
**Activités relatives aux services de l'eau
potable et de l'assainissement — Lignes
directrices pour l'évaluation et
l'amélioration du service aux usagers**

*Activities relating to drinking water and wastewater services —
Guidelines for the assessment and for the improvement of the service to
users*

iteh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 24510:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/316c4b25-e947-4479-ba0c-61e55cca24f1/iso-24510-2007>



PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 24510:2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/316c4b25-e947-4479-ba0c-61e55cca24f1/iso-24510-2007)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/316c4b25-e947-4479-ba0c-61e55cca24f1/iso-24510-2007>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2007

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax. + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos.....	v
Introduction	vi
1 Domaine d'application.....	1
2 Termes et définitions.....	2
3 Éléments constitutifs du service aux usagers	10
3.1 Généralités	10
3.2 Accès aux services de l'eau	10
3.3 Fourniture du service	11
3.4 Gestion du contrat de service et facturation	11
3.5 Établissement et maintien de bonnes relations avec les usagers	11
3.6 Protection de l'environnement.....	12
3.7 Management de la sécurité et gestion des urgences	12
4 Objectifs de service quant aux besoins et aux attentes des usagers.....	12
4.1 Généralités	12
4.2 Accès aux services de l'eau	12
4.3 Fourniture du service	12
4.4 Gestion du contrat de service et facturation	14
4.5 Promotion de bonnes relations avec l'utilisateur	14
4.6 Protection de l'environnement.....	16
4.7 Management de la sécurité et gestion des urgences	16
5 Lignes directrices pour la satisfaction des besoins et des attentes des usagers	16
5.1 Généralités	16
5.2 Accès aux services de l'eau	17
5.3 Fourniture du service	17
5.4 Gestion du contrat de service et facturation	21
5.5 Promotion des bonnes relations avec l'utilisateur	22
5.6 Protection de l'environnement.....	26
5.7 Management de la sécurité et gestion des urgences	27
6 Critères d'évaluation du service aux usagers	27
6.1 Généralités	27
6.2 Accès aux services de l'eau et de l'assainissement.....	28
6.3 Fourniture du service	28
6.4 Gestion du contrat de service et facturation	30
6.5 Promotion des bonnes relations avec l'utilisateur	31
6.6 Protection de l'environnement.....	32
6.7 Management de la sécurité et gestion des urgences	33
7 Évaluation du service aux usagers.....	34
7.1 Généralités	34
7.2 Objectifs et politique d'évaluation	34
7.3 Objectif et domaine d'application de l'évaluation	35
7.4 Parties impliquées dans l'évaluation.....	35
7.5 Méthodologie d'évaluation	35
7.6 Critères d'évaluation du service	36
7.7 Ressources nécessaires à la conduite de l'évaluation	36
7.8 Production de résultats et recommandations pour l'utilisation des résultats.....	36
8 Indicateurs de performance.....	36
8.1 Généralités	36
8.2 Système d'indicateurs de performance	37

8.3	Qualité de l'information	38
8.4	Exemple d'indicateur de performance	39
Annexe A (informative) Tableaux des termes anglais, français et espagnols		40
Annexe B (informative) Exemples d'indicateurs de performance		46
Annexe C (informative) Exemple de procédure d'attribution d'un niveau de confiance aux systèmes d'indicateurs de performance		60
Bibliographie		62

iTeh Standards
(<https://standards.itih.ai>)
Document Preview

ISO 24510:2007

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/316c4b25-e947-4479-ba0c-61e55cca24f1/iso-24510-2007>

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 24510 a été élaborée par le 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*.

L'ISO 24510 fait partie d'une série de normes traitant des services de l'eau. La série complète est constituée des Normes internationales suivantes:

- ISO 24510, *Activités relatives aux services de l'eau potable et de l'assainissement — Lignes directrices pour l'évaluation et l'amélioration du service aux usagers*
- ISO 24511, *Activités relatives aux services de l'eau potable et de l'assainissement — Lignes directrices pour le management des services publics de l'assainissement et pour l'évaluation des services fournis*
- ISO 24512, *Activités relatives aux services de l'eau potable et de l'assainissement — Lignes directrices pour le management des services publics de l'eau potable et pour l'évaluation des services fournis*

Introduction

NOTE Les termes clés, définis dans l'Article 2, apparaissent en gras.

0.1 Problématique de l'eau: contexte international et cadre des politiques

L'eau constitue un enjeu mondial pour le XXI^e siècle, à la fois pour la **gestion** des ressources en eau disponibles et pour la fourniture d'un accès à l'**eau potable** et à l'assainissement à la population du globe. En 2000, les Nations Unies ont reconnu l'accès à l'eau comme un droit de l'Homme essentiel et, en liaison avec les gouvernements nationaux, ont fixé des objectifs ambitieux, «les objectifs du millénaire pour le développement (OMD)» pour augmenter l'accès aux **services de l'eau potable** et de l'**assainissement**, incluant l'évacuation ou la réutilisation en toute sécurité des **résidus** (l'ensemble ci-avant étant désigné dans le reste du texte par les termes «**services de l'eau**»), en particulier dans les pays en développement. Des conférences internationales sur le **développement durable** et sur l'eau (par exemple le Sommet mondial sur le développement durable à Johannesburg en septembre 2002, le 3^e Forum mondial de l'eau à Kyoto en mars 2003 et le 4^e Forum mondial de l'eau à Mexico en mars 2006) ont mis l'accent sur ce sujet et les agences des Nations Unies (par exemple l'OMS, l'UNESCO, etc.) ont élaboré des recommandations et des programmes pour préciser ce cadre général.

La Commission du développement durable des Nations Unies (CDD 13) a insisté sur le rôle prépondérant que jouent les pouvoirs publics («**autorités compétentes**» dans la présente Norme internationale) en promouvant l'amélioration de l'accès à une **eau potable** sans risque sanitaire et à son assainissement de base, grâce à une meilleure gouvernance à tous les niveaux et à la mise en place d'un **cadre** environnemental et réglementaire propice garantissant l'implication active de toutes les **parties intéressées**. Il convient d'intégrer dans ce **processus** des solutions institutionnelles rendant le secteur de l'eau plus productif et la **gestion** des ressources en eau plus durable. Dans le respect de ce principe, les déclarations ministérielles des 3^e et 4^e Forums mondiaux de l'eau ont recommandé que les gouvernements s'attachent à renforcer le rôle des parlements et des autorités publiques locales, particulièrement en ce qui concerne la fourniture de services d'eau adéquats et ont reconnu qu'une collaboration effective avec et entre ces acteurs est un facteur déterminant pour relever les défis et réaliser les objectifs liés à l'eau.

Des exemples de points clés permettant de se doter d'un cadre d'action efficace en matière de services de l'**eau potable** et de l'assainissement sont:

- la définition claire des responsabilités des différentes **parties intéressées**,
- la définition des règles sanitaires et organisation de l'évaluation de la conformité,
- l'établissement des processus destinés à garantir la cohérence entre les politiques de développement urbain et les **infrastructures des services publics de l'eau**,
- la réglementation des prélèvements de l'eau et de l'évacuation des **eaux usées**,
- les informations à l'intention des **usagers** et de la **collectivité**.

0.2 Services publics de l'eau: objectifs généraux

Outre qu'il garantit la protection de la santé publique, un bon **management** des **services publics de l'eau potable** et de l'**assainissement** (ci-après désignés par «**services publics de l'eau**») est une composante essentielle de la gestion intégrée des ressources en eau. Des pratiques de **management** bien conçues contribuent, tant sur le plan de la quantité que sur celui de la qualité, au **développement durable**. Elles contribuent également à la cohésion sociale et au développement économique de la **collectivité** desservie, dans la mesure où la **qualité** et l'**efficience** des **services** de l'eau ont des implications sur pratiquement toutes les activités de la société.

Parce que l'eau est considérée comme un «bien social» et que les activités de **service** liées à l'eau intègrent les trois piliers du **développement durable**: l'économie, le social et l'environnement, il est normal que le **management des services publics de l'eau** soit transparent et qu'il associe toutes les **parties intéressées** concernées, identifiées en fonction du contexte local.

Les catégories de **parties intéressées** pouvant jouer un rôle dans les activités liées aux **services** de l'eau sont nombreuses.

Des exemples de ces **parties intéressées** incluent

- des gouvernements ou des agences publiques (internationales, nationales, régionales ou locales) agissant en vertu d'une autorité légale ou législative,
- des associations des services publics de l'eau eux-mêmes (par exemple les associations internationales, régionales/multinationales et nationales **de l'eau potable** ou de l'assainissement),
- des organismes autonomes cherchant à jouer un rôle de surveillance (par exemple les organisations de défense d'intérêts, telles que les organisations non gouvernementales),
- des **usagers** et des associations d'**usagers** de l'eau.

Les relations entre les **parties intéressées** et les **services publics de l'eau** varient selon les pays. Dans de nombreux pays, des organismes sont responsables (totalement ou en partie) de la supervision des activités des **services** de l'eau, que leur propriété et leur gestion soient publiques ou privées, et qu'ils fassent l'objet d'une réglementation exercée par une **autorité compétente** ou fonctionnent dans le cadre d'un système de règles techniques internes. La normalisation et les règles techniques internes constituent des moyens possibles pour assurer l'implication de toutes les **parties intéressées** et pour satisfaire au principe de subsidiarité.

L'objectif général des **services publics de l'eau** est de fournir des **services** à tous les habitants de leur zone de compétence et de garantir aux **usagers** une alimentation continue en **eau potable** ainsi que la collecte et le traitement de leurs **eaux usées**, dans des conditions économiques et sociales acceptables tant pour les **usagers** que pour le service public lui-même. Les **services publics de l'eau** sont censés répondre aux exigences des **autorités compétentes** et aux attentes spécifiées par les **organismes responsables** en liaison avec les autres **parties intéressées**, tout en assurant la durabilité à long terme du service. Dans un contexte de raréfaction des ressources, y compris des ressources financières, il y a lieu que les investissements faits dans les installations soient appropriés et qu'une attention nécessaire soit portée à la maintenance adéquate et à l'utilisation efficace des installations. D'une façon générale, il est préférable que les **tarifs** de l'eau soient calculés selon les principes de recouvrement des coûts et de promotion d'une utilisation **efficace** des ressources tout en assurant un accès basique abordable à l'eau.

Il est préférable que les **parties intéressées** soient impliquées tant dans l'établissement des objectifs du **service** que dans l'évaluation de son adéquation et de son **efficience**.

0.3 Objectif, contenu et mise en œuvre de la présente Norme internationale

L'objectif visé dans la présente Norme internationale est de fournir aux **parties intéressées** concernées des lignes directrices pour l'évaluation et l'amélioration des **services** fournis ainsi que pour l'amélioration du **management des services publics de l'eau**, en cohérence avec les objectifs globaux fixés par les **autorités compétentes** et par les organisations internationales intergouvernementales visées plus haut. La présente Norme internationale est destinée à faciliter le dialogue entre les **parties intéressées** et à leur permettre de développer une compréhension partagée des fonctions et des tâches qui relèvent des **services publics de l'eau**.

La série de normes traitant des services de l'eau est constituée de la présente Norme internationale (orientée **service**), de l'ISO 24511 et de l'ISO 24512 (toutes deux orientées **management**).

La présente Norme internationale traite des thèmes suivants:

- une brève description des éléments constitutifs du **service** fourni aux **usagers**;
- les objectifs fondamentaux du **service**, compte tenu des besoins et des attentes des **usagers**;
- les lignes directrices de la satisfaction des besoins et des attentes des **usagers**;
- les critères d'évaluation du **service aux usagers** selon les lignes directrices fournies;
- des exemples d'**indicateurs de performance** liés aux critères d'évaluation susceptibles d'être utilisés pour évaluer la **performance** du **service**.

L'ISO 24511 et l'ISO 24512 traitent des thèmes suivants:

- a) une brève description des éléments constitutifs physiques, infrastructurels, managériaux et institutionnels des **services publics de l'eau**;
- b) les objectifs fondamentaux des **services publics de l'eau**, considérés comme globalement applicables au niveau le plus large;
- c) les lignes directrices du management des services publics de l'eau;
- d) les lignes directrices de l'évaluation des **services de l'eau** avec des critères d'évaluation du service liés aux objectifs et des **indicateurs de performance** liés à ces critères.

Les **indicateurs de performance** présentés dans la présente Norme internationale, dans l'ISO 24511 et dans l'ISO 24512, sont fournis uniquement à titre d'exemple, du fait que l'évaluation du **service aux usagers** ne peut pas être réduite à un indicateur unique ou à un ensemble universel d'**indicateurs de performance**.

Le domaine d'application exclut formellement les installations situées à l'intérieur des bâtiments. Toutefois, l'attention est attirée sur le fait que les installations situées à l'intérieur des bâtiments peuvent influencer sur la **qualité** de l'eau fournie (ou des **eaux usées** évacuées) entre le **point de livraison (point de collecte** pour les eaux usées) et le **point de consommation (point de rejet** pour les eaux usées). Certaines **parties intéressées** comme les **autorités compétentes**, les propriétaires, les entrepreneurs et même les **usagers** peuvent avoir un rôle à jouer à cet égard.

Du fait que l'organisation des **services publics de l'eau** s'intègre dans un cadre légal et institutionnel spécifique de chaque pays, la présente Norme internationale ne prescrit pas les rôles respectifs des diverses **parties intéressées** de même qu'elle ne définit pas les organisations internes des organismes locaux, régionaux ou nationaux, pouvant être concernés par la fourniture des **services** d'eau. En particulier, la présente Norme internationale n'interfère pas avec le libre-choix par les **organismes responsables** de l'organisation générale et du **management** de leur **service public**. La présente Norme internationale est applicable pareillement à tous les **services**, qu'ils soient publics ou privés, et ne favorise aucun modèle de propriété ou de management.

Les lignes directrices données dans la présente Norme internationale, dans l'ISO 24511 et dans l'ISO 24512 sont axées sur les besoins et les attentes des **usagers**, et sur les **services** de l'eau proprement dits, sans insister sur les moyens nécessaires, afin de permettre l'utilisation la plus large possible de la présente Norme internationale, de l'ISO 24511 et de l'ISO 24512, tout en respectant les caractéristiques culturelles, socio-économiques, climatiques, sanitaires et légales des différents pays et régions du globe. Par conséquent, il convient de comprendre que les attentes des **usagers** locaux peuvent être impossibles à satisfaire au moins à court terme et cela, en raison de facteurs tels que les conditions climatiques, la disponibilité des ressources et les difficultés relatives à la viabilité économique des **services** de l'eau, tout particulièrement en termes de financement et d'aptitude de l'**usager** à payer ces améliorations. Ces conditions peuvent limiter l'atteinte de certains objectifs ou la mise en œuvre de certaines dispositions des normes dans les pays en développement. Cependant, la présente Norme internationale est élaborée en tenant compte de ces contraintes et permet ainsi, par exemple, de prévoir différents niveaux de réseaux fixes et la nécessité d'alternatives autonomes. En dépit de la nécessité de flexibilité en termes d'ingénierie et de matériels, de nombreuses recommandations

dans la présente Norme internationale, telles que les mécanismes de consultation, sont censées s'appliquer de façon universelle.

En vue d'évaluer et d'améliorer les **services aux usagers**, et d'assurer un pilotage adéquat de leur mise en œuvre, il est possible d'établir un nombre approprié d'**indicateurs de performance (IP)** ou utiliser d'autres méthodes pour vérifier la conformité aux **exigences**, l'utilisation des **IP** ne constituant qu'un seul des outils supports possibles pour une amélioration continue. Les parties intéressées peuvent sélectionner les **IP** parmi les exemples donnés ou élaborer d'autres **IP** pertinents en prenant en compte les principes décrits dans la présente Norme internationale, dans l'ISO 24511 et dans l'ISO 24512. Les **IP** correspondent aux objectifs pour lesquels ils sont définis en utilisant les critères d'**évaluation** et sont utilisés pour mesurer les **performances** ou pour fixer des valeurs cibles ou exigées. La présente Norme internationale n'impose aucun **indicateur** spécifique ni aucune valeur minimale ou fourchette de **performance**. Elle respecte le principe d'adaptabilité aux contextes locaux permettant une mise en œuvre locale.

Il convient de ne considérer, en aucun cas, la présente Norme internationale, l'ISO 24511 et l'ISO 24512, et plus particulièrement les **indicateurs de performance (IP)** donnés en exemples, comme une exigence préalable ou une condition pour la mise en œuvre d'une politique de l'eau ou pour le financement de projets ou de programmes. Ils peuvent néanmoins être utilisés pour évaluer les progrès réalisés pour atteindre les buts stratégiques et les objectifs des programmes de financement.

L'objectif visé dans la présente Norme internationale, dans l'ISO 24511 et dans l'ISO 24512 n'est pas d'établir des systèmes de spécifications servant directement à une certification de conformité, mais de fournir des lignes directrices pour l'amélioration continue et l'**évaluation** du **service**. La présente Norme internationale, l'ISO 24511 et l'ISO 24512 sont d'usage volontaire, en accord avec les règles ISO.

La présente Norme internationale, l'ISO 24511 et l'ISO 24512 sont également cohérentes avec le concept PDCA «Plan (Planifier) – Do (Mettre en œuvre) – Check (Contrôler) – Act (Agir)»: elles proposent une procédure étape par étape, depuis l'identification des éléments constitutifs et la définition des objectifs du service public jusqu'à l'établissement d'**indicateurs de performance**, avec une boucle réactive sur les objectifs et le management après une évaluation des **performances**. La Figure 1 résume le contenu et l'application de la présente Norme internationale. La mise en œuvre de la présente Norme internationale, de l'ISO 24511 et de l'ISO 24512 ne dépend pas pour leur application de l'adoption des normes de la série ISO 9000 et/ou des normes de la série ISO 14000. La présente Norme internationale, l'ISO 24511 et l'ISO 24512 sont néanmoins cohérentes avec les normes de **systèmes de management**. La mise en œuvre d'un **système de management** global ISO 9001 et/ou ISO 14001 peut faciliter la mise en œuvre de ces lignes directrices et, inversement, ces lignes directrices peuvent aider les organismes choisissant de les mettre en œuvre à satisfaire aux dispositions techniques de l'ISO 9001 et de l'ISO 14001.

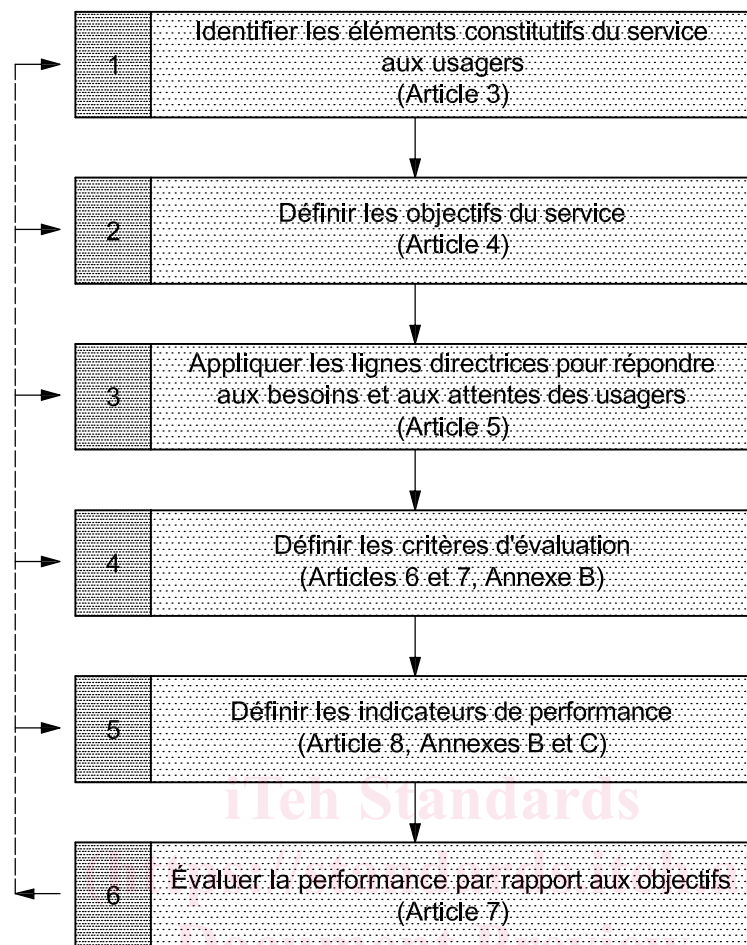


Figure 1 — Contenu et application de la présente Norme internationale

0.4 Service aux usagers

La présente Norme internationale est, dans une certaine mesure, différente de l'ISO 24511 et de l'ISO 24512. La présente Norme internationale traite des attentes de l'**usager** qui relèvent à la fois des **autorités compétentes**, des **organismes responsables** et des **opérateurs**. Elle est rédigée du point de vue des **usagers** plutôt que de celui des **services publics de l'eau**. De ce fait, certaines parties de la présente Norme internationale, de l'ISO 24511 et de l'ISO 24512 peuvent traiter des mêmes problèmes, mais contenir des lignes directrices complémentaires, dues aux différences de perspectives et de publics concernés.

Activités relatives aux services de l'eau potable et de l'assainissement — Lignes directrices pour l'évaluation et l'amélioration du service aux usagers

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale spécifie les éléments des services de l'eau potable et de l'assainissement pertinents pour les usagers. Elle fournit également des lignes directrices pour identifier les besoins et les attentes des usagers et évaluer si ces besoins et ces attentes ont été satisfaits.

Plus précisément, la présente Norme internationale inclut

- la définition d'un langage commun aux différentes parties intéressées,
- la définition des éléments constitutifs clés des services aux usagers et de leurs caractéristiques,
- les objectifs du service en tenant compte des besoins et des attentes des usagers,
- les lignes directrices pour répondre aux besoins et aux attentes des usagers,
- les critères d'évaluation du service aux usagers,
- la présentation des indicateurs de performance,
- des exemples d'indicateurs de performance.

La présente Norme internationale exclut expressément

- les méthodes de conception et de construction d'ouvrages liés à l'eau potable et à l'assainissement,
- la réglementation des structures d'organisation et la méthodologie des activités de service de l'eau potable et de l'assainissement de l'eau en matière d'exploitation et de gestion, y compris la conclusion de contrats,
- les questions liées aux installations à l'intérieur des bâtiments.

NOTE 1 La présente Norme internationale, l'ISO 24511 et l'ISO 24512 comprennent une série de normes traitant des services de l'eau. Il est par conséquent préférable d'utiliser conjointement ces trois Normes internationales.

NOTE 2 La liste des termes et des définitions de l'Article 2 est commune à la présente Norme internationale, à l'ISO 24511 et à l'ISO 24512.

NOTE 3 L'Annexe A donne trois tableaux de correspondance entre les termes équivalents en anglais, en français et en espagnol.

2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

2.1

exactitude

étroitesse de l'accord entre une mesure et la valeur de référence acceptée

NOTE 1 Lorsqu'il s'applique à une série de mesures, le terme «exactitude» implique une combinaison d'éléments aléatoires et d'un élément commun d'erreur systématique (biais).

NOTE 2 Adapté de l'ISO 5725-1:1994.

2.2

accessibilité économique

capacité de ce qui est économiquement supportable par les **usagers** (2.50)

NOTE L'accessibilité économique peut être estimée en évaluant le degré auquel les charges liées aux **services** (2.44) peuvent être payées par des catégories sociales ciblées de consommateurs, sans impact économique ou social significativement négatif, compte tenu de l'attribution de subventions et des programmes d'aide au paiement pour les usagers à faible revenu.

2.3

évaluation

processus (2.31) de comparaison d'un objet spécifié à des références pertinentes ou résultat de ce processus

2.4

patrimoine biens

ensemble des actifs utilisés pour la fourniture du **service** (2.44)

NOTE 1 Les biens peuvent être corporels ou incorporels. Des exemples de biens corporels sont: terrains, bâtiments, canalisations, puits, réservoirs, usines de traitement, équipements, matériels. Des exemples de biens incorporels: logiciels, bases de données.

ISO 24510:2007

NOTE 2 Contrairement aux consommables, les biens peuvent être amortis dans les systèmes de comptabilité.

2.5

gestion de patrimoine gestion de biens

processus (2.31) permettant à un **service public de l'eau** (2.53) d'orienter, de contrôler et d'optimiser la fourniture, la **maintenance** (2.19) et la mise hors service des **biens** (2.4) liés aux **infrastructures** (2.17), y compris les coûts nécessaires pour les **performances** (2.24) spécifiées, au cours de leur cycle de vie

2.6

disponibilité

mesure dans laquelle les **biens** (2.4) liés aux **infrastructures** (2.17), les ressources et les employés d'un **service public de l'eau** (2.53) permettent la fourniture effective de **services** (2.44) à l'**usager** (2.50), conformément aux **performances** (2.24) spécifiées

2.7

collectivité

ensemble des personnes physiques ou morales et, conformément à la législation ou à la pratique du pays, des associations, organisations ou groupes constitués par ces personnes, possédant des intérêts dans la zone de fourniture du **service** (2.44)

2.8

niveau de confiance

évaluation (2.3) de la **qualité** (2.32) en termes d'**exactitude** (2.1) et de **fiabilité** (2.37)

2.9**branchement**

ensemble des éléments physiques assurant le raccordement entre un **point de livraison** (2.26) et la canalisation principale, ou entre le **point de collecte** (2.25) et le réseau d'assainissement

NOTE 1 Pour les **systèmes d'alimentation en eau potable** (2.12), le terme «canalisation de service» est couramment utilisé, mais le branchement peut inclure d'autres éléments constitutifs que la canalisation de service, tels que les vannes, les compteurs, etc.

NOTE 2 Dans les pays anglophones uniquement, pour les **systèmes d'assainissement** (2.52), le terme «drain» peut aussi être utilisé; le branchement peut aussi être équipé de dispositifs auxiliaires.

2.10**couverture**

mesure dans laquelle les **biens** (2.4) d'un **service public de l'eau** (2.53) permettent de délivrer des **services** (2.44) aux **usagers** (2.50), à l'intérieur de sa zone de responsabilité

2.11**eau potable**

eau destinée à la consommation humaine

NOTE Les **exigences** (2.40) applicables aux spécifications de **qualité** (2.32) de l'eau potable sont généralement définies par les **autorités compétentes** (2.36) du pays. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) a établi des lignes directrices.

2.12**système d'alimentation en eau potable**

biens (2.4) corporels nécessaires pour prélever, traiter, distribuer ou fournir l'**eau potable** (2.11)

2.13**efficacité**

niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

[ISO 9000:2005]

2.14**efficience**

rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées

[ISO 9000:2005]

2.15**environnement**

milieu dans lequel un organisme fonctionne, incluant l'air, l'eau, la terre, les ressources naturelles, la flore, la faune, les êtres humains et leurs interrelations

NOTE 1 Dans ce contexte, le milieu s'étend de l'intérieur de l'organisme au système global.

[ISO 14001:2004]

NOTE 2 Pour l'application de la présente Norme internationale, l'environnement sera considéré comme une **partie intéressée** (2.47) spécifique, dont les intérêts peuvent être représentés par les **autorités compétentes** (2.36), par la **collectivité** (2.7) ou par d'autres groupes comme les organisations non gouvernementales (ONG).

2.16**indicateur**

paramètre ou valeur calculée à partir de paramètres, qui fournit des informations sur un thème dont la signification dépasse celle qui est directement associée à une valeur du paramètre

NOTE 1 Adapté des travaux de l'OCDE sur les ensembles d'indicateurs essentiels pour les analyses des performances environnementales^[10].

NOTE 2 Les indicateurs peuvent faire référence à un contexte, à des conditions, à des moyens, à des activités ou à des **performances** (2.24).

2.17

infrastructure

ensemble des **biens** (2.4) corporels fixes nécessaires à l'exploitation d'un **service public de l'eau** (2.53)

NOTE 1 Adapté de l'ISO 9000:2005.

NOTE 2 Le **service public de l'eau** (2.53) peut aussi, dans des situations permanentes, occasionnelles ou d'urgence, avoir à utiliser des équipements techniques de transport qui ne sont pas fixes, par exemple des camions, des fourgons, des bouteilles. Il est préférable de réserver le terme «infrastructure» aux installations et aux équipements fixes.

2.18

interruption

situation dans laquelle le **service** (2.44) n'est pas disponible

NOTE Les interruptions peuvent être programmées ou non.

2.19

maintenance

combinaison de toutes les actions techniques, administratives et organisationnelles au cours du cycle de vie d'un **bien** (2.4), lui permettant de conserver ou de récupérer un état de fonctionnement spécifié

2.20

management gestion

activités coordonnées pour orienter et contrôler un organisme

NOTE 1 En français, le terme «management» désigne parfois des personnes, c'est-à-dire une personne ou un groupe de personnes ayant les responsabilités et les pouvoirs nécessaires pour la conduite et la maîtrise d'un organisme. Il est préférable d'utiliser l'expression «l'encadrement doit...» ou «la direction doit...», plutôt que l'expression «le management doit...» pour éviter toute confusion avec le terme «management» défini ci-dessus.

[ISO 9000: 2005]

[ISO 24510:2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/316c4b25-e947-4479-ba0c-61e55cca24f1/iso-24510-2007)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/316c4b25-e947-4479-ba0c-61e55cca24f1/iso-24510-2007>

NOTE 2 Le terme «management» peut être qualifié par un domaine spécifique qu'il traite. Des exemples sont: management environnemental, gestion des risques, etc.

2.21

système de management système de gestion

système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs

[ISO 9000:2005]

NOTE Un système de management des **services publics de l'eau** (2.53) peut inclure différents systèmes de management, tels qu'un système de management de la **qualité** (2.32), un système de management financier ou un système de management environnemental.

2.22

installation autonome

ensemble des **biens** (2.4) corporels nécessaires pour fournir de l'**eau potable** (2.11) ou collecter et traiter des **eaux usées** (2.51) sans **branchement** (2.9) aux installations centralisées d'un **service public de l'eau** (2.53)

2.23

opérateur

personne ou organisation qui met en œuvre les **processus** (2.31) et les activités quotidiennes nécessaires à la fourniture du **service** (2.44)