

---

---

**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**

*Activities relating to drinking water and wastewater services — Guidelines for the management of drinking water utilities and for the assessment of drinking water services*

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 24512:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b78087db-1055-4ee5-ac4e-6bb8624feddd/iso-24512-2007>



**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 STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 24512:2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b78087db-1055-4ee5-ac4e-6bb8624feddd/iso-24512-2007)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b78087db-1055-4ee5-ac4e-6bb8624feddd/iso-24512-2007>



**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](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

Avant-propos.....	v
Introduction.....	vi
<b>1</b> <b>Domaine d'application.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Termes et définitions.....</b>	<b>2</b>
<b>3</b> <b>Éléments constitutifs des systèmes d'alimentation en eau potable.....</b>	<b>10</b>
3.1 Généralités .....	10
3.2 Types de systèmes d'alimentation en eau potable .....	10
3.3 Ressource en eau .....	11
3.4 Captage et transport.....	11
3.5 Traitement.....	11
3.6 Stockage, transport et distribution .....	11
3.7 Évacuation des résidus.....	12
<b>4</b> <b>Objectifs du service public de l'eau potable.....</b>	<b>12</b>
4.1 Généralités .....	12
4.2 Protection de la santé publique .....	14
4.3 Satisfaction des besoins et des attentes de l'utilisateur .....	14
4.4 Fourniture des services dans les situations normales et d'urgence .....	14
4.5 Durabilité du service public de l'eau .....	14
4.6 Promotion d'un développement durable de la collectivité.....	15
4.7 Protection de l'environnement.....	15
<b>5</b> <b>Composantes du management d'un service public de l'eau potable.....</b>	<b>16</b>
5.1 Généralités .....	16
5.2 Activités et processus de management .....	16
5.3 Gestion des ressources .....	16
5.4 Gestion du patrimoine.....	17
5.5 Gestion des relations avec l'utilisateur .....	17
5.6 Gestion de l'information .....	17
5.7 Management environnemental .....	18
5.8 Gestion des risques .....	18
<b>6</b> <b>Lignes directrices pour le management des services publics de l'eau potable.....</b>	<b>18</b>
6.1 Généralités .....	18
6.2 Organisation.....	19
6.3 Planification et construction .....	21
6.4 Exploitation et maintenance .....	21
<b>7</b> <b>Évaluation des services de l'eau.....</b>	<b>25</b>
7.1 Généralités .....	25
7.2 Politique d'évaluation.....	26
7.3 Objet et domaine d'application de l'évaluation .....	26
7.4 Parties impliquées dans l'évaluation.....	26
7.5 Méthodologie d'évaluation .....	27
7.6 Critères d'évaluation du service .....	27
7.7 Ressources nécessaires à la conduite de l'évaluation .....	28
7.8 Production de résultats et recommandations pour l'utilisation des résultats.....	28
<b>8</b> <b>Indicateurs de performance.....</b>	<b>28</b>
8.1 Généralités .....	28
8.2 Système d'indicateurs de performance .....	28
8.3 Qualité de l'information.....	30
8.4 Exemple d'indicateur de performance .....	30

<b>Annexe A</b> (informative) <b>Tableaux des termes anglais, français et espagnols</b> .....	<b>32</b>
<b>Annexe B</b> (informative) <b>Schémas de systèmes d'alimentation en eau potable</b> .....	<b>37</b>
<b>Annexe C</b> (informative) <b>Actions possibles pour atteindre les objectifs du service public de l'eau potable</b> .....	<b>39</b>
<b>Annexe D</b> (informative) <b>Lignes directrices supplémentaires pour le management des services publics de l'eau potable</b> .....	<b>41</b>
<b>Annexe E</b> (informative) <b>Exemples de critères d'évaluation du service associés aux objectifs du service public de l'eau potable, d'indicateurs de performance associés aux critères d'évaluation et de critères d'évaluation du service associés aux composantes du système d'alimentation en eau potable</b> .....	<b>43</b>
<b>Annexe F</b> (informative) <b>Systèmes d'indicateurs de performance — Exemple de procédure d'attribution d'un niveau de confiance</b> .....	<b>51</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>53</b>

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 24512:2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b78087db-1055-4ee5-ac4e-6bb8624feddd/iso-24512-2007)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b78087db-1055-4ee5-ac4e-6bb8624feddd/iso-24512-2007>

## 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 24512 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 24512 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> Forum mondial de l'eau à Kyoto en mars 2003 et le 4<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> 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'**efficacité** 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**).

## ISO 24512:2007(F)

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 dépendent 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.

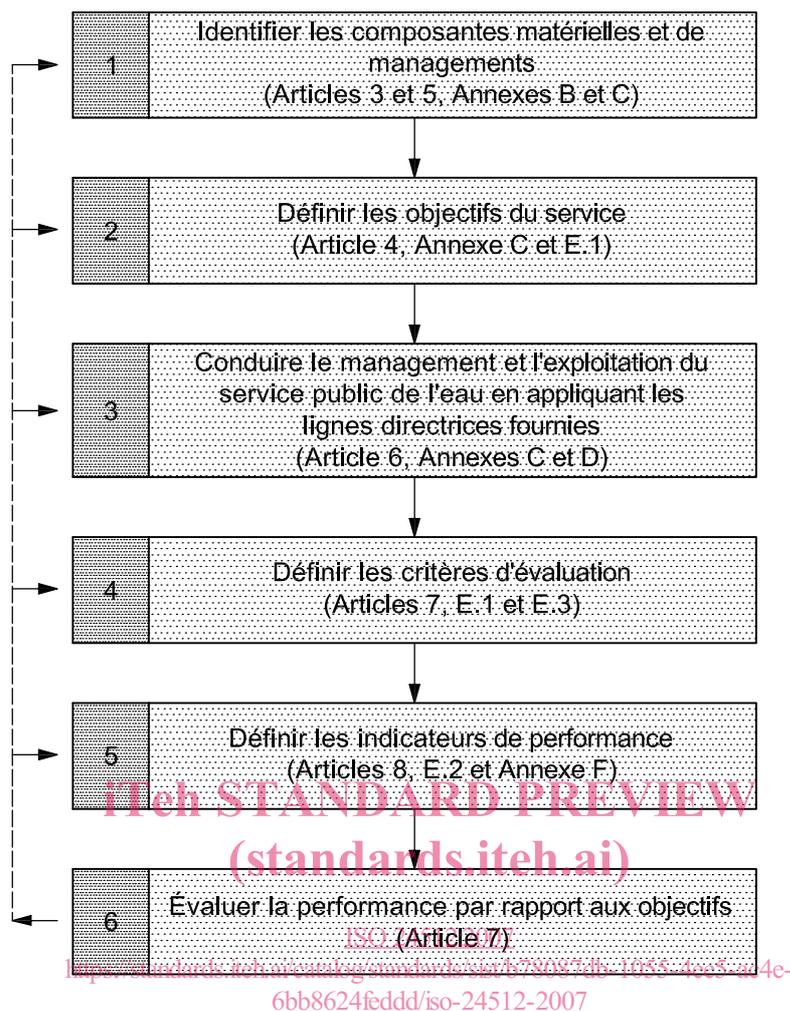


Figure 1 — Contenu et application de la présente Norme internationale

#### 0.4 Services d'alimentation en eau potable

Il convient que le lecteur de la présente Norme internationale note que les services publics de l'eau potable ont réalisé des **infrastructures** et des installations principalement destinées à fournir de l'**eau potable** aux **usagers** du **service**. De nombreux services publics peuvent alimenter l'**usager** par un **branchement** direct, mais également par d'autres moyens (par exemple camions ou bouteilles). D'une façon générale, les objectifs sociaux du **service** sont de promouvoir la santé publique et le développement économique et social, tout en protégeant l'**environnement**.

La présente Norme internationale s'applique uniquement aux **services** fournis jusqu'à et y compris le **point de livraison** à l'**usager** (lequel peut être différent du point de consommation ou d'utilisation).

La fonction des services publics est de fournir de l'**eau potable** pour couvrir les besoins de la société civile, des activités urbaines, de l'industrie et d'autres usages. La fourniture d'**eau potable** est considérée comme une activité de base dont la société dépend et qui a, par conséquent, à la fois un rôle social et un rôle de bien-être social. Le fait que l'alimentation en **eau potable** implique de prélever de l'eau dans l'**environnement** et de construire des **infrastructures** ayant des durées de vie s'étendant normalement sur plusieurs générations suggère de faire intervenir également l'aspect équité intergénérationnelle dans les critères d'**évaluation** du **service**. En conséquence, un **service public de l'eau**, quel qu'en soit le propriétaire, a, par nature, un caractère public et sera soumis à une politique et à un contrôle publics.

NOTE L'**équité intergénérationnelle** est un concept selon lequel il convient que les sociétés ou les populations actuelles n'oublient aucune responsabilité ni ne mènent aucune action dont le résultat pourrait constituer une charge économique ou sociale pour les générations futures.

En termes opérationnels, dans des conditions normales, les objectifs principaux d'un service public sont de fournir de l'eau potable de façon continue. Certains services publics ne sont toutefois pas en mesure de fournir ce service de façon continue, 24 h sur 24, 7 jours sur 7, et l'on n'attend d'ailleurs pas d'eux qu'il en soit ainsi. Ces mêmes services publics sont souvent dans l'incapacité de fournir de **l'eau potable** sans risque sanitaire. Dans ce cas, un service intermittent, mais programmé peut convenir si les quantités fournies sont suffisantes pour répondre aux demandes raisonnables de **l'utilisateur**.

Il convient que **l'eau potable** soit adaptée à la consommation humaine directe conformément aux **exigences** locales de potabilité, et cela, indépendamment des autres usages réservés à l'eau fournie. Il convient de déployer des efforts pour que cette qualité soit atteinte à tout moment et lorsqu'il s'agit d'une attente générale et que, lorsque les normes de potabilité ne sont pas respectées ou atteintes, les **usagers** en soient spécifiquement avertis.

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 24512:2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b78087db-1055-4ee5-ac4e-6bb8624feddd/iso-24512-2007)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b78087db-1055-4ee5-ac4e-6bb8624feddd/iso-24512-2007>

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 24512:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b78087db-1055-4ee5-ac4e-6bb8624feddd/iso-24512-2007>

# 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

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale donne des lignes directrices pour le management des services publics de l'eau potable et pour l'évaluation des services fournis.

La présente Norme internationale est applicable pareillement à tous les services publics de l'eau, que leur propriété et leur management soient publics ou privés. Elle ne favorise aucun modèle de propriété ou de fonctionnement.

La présente Norme internationale concerne les systèmes d'alimentation en eau potable dans leur totalité et elle s'applique à ces systèmes quel que soit leur niveau de développement (par exemple installations autonomes, réseaux de distribution, installations de traitement).

La présente Norme internationale comprend notamment

- la définition d'un langage commun aux différentes parties intéressées,
- la définition des éléments des systèmes d'alimentation en eau potable,
- des lignes directrices pour le management des services publics de l'eau potable,
- des lignes directrices quant aux objectifs, aux critères d'évaluation du service et aux indicateurs de performance correspondants permettant l'évaluation des services d'eau potable.

La présente Norme internationale exclut expressément

- les valeurs cibles et les seuils des objectifs proposés, des critères d'évaluation du service et des indicateurs de performance correspondants,
- les aspects relevant de la conception et de la construction des systèmes d'alimentation en eau potable,
- les aspects relevant des structures de management des services publics de l'eau potable,
- les aspects relevant de la réglementation des services d'eau potable, y compris le management et les activités opérationnelles,
- les aspects relevant de la réglementation du contenu des contrats ou des sous-contrats,
- les installations entre le point de livraison et le point de consommation.

NOTE 1 La présente Norme internationale, l'ISO 24510 et l'ISO 24511 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 24510 et à l'ISO 24511.

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.

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

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b78087db-1055-4ee5-ac4e-b3b26243ed0c/iso-24512-2007>

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]