



FICHES MÉTIERS

ACTIVITÉS DES SERVICES DE L'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Ordonnanceur(se)

Filière Exploitation /
technique



Famille métier
Support technique



Typologie du métier :
en croissance



Édition
2025

AKTO



Informations générales

Description du métier :

L'ordonnanceur(se) optimise la planification et la coordination des interventions des équipes techniques sur les réseaux et les installations d'eau et d'assainissement. Il/Elle assure la performance du service.

Principales activités

- Alimenter les systèmes d'information
- Planifier les interventions des services
- Répondre aux demandes des collectivités et des usagers
- Organiser les plannings des équipes d'intervention en tenant compte des engagements pris auprès des clients et des compétences des différents collaborateurs
- Optimiser l'allocation des moyens humains et matériels
- Suivre l'avancement des interventions en temps réel
- Analyser les indicateurs de performance et proposer des améliorations
- Gérer les astreintes, les situations d'urgence et situations de crise

Autres activités selon la taille de l'entreprise

- Ses activités peuvent varier selon la taille et le type d'organisation, la nature et le volume des dépenses à engager, ainsi que des évolutions réglementaires et budgétaires.

Branche :



Services de l'eau et d'assainissement



Famille professionnelle :
Support technique



Autres appellations :

- Technicien(ne) ordonnanceur(se) des services de l'eau et d'assainissement
- Régulateur(trice) de performance opérationnelle
- Planificateur(trice)



Correspondance ROME :

H1403 - Intervention technique en gestion industrielle et logistique

Compétences

Gérer les demandes d'intervention

(Correspondance ROME : Superviser des opérations, des actions)

- Traiter les demandes des clients, de l'entreprise ou de tiers pour formaliser leurs besoins
 - Déterminer le type d'intervention et identifier le degré de criticité des interventions
 - Planifier les interventions en affectant les ressources et en optimisant les traitements
 - Mobiliser des ressources complémentaires pour établir une planification efficiente et adaptée à l'intervention
-

Accompagner l'exécution des interventions selon les standards métiers

(Correspondance ROME : Superviser des opérations, des actions)

- Préparer la logistique administrative et matérielle des interventions en anticipant la disponibilité des ressources et en faisant circuler l'information auprès des interlocuteurs internes et externes.
 - Coordonner les informations des équipes et des ressources en communiquant en continu avec les agents terrain.
 - Vérifier la clôture des demandes d'intervention et gérer les aléas ou dysfonctionnements
-

Participer au pilotage de l'activité et à l'optimisation de la programmation et de la qualité des interventions

(Correspondance ROME : Piloter un projet, une activité)

- Exploiter les données de suivi de l'activité pour faciliter la prise de décision
 - Participer à la définition et à la détection des besoins de compétences des agents pour améliorer l'atteinte des objectifs relatifs aux interventions
 - Etablir avec le responsable terrain des priorités pour l'année N+1 pour réaliser une programmation en tenant compte des objectifs à atteindre et des critères qualité.
-

Conditions d'exercice du métier

- Travail principalement en bureau, avec utilisation intensive d'outils informatiques
- Horaires postés possibles (3x8) pour assurer une continuité de service avec possibilité d'astreintes
- Savoir gérer les situations d'urgence et les imprévus
- Communication constante avec les équipes terrain et les autres services
- Travail nécessitant de s'adapter régulièrement à des changements d'organisation ou de tâches.

Voies d'accès au métier

- CQP Ordonnanceur des services de l'eau et assainissement
- BTS Métiers de l'eau
- BTSA - option Gestion et maîtrise de l'eau (GEMEAU)
- BTS Conception des processus de réalisation de produits
- BTS ATI (assistance technique d'ingénieur)
- BUT QLIO (qualité, logistique industrielle et organisation)
- Licence Pro MPGE - Métier de la protection et de la gestion de l'environnement
- Licence Pro GPE - Génie des procédés pour l'environnement

Possibilités d'évolutions professionnelles au sein de la branche



Responsable d'ordonnancement

Responsable de secteur

Responsable études et projets techniques

Chargé(e) QSE

Qualiticien(ne)

Chiffres clés



Métier en croissance : Les exigences croissantes sur la qualité de service et la complexification des procédures conduisent les entreprises à renforcer les équipes d'ordonnancement.

4 grands enjeux majeurs



REGLEMENTAIRES

- Renforcement des exigences en matière de réactivité et de qualité de service
- Évolution des normes de sécurité pour les interventions sur le terrain



DONNEURS D'ORDRE

- Demande accrue de reporting en temps réel sur les interventions
- Exigence de flexibilité et d'adaptabilité face aux situations imprévues
- Attentes en matière d'optimisation des coûts d'exploitation



TECHNOLOGIQUES

- Développement d'outils de planification intelligents intégrant l'IA
- Utilisation croissante de la géolocalisation et des outils de mobilité
- Intégration des données IoT pour une planification prédictive



SOCIÉTALES

- Sensibilisation croissante à l'impact environnemental des déplacements
- Attentes en matière de transparence sur les délais d'intervention
- Préoccupations liées à la continuité de service en toutes circonstances