

Faire face aux attentes des utilisateurs d'eau potable. La norme ISO 24510

Par Enrique Cabrera Rochera.
Professeur Associé. Institut pour la technologie de l'eau
Université Polytechnique de Valence.

Le service en eau potable a évolué de façon assez significative dans les dernières décennies. Dans plusieurs parties du monde, le problème de la disponibilité du service, quantité (disponibilité des ressources pour satisfaire la demande) et même le problème de la qualité (qualité de l'eau fournie et qualité du service) ont laissé la place à des problèmes plus sophistiqués.

Dans les pays développés, l'excellence du service, qui fait face et qui devance les règles environnementales, et la durabilité du service deviennent des nouveaux buts de la gestion.

Cependant, dans d'autres parties du monde, les services en eau sont toujours à un stade de développement peu avancé. Les pays en voie de développement offrent souvent des services en eau qui ne sont pas accessibles à tous, des villes dans lesquelles la couverture du service est réduite, ou les conditions de service sont loin d'être satisfaisantes.

La tâche de développer une norme ISO pour couvrir toutes ces situations et pour refléter ce qu'un service en eau devrait être du point de vue de l'utilisateur, ne fut donc pas facile. En dépit des difficultés, la norme ISO24510 sera publiée en 2007 si la plupart des pays membres du Comité Technique ISO 224 donnent le feu vert au projet (une fin attendue, étant donné que le document dans sa forme initiale a rassemblé 96% de votes positifs). Un document qui vise précisément à fournir les axes de conduite sur la façon d'identifier, remplir et évaluer la concrétisation des besoins des utilisateurs et les attentes sur toute la planète.

ISO24510 n'est pas le seul document qui ressortira du travail de TC 224. Avec ce document (dont le titre est : «Activités liées à l'eau potable et aux services de traitement des eaux usées - Axes de conduite pour l'estimation et l'amélioration du service aux utilisateurs »), deux autres normes seront probablement également publiées. ISO 24511 se concentrera sur la gestion des services pour les eaux usées et ISO 54512 sera sa contrepartie pour les services en eau potable. Cependant, et en dépit du fait qu'ils partagent le nombre de la série, et que tous les normes devraient être utilisées simultanément en bon nombre d'occasions, la nature de l'ISO24510 est tout à fait différente des caractéristiques des deux autres standards. Élaboré dans la perspective de l'utilisateur, ISO24510 est un document d'objectifs et d'évaluation plutôt qu'un document des lignes directrices pour la gestion.

La série 24500 peut être utilisée à différentes fins, bien que la plus importante soit la gestion des services de l'eau. Les parties prenantes pertinentes pour ces services trouveront dans ces documents des orientations pour établir des outils de gestion suivant la méthodologie « Planifier – Faire – Vérifier – Agir » (PFVA) déjà présentée dans les autres standards ISO. La planification stratégique du service devrait être faite selon les objectifs présentés dans les standards et réalisés suivant l'orientation qui est fournie dans les documents. Tous les documents offrent également des critères d'évaluation qui permettront aussi d'évaluer le succès du processus et de se fier aux résultats de cette évaluation par la suite.