation dédiées à la digitalisation WASH.
- Financer la création d'instituts spécialisés dans les nouveaux métiers WASH digitaux.

Pour l'AAEA et le RAM WASH

- Structurer des initiatives digitales à l'échelle continentale, notamment à travers des plateformes sectorielles partagées.
- Renforcer les espaces de partage d'expériences et de benchmarking entre opérateurs africains.
- Développer l'offre de formation de l'Académie Africaine de l'Eau et de l'Assainissement (AWASA), Kampala, en intégrant des modules dédiés à la digitalisation WASH.
- Organiser une seconde édition de ce webinaire pour approfondir les thématiques soulevées et répondre aux nombreuses questions restées en suspens.

10. Conclusion

Ce webinaire, qui a enregistré une participation nombreuse avec 166 participants actifs sur 433 inscrits, représentant 127 organisations issues de 31 pays africains, dont 38 % de femmes et 25 % de jeunes de 35 ans et moins, a confirmé que la digitalisation constitue désormais un levier incontournable pour améliorer durablement les services d'eau et d'assainissement en Afrique.

Les expériences partagées par la SODECI (Côte d'Ivoire), l'ONEE (Maroc) et la SEN'EAU (Sénégal) ont illustré concrètement que la transformation digitale est possible, rentable et créatrice de valeur, à condition d'être bien structurée, progressivement déployée et soutenue par un investissement résolu dans le capital humain.

La digitalisation du secteur WASH en Afrique n'est plus une option, c'est un impératif stratégique. Elle améliore la performance opérationnelle, réduit les fraudes, optimise le recouvrement et renforce la relation client. Son déploiement exige cependant une vision claire, une gouvernance rigoureuse de la donnée, des compétences humaines renforcées et des solutions adaptées aux réalités locales.

L'enjeu n'est plus de savoir s'il faut adopter la digitalisation, mais de définir les conditions permettant de la structurer, de la financer et de la déployer efficacement à grande échelle. L'Afrique dispose d'une opportunité unique : celle d'accélérer sa mutation en bâtissant directement des systèmes intelligents, inclusifs et résilients. Le vrai risque n'est pas d'investir dans le digital, mais de ne pas le faire, au détriment de la durabilité et de l'accès universel à l'eau.

Perspective :

Ce webinaire est le troisième d'une série organisée conjointement par l'AAEA et le RAM WASH. Vu l'engouement suscité et le nombre de questions, une seconde édition sera organisée pour poursuivre et approfondir les échanges sur ces thématiques d'importance capitale pour le secteur africain de l'eau et de l'assainissement.

*Rapport rédigé par l'AfWASA & le RAM WASH — Mai 2026
Pour toute question : contact@afwasa.org*