

ISO/TC 224 « Activités de services liées aux systèmes d'approvisionnement en eau potable et des eaux usées. - Critères de qualité du service et indicateurs de performance.

Par Jean Luc Redaud, Président et Laurence Thomas, secrétaire
du Comité Technique ISO224

L'eau constitue un défi mondial pour le 21^{ème} siècle, à la fois en terme de gestion des GIRE (Gestion Intégrée des Ressources en Eau) et de l'accès à l'eau potable et à l'assainissement pour la population mondiale. Les Nations Unies (NU) en 2002 ont reconnu que l'accès à l'eau est un droit humain essentiel.

Se reposant sur son expérience suivant des lignes directrices nationales allant dans ce sens, la France, au travers les normes AFNOR, a proposé en 2001 de former un comité technique ISO qui aurait pour tâche de fournir des Standards Internationaux en donnant des orientations à des activités de service liées aux systèmes d'**approvisionnement** en eau potable et aux systèmes de l'épuration des eaux usées. Quarante pays ont été d'accord pour se joindre à cette proposition.

Ces orientations ISO sont conçues pour aider les autorités publiques et les corps constitués légalement responsables des services des eaux, ainsi que leurs opérateurs d'arriver à un niveau de qualité qui répond mieux aux attentes des utilisateurs et les principes du développement durable.

Ces standards ISO aideront à :

- Faciliter le dialogue entre les parties prenantes, y compris les utilisateurs, les autorités publiques concernées par l'eau au plan local, régional ou national, les opérateurs publics ou privés des installations d'eau, les organisations non-gouvernementales, les organisations de recherche et les laboratoires;
- Développer une compréhension mutuelle des fonctions et des tâches;
- Fournir des méthodes et des outils pour définir, au niveau local concerné, des objectifs et des spécifications et estimer la prestation.
- Surveiller l'exécution afin de gérer et suivre les services des eaux et peut-être les modéliser.

Les orientations ISO/TC 224 doivent être appliquées sur une base de volontariat, dans les pays industrialisés aussi bien que dans les pays en voie de développement, dans les grandes villes ou dans les petites agglomérations, que l'opérateur soit public ou privé.

Dans les pays en voie de développement, l'application de ces standards peut aider à renforcer la capacité des autorités locales à évaluer l'efficacité du service de livraison.

Les orientations ISO/TC 224 impliquent que les parties qui ne sont pas généralement classifiées comme des acteurs professionnels prennent part au travail ISO/TC 224 : représentants des administrations nationales, les élus des autorités locales, les organisations de consommateurs, les ONG, etc. ISO/TC 224 prépare un nouveau type de norme (standards de service) comparable avec les méthodes d'analyse habituelles ou produits standards tels que ceux élaborés par ISO/TC 147, ISO/TC 23 ou ISO/TC 138 et donc les comités nationaux miroirs ont été invités à s'agrandir (la représentation des parties prenantes dans leurs comités miroirs impliqués dans les services de l'eau).

Les standards ISO/TC 224 pourraient être un modèle d'orientations pour les services publics dans le cadre général sur la « responsabilité sociale » ([cf. www.iso.org/sr](http://www.iso.org/sr)), élargissant les concepts traités dans les standards sur « l'attitude des personnes morales » pour des sociétés privées (Compact Global, Capacité comptable 1000, Comptabilité sociale 8000, etc...)