

**ATELIER REGIONAL DE DISSEMINATION DES NORMES DE QUALITE DE SERVICE
EN EAU ET ASSAINISSEMENT ADAPTEES AU CONTEXTE AFRICAIN
GÉNÉRALITÉS SUR LES TROIS NORMES ISO/TC 224**

**Alain GENTIL
Consultant**

Rabat - 23/05/2007

**ATELIER REGIONAL DE DISSEMINATION DES NORMES DE QUALITE DE SERVICE
EN EAU ET ASSAINISSEMENT ADAPTEES AU CONTEXTE AFRICAIN
GÉNÉRALITÉS SUR LES TROIS NORMES ISO/TC 224**

SOMMAIRE

- 1 Historique des normes ISO/TC 224**
- 2 Deux grands objectifs pour les normes ISO/TC 224**
- 3 Importance des définitions**
- 4 Caractéristiques générales principales des normes ISO/TC 224**
- 5 Introduction commune aux trois normes**
- 6 La norme "orientée usager" (ISO 24510)**
- 7 Les deux normes "orientées management" (ISO 24511 et 24512)**
- 8 Résumé**

**ATELIER REGIONAL DE DISSEMINATION DES NORMES DE QUALITE DE SERVICE
EN EAU ET ASSAINISSEMENT ADAPTEES AU CONTEXTE AFRICAIN
GÉNÉRALITÉS SUR LES TROIS NORMES ISO/TC 224**

1. Historique des normes ISO/TC 224

- en 1998, sur l'initiative des gestionnaires privés français, AFNOR (Association Française de Normalisation) lance en France un projet de norme(s) sur les services dans l'alimentation en eau et l'assainissement.
- en 2002, production de quatre normes françaises NF concernant ce sujet :
"Services publics locaux – Lignes directrices pour les activités de service dans l'alimentation en eau potable et l'assainissement" :
 - NF P 15-900-1 Partie 1 : service à l'utilisateur
 - NF P 15-900-2 Partie 2 : gestion d'un réseau d'assainissement
 - NF P 15-900-3 Partie 3 : gestion d'un système de traitement des eaux usées
 - NF P 15-900-4 Partie 4 : gestion d'un système d'alimentation en eau potable.
- en 2002, sur l'initiative de l'AFNOR, lancement au niveau international ISO avec une quinzaine de pays contributeurs, dont le Maroc et la France, d'un projet sur le même thème avec la création en 2002 du Comité Technique ISO/TC 224 "Activités de service relatives aux systèmes d'alimentation en eau potable et aux systèmes d'assainissement – Critères de qualité du service et indicateurs de performance".
- fin 2007, achèvement (probable) de trois normes ISO/TC 224 :
"Activités relatives aux services de l'eau potable et de l'assainissement" :
 - ISO 24510 – Lignes directrices pour l'évaluation et l'amélioration du service à l'utilisateur
 - ISO 24511 – Lignes directrices pour la gestion des services de l'assainissement et pour l'évaluation des services produits (*Nota : assainissement = assainissement eaux usées et pluviales*)
 - ISO 24512 – Lignes directrices pour la gestion des services de l'eau potable et pour l'évaluation des services produits.

**ATELIER REGIONAL DE DISSEMINATION DES NORMES DE QUALITE DE SERVICE
EN EAU ET ASSAINISSEMENT ADAPTEES AU CONTEXTE AFRICAIN
GÉNÉRALITÉS SUR LES TROIS NORMES ISO/TC 224**

2. Deux grands objectifs pour les normes ISO/TC 224

Pour ces deux activités vitales pour l'homme, l'alimentation en eau potable et l'assainissement, les normes ISO/TC 224 se sont fixés deux grands objectifs :

- fourniture de lignes directrices en vue d'améliorer :
 - le service rendu au consommateur, à l'utilisateur
 - la gestion des services de l'eau potable / de l'assainissement,
 - l'évaluation des services produits.

- définition d'une terminologie commune aux diverses parties intéressées.

ATELIER REGIONAL DE DISSEMINATION DES NORMES DE QUALITE DE SERVICE EN EAU ET ASSAINISSEMENT ADAPTEES AU CONTEXTE AFRICAIN GÉNÉRALITÉS SUR LES TROIS NORMES ISO/TC 224

3. Importance des définitions

Il est très important de bien connaître et comprendre les définitions figurant au chapitre "Termes et définitions" des normes, si l'on veut comprendre et appliquer les normes ISO TC 224.

Quelques définitions importantes pour comprendre les normes (*en simplifiant et sans entrer dans les détails*) :

- **lignes directrices** : *recommandations. Expressions utilisées dans les normes : "Il convient de ...", "Il est recommandé de ...". Les "lignes directrices" sont différentes des "spécifications" qui sont des obligations.*
- **service** : *résultat d'un processus (sauf quand le mot "service" est utilisé dans la définition qui suit).*
- **service public de l'eau potable / de l'assainissement (ou service de l'eau)** : *ensemble des organismes, des activités, des moyens et ressources nécessaires pour fournir l'eau potable / collecter et traiter les eaux usées et les eaux pluviales. Ces deux termes sont différents respectivement du "Service d'eau" et du "Service d'assainissement" qui dans le langage courant désignent plutôt spécifiquement les opérateurs. Afin d'éviter les confusions, ces deux derniers termes ne sont pas utilisés dans les normes pour désigner ces opérateurs.*
- **partie intéressée** : *personne, groupe ou organisme ayant un intérêt dans la performance d'un projet, d'un organisme, d'une activité (dans le cas des normes l'alimentation en eau ou l'assainissement). Exemple : un Ministère, une commune, les usagers, les opérateurs et ses fournisseurs, les Associations,*
- **Les principales parties intéressées** :
 - **autorité compétente** : *organisme habilité à définir les objectifs et les exigences en matière de service de l'eau / de l'assainissement dans sa zone de compétence, à contrôler le respect de ces objectifs et exigences. Ex : Office de régulation. Il peut exister plusieurs autorités compétentes pour un même service.*
 - **organisme responsable** : *organisme légalement investi de la responsabilité de fournir les services publics d'eau potable et d'assainissement, pour une zone géographique donnée. Ex : une ville.*
 - **opérateur** : *personne ou organisation qui effectue les activités quotidiennes nécessaires à la fourniture du service*

ATELIER REGIONAL DE DISSEMINATION DES NORMES DE QUALITE DE SERVICE EN EAU ET ASSAINISSEMENT ADAPTEES AU CONTEXTE AFRICAIN GÉNÉRALITÉS SUR LES TROIS NORMES ISO/TC 224

3. Importance des définitions (suite)

- usager / consommateur : *personne, groupe ou organisme bénéficiant de la fourniture d'eau potable ou des services de l'assainissement*
- indicateur de performance : *paramètre, ou valeur calculée à partir de paramètres, qui fournit des informations sur une activité (nombre de m³ produit ou distribué par an), une caractéristique (nombre d'analyses bactériologiques d'eau conformes à la réglementation), ...*

**ATELIER REGIONAL DE DISSEMINATION DES NORMES DE QUALITE DE SERVICE
EN EAU ET ASSAINISSEMENT ADAPTEES AU CONTEXTE AFRICAIN
GÉNÉRALITÉS SUR LES TROIS NORMES ISO/TC 224**

4. Caractéristiques générales principales des normes ISO/TC 224

- les trois normes sont des lignes directrices (des recommandations) destinées au final à l'amélioration du service produit / rendu à l'utilisateur.
- deux types de normes :
 - une norme "Service à l'utilisateur" destinée en priorité aux utilisateurs et qui propose des lignes directrices pour:
 - la définition des besoins et des attentes des utilisateurs, des consommateurs
 - la satisfaction de ces besoins, de ces attentes
 - l'évaluation du service à l'utilisateur.
 - deux normes "management" destinées en priorité aux opérateurs et aux organismes responsables et concernant le management au sens large du service de l'eau potable / du service de l'assainissement. Ces deux normes proposent des lignes Directrices pour :
 - le management de ces services de l'eau potable et de l'assainissement
 - l'évaluation des services produits.
- les trois normes comportent des parties communes (ou quasiment communes):
 - l'avant-propos et l'introduction
 - les termes et définitions
 - l'évaluation et les indicateurs de performance

de plus les deux normes "eau potable" et "assainissement" traitant d'activités comparables, ont fait l'objet d'une harmonisation approfondie avec un sommaire à peu près identique.

**ATELIER REGIONAL DE DISSEMINATION DES NORMES DE QUALITE DE SERVICE
EN EAU ET ASSAINISSEMENT ADAPTEES AU CONTEXTE AFRICAIN
GÉNÉRALITÉS SUR LES TROIS NORMES ISO/TC 224**

4. Caractéristiques générales principales des normes ISO/TC 224 (suite)

- ces normes sont d'application volontaire seulement.
- ces normes sont en principe applicables à toutes les configurations existantes et indifférentes aux divers pays, régions, climats, conditions locales, types de distribution (réseaux avec branchements particuliers, bornes fontaines, puits rural isolé, livraison par citerne, ...) ou d'assainissement (réseaux collectifs, assainissement individuel) existants, opérateurs publics ou privés,... .
Cependant beaucoup des lignes directrices figurant dans les normes ne s'appliquent en fait qu'aux systèmes comportant des réseaux.
- compte tenu de la diversité des secteurs de l'eau dans le monde, ces normes précisent de façon assez générale les rôles et les responsabilités des diverses parties intéressées par le service de l'eau potable / de l'assainissement : la réglementation, l'autorité compétente, l'organisme responsable, l'opérateur, les usagers / consommateurs, les Associations,
- pour les services produits, les évaluations proposées dans les normes s'appuient seulement sur un système d'indicateurs de performance donnés à titre indicatif, mais aucune valeur guide ou de seuil n'est fournie pour ces indicateurs de performance.
D'autres modes d'évaluation sont mentionnés mais ne sont pas développés.
- attention, la partie évaluation (le système d'indicateurs) ne constitue qu'une partie des normes.

ATELIER REGIONAL DE DISSEMINATION DES NORMES DE QUALITE DE SERVICE EN EAU ET ASSAINISSEMENT ADAPTEES AU CONTEXTE AFRICAIN GÉNÉRALITÉS SUR LES TROIS NORMES ISO/TC 224

5. Introduction commune aux trois normes

- **0.1 Problématique de l'eau : Contexte international et cadre des politiques**
 - l'eau est un challenge mondial pour le 21^{ème} siècle
 - la norme rappelle les plus récentes initiatives prises en particulier par les Nations Unies, pour promouvoir le développement dans le monde des services de l'eau potable / de l'assainissement.

- **0.2 Services de l'eau : Objectifs généraux**
 - la gestion des services de l'eau doit être transparente et doit associer toutes les parties intéressées
 - les services de l'eau doivent offrir des services à toutes les personnes de leur zone de compétence
 - les services de l'eau doivent répondre aux exigences des autorités compétentes et aux attentes définies par les organismes responsables conjointement avec les autres parties intéressées
 - les tarifs de l'eau doivent être calculés selon un principe de recouvrement des coûts tout en assurant un accès basique abordable à tous
 - les parties intéressées doivent être concernées par la définition des objectifs des services de l'eau et dans l'évaluation de l'adéquation et de l'efficacité du service.

- **0.3 Objectifs, contenu et mise en œuvre de la norme**
 - en fait trois normes dont l'une est orientée usagers / consommateurs et les deux autres orientées management.
 - les normes sont d'application volontaire et fournissent des lignes directrices pour satisfaire les besoins des usagers mais sans insister sur les moyens pour aboutir à cet objectif.
 - les indicateurs figurant dans les normes sont fournis à titre indicatif, sans valeurs de référence
 - les normes sont cohérentes avec les normes des séries ISO 9000 (Systèmes de management de la qualité) et 14000 (Management environnemental).

- **0.4 (Partie spécifique à chaque norme)**

**ATELIER REGIONAL DE DISSEMINATION DES NORMES DE QUALITE DE SERVICE
EN EAU ET ASSAINISSEMENT ADAPTEES AU CONTEXTE AFRICAIN
GÉNÉRALITÉS SUR LES TROIS NORMES ISO/TC 224**

6. La norme "orientée usager" de l'ISO/TC 224 (ISO 24510)

- cette norme est plus spécialement destinée aux usagers / consommateurs.
- la norme a pour objectif principal d'améliorer le service produit pour l'utilisateur
- la norme comporte deux parties :
 - une première partie assez technique et très spécifique au sujet particulier de la norme, et qui :
 - définit les objectifs des services en relation avec les besoins et les attentes des usagers / consommateurs
 - propose des lignes directrices en vue de satisfaire les divers besoins et attentes recensés
 - une seconde partie, évaluation des services, qui propose pour ces divers besoins et attentes, différents critères pour l'évaluation des services fournis ainsi que différents indicateurs de performance adaptés aux évaluations requises.

**ATELIER REGIONAL DE DISSEMINATION DES NORMES DE QUALITE DE SERVICE
EN EAU ET ASSAINISSEMENT ADAPTEES AU CONTEXTE AFRICAIN
GÉNÉRALITÉS SUR LES TROIS NORMES ISO/TC 224**

7. Les deux normes "orientées management" (ISO 24511 et 24512)

- ce sont les normes "assainissement" (ISO 24511) et "eau potable" (ISO 24512).
- ces deux normes sont plus spécialement destinées aux opérateurs et aux organismes responsables.
- ces deux normes traitent de satisfaction des besoins des usagers, d'amélioration continue, de management, d'évaluation,
Elles ont donc un certain nombre de points communs avec les normes générales sur les systèmes de management de la série ISO 9000 (Systèmes de management de la qualité) et de la série ISO 14000 (Management environnemental).
Les normes ISO/TC 224 sont bien entendu cohérentes avec ces normes des séries 9000 et 14000.
- comme l'indique leur titre, ces deux normes comprennent deux parties :
 - une première partie "management"
 - une seconde partie "évaluation des services produits".
- pour la partie management, ces deux normes ISO 24511 et 24512 :
 - font de nombreux emprunts aux normes des séries 9000 et 14000
 - fournissent, pour l'exploitation et la maintenance des systèmes d'alimentation en eau / d'assainissement, des lignes directrices pratiques adaptées aux activités concernées.

**ATELIER REGIONAL DE DISSEMINATION DES NORMES DE QUALITE DE SERVICE
EN EAU ET ASSAINISSEMENT ADAPTEES AU CONTEXTE AFRICAIN
GÉNÉRALITÉS SUR LES TROIS NORMES ISO/TC 224**

7. Les deux normes "orientées management" (suite)

- la partie évaluation des services produits est basée sur l'utilisation d'indicateurs de performance comme pour l'ISO 24510.
En partant des objectifs et des demandes des parties prenantes, on définit ensuite les critères d'évaluation des services de l'eau puis les indicateurs de performance adaptés aux évaluations requises.

**ATELIER REGIONAL DE DISSEMINATION DES NORMES DE QUALITE DE SERVICE
EN EAU ET ASSAINISSEMENT ADAPTEES AU CONTEXTE AFRICAIN
GÉNÉRALITÉS SUR LES TROIS NORMES ISO/TC 224**

8. Résumé

- **trois normes dont une orientée "usagers" et deux orientées "management".**
- **objectifs des normes :**
 - **fourniture de lignes directrices en vue d'améliorer :**
 - **le service rendu au consommateur, à l'utilisateur**
 - **le management des services de l'eau potable / de l'assainissement**
 - **l'évaluation des services produits.**
 - **définition d'une terminologie commune aux diverses parties**
- **nécessité de bien maîtriser la terminologie pour comprendre les normes.**
- **attention, la partie évaluation (le système d'indicateurs) ne constitue qu'une partie des normes.**