
**Activités de service relatives
aux systèmes d'alimentation
en eau potable, aux systèmes
d'assainissement et aux systèmes
de gestion des eaux pluviales —
Vocabulaire**

*Service activities relating to drinking water supply, wastewater and
stormwater systems — Vocabulary*

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

[ISO 24513:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/9d523571-b0d1-4956-a12f-1f8b926b9705/iso-24513-2019)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/9d523571-b0d1-4956-a12f-1f8b926b9705/iso-24513-2019>



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

ISO 24513:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/9d523571-b0d1-4956-a12f-1f8b926b9705/iso-24513-2019>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2019

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +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	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes, définitions et abréviations	1
3.1 Concepts relatifs à l'organisme.....	1
3.2 Concepts relatifs aux types et volumes d'eau.....	8
3.3 Concepts relatifs au service public de l'eau.....	11
3.4 Concepts relatifs à l'usage de l'eau.....	21
3.5 Concepts relatifs à la gestion des actifs et aux systèmes d'actifs.....	23
3.6 Concepts relatifs aux actifs.....	27
3.7 Concepts relatifs au processus.....	30
3.8 Concepts relatifs à l'exigence.....	34
3.9 Concepts relatifs à la performance.....	35
3.10 Concepts relatifs aux informations.....	38
Annexe A (informative) Termes classés par ordre alphabétique français	39
Annexe B (informative) Relations conceptuelles et leur représentation graphique	44
Annexe C (informative) Inclusion d'articles terminologiques dans les documents spécifiques de l'ISO/TC 224	58
Bibliographie	60

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

[ISO 24513:2019](https://standards.iteh.ai/)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/9d523571-b0d1-4956-a12f-1f8b926b9705/iso-24513-2019>

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 (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée 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. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/avant-propos.html.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 224, *Activités de service relatives aux systèmes d'alimentation en eau potable, aux systèmes d'assainissement et aux systèmes de gestion des eaux pluviales*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

0.1 Vocabulaire commun utilisé dans les documents de l'ISO/TC 224

Les trois premiers documents de la famille de documents de l'ISO/TC 224 traitent de sujets spécifiques de la fourniture des services de l'eau:

- l'ISO 24510 traite des services de l'eau en général et elle est orientée service;
- l'ISO 24511 et l'ISO 24512 traitent respectivement de la fourniture des services d'assainissement et des services de l'eau et sont toutes deux orientées management.

La famille de documents de l'ISO/TC 224 comprend à la fois des normes de systèmes de management (exigences) et des normes de services (lignes directrices). Elles portent sur l'évaluation et l'amélioration du service aux usagers, ainsi que sur le management des services publics de l'eau. La famille de documents de l'ISO/TC 224 reconnaît la primauté des autorités compétentes qui fixent des objectifs globaux tout en encourageant leur encadrement dans le contexte du Programme de développement durable [32] des Nations Unies et de ses objectifs[33].

Le présent document est destiné à:

- aider les parties intéressées à appréhender les concepts fondamentaux et le vocabulaire de la fourniture des services de l'eau, afin d'influencer de manière efficace et efficiente ladite fourniture, et créer de la valeur à partir de l'utilisation de la famille de documents de l'ISO/TC 224;
- faciliter le dialogue entre les parties intéressées, à permettre une compréhension partagée des fonctions et des tâches à accomplir qui relèvent des services publics de l'eau.

Le présent document contient un vocabulaire des concepts de management pour la fourniture de services de l'eau. Il s'applique à tous les organismes, quels que soient leur taille, leur complexité ou leur modèle d'entreprise. Le présent document vise à accroître la sensibilisation d'un service public de l'eau sur ses obligations et son engagement à répondre aux besoins et aux attentes de ses usagers et des autres parties intéressées, ainsi que la probabilité de les satisfaire avec ses produits et services. En tant que tel, il aide tous les services publics de l'eau à atteindre leurs objectifs.

L'[Article 3](#) contient les termes et définitions des concepts utilisés dans la famille de documents de l'ISO/TC 224. Lorsque le contexte d'une norme individuelle exige de modifier la définition d'un terme, cette modification est expliquée dans une «Note à l'article» spécifique. Conformément à l'ISO 704:2009, les termes et définitions sont organisés par concept. L'[Annexe A](#) contient un tableau des termes énumérés par ordre alphabétique, avec des renvois aux paragraphes pertinents pour chaque terme. L'[Annexe B](#) contient une série de figures expliquant les principes des relations conceptuelles et leur représentation graphique, ainsi que les relations qui sous-tendent l'organisation par concept utilisée dans le présent document. L'[Annexe C](#) contient des recommandations relatives à l'inclusion d'articles terminologiques tirés du présent document dans des documents spécifiques de la famille de documents de l'ISO/TC 224.

NOTE 1 L'ISO/TMB/JTCG, le Groupe mixte de coordination technique des normes de systèmes de management (NSM), a déterminé qu'il convient que toutes les NSM soient développées selon une structure de niveau supérieur (HLS) commune. Celle-ci inclut des titres de paragraphes identiques, un texte identique et des termes et des définitions de base communs. Voir Directives ISO/IEC Partie 1, 2018, Annexe SL, Appendice 2. Pour faciliter la rédaction de NSM, nouvelles ou révisées, appartenant à la famille de documents de l'ISO/TC 224, ces termes et définitions de base sont clairement identifiés dans la présente norme de vocabulaire. Bien que les normes relatives aux services ne soient pas assujetties aux mêmes contraintes, l'ISO/TC 224 a choisi d'adopter ces termes et ces définitions de base communs à moins que le contexte n'indique qu'une autre source est plus appropriée.

NOTE 2 Des recommandations relatives aux ébauches de concepts découlant des développements ultérieurs de la famille de documents de l'ISO/TC 224, et qui ne figurent pas encore dans le présent document, peuvent être obtenues auprès du Secrétariat de l'ISO/TC 224.

Activités de service relatives aux systèmes d'alimentation en eau potable, aux systèmes d'assainissement et aux systèmes de gestion des eaux pluviales — Vocabulaire

1 Domaine d'application

Le présent document définit des concepts individuels qui constituent ensemble un vocabulaire commun aux différentes parties intéressées par la fourniture de services de l'eau. Il vise à faciliter une compréhension commune et la communication relative à la fourniture et au management des activités de service relatives aux systèmes d'alimentation en eau potable, aux systèmes d'assainissement et aux systèmes de gestion des eaux pluviales.

Le présent document comprend notamment:

- la définition d'un vocabulaire commun aux différentes parties intéressées;
- la définition des éléments constitutifs clés des services aux usagers et de leurs caractéristiques;
- la définition des éléments constitutifs des systèmes d'alimentation en eau potable, des systèmes d'assainissement et des systèmes de gestion des eaux pluviales.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes, définitions et abréviations

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

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>

3.1 Concepts relatifs à l'organisme

3.1.1 organisme

personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses *objectifs* (3.1.5)

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme englobe sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

Note 2 à l'article: Pour les besoins du présent document, l'organisme est généralement un *service public de l'eau* (3.3.1).

Note 3 à l'article: Pour tout document ISO/TC 224 qui est une NSM, obtenir la définition de ce terme dans l'édition la plus récente des Directives ISO/IEC, Partie 1. Déterminer les «Notes à l'article» appropriées pour le contexte du document.

Note 4 à l'article: Pour l'ISO/TS 24522, modifier la Note 2 à l'article comme suit: «Pour les besoins du présent document, l'organisme responsable de la *détection d'événement* (3.3.20) fait généralement partie d'un plus grand organisme [le *service public de l'eau* (3.3.1) responsable de la fourniture de *services* (3.3.7) d'*eau potable* (3.2.2.1)/de traitement des *eaux usées* (3.2.2.2)]».

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2018, Annexe SL, Appendice 2, 3.1, modifiée — ajout des Notes 2 à 4 à l'article]

3.1.2

management

activités coordonnées pour diriger et contrôler un *service public de l'eau* (3.3.1)

Note 1 à l'article: Le management peut inclure l'établissement de *politiques* (3.1.4) et d'*objectifs* (3.1.5), et de *processus* (3.7.1) pour atteindre ces objectifs.

Note 2 à l'article: 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 *service* (3.3.7). Lorsque le terme «management» est utilisé dans ce sens, il convient toujours de l'associer à une certaine forme de qualificatif pour éviter toute confusion avec le concept de «management» défini ci-dessus en tant qu'ensemble d'activités. Par exemple, l'expression «il convient que le management...» est déconseillée alors que l'expression «il convient que la cellule de gestion de crise...» est acceptable. Sinon, il convient d'employer d'autres termes pour exprimer le concept lorsqu'il se rapporte à des personnes, par exemple managers ou dirigeants.

Note 3 à l'article: Le terme «management» peut être qualifié par un domaine spécifique qu'il traite. Les exemples incluent le management de la santé publique, le management environnemental et le management du *risque* (3.1.6).

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.3.3, modifiée — «un service public de l'eau» remplace «un organisme» dans la définition; «un service» remplace «un organisme» dans la Note 2 à l'article; Note 3 à l'article ajoutée]

3.1.3

système de management

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un *organisme* (3.1.1), utilisés pour établir des *politiques* (3.1.4), des *objectifs* (3.1.5) et des *processus* (3.7.1) de façon à atteindre lesdits objectifs

Note 1 à l'article: Un système de management peut traiter d'un seul ou de plusieurs domaines.

Note 2 à l'article: Les éléments du système de management comprennent la structure, les rôles et responsabilités, la planification, l'*exploitation* (3.5.10) de l'organisme, les politiques, les pratiques, les règles, les convictions, les objectifs et les processus permettant d'atteindre ces objectifs.

Note 3 à l'article: Le périmètre d'un système de management peut comprendre l'ensemble de l'organisme, des fonctions ou des sections spécifiques et identifiées de l'organisme, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes.

Note 4 à l'article: Pour tout document ISO/TC 224 qui est une NSM, obtenir la définition de ce terme dans l'édition la plus récente des Directives ISO/IEC, Partie 1. Déterminer les «Notes à l'article» appropriées pour le contexte du document.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.5.3, modifiée — omission de la Note 4 à l'article; ajout d'une nouvelle Note 4 à l'article]

3.1.4

politique

intentions et orientations d'un *organisme* (3.1.1), telles qu'elles sont officiellement formulées par sa *direction* (3.1.7)

Note 1 à l'article: Pour tout document ISO/TC 224 qui est une NSM, obtenir la définition de ce terme dans l'édition la plus récente des Directives ISO/IEC, Partie 1. Déterminer les «Notes à l'article» appropriées pour le contexte du document.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2018, Annexe SL, Appendice 2, 3.7, modifiée — ajout de la Note 1 à l'article]

3.1.5

objectif

résultat à atteindre

Note 1 à l'article: Un objectif peut être stratégique, tactique ou opérationnel.

Note 2 à l'article: Les objectifs peuvent se rapporter à différents domaines (tels que finance, santé, sécurité, et environnement) et peuvent s'appliquer à divers niveaux [par exemple au niveau stratégique, à un niveau concernant l'organisme dans son ensemble ou afférant à un projet, un produit ou un *processus* (3.7.1)].

Note 3 à l'article: Un objectif peut être exprimé de différentes manières, par exemple par un résultat escompté, un besoin, un critère opérationnel, en tant qu'objectif XXX ou par l'utilisation d'autres termes ayant la même signification (par exemple finalité, but ou cible).

Note 4 à l'article: Dans le contexte des *systèmes de management* (3.1.3) XXX, les objectifs XXX sont fixés par l'*organisme* (3.1.1), en cohérence avec sa *politique* (3.1.4) XXX, en vue d'obtenir des résultats spécifiques.

Note 5 à l'article: Pour tout document ISO/TC 224 qui est une NSM, obtenir la définition de ce terme dans l'édition la plus récente des Directives ISO/IEC, Partie 1. Déterminer les «Notes à l'article» appropriées pour le contexte du document.

Note 6 à l'article: XXX = un qualificatif spécifique d'un domaine de NSM (par exemple sécurité informatique, environnemental, qualité, utilisation efficiente de l'eau) qu'il est nécessaire d'insérer.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2018, Annexe SL, Appendice 2, 3.8, modifiée — ajout des Notes 5 et 6 à l'article]

3.1.6

risque

combinaison de la vraisemblance d'occurrence d'un *événement dangereux* (3.3.40.1) et de la gravité des *conséquences* (3.3.57) si le *phénomène dangereux* (3.3.39) se produit dans le *système d'alimentation en eau potable* (3.5.12.2), le *système d'assainissement* (3.5.12.3) ou le *système des eaux pluviales* (3.5.12.5)

Note 1 à l'article: Le risque est souvent caractérisé par des *événements* (3.3.22) et des conséquences potentielles ou une combinaison de ceux-ci.

Note 2 à l'article: Le terme anglais «likelihood» (vraisemblance) n'a pas d'équivalent direct dans certaines langues et c'est souvent l'équivalent du terme «probability» (probabilité) qui est utilisé à la place. En anglais, cependant, le terme «probability» (probabilité) est souvent limité à son interprétation mathématique. Par conséquent, dans la terminologie du management du risque, le terme «vraisemblance» est utilisé avec l'intention qu'il fasse l'objet d'une interprétation aussi large que celle dont bénéficie le terme «probability» (probabilité) dans de nombreuses langues autres que l'anglais.

Note 3 à l'article: Le risque peut aussi être défini par les effets de l'incertitude sur l'atteinte des *objectifs* (3.1.5), où l'incertitude est l'état, même partiel, de manque d'*information* (3.10.1) qui entrave la compréhension ou la connaissance d'un événement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.

Note 4 à l'article: Pour tout document ISO/TC 224 qui est une NSM, obtenir la définition de ce terme dans l'édition la plus récente des Directives ISO/IEC, Partie 1. Déterminer les «Notes à l'article» appropriées pour le contexte du document.

[SOURCE: EN 15975-2:2013, 2.6, modifiée — étendue afin d'inclure les systèmes d'assainissement et des eaux pluviales; ajout des Notes 1 à 4 à l'article]

3.1.7

direction

personne ou groupe de personnes qui dirige et contrôle un *organisme* (3.1.1) au plus haut niveau

Note 1 à l'article: La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'organisme.

Note 2 à l'article: Si le périmètre du *système de management* (3.1.3) ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors la direction s'adresse à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisme.

Note 3 à l'article: Pour tout document ISO/TC 224 qui est une NSM, obtenir la définition de ce terme dans l'édition la plus récente des Directives ISO/IEC, Partie 1. Déterminer les «Notes à l'article» appropriées pour le contexte du document.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2018, Annexe SL, Appendice 2, [3.5](#), modifiée — ajout de la Note 3 à l'article]

3.1.8

partie intéressée

partie prenante

personne ou *organisme* ([3.1.1](#)) qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité

EXEMPLE Les *usagers* ([3.1.8.4](#)) et les propriétaires de bâtiments, les *autorités compétentes* ([3.1.8.1](#)), les *organismes responsables* ([3.1.8.3](#)), les *opérateurs* ([3.1.8.2](#)), les employés de l'opérateur, les fournisseurs de produits externes et les fournisseurs d'autres *services* ([3.3.7](#)), les sous-traitants, la *collectivité* ([3.1.8.5](#)), les associations de consommateurs et de protection de l'environnement, les institutions financières, les organismes techniques et scientifiques, les laboratoires.

Note 1 à l'article: Les parties intéressées sont généralement intéressées par la *performance* ([3.9.1](#)) ou le succès d'un organisme.

Note 2 à l'article: Pour l'application du présent document, l'*environnement* ([3.1.8.6](#)) est considéré comme une partie intéressée spécifique.

Note 3 à l'article: Pour tout document ISO/TC 224 qui est une NSM, obtenir la définition de ce terme dans l'édition la plus récente des Directives ISO/IEC, Partie 1. Déterminer les «Notes à l'article» appropriées pour le contexte du document.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2018, Annexe SL, Appendice 2, [3.2](#), modifiée — ajout de l'exemple et des Notes 1 à 3 à l'article]

3.1.8.1

autorité compétente

organisme ([3.1.1](#)) disposant des compétences légales de contrôle

EXEMPLE Collectivités territoriales, pouvoirs publics nationaux ou régionaux, agences publiques, organismes de régulation.

Note 1 à l'article: L'autorité compétente est une catégorie de *parties intéressées* ([3.1.8](#)).

Note 2 à l'article: Pour un même service public de l'eau ([3.3.1](#)), il peut exister plusieurs autorités compétentes, dont les attributions concernent différents domaines.

Note 3 à l'article: Pour l'ISO 24536¹⁾, modifier la Note 2 comme suit: «Pour un même *service public des eaux pluviales* ([3.3.2](#)), il peut exister plusieurs autorités compétentes, dont les attributions concernent différents domaines.»

[SOURCE: EN 16323:2014, 2.1.3.1, modifiée — ajout de l'exemple et des Notes 1 à 3 à l'article]

3.1.8.2

opérateur

personne ou *organisme* ([3.1.1](#)) qui met en œuvre les *processus* ([3.7.1](#)) et les activités quotidiennes nécessaires à la fourniture du *service* ([3.3.7](#))

EXEMPLE 1 Lorsque l'*organisme responsable* ([3.1.8.3](#)) et l'opérateur ne sont pas distincts sur le plan juridique: un service technique dans une municipalité, une unité de gestion spécifique au sein d'un organisme régional.

EXEMPLE 2 D'entités juridiquement distinctes: un établissement public, une entreprise privée, un petit entrepreneur, une ONG, une coopérative.

1) En cours d'élaboration. Stade au moment de la publication: ISO/FDIS 24536:2019.

Note 1 à l'article: Il peut y avoir un ou plusieurs opérateurs pour un *service public de l'eau* (3.3.1) donné, par exemple des opérateurs différents chargés de l'*exploitation* (3.5.10) des installations, du service de facturation et de recouvrement. Leurs missions sont définies par l'organisme responsable. Un opérateur peut sous-traiter certaines opérations de son exploitation à d'autres sous-traitants si cela est permis par l'organisme responsable.

Note 2 à l'article: Le ou les opérateurs peuvent être distincts ou non de l'organisme responsable sur le plan juridique. Ils peuvent être publics ou privés.

Note 3 à l'article: Dans le contexte du présent document, un «opérateur» n'est pas une personne utilisée au sein d'un organisme pour exploiter un équipement ou un processus.

3.1.8.3

organisme responsable

organisme légalement investi de la responsabilité générale de fournir les *services* (3.3.7) d'*eau potable* (3.2.2.1), de traitement des *eaux usées* (3.2.2.2) ou des *eaux pluviales* (3.2.2.4) pour une zone géographique donnée

EXEMPLE Une autorité locale ou municipale (par exemple pour un village, une ville, une agglomération), une autorité régionale ou un gouvernement national ou fédéral par l'intermédiaire d'une agence spécialisée ou d'une entreprise privée.

Note 1 à l'article: L'organisme responsable est une catégorie de *parties intéressées* (3.1.8).

Note 2 à l'article: L'organisme responsable peut être distinct ou non du ou des *opérateurs* (3.1.8.2) sur le plan juridique. L'organisme responsable peut être public ou privé.

Note 3 à l'article: L'organisme responsable agit dans un cadre légal et conformément aux objectifs généraux spécifiés par les *autorités compétentes* (3.1.8.1). Il établit généralement la stratégie, les *politiques* (3.1.4) spécifiques adaptées aux caractéristiques de sa zone de responsabilité et l'*organisation* (3.1.1) générale du *service public de l'eau* (3.3.1).

Note 4 à l'article: L'organisme responsable peut exploiter le service public de l'eau directement, par ses propres moyens (*gestion directe* ou *régie*) ou bien confier cette *exploitation* (3.5.10) à un ou à plusieurs opérateurs [*gestion déléguée* ou *externalisée* (3.1.11)].

3.1.8.4

usager

DÉCONSEILLÉ: consommateur

personne, groupe ou *organisme* (3.1.1) bénéficiant de la distribution d'*eau potable* (3.2.2.1) et des *services* (3.3.7) associés, des activités de service liées au traitement des *eaux usées* (3.2.2.2), des activités de service liées au traitement des *eaux pluviales* (3.2.2.4) ou de la distribution d'*eau réutilisée* (3.2.2.3) et des services associés

Note 1 à l'article: Les usagers sont une catégorie de *parties intéressées* (3.1.8).

Note 2 à l'article: Les usagers peuvent appartenir à des secteurs économiques divers: usagers domestiques, commerce, industrie, activités tertiaires, agriculture.

Note 3 à l'article: Le terme «consommateur» peut aussi être utilisé, mais dans la plupart des pays, le terme «usager» est plus fréquemment utilisé pour les services publics.

3.1.8.4.1

abonné

usager (3.1.8.4) au sujet duquel l'*organisme responsable* (3.1.8.3) ou l'*opérateur* (3.1.8.2) enregistrent des *informations* (3.10.1) appropriées

Note 1 à l'article: Le terme «client» peut être considéré comme synonyme, étant entendu qu'un client a une relation commerciale, par exemple un *contrat d'abonnement* (3.3.16), avec le *service public de l'eau* (3.3.1). Ce terme est habituellement utilisé dans des expressions comme «relations client».

3.1.8.5

collectivité

ensemble des personnes physiques ou morales et, conformément à la législation ou à la pratique du pays, des associations, *organismes* (3.1.1) ou groupes constitués par ces personnes, possédant des intérêts dans la zone de fourniture du *service* (3.3.7)

3.1.8.6

environnement

milieu dans lequel un *organisme* (3.1.1) fonctionne, incluant l'air, l'eau, le sol, les ressources naturelles, la flore, la faune, les êtres humains et leurs interrelations

Note 1 à l'article: Le milieu peut s'étendre de l'intérieur de l'organisme au système (3.9.3) local, régional et global.

Note 2 à l'article: Le milieu peut être décrit en termes de biodiversité, d'écosystèmes, de climat ou autres caractéristiques.

Note 3 à l'article: Pour l'application du présent document, l'environnement est considéré comme une *partie intéressée* (3.1.8) spécifique dont les intérêts peuvent être représentés par les *autorités compétentes* (3.1.8.1), par la *collectivité* (3.1.8.5) ou par d'autres groupes comme les organismes non gouvernementaux (ONG).

[SOURCE: ISO 14001:2015, 3.2.1, modifiée — ajout de la Note 3]

3.1.9

infrastructure

système (3.9.3) des installations, équipements et *services* (3.3.7) nécessaires à l'*exploitation* (3.5.10) d'un *organisme* (3.1.1)

Note 1 à l'article: Dans un *service public de l'eau* (3.3.1), il est préférable de réserver le terme «infrastructure» aux installations et aux équipements fixes.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.5.2, modifiée — ajout de la Note 1 à l'article]

3.1.10

technologie

infrastructure (3.1.9) ou méthode spécifique [ISO 24513:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/9d523571-b0d1-4956-a12f-1f8b926b9705/iso-24513-2019)

3.1.11

externaliser

passer un accord selon lequel un *organisme* (3.1.1) externe assure une partie de la fonction ou met en œuvre une partie du *processus* (3.7.1) d'un organisme

Note 1 à l'article: L'organisme externe n'est pas inclus dans le périmètre du *système de management* (3.1.3), contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en font partie intégrante.

Note 2 à l'article: Pour tout document ISO/TC 224 qui est une NSM, obtenir la définition de ce terme dans l'édition la plus récente des Directives ISO/IEC, Partie 1. Déterminer les «Notes à l'article» appropriées pour le contexte du document.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2018, Annexe SL, Appendice 2, 3.14, modifiée — ajout de la Note 2 à l'article]

3.1.12

activité professionnelle

terme générique qui recouvre l'ensemble des fonctions, *processus* (3.7.1), activités et transactions d'un *organisme* (3.1.1) et de ses employés

Note 1 à l'article: Elle inclut l'administration publique ainsi que les activités commerciales.

[SOURCE: ISO 16175-2:2011, 3.4, modifiée — suppression de «une»; la 2^e phrase est devenue la Note 1 à l'article]

3.1.12.1**indicateur métier**

mesure de l'*activité professionnelle* (3.1.12) qui prend en compte les opérations d'*exploitation* (3.5.10) cœur de métier spécifiques au site d'application

Note 1 à l'article: En fonction de l'indicateur métier, l'*utilisation de l'eau* (3.4.2) (y compris toute eau consommée) varie. Par exemple: m³ d'eau/kg de produit, litres/personne fournis, m³ d'eau/chambre.

EXEMPLE Quantité de produits fabriqués, nombre d'employés et de visiteurs, nombre de chambres.

3.1.13**information documentée**

information (3.10.1) devant être maîtrisée et tenue à jour par un *organisme* (3.1.1), ainsi que le support sur lequel elle figure

Note 1 à l'article: Les informations documentées peuvent se présenter sous n'importe quel format et sur tous supports et peuvent provenir de toute source.

Note 2 à l'article: Les informations documentées peuvent se rapporter:

- au *système de management* (3.1.3), y compris les *processus* (3.7.1) connexes;
- aux informations créées en vue du fonctionnement de l'organisme (documentation); et
- aux preuves des résultats obtenus (enregistrements).

Note 3 à l'article: Pour tout document ISO/TC 224 qui est une NSM, obtenir la définition de ce terme dans l'édition la plus récente des Directives ISO/IEC, Partie 1. Déterminer les «Notes à l'article» appropriées pour le contexte du document.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2018, Annexe SL, Appendice 2, 3.11, modifiée — ajout de la Note 3 à l'article]

3.1.14**fiabilité**

<information> degré de confiance affecté à des *informations* (3.10.1) représentant ou qualifiant le thème correspondant

Note 1 à l'article: Il peut s'agir de données, d'*indicateurs* (3.9.10) ou d'estimations.

3.1.15**équivalent plein-temps**

rapport entre le nombre total d'heures passées dans l'installation et le nombre d'heures de travail normales par jour

Note 1 à l'article: Le rapport fournit une estimation de l'occupation réelle de l'installation en termes d'heures occupées par jour et sert à déterminer le nombre d'occupants de l'installation.

3.1.16**plan stratégique**

document identifiant les buts et les *objectifs* (3.1.5) à suivre par un *organisme* (3.1.1) à long terme à l'appui de sa mission et en accord avec ses valeurs

[SOURCE: ISO 17469-1:2015, 2.2, modifiée — «à long terme» remplace «période pluriannuelle, typiquement de trois à cinq ans»]

3.1.16.1**plan tactique**

document identifiant les *objectifs* (3.1.5) à suivre par un *organisme* (3.1.1) à moyen terme, en fonction de priorités découlant des facteurs d'influence/d'*indicateurs* (3.9.10) de *performance* (3.9.1), des coûts, des *risques* (3.1.6), de la probabilité des *défaillances* (3.6.13) et de leur ampleur

3.1.16.1.1

plan opérationnel

recueil documenté de *procédures* (3.7.2) et d'*informations* (3.10.1) élaborées, compilées, actualisées et accessibles pour la conduite des *opérations d'exploitation* (3.5.10)

3.1.17

capabilité

fait d'être en mesure d'effectuer une activité donnée

Note 1 à l'article: Les termes «compétence» et «capabilité» sont souvent utilisés comme synonymes. En anglais, cependant, il y a une différence subtile. Le terme *compétence* (3.1.18) est défini comme «aptitude à mettre en pratique des connaissances et des savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés». Dans le contexte d'un *organisme* (3.1.1) ou d'un individu, «aptitude à mettre en pratique» indique l'existence des ressources nécessaires (la capacité de mettre en pratique lesdits connaissances et savoir-faire). Par conséquent, la «compétence» est une condition nécessaire pour avoir une «capabilité». Ainsi, par extension, dans le cas d'un individu ou d'un organisme, la «capabilité» peut être interprétée comme la capacité d'utiliser et de déployer (la capacité de déployer) des compétences pour atteindre des objectifs. Voir l'article de Kul Bhushan Saxena^[34] pour de plus amples détails.

[SOURCE: Adapté de l'article de K. B. Saxena, Capabilities versus Competence: How are they Different?]

3.1.18

compétence

aptitude à mettre en pratique des connaissances et des savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

Note 1 à l'article: Une compétence démontrée est parfois désignée en tant que qualification.

Note 2 à l'article: Pour tout document ISO/TC 224 qui est une NSM, obtenir la définition de ce terme dans l'édition la plus récente des Directives ISO/IEC, Partie 1. Déterminer les «Notes à l'article» appropriées pour le contexte du document.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2018, Annexe SL, Appendice 2, 3.10, modifiée — ajout des Notes 1 et 2 à l'article]

3.1.19

développement durable

développement qui répond aux besoins environnementaux, sociaux et économiques de la génération présente sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs

[SOURCE: ISO Guide 82:2014, 3.2]

3.2 Concepts relatifs aux types et volumes d'eau

3.2.1

eau de pluie

eau provenant des précipitations atmosphériques et qui n'a pas encore été en contact avec la surface

[SOURCE: ISO 6107-1:2004, 57, modifiée — «qui ne s'est pas encore chargée de substances solubles provenant de la terre» remplacé par «qui n'a pas encore été en contact avec la surface»]

3.2.2

eaux de ruissellement

eau de pluie (3.2.1) s'écoulant sur une surface pour atteindre un drain, un collecteur ou un milieu récepteur aquatique

Note 1 à l'article: Exemples de milieu récepteur aquatique: nappe aquifère, *système de drainage durable* (3.5.12.1), étang, ruisseau, rivière, lac, estuaire ou mer.