

**Amélioration de la gouvernance des services
d'eau et d'assainissement dans des collectivités
africaines par la mise en oeuvre de normes
internationales ISO**

**Expérience du Comité Technique
ISO/TC 224**

Les acteurs

Domaine	Activités de service relatives aux systèmes d'alimentation en eau potable et aux systèmes d'assainissement - Critères de qualité du service et indicateurs de performance
Comité	ISO/TC 224
Secrétariat	AFNOR
Partenaires	Maroc et France avec le Programme Solidarité Eau (pS-Eau) pour les tests in situ en Afrique
Soutiens	Banque mondiale, Ministère chargé de l'Écologie, Agence française de développement, Office national de l'eau potable du Maroc (Onep), Association africaine de l'eau (AAE), AFNOR

L'approche originale de l'ISO TC 224 sur les services d'eau et d'assainissement

- Améliorer le dialogue entre les parties prenantes
- Développer une compréhension mutuelle des responsabilités et tâches
- Établir des objectifs adaptés au plan local, et satisfaisant aux exigences imposées par les pouvoirs publics
- Évaluer la qualité des services fournis
- Contrôler les performances des services d'eau
- Pour l'intérêt des usagers et la protection de l'environnement
- Des normes qui visent à améliorer la gouvernance et la qualité des services d'eau

L'ISO TC 224 et les PED

- Volonté d'impliquer les PED dans le processus de normalisation
- Participation directe de PED (7 pays d'Afrique)
- Soutien ISO pour le déplacement d'experts PED
- Accords de jumelage entre la France et le Maroc
- Groupe ad hoc "Pays en développement"
- Fora régionaux: Maroc, Corée, Amérique du Sud
- Implication de l'Association Africaine de l'Eau
- Forum mondial de l'Eau de Mexico

Volonté de disposer de normes applicables partout y compris dans les PED

Tester les projets ISO en Afrique (1)

- Initiative franco-marocaine en 2006 pour mettre en oeuvre des projets de normes ISO dans des PED africains
- Chef de projet : pS-Eau
- Soutiens : Banque mondiale, MEDAD/DE, AFD, ONEP, AAE, PDM, AFNOR
- Objectif :
 - Améliorer la gouvernance et la qualité des services d'eau en Afrique
 - Tester l'applicabilité mondiale des normes, y compris dans les PED

Tester les projets ISO en Afrique (2)

- Méthodologie de mise en oeuvre / test des normes :
 - Identification/Implication des parties intéressées sur 10 collectivités africaines (collectivités, opérateurs, consommateurs, régulateurs, pouvoirs publics, ...)
 - Analyse conjointe du contenu des normes
 - Vision concertée des objectifs d'amélioration des services
 - Analyse des gaps et plans d'actions prioritaires pour les combler
 - Choix des indicateurs et design du système de pilotage
- Collectivités territoriales françaises en appui dans le cadre d'une action de coopération décentralisée

Les sites africains pré-sélectionnés

Représentatifs des différents contextes africains

Bénin (Paragou)	B. Faso (Ouagadougou, Koudougou)
Burundi	Côte d'Ivoire
Ghana (Kumasi, Bekwai)	Kenya (Kisumu, Nairobi, Eldoret)
Malawi (Mzuzu, Lilongwe)	Maroc (Tétouan, Casablanca)
Mali (Bamako, Ségou)	Ouganda (Kampala, Gulu, Rakai)
Mauritanie (Nouadhibou, Maghta Lahjaar)	Sénégal (St Louis, Diourbel)
Niger (Zinder)	Tanzanie (Moshi, Mwanza)
Congo, RD (Lubumbashi)	Tunisie
	Zambie (Lusaka, Chipata, Kitwe)

Tester les projets ISO en Afrique (3)

Les étapes réalisées en 2007

- Ateliers de Rabat et Kampala avec les sites africains pré-sélectionnés
- Consolidation de la méthodologie de mise en oeuvre des normes
- Sélection finale des sites africains de test

Les étapes à venir

- fin 2007 / 2008 : Identification des collectivités françaises en appui
- 2008/2010 : tests pilotes sur les 10 sites africains
- 2010 : révision des normes + guide application
- 2010 : application à large échelle en Afrique

Les normes de l'ISO TC 224 sur les services d'eau et d'assainissement

3 normes publiées fin 2007 sur les activités de service relatives aux systèmes d'alimentation en eau et systèmes d'assainissement

- ISO 24510 "Lignes directrices pour l'évaluation et l'amélioration du service aux usagers" (service)
- ISO 24511 "Lignes directrices pour la gestion des services publics d'assainissement et pour l'évaluation des services fournis" (management)
- ISO 24512 "Lignes directrices pour la gestion des services publics d'eau potable et pour l'évaluation des services fournis" (orientée management)

Les normes de l'ISO TC 224 sur les services d'eau et d'assainissement

- Ces normes ont pour objectif de :
 - fournir des lignes directrices afin d'améliorer la qualité et la gouvernance des services d'eau ainsi que le management des organismes fournissant ces services
 - faciliter le dialogue entre les parties intéressées, à spécifier les bonnes pratiques pour une meilleure gestion des services publics d'eau
 - fournir une méthodologie d'évaluation des services assortie d'exemples de critères d'évaluation et d'indicateurs de performance

Les normes de l'ISO TC 224 sur les services d'eau et d'assainissement

- Particularité de ces normes :
 - des normes de service, champ encore peu développé
 - applicables aussi bien dans des pays industrialisés que dans des pays en développement, dans des grandes villes comme en zone rurale
 - cohérentes et complémentaires avec les normes ISO de management de systèmes (ISO 9001, ISO 14001)
 - utiles pour les organismes responsables des services publics de l'eau, les opérateurs, les usagers mais aussi pour l'ONU, OCDE, la Banque mondiale dans le cadre de leur politique de développement

Orientations prises à la dernière réunion de l'ISO/TC 224 en novembre 2007 à Tokyo

- Mise en veille "active" du Comité durant les trois prochaines années, priorité étant donnée à l'expérimentation des nouveaux outils
- Réflexions à mener d'ici 2011 pour
 - rassembler des exemples d'application des 3 normes
 - produire des lignes directrices
 - sur la gestion du patrimoine physique des systèmes d'alimentation en eau et d'assainissement
 - établir des lignes directrices pour la gestion de crise des services publics de l'eau
- Poursuivre les travaux du groupe d'adaptation de ces normes aux pays en développement

Premières conclusions

- La normalisation : un levier de progrès pour les PED
- Une approche en coopération décentralisée sur l'amélioration de la gouvernance des services d'eau et d'assainissement
- La recherche de collectivités territoriales partenaires en cours
- Si vous êtes intéressés, contactez :
jeanmichel.remy@afnor.org
le-jalle@pseau.org