



**Norme
internationale**

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**

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

ISO 24510:2024

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/f0088c2f-0748-4a4f-b67d-c72a5377780d/iso-24510-2024>

**Deuxième édition
2024-01**

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

ISO 24510:2024

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/f0088c2f-0748-4a4f-b67d-c72a5377780d/iso-24510-2024>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2024

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
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	vi
Introduction	vii
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Éléments constitutifs du service aux usagers	2
4.1 Généralités	2
4.2 Accès aux services de l'eau	2
4.3 Fourniture du service	3
4.3.1 Demande et résiliation du service	3
4.3.2 Services de l'eau	3
4.3.3 Qualité de l'eau	3
4.4 Gestion des contrats et facturation	3
4.4.1 Contrat d'abonnement	3
4.4.2 Facturation	3
4.5 Promotion des bonnes relations avec l'utilisateur	3
4.6 Protection de l'environnement	3
4.7 Gestion de la sécurité et des urgences	4
5 Objectifs du service au regard des besoins et attentes des usagers	4
5.1 Généralités	4
5.2 Accès aux services de l'eau	4
5.3 Fourniture du service	4
5.3.1 Délai de fourniture de nouvelles prestations de service	4
5.3.2 Réparations	4
5.3.3 Prix du service	4
5.3.4 Services liés aux quantités d'eau	5
5.3.5 Qualité de l'eau	5
5.3.6 Niveau de service	5
5.3.7 Couverture et disponibilité des services de l'eau	5
5.4 Gestion des contrats et facturation	5
5.4.1 Existence d'un contrat d'abonnement clair	5
5.4.2 Consommation d'eau	6
5.4.3 Exactitude de la facturation	6
5.4.4 Réponse aux réclamations concernant la facturation	6
5.4.5 Clarté de la facturation	6
5.4.6 Modalités de paiement	6
5.5 Promotion des bonnes relations avec l'utilisateur	6
5.5.1 Généralités	6
5.5.2 Contact par écrit	7
5.5.3 Contact par téléphone	7
5.5.4 Visites des usagers dans les locaux du service public de l'eau	7
5.5.5 Service en ligne de relation avec la clientèle	7
5.5.6 Médias sociaux	7
5.5.7 Déplacements chez l'utilisateur	7
5.5.8 Réclamations et demandes	7
5.5.9 Notification des restrictions et des interruptions du service	8
5.5.10 Notification d'une situation d'eau anormale	8
5.5.11 Disponibilité d'informations relatives au service	8
5.5.12 Participation à la vie locale	8
5.5.13 Participation des usagers	8
5.6 Protection de l'environnement	8
5.6.1 Utilisation durable des ressources naturelles	8
5.6.2 Traitement des eaux usées	8

5.6.3	Impact sur l'environnement.....	8
5.7	Gestion de la sécurité et des urgences.....	8
5.8	Augmentation des exigences des usagers et des exigences réglementaires.....	9
5.9	Technologies disponibles.....	9
6	Lignes directrices pour la satisfaction des besoins et attentes des usagers.....	9
6.1	Généralités.....	9
6.2	Accès aux services de l'eau.....	10
6.3	Fourniture du service.....	10
6.3.1	Délai de fourniture de nouvelles prestations de service.....	10
6.3.2	Réparations.....	11
6.3.3	Prix du service.....	11
6.3.4	Quantité d'eau potable fournie.....	11
6.3.5	Qualité de l'eau potable.....	11
6.3.6	Aspects esthétiques de l'eau potable.....	12
6.3.7	Pression de l'alimentation en eau potable.....	12
6.3.8	Continuité de l'alimentation en eau potable.....	12
6.3.9	Couverture et disponibilité des services de l'eau potable.....	12
6.3.10	Couverture et disponibilité des services de l'assainissement.....	13
6.3.11	Gestion des eaux pluviales.....	13
6.4	Gestion des contrats et facturation.....	13
6.4.1	Contenu du contrat d'abonnement et mesure de la consommation d'eau.....	13
6.4.2	Réponse aux réclamations concernant la facturation.....	16
6.4.3	Clarté de la facturation.....	16
6.4.4	Modalités de paiement.....	17
6.4.5	Gestion des paiements.....	17
6.5	Promotion des bonnes relations avec l'utilisateur.....	18
6.5.1	Généralités.....	18
6.5.2	Contact par écrit.....	18
6.5.3	Contact par téléphone.....	18
6.5.4	Visites des usagers dans les locaux du service public de l'eau.....	18
6.5.5	Service en ligne de relation avec la clientèle.....	19
6.5.6	Médias sociaux.....	19
6.5.7	Déplacements chez l'utilisateur.....	19
6.5.8	Réclamations et demandes.....	19
6.5.9	Notification des restrictions et des interruptions du service.....	20
6.5.10	Notification d'une situation d'eau anormale.....	20
6.5.11	Disponibilité d'informations relatives au service.....	20
6.5.12	Participation à la vie locale.....	21
6.5.13	Participation des usagers.....	21
6.6	Protection de l'environnement.....	22
6.6.1	Utilisation durable des ressources naturelles.....	22
6.6.2	Traitement des eaux usées.....	22
6.6.3	Impact sur l'environnement.....	22
6.7	Gestion de la sécurité et des urgences.....	23
7	Critères d'évaluation du service aux usagers.....	23
7.1	Généralités.....	23
7.2	Accès aux services de l'eau.....	24
7.3	Fourniture du service.....	24
7.3.1	Délai de fourniture de nouvelles prestations de service.....	24
7.3.2	Réparations.....	24
7.3.3	Prix du service.....	24
7.3.4	Quantité d'eau potable fournie.....	25
7.3.5	Qualité de l'eau potable.....	25
7.3.6	Aspects esthétiques de l'eau potable.....	25
7.3.7	Pression de l'alimentation en eau potable.....	25
7.3.8	Continuité de l'alimentation en eau potable.....	25
7.3.9	Couverture et disponibilité des services de l'eau potable.....	25
7.3.10	Couverture et disponibilité des services de l'assainissement.....	26

7.3.11	Inondation des propriétés par des eaux usées	26
7.3.12	Inondation des propriétés par des eaux pluviales	26
7.4	Gestion des contrats et facturation.....	26
7.4.1	Contenu du contrat d'abonnement et mesure de la consommation.....	26
7.4.2	Exactitude de la facturation.....	27
7.4.3	Réponse aux réclamations concernant la facturation	27
7.4.4	Clarté de la facturation.....	27
7.4.5	Modalités de paiement.....	27
7.5	Promotion des bonnes relations avec l'utilisateur	27
7.5.1	Généralités.....	27
7.5.2	Contact par écrit.....	28
7.5.3	Contact par téléphone.....	28
7.5.4	Visites des usagers dans les locaux du service public de l'eau	28
7.5.5	Service en ligne de relation avec la clientèle	28
7.5.6	Médias sociaux.....	28
7.5.7	Déplacements chez l'utilisateur	28
7.5.8	Réclamations et demandes.....	29
7.5.9	Notification des restrictions et des interruptions du service.....	29
7.5.10	Notification d'une situation d'eau anormale	29
7.5.11	Disponibilité d'informations relatives au service.....	29
7.5.12	Participation à la vie locale.....	29
7.5.13	Participation des usagers.....	30
7.6	Protection de l'environnement.....	30
7.6.1	Utilisation durable des ressources naturelles	30
7.6.2	Traitement des eaux usées	30
7.6.3	Traitement des eaux pluviales.....	30
7.6.4	Impact sur l'environnement.....	30
7.7	Gestion de la sécurité et des urgences.....	31
8	Évaluation des services de l'eau	31
8.1	Généralités.....	31
8.2	Politique d'évaluation.....	31
8.3	But et périmètre de l'évaluation.....	32
8.4	Parties impliquées dans l'évaluation.....	32
8.5	Méthodologie d'évaluation.....	33
8.6	Critères d'évaluation du service.....	33
8.7	Ressources nécessaires à la conduite de l'évaluation.....	33
8.8	Production de données de sortie et de recommandations pour l'exploitation de ces données.....	34
9	Indicateurs de performance	34
9.1	Généralités.....	34
9.2	Systèmes d'indicateurs de performance.....	34
9.2.1	Éléments clés d'un système d'indicateurs de performance	34
9.2.2	Indicateurs de performance.....	34
9.2.3	Variables	35
9.2.4	Informations contextuelles.....	35
9.3	Qualité de l'information	36
9.4	Exemple d'indicateur de performance	36
	Annexe A (informative) Exemples d'indicateurs de performance.....	37
	Annexe B (informative) Exemple de procédure d'attribution d'un niveau de confiance aux systèmes d'indicateurs de performance	49
	Bibliographie.....	51

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'ISO attire l'attention sur le fait que la mise en application du présent document peut entraîner l'utilisation d'un ou de plusieurs brevets. L'ISO ne prend pas position quant à la preuve, à la validité et à l'applicabilité de tout droit de propriété revendiqué à cet égard. À la date de publication du présent document, l'ISO n'avait pas reçu notification qu'un ou plusieurs brevets pouvaient être nécessaires à sa mise en application. Toutefois, il y a lieu d'avertir les responsables de la mise en application du présent document que des informations plus récentes sont susceptibles de figurer dans la base de données de brevets, disponible à l'adresse www.iso.org/brevets. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié tout ou partie de tels droits de propriété.

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 www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 224, *Systèmes et services relatifs à l'eau potable, à l'assainissement et à la gestion des eaux pluviales*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 24510:2007), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications sont les suivantes:

- l'achèvement du contenu des contrats en matière de droits et d'obligations de l'utilisateur;
- l'ajout de nouveaux services (par exemple services en ligne, factures électroniques);
- le développement de la segmentation des usagers pour différencier les procédures et mieux répondre aux attentes;
- l'amélioration de l'accessibilité aux services pour tous, y compris les clients vulnérables;
- l'ajout de la gestion des eaux pluviales dans le contrat d'abonnement;
- l'ajout d'une référence aux objectifs de développement durable des Nations Unies.

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

L'eau constitue un enjeu mondial pour le 21^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.

Un certain nombre de résolutions et d'efforts internationaux ont permis de relever le défi de la fourniture des services de l'eau depuis 2000 et des progrès ont été réalisés. À l'heure actuelle, l'accent est mis sur les Objectifs de développement durable (ODD)¹⁾ des Nations Unies qui fournissent le plan directeur pour assurer un avenir meilleur et plus durable pour tous. Ces objectifs répondent à des défis mondiaux, notamment ceux liés à la pauvreté, aux inégalités, au changement climatique, à la dégradation de l'environnement, à la paix et à la justice. Les 17 objectifs sont interconnectés et sont censés être atteints d'ici à 2030. L'eau et l'assainissement sont particulièrement liés aux ODD 3 et 6, mais sont pertinents pour tous. La Commission du développement durable des Nations Unies (CDD 13) a insisté sur le rôle prépondérant que jouent les pouvoirs publics («autorités compétentes» dans le présent document) 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 l'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 destinées aux usagers et aux collectivités.

0.2 Services publics de l'eau: objectifs généraux

Outre qu'il garantit la protection de la santé publique et de l'environnement, un bon management des services publics de l'eau potable, de l'assainissement et des eaux pluviales (ci-après désignés par «services publics de l'eau») est une composante essentielle de la gestion intégrée des ressources en eau. Appliquées à ces services publics, des pratiques de management bien conçues contribuent, tant sur le plan quantitatif que qualitatif, 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.

1) <https://sdgs.un.org/fr/goals>

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 (en tout ou 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 qu'ils 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 des services continus, 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 effectués dans les installations soient appropriés et que l'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 la définition des objectifs du service que dans l'évaluation de son adéquation et de son efficience.

0.3 Objectif, contenu et mise en œuvre du présent document

L'objectif du présent document est de fournir aux parties intéressées concernées des lignes directrices pour l'évaluation et l'amélioration du service fourni aux usagers, ainsi que des recommandations pour le 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 en 0.2. Le présent document est destiné à faciliter le dialogue entre les parties intéressées et à leur permettre de développer une compréhension mutuelle des fonctions et des tâches qui relèvent des services publics de l'eau.

Le groupe de Normes internationales traitant des services de l'eau est constitué du présent document (orienté service), de l'ISO 24511 et de l'ISO 24512 (orientées management).

Le présent document 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 pour la satisfaction des besoins et 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 qui peuvent être utilisés pour évaluer la performance du service.

L'ISO 24511, l'ISO 24512 et l'ISO 24536 traitent des thèmes suivants:

- une brève description des éléments constitutifs physiques ou infrastructurels d'une part, et managériaux ou institutionnels d'autre part, des services publics de l'eau;
- les objectifs fondamentaux des services publics de l'eau, considérés comme globalement applicables au niveau le plus large;
- les lignes directrices du management des services publics de l'eau;
- 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 le présent document, l'ISO 24511, l'ISO 24512 et l'ISO 24536 sont fournis à titre d'exemple, car 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 des usagers. 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 (ou le point de collecte pour les eaux usées) et le point de consommation (ou le point de rejet, pour les eaux usées). Certaines parties intéressées, telles que 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 à chaque pays, le présent document ne prescrit pas les rôles respectifs des diverses parties intéressées, de même qu'il ne définit pas les organisations internes exigées des organismes locaux, régionaux ou nationaux qui peuvent être concernés par la fourniture des services de l'eau. En particulier, le présent document n'interfère pas avec le libre choix par les organismes responsables de l'organisation générale et du management de leur service public. Le présent document s'applique de façon identique à tous les services, qu'ils soient publics ou privés, et ne favorise aucun modèle de propriété ou d'exploitation.

Les lignes directrices données dans le présent document, l'ISO 24511 et 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 pour répondre à ces besoins et attentes, afin de permettre l'utilisation la plus large possible du présent document, de l'ISO 24511 et de l'ISO 24512, tout en respectant les caractéristiques culturelles, socio-économiques, climatiques, sanitaires et législatives des différents pays et des différentes régions du globe. Par conséquent, il convient de comprendre qu'à court terme, il n'est pas toujours possible de répondre aux attentes des usagers locaux, par exemple en raison de facteurs tels que les conditions climatiques, la disponibilité des ressources et les difficultés liées à la viabilité économique des services de l'eau, notamment en ce qui concerne le financement et la capacité des usagers à payer pour une amélioration de ces services. Ces conditions peuvent limiter la réalisation de certains objectifs ou restreindre la mise en œuvre de certaines dispositions des normes dans les pays en développement. Cependant, le présent document a été élaboré en tenant compte de ces contraintes et permet, par exemple, de prévoir différents niveaux de réseaux fixes et la nécessité d'alternatives autonomes. En dépit de la nécessité de flexibilité en matière d'ingénierie et de matériel, de nombreuses recommandations formulées dans le présent document, telles que les mécanismes de consultation, sont censées s'appliquer de façon universelle.

Pour évaluer et améliorer le service aux usagers ainsi que pour assurer une surveillance appropriée des améliorations apportées, il est possible d'établir un nombre adapté d'indicateurs de performance (IP) ou d'utiliser d'autres méthodes pour vérifier la conformité aux exigences, l'utilisation d'IP n'étant que l'un des outils de support possibles pour une amélioration continue. Les parties intéressées peuvent sélectionner des IP parmi les exemples donnés, ou élaborer d'autres IP pertinents, en tenant compte des principes décrits dans le présent document ainsi que dans l'ISO 24511 et l'ISO 24512. Les IP sont logiquement liés aux objectifs pour lesquels ils sont définis en utilisant les critères d'évaluation et sont utilisés pour mesurer les performances. Ils peuvent également être utilisés pour fixer des valeurs cibles ou exigées. Le présent document n'impose aucun indicateur spécifique ni aucune valeur minimale ou fourchette de performances. Il respecte le principe d'adaptabilité aux contextes locaux, permettant une mise en œuvre locale.

Il convient de ne considérer en aucun cas le présent document, l'ISO 24511 et l'ISO 24512, et plus particulièrement les indicateurs de performance donnés en exemples, comme une exigence préalable ou une

condition à la mise en œuvre d'une politique de l'eau ou au financement de projets ou de programmes. Ils peuvent néanmoins être utilisés pour évaluer les progrès réalisés pour atteindre les buts politiques et les objectifs des programmes de financement.

L'objectif du présent document, de l'ISO 24511 et de 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.

Le présent document, l'ISO 24511 et l'ISO 24512 sont également en cohérence avec le concept «planifier-faire-vérifier-agir» (PDCA): ces normes proposent une procédure étape par étape, allant de l'identification des éléments constitutifs et de la définition des objectifs du service public, jusqu'à l'établissement d'indicateurs de performance, avec une boucle de rétroaction sur les objectifs et le management après une évaluation des performances. La [Figure 1](#) résume le contenu et l'application du présent document. La mise en œuvre du présent document, de l'ISO 24511 et de l'ISO 24512 ne dépend pas de l'adoption de l'ISO 9001 et/ou de l'ISO 14001. Le présent document, l'ISO 24511 et l'ISO 24512 sont néanmoins en cohérence avec ces normes de système de management. La mise en œuvre d'un système de management global ISO 9001 et/ou ISO 14001 peut faciliter la mise en œuvre des lignes directrices contenues dans le présent document, l'ISO 24511 et l'ISO 24512. 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.

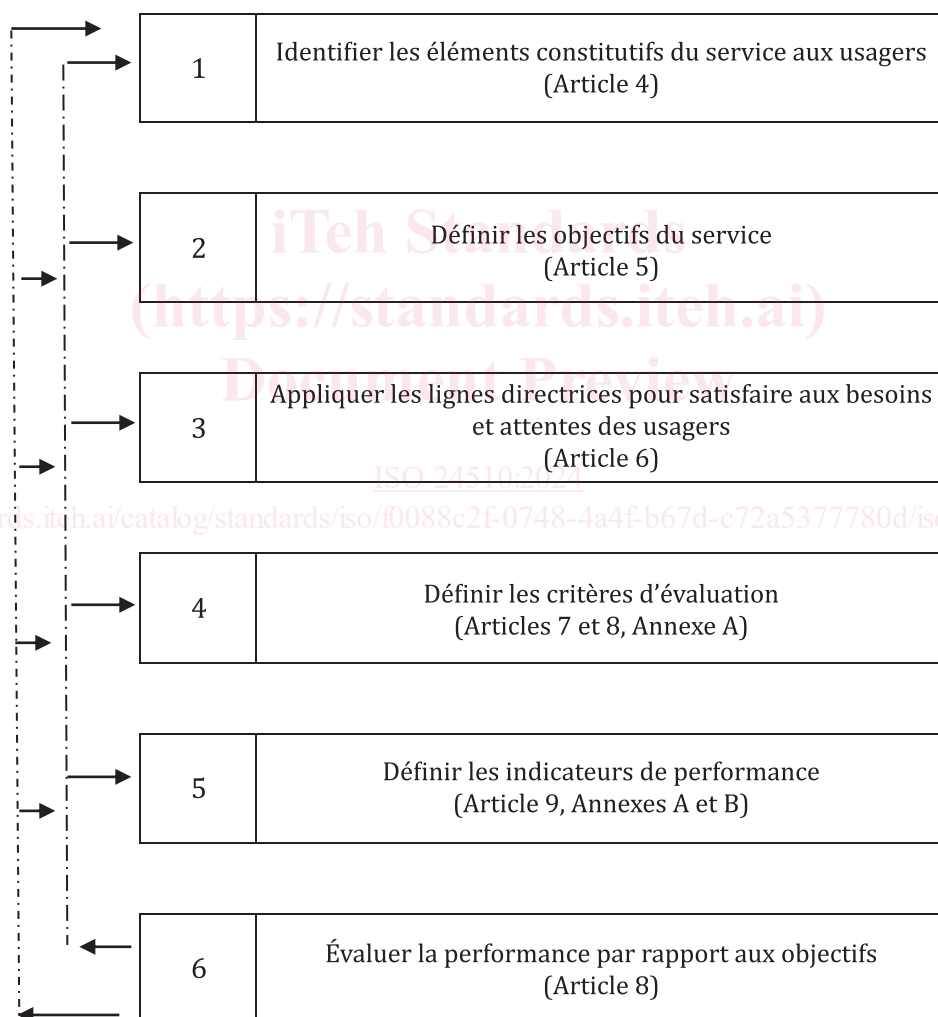


Figure 1 — Contenu et application du présent document

0.4 Service aux usagers

Le présent document est différent, par sa nature, de l'ISO 24511 et de l'ISO 24512. Le présent document traite des attentes de l'utilisateur qui relèvent à la fois des autorités compétentes, des organismes responsables et des

opérateurs. Il est rédigé du point de vue des usagers plutôt que de celui des services publics de l'eau. De ce fait, certains éléments de contenu du présent document, de l'ISO 24511 et de l'ISO 24512 traitent des mêmes problèmes, mais contiennent des lignes directrices complémentaires, dues aux différences de perspectives et de public ciblé.

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

[ISO 24510:2024](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/f0088c2f-0748-4a4f-b67d-c72a5377780d/iso-24510-2024)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/f0088c2f-0748-4a4f-b67d-c72a5377780d/iso-24510-2024>

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

Le présent document spécifie les éléments des services de l'eau potable et de l'assainissement pertinents pour les usagers. Il fournit également des recommandations pour identifier les besoins et attentes des usagers et évaluer si ces besoins et attentes ont été satisfaits.

Les sujets suivants relèvent du domaine d'application du présent document:

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

Les sujets suivants ne relèvent pas du domaine d'application du présent document:

- les méthodes de conception et de construction des réseaux de distribution d'eau potable et des systèmes d'assainissement;
- la structure de management de la régulation et la méthodologie d'exploitation et de management des activités liées aux services de l'eau potable et de l'assainissement, y compris la conclusion de contrats;
- les questions liées aux installations à l'intérieur des bâtiments.

2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 24513, *Activités de service relatives aux systèmes d'alimentation en eau potable, aux systèmes d'assainissement et aux systèmes de gestion des eaux pluviales — Vocabulaire*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions de l'ISO 24513 ainsi que les 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 <https://www.electropedia.org/>

3.1 abonné client

usager au sujet duquel l'organisme responsable ou l'opérateur enregistre des informations appropriées

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

Note 2 à l'article: Le terme «usager» désigne le consommateur d'eau, qu'il soit abonné ou non au service. Un consommateur qui vit dans un bâtiment résidentiel où un seul compteur principal est inclus dans le contrat d'abonnement est un exemple d'usager non abonné.

Note 3 à l'article: Le terme «usager vulnérable» désigne une personne handicapée (ayant, par exemple, des difficultés à comprendre ou utiliser les services) ou une personne appartenant à un groupe économique vulnérable (ayant, par exemple, des ressources économiques limitées).

3.2 services de l'eau

services fournis par un service public de l'eau incluant l'alimentation en eau potable, la collecte des eaux usées et la gestion des eaux pluviales

4 Éléments constitutifs du service aux usagers

4.1 Généralités

Pour promouvoir l'amélioration continue du service aux usagers, il convient d'identifier, dans un premier temps, ses éléments constitutifs. Les éléments essentiels du service aux usagers sont:

- l'accès et la fourniture du service d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales et l'accès aux services de relation avec la clientèle;
- la gestion des contrats, la facturation et le recouvrement des factures et la gestion des usagers présentant des défauts de paiement;
- la mesure de la consommation d'eau;
- la promotion de bonnes relations avec l'usager;
- la protection de l'environnement;
- la gestion de la sécurité et des urgences.

Sauf indication contraire, la plupart des éléments constitutifs du service aux usagers sont communs aux services de l'eau potable et aux services de l'assainissement.

4.2 Accès aux services de l'eau

L'accès aux services signifie non seulement le branchement à des réseaux d'eau potable et à des réseaux d'assainissement, mais aussi, si ceux-ci ne sont pas disponibles, l'accès à d'autres moyens d'assurer le service. Pour l'alimentation en eau potable, d'autres options, telles que des puits, des véhicules de livraison d'eau potable, des vendeurs de bonbonnes d'eau et des points d'eau potable, y compris des sources, peuvent être utilisées. Pour les services de l'assainissement, cela peut inclure des fosses septiques, des latrines, des toilettes à compost et d'autres moyens d'évacuation.