
**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)

<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.