



# Initiative IWA pour les services publics intelligents face au climat Cadre de reconnaissance

---

Orientations pour les candidats 2023



**Table des matières:**

Introduction .....	3
Objectifs et candidats cibles.....	4
Objectifs du programme IWA de reconnaissance des services publics intelligents face au climat....	4
Candidats cibles .....	5
Calendrier de planification.....	5
Structure du programme de reconnaissance .....	6
Qui peut postuler? .....	6
Pourquoi postuler? .....	6
Comment postuler? .....	6
Le Jury.....	7
Critères d'évaluation .....	7
Le cadre d'orientation pour les applications.....	7
ADAPTATION: .....	8
Comment le service public s'évalue-t-il par rapport aux affirmations suivantes ? .....	8
1. Les services essentiels sont fournis en réduisant le risque d'échec face aux menaces du changement climatique .....	8
ATTENUATION:.....	10
Comment le service public s'évalue-t-il par rapport aux affirmations suivantes ? .....	10
2. Les émissions de GES sont réduites .....	10
LEADERSHIP: .....	10
Comment le service public s'évalue-t-il par rapport aux affirmations suivantes ? .....	10
3. Le service public est un leader local, national, et international.....	10

## Introduction

L'accord de Paris de 2015 sur le changement climatique visait à limiter le réchauffement climatique bien en deçà de 2 (de préférence 1,5) degrés Celsius par rapport à l'ère préindustrielle. Malheureusement, le monde n'est pas sur la bonne voie. Les experts estiment que si les conditions actuelles persistent, les chances de limiter le réchauffement climatique à 1,5 degré dans les cinq prochaines années sont de 20 pourcents. Le réchauffement pourrait atteindre les 4 degrés ou plus à la fin du siècle présent. Afin d'éviter des conséquences catastrophiques, nous devons agir urgemment puisque nous sommes engagés dans une course contre la montre, et la seule manière de remporter cette course est d'agir ensemble.

**La gestion urbaine des eaux, les services de distribution d'eau et d'assainissement à l'endroit des habitants des villes**, est au nombre des services urbains les plus affectés par les impacts du changement climatique. Cela affecte la capacité des prestataires à fournir une eau sûre, à protéger les rivières et les océans ainsi que les personnes et les biens contre les inondations, conformément aux Objectifs de développement durables (ODG). Les services publics, qui constituent les formes les plus répandues de prestations de services dans les zones urbaines, sont instamment invités à accroître leur résilience aux impacts du changement climatique et à maintenir, et améliorer, leur niveau de prestation. Dans divers pays, les niveaux d'émissions rapportées par services publics d'eau et d'eaux usées varient entre 3 et 7 pourcent des émissions totales de gaz à effet de serre (GES) ([Nature 2020](#), [Environmental Research 2020](#)). L'adoption d'une approche plus holistique du cycle de l'eau qui inclut les émissions provenant des habitations non raccordées, le rejet d'eaux usées non-traitées dans les rivières, et les installations de traitement industrielles pourrait amplifier de manière significative la contribution de ces services aux émissions de GES.

Par conséquent, **les services publics sont d'une importance critique pour l'adaptation climatique des villes et doivent agir dans le sens de la décarbonisation globale.**

Cependant, ces prestataires de service sont souvent prudents à adopter des changements à cause d'un certain nombre de facteurs tels que la complexité de leurs opérations, une culture institutionnelle enracinée, l'existence d'investissements à long terme (horizons de 20 à 50 ans), et des réglementations rigides ou des processus de gouvernance locale qui n'encouragent pas l'intégration de nouvelles activités relatives à l'adaptation et /ou à l'atténuation.

**L'initiative de l'IWA pour les services publics intelligents a été lancée pour soutenir tous les services publics partout dans le monde afin d'œuvrer collectivement pour remporter cette course.**

Les services publics intelligents face au climat sont **l'eau, l'assainissement<sup>1</sup>, et les prestataires de service du drainage urbain** qui améliorent leur résilience climatique en s'adaptant au changement climatique tout en contribuant de manière significative et durable à la réduction des émissions de carbone. L'initiative est structurée autour de quatre composantes :

1. **Des communautés de pratique (CoP)** autour de l'adaptation au changement climatique et l'atténuation de ses effets en vue de soutenir le rapprochement entre la science et la pratique et déclencher ainsi les changements culturels et les actions nécessaires
2. Une **plateforme web** pour soutenir les services publics partageant des ressources afin de soutenir le partage d'information

---

<sup>1</sup> Les services publics d'assainissement sont les prestataires engagés dans la collecte, le transport, le traitement et l'élimination ou la réutilisation des excréments urbains, des eaux usées domestiques, et des déchets toxiques ainsi que la promotion connexe de l'hygiène (Water Supply and Sanitation Collaborative Council, UN).

3. Une **plateforme d'échanges peer-to-peer** entre les dirigeants des services publics pour susciter la prise de décisions vers une approche intelligente face au climat
4. Un **programme de reconnaissance** des services publics intelligents face au climat pour accroître la sensibilisation et inspirer les progrès vers l'objectif de devenir un service public intelligent face au climat

Ce programme vise à inspirer les services publics à devenir plus intelligents face au climat et embrasser le changement culturel nécessaire pour un avenir respectueux de l'eau. Ce programme de reconnaissance est bâti sur la vision la [Vision](#) de l'IWA pour des services publics intelligents face au climat. Il s'articule autour de trois piliers interconnectés :

1. **Adaptation**: Améliorer la résilience pour s'adapter au changement climatique
2. **Atténuation**: Evaluer et chercher à réduire les émissions de GES
3. **Leadership**: Mener et inspirer les autres à prendre des mesures intelligentes face au climat pour un avenir respectueux de l'eau.

Ce programme offre une opportunité unique de conduire une autoréflexion sur le parcours des services public pour devenir intelligents face au climat, de présenter des actions autour des trois piliers (adaptation, mitigation, et leadership) à une audience internationale, et de partager les aspirations pour un secteur de l'eau intelligent face au climat. La première édition du **Climate Smart Recognition Programme de l'IWA** fut lancée en 2022. Des narratifs **et des actions ont été présentées par les service publics intelligents face au climat de partout dans le monde et célébrées lors du IWA World Water Congress and Exhibition (WWC&E)**, tenu à Copenhague, au Danemark, en Septembre 2022. La seconde édition du programme aura lieu en 2023 et les services publics reconnus seront annoncés lors du Congrès et exposition IWA sur l'eau et le développement 2023, à Kigali, Rwanda, du 10 au 14 Décembre 2023.

L'édition de 2023 met une emphase particulière sur les pays à revenus faibles et intermédiaires et vise à accroître la sensibilisation sur les mesures prises par les services publics d'eau et de l'assainissement opérant dans des environnements difficiles pour répondre au changement climatique. Le but de cette initiative est de reconnaître les services publics ambitieux et innovants dans les pays à revenus faibles et intermédiaires qui ouvrent la voie vers un secteur de l'eau et de l'assainissement à faible émission de carbone, embrassent le changement nécessaire pour s'adapter au changement climatique et en atténuer les impacts tout en engageant les industries et les citoyens, engagent les régulateurs, et inspirent d'autres services publics à passer à l'action.

## Objectifs et audience cible

Cette section décrit les objectifs et candidats cibles du programme.

### Objectifs du programme IWA pour la reconnaissance des services publics intelligents face au climat

Ce programme vise à inciter les services publics à devenir plus intelligents face au climat et à embrasser le changement culturel axé sur les trois piliers interconnectés de **l'adaptation, de l'atténuation, et du leadership**.



Les objectifs principaux du programme sont:

1. **Accroître la sensibilisation** en invitant les services publics et les membres de l'IWA dans leur ensemble à partager les meilleures pratiques au travers de narratifs intelligents face au climat, en organisant des webinaires, en faisant des publications et en partageant des recherches pertinentes, et par une plateforme de ressources en ligne.
2. **Inspirer l'action** en encourageant les services publics à améliorer leur résilience et leur adaptation climatique, et en partageant des anecdotes intelligentes face au climat, les mesures et meilleures pratiques tels que présentées dans le guide d'application. L'IWA propose également une plateforme d'échange entre pairs via les réunions de la communauté de pratique et du site internet.
3. **Célébrer et partager le travail en cours:** le programme de reconnaissance est un excellent moyen d'obtenir de la reconnaissance et de partager les meilleures pratiques pour devenir un acteur intelligent face au climat dans le secteur. Il contribue également à accroître la sensibilisation et à inspirer l'action.

### Candidats cibles

L'édition 2023 du programme de reconnaissance cible les services de distribution d'eau, d'assainissement, et de drainage urbain dans les pays à revenus faibles et intermédiaires (PRFI).

Lorsque différentes parties du système d'eau sont gérées par plusieurs services publics ou des agences municipales dans une zone métropolitaine, ces derniers peuvent soit :

- 1) Postuler de manière groupée, avec un service principal collectionnant les contributions des autres services et agences co-candidats; ou
- 2) Postuler individuellement en ignorant les sections du système qui ne relèvent pas de leur responsabilité.

### Calendrier

Le calendrier suivant est prévu:

Activités	Dates
Ouverture des candidatures	12 Septembre 2023
Clôture des applications	22 Octobre 2023
Examen par l'équipe IWA CSU	23 - 28 Octobre 2023
Examen des applications par le jury	30 Octobre - 12 Novembre 2023
Examen final par l'équipe IWA CSU	13 - 15 Novembre 2023
Notification aux candidats / entreprises	16 Novembre 2023
Assistance aux entreprises pour l'organisation des voyages et la préparation des présentations.	16 Novembre - 9 Décembre 2023
Cérémonie de présentation et de reconnaissance	10 - 14 Décembre 2023

## Structure du programme de reconnaissance

### Qui peut postuler?

- Le service public urbain est le principal postulant. Dans le cas où plusieurs services publics (ou agences gouvernemental) couvrent le cycle urbain d'eau dans une zone urbaine, il est recommandé qu'un service public postule comme candidat principal et que les autres services soient des co-postulants avec lui. Cependant, différents services publics d'une zone métropolitaine peuvent postuler individuellement.
- D'autres parties prenantes urbaines couvrant d'autres parties du cycle de l'eau, de l'urbanisme, de l'énergie, et de la gestion des ordures), peuvent s'associer au postulant comme co-postulants.

### Pourquoi postuler?

Le programme est un excellent moyen d'obtenir de la reconnaissance et de partager les meilleures pratiques pour devenir un acteur intelligent face au climat dans le secteur de l'eau. Le programme offre une opportunité unique de faire une autoréflexion sur le parcours des services publics pour devenir intelligents face au climat, de présenter des actions à une audience internationale, et de partager les aspirations pour un secteur de l'eau intelligent face au climat. La participation au programme de reconnaissance constitue un moyen efficace pour faciliter l'échange des connaissances et la collaboration internationale avec d'autres services publics.

Les services publics sélectionnés seront reconnus au cours d'un événement formelle lors du IWA Water and Development Congress & Exhibition (WDC&E), du 10 au 14 Décembre à Kigali au Rwanda. Ces services publics à succès recevront également un certificat de reconnaissance. Les cinq narratifs les plus inspirants seront sélectionnés pour être présentés au WDC&E.

### Comment postuler?

Le service public postulant doit présenter un narratif résumant son vision intelligent face au climat ainsi que les actions clés entreprises, en insistant sur le lien en ces éléments et les trois principaux piliers de :

- **Adaptation:** *Améliorer la résilience pour s'adapter au changement climatique (par exemple, plan pour une infrastructure adaptive combinant des approches décentralisées et centralisées.)*
- **Atténuation:** *Evaluer et viser la réduction des émissions de GES (par exemple, faire la transition pour devenir des producteurs de ressources par la production de biogaz, récupération des ressources en nutriment et produits dérivés, et réduction des émissions de GES.)*
- **Leadership:** *mener et inspirer les autres à prendre des mesures intelligentes face au climat en vue d'un avenir respectueux de l'eau (engager les citoyens et les industries à réduire les micropolluants dans les eaux usées, protection des sources d'eau, réduction des coûts de traitement et de la consommation d'énergie y afférente, et a bâtir la résilience par des approches de réutilisation de l'eau afin de devenir plus résilient aux futures pénuries d'eau.)*

Sous chaque pilier, trois à quatre critères sont décrits dans le Cadre d'orientation des applications. Le postulant peut sélectionner un, quelques-uns, ou tous les critères afin de proposer une autoévaluation sur 1) les mesures prises et leurs résultats, 2) les actions envisagées, et 3) les failles qu'elles visent à adresser.

Ce résumé servira de base pour la préparation d'éléments de communication externe par l'IWA, si le résumé est sélectionné pour la reconnaissance. Aussi, des éléments additionnels peuvent être partagés pour soutenir l'évaluation du jury ainsi que les futures séances d'échange d'informations avec d'autres pairs et services publics dans le cadre de l'initiative.

## Le Jury

Le jury est composé de:

- Chercheurs et praticiens ayant une solide expérience dans l'activité des services publics de distribution d'eau et de l'assainissement
- Consultants auprès des services publics

La sélection des membres du jury relèvera de la responsabilité du directeur exécutif de l'IWA. Les membres du jury ne seront pas autorisés à évaluer les applications soumises par les entreprises avec lesquels ils travaillent. Initialement, 7 à 8 membres du jury seront recrutés.

En moyenne, il est prévu que chaque membre du jury consacre approximativement une heure par application, avec un maximum de 10 applications par jury.

## Critères d'évaluation

Le jury évaluera chaque application au moyen d'une plateforme en ligne d'examen des soumissions sur la base des critères suivants:

- Le service public montre un engagement pour l'agenda climat global (Oui/non)
- Le contenu de l'application (narratif, actions, et aspirations) est pertinent pour la communauté internationale de l'eau et pour les membres de l'IWA (Oui/non)
- L'approche globale présentée est ambitieuse en considération du contexte du service public et de ses défis actuels (de 1 à 3)
- Certaines des composantes présentées peuvent servir de modèle pour d'autres services publics faisant face à des défis similaires (1 à 3)
- Certaines des composantes présentées sont innovantes (1 à 3)

## Le cadre d'orientation pour les applications

Un cadre d'orientation est fourni pour orienter le narratifs soumis par le service public postulant.

L'approche est basée sur la définition du service public idéal pour chaque critère. Ensuite, le service public postulant est appelé à rédiger son propre narratif soulignant sa situation actuelle et ses futures aspirations pour un service public intelligent face au climat.

Les critères proposés sont conformes à la [Vision Intelligente Face au Climat](#) en cours d'approbation par les services publics.

1. **Adaptation:** Améliorer la résilience pour s'adapter au changement climatique
2. **Atténuation:** évaluer et viser la réduction des émissions de GES
3. **Leadership:** Mener et inspirer les autres prendre poser des actions intelligentes face au climat pour un avenir respectueux de l'eau.

*Note: Les critères ci-dessous sont largement inspirés du [CRC Water Sensitive City Index](#) et du [City Water Resilience Framework](#), qui constituent des outils majeurs d'évaluation des services publics d'une ville.*



## ADAPTATION:

Comment le service public s'évalue-t-il par rapport aux affirmations suivantes ?

### 1. Les services essentiels sont fournis en réduisant le risque d'échec face aux menaces du changement climatique

**Les services publics intelligents face au climat** établissent des plans pour anticiper les impacts du changement climatique sur leurs services : la fourniture d'eau potable, l'assainissement, le drainage, et la protection de la santé écologique des plans d'eau. Les investissements visant à accroître la résilience contribuent à réduire les émissions de GES lorsque cela est possible. Ce qui se traduit par:

#### 1.1 La diversification du portefeuille d'eau et la réduction de la consommation en eau

*De l'eau saine et sûre est disponible pour tous, aussi bien pour boire que pour tout autre besoin. La stratégie du service public consiste à réduire les pertes d'eau et la consommation d'eau en réponse aux tendances locales de pénurie. Elle se focalise également sur la diversification des sources alternatives d'eau, y compris le recyclage des eaux usées, la collecte d'eau de pluie, l'extraction conjointe et durable de l'eau souterraine, la désalinisation, ainsi que l'utilisation de techniques innovantes, lorsque nécessaires, afin de parvenir à un bilan hydrique positif face aux impacts du changement climatique. Plusieurs sources alimentent un système diversifié d'approvisionnement en eau fournissant ainsi une eau adaptée aux besoins. Une stratégie complète et à long terme de l'eau est mise sur pied, qui inclut la promotion des options d'investissements à faible intensité de carbone et la préservation des sources d'eau au travers de solutions naturelles, ainsi que des mesures pertinentes de stockage et de réalimentation.*

#### 1.2 Adapter les stratégies d'assainissement aux impacts du changement climatique

*Tous les ménages sont soit connectés à un système d'égouts soit équipés d'installations de toilettes hygiéniques à domicile (chasse d'eau vers les égouts, fosse septique, ou latrine à fosse, ou toilette à compost). Il y a également un protocole sûr pour l'élimination des biosolides/boues; et les boues de fécales générées sont gérées d'une manière sûre prenant en compte le confinement, la vidange régulière, le transport sûr, le traitement ainsi que l'élimination ou la réutilisation responsables. Ces mesures sont conformes aux aspirations des services d'assainissement gérés en toute sécurité de l'ODD 6.2 et reflétées dans l'approche d'assainissement inclusif à l'échelle de la ville (CWIS) promue par [l'Initiative d'assainissement urbain de l'IWA](#).*

*Les déversements dans l'environnement qui présentent un risque pour la santé publique, y compris des fuites potentielles, sont soit évités soit traités dans les stations d'épuration/séparation des eaux usées et des boues de vidange avant leur déversement ; ceci afin de protéger la santé écologique des plans d'eau préalablement à leur élimination.*

*Le service public adapte activement ses stratégies d'assainissement, ses systèmes de collecte et ses systèmes de traitement pour répondre aux fluctuations des débits d'eau induites par le changement climatique. Cela prend en compte la hausse et la baisse des débits ainsi que la sensibilité accrue des écosystèmes aquatiques, ce qui requiert des exigences plus contraignantes en matière de déversement. Le système prend également en compte la croissance future de la zone ainsi que les effets potentiels du changement climatique sur la capacité des plans d'eau récepteurs à assimiler les déversements traités.*



*Ces stratégies d'adaptation comprennent une combinaison d'infrastructures centralisées et décentralisées ainsi que la mise en œuvre de solutions naturelles, de systèmes d'égouts à petit diamètre et d'autres solutions innovantes et économiques, le cas échéant. Elles sont conçues pour garantir la circularité et assurer des pratiques d'assainissement durable. En plus, une stratégie d'adaptation complète à long terme est mise en place pour promouvoir les investissements à faible empreinte carbone.*

### **1.3 Drainage adéquat pour gérer les eaux pluviales et réduire le risque d'inondation des rivières**

*Les épisodes de pluie ne perturbent pas les activités quotidiennes, et les risques potentiels sont bien compris. Les risques pour la sécurité humaine liés à des précipitations excessives sont faibles ou inexistants. Les incidents de dommages aux infrastructures et aux biens sont peu fréquents, et la qualité des eaux de ruissellement est efficacement gérée. Le déversement des eaux pluviales vers les plans d'eau est traité car nécessaire à la préservation de leur santé écologique.*

*Des infrastructures résilientes sont mises en œuvre par le biais d'un processus coordonné et intégré impliquant les urbanistes et les autres parties prenantes. Cette approche favorisant la rétention, la réutilisation, et/ou l'infiltration lorsque cela est possible. En outre, la gestion des terres en amont est implémentée pour atténuer les risques de dysfonctionnement des systèmes de drainage et d'égouts et garantir ainsi la santé publique dans tous les cas de figure.*

*Une stratégie à long terme pour la gestion des eaux pluviales est mise en place en tenant compte des impacts du changement climatique et en favorisant les investissements ayant un faible bilan carbone.*

### **1.4 Promouvoir une infrastructure robuste et adaptative**

*Le système dispose de mécanismes de redondance et de contournement, avec une surveillance active de l'intégrité de l'infrastructure. L'incidence et la fréquence des pannes par habitant sont extrêmement faibles. Des systèmes de contrôle intelligents et intégrés sont standardisés à tous les niveaux, facilitant ainsi le fonctionnement optimal des équipements et installations multifonctionnels. Les capacités et les ressources à tous les niveaux du système peuvent être contrôlées et ajustées en temps réel.*

*Le financement adéquat pour les activités de maintenance est facilement accessible, idéalement assuré par des redevances d'utilisation. Les besoins de maintenance à long terme sont bien compris, planifiés, et exécutés à un niveau raisonnable. Les directives et procédures de maintenance sont bien documentées. Tous les équipements et installations sont catalogués dans un système d'information géographique (SIG) et soutenus par des bases de données complètes. Des audits des équipements et installations et des programmes de maintenance proactifs sont implémentés régulièrement. L'information sur les équipements et installations est utilisée pour adapter les pratiques et soutenir l'innovation. La coopération entre de multiples propriétaires des équipements et installations est établie afin de maintenir une exploitation intégrée.*



## ATTENUATION:

Comment le service public s'évalue-t-il par rapport aux affirmations suivantes ?

### 2. Les émissions de GES sont réduites

La transition pour devenir intelligent face au climat est facilitée par la réduction des émissions de GES des services publics, avec des objectifs de réduction clairement définis et faisant l'objet de stratégies tout au long de la chaîne. Cela se réalise au travers d'une série d'actions visant à réduire la consommation d'énergie lors du captage, du traitement, et de la distribution. En plus, les émissions directes de GES des systèmes d'assainissement et de gestion des eaux usées sont minimisées (par exemple en réduisant les émissions de N<sub>2</sub>O or de CH<sub>4</sub> pendant le processus de traitement, et en réduisant l'utilisation des produits chimiques) par le biais de technologies innovantes.

Aussi, le service public a le potentiel d'optimiser la récupération des ressources. Cela contribue non seulement à la réduction des émissions globales de GES au-delà des limites du service public, mais également à la production d'énergie renouvelable ou de matériaux à partir des déchets.

#### 2.1 Faible niveau d'émissions de GES

*Des niveaux d'émission de GES très faibles sont réalisés sans tenir compte des achats de compensation carbone. Le service public a significativement réduit les émissions de GES par population servie au cours des 10 dernières années. Les émissions de GES sont évaluées en utilisant la plus récente version de [l'outil d'évaluation et de surveillance de la performance énergétique et des émissions de carbone \(ECAM\)](#), ceci en vue de garantir la consistance des approches entre les services publics. Un outil alternatif peut être envisagé pourvu qu'il couvre au minimum les émissions rapportées dans l'ECAM, y compris les émissions de type 1 et 2, et certains éléments de type 3 tels que définis Convention Cadre des Nations Unies sur les Changements Climatiques (CCNUCC).*

#### 2.2 Récupération maximale des ressources pour compenser les émissions de GES à l'intérieur et à l'extérieur des limites du service public par la substitution carbone.

*De hauts niveaux de récupération de ressources sont atteints proportionnellement aux ressources récupérables disponibles. L'approche de récupération des ressources est commune à toutes les nouvelles infrastructures d'eau et d'assainissement, et une mise à jour graduelle des infrastructures est planifiée.*

#### 2.3 Haute efficacité énergétique des systèmes de distribution d'eau et d'assainissement

*Le système de distribution d'eau, du captage au consommateur, fait preuve d'une grande efficacité énergétique, utilise des technologies intelligentes, et a un niveau très faible de fuite. Le système de traitement de l'assainissement, combiné ou non, a un bon rendement énergétique conformément au type de traitement fourni. Dans sa planification pour de nouveaux équipements et infrastructures, le service public priorise l'objectif d'un bon rendement énergétique et d'une faible empreinte carbone.*

## LEADERSHIP:

Comment le service public s'évalue-t-il par rapport aux affirmations suivantes ?

### 3. Le service public est un leader local, national, et international

Les services publics intelligents face au climat sont des leaders qui impulsent la transition par le partage des connaissances ainsi que des solutions innovantes et équitables pour l'adaptation



climatique et la réduction des émissions de GES. Cela se traduit par une forte culture d'apprentissage et de partage aux niveaux local, national, et international. La prise en compte du genre, de la diversité, de l'équité, et de l'inclusion est essentielle pour garantir des services publics aussi bien inclusifs qu'intelligents face au climat. Les individus et groupes vulnérables et marginalisés y compris les communautés à faibles revenus, les quartiers informels, et les bidonvilles, subissent le plus les effets du changement climatique sur les services de distribution d'eau et d'assainissement. Les services publics doivent développer, adopter, et mettre en œuvre des politiques intelligentes face au climat qui soient justes, inclusives, et sensibles aux considérations de genre.

### **3.1 Responsabiliser les citoyens et les urbanistes comme partenaires des services publics intelligents face au climat.**

*La transition pour devenir intelligent face au climat est soutenue par le fait pour le service public de jouer un rôle de leadership au sein des structures locales de gouvernance dans le but d'inciter une réduction des émissions de GES à l'échelle métropolitaine et accroître les capacités de sensibilisation et de planification de toutes les parties prenantes urbaines pour se préparer à répondre aux impacts du changement climatique sur les ressources en eau. Le rôle important du service public comprend : 1) l'intégration de l'eau et de l'assainissement dans les plans d'urbanisme, 2) le renforcement de l'éducation des professionnels urbains et des citoyens sur l'eau et l'assainissement afin d'induire un soutien communautaire aux actions entreprises, 3) la préparation à la gestion de crise sur les dangers liés à l'eau et à l'assainissement (inondations et sécheresses), et 4) la mise en œuvre d'une approche collaborative et l'établissement de partenariats visant à améliorer l'engagement des parties prenantes.*

*De leur côté, les citoyens sont partie intégrante de ces solutions de par leur comportement. En effet, ils contribuent activement au contrôle des sources (réduction des micropolluants dans les eaux usées, préservation des sources d'eau, la gestion sûre de la chaîne d'assainissement, etc.) afin de réduire les coûts de traitement et l'utilisation d'énergie y afférente. Ils embrassent les approches de réutilisation d'eau afin de renforcer leur résilience aux pénuries d'eau à venir.*

### **3.2 Une solide culture d'apprentissage**

*Le service public dispose d'une solide culture d'apprentissage. En d'autres termes, les besoins en connaissance et en compétences sont réévalués et régulièrement mis à jour. Le personnel enrichit ses compétences et ses connaissances en participant à la recherche aux côtés de la communauté scientifique nationale et internationale. En outre, le personnel du service public développe des compétences pluridisciplinaires dans les domaines de relatifs à l'eau, tels que le paysage et l'écologie, l'aménagement urbain et social, et l'architecture. Cette gamme de compétences plus élargie leur permet de contribuer efficacement aux projets et à la prise de décision au sein des institutions métropolitaines ou des structures de gouvernance.*

### **3.3 Leadership national et international**

*Le service public partage activement ses expériences avec d'autres services publics aux niveaux national et international. Il se fixe pour objectif d'élargir ses connaissances sur les moyens de réaliser et d'améliorer l'agenda de l'eau et de l'assainissement intelligents face au climat. Cela implique la participation aux programmes d'étalonnage et de meilleures pratiques. En outre, il développe des partenariats pour échanger des connaissances sur la technologie, l'innovation, la recherche, et les aspects opérationnels spécifiques relatifs à l'adaptation climatique ou à la réduction de l'empreinte carbone des opérations.*



### 3.4 Diversité, équité, et inclusion

*La mission et la vision du service public embrassent pleinement les principes de Diversité Équité et Inclusion (DEI) et façonnent ainsi son fonctionnement interne et externe. Cet engagement est démontré par les politiques, le plan stratégique, l'intégration culturelle, les initiatives de formation, les mesures de redevabilité, les stratégies de diversité, ainsi que la prise en compte des considérations DEI dans la prise de décision. Il assure également une main d'œuvre équilibrée et engagée en adhérant aux meilleurs pratiques dans la promotion de l'intégration du genre, de la diversité, et de l'inclusion au sein de son leadership, et sa direction (y compris la représentation dans les comités de l'eau et dans les comités de gestion), les activités de renforcement des capacités, et tout au long du cycle de l'emploi (diagnostic, attraction, recrutement, avancement et rétention)*