



Le Comité Technique ISO/TC 224

**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**

**Président : Jean-Luc REDAUD – France
Secrétariat : Laurence THOMAS - AFNOR**

RNF – Dakar 2008

afnor
NORMALISATION



Un nouveau type de Normes ISO

- 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
- Normes de service orientées vers des objectifs de performance
 - impliquant de nouveaux acteurs, et
 - ne pouvant faire l'objet d'une certification directe (lignes directrices)
- Complémentaires des normes ISO 9001 et ISO 14001 (Système de management de la qualité et système de management environnemental)

Les normes du TC 224 pour améliorer la gouvernance et la qualité des services d'eaux



- Améliorer le dialogue entre les parties prenantes
- Développer une compréhension mutuelle des responsabilités et tâches
- Spécifier les bonnes pratiques pour une meilleure gestion des services d'eaux
- Fournir des méthodes et outils pour définir, au plan local, les objectifs et évaluer les performances
- Faciliter le contrôle des performances des services d'eaux
- Pour l'intérêt des usagers et la protection de l'environnement

Qui participe à l'ISO/TC 224 ?



- 52 pays impliqués (36 pays participants et 16 pays observateurs)
 - *Membres P africains : Afrique du Sud, Algérie, Kenya, Maroc, Nigeria, Tunisie, Zimbabwe*
 - *Membres O africains: Bénin, Ouganda, Zambie*
- Organisations internationales (AAE, AIDIS, Consumers International, EUREAU, IWA, NORMAPME, OMS, Banque mondiale)

Comment est organisé l'ISO/TC 224 ?



- GT 1 Terminologie (AFNOR – France)
- GT 2 Service à l'utilisateur (AENOR – Espagne)
Dissous en novembre 2007
- GT 3 Eau potable (SCC – Canada et DSM – Malaisie)
Dissous en novembre 2007
- GT 4 Eaux résiduaires (ON – Autriche et KATS – République de Corée)
Dissous en novembre 2007
- GT 5 Exemples de mise en oeuvre des normes ISO 24510/24511/24512 (IRAM – Argentine)
- GT 6 Gestion de patrimoine (DIN – Allemagne)
- GT 7 Gestion de crises des services publics de l'eau (DIN – Allemagne et SII – Israël)
- Groupe Ad-hoc Pays en développement (Maroc)

Trois normes ISO publiées en 2007



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

Actions de l'ISO/TC 224 pour impliquer les pays en développement



- Accords de jumelage
- Fora régionaux sur l'eau
- Groupe ad hoc "Pays en développement"
- Soutien financier de l'ISO DEVT
- Liaisons
- Forum mondial de l'Eau de Mexico

Fora régionaux sur l'eau



- Trois fora régionaux en 2004
 - *Forum asiatique – Daejeon, Corée, Avril 2004*
 - *Forum latino-américain – Porto Rico, Août 2004*
 - *Forum africain – Marrakech, Septembre 2004*
- Objectifs : informer et renforcer la participation des pays en développement aux travaux et recueillir des commentaires et propositions sur les projets de norme

Groupe ad hoc “Pays en développement”



- Créé en Septembre 2004 lors de la 4ième réunion de l'ISO/TC 224 à Rabat
- Animateur : M Zouggar (Maroc)
- Objectifs :
 - *S'assurer que les projets de normes de l'ISO/TC 224 sont applicable aux pays en développement et proposer des adaptations si nécessaire*
 - *Tester les projets de norme dans les pays en développement*

Une adaptation aux contextes régionaux



- Berlin, octobre 2005: décision de l'ISO/TC 224 de préparer un Guide pour l'application des normes ISO 24510, ISO 24511 et ISO 24512 aux pays en développement
- Lancement en 2007 par l'ONEP, la France et l'Institut de la Banque Mondiale d'une expérimentation/tests des normes dans des villes africaines
 - Un atelier francophone tenu à Rabat en mai 2007
 - Un atelier anglophone tenu à Kampala en juillet 2007
 - Sélection des sites de tests en cours de finalisation au sein des 16 pays suivants : Bénin, Burkina Faso, Burundi, Côte d'Ivoire, Ghana, Kenya, Malawi, Mali, Mauritanie, Niger, Ouganda, République Démocratique du Congo, Sénégal, Tanzanie, Tunisie, Zambie



- De début 2008 à fin 2010, activité de veille du comité technique et tests des normes
- Encouragement au développement d'applications nationales ou régionales
- Fin 2010 – Examen des normes ISO 24510, ISO 24511 et ISO 24512
 - ➔ Confirmation des normes ou révision ou annulation



■ Trois projets en cours de développement

- Exemples de mise en œuvre des normes ISO 24510, 24511, 24512 (GT 5)
- Lignes directrices pour la gestion de patrimoine : GT 6
- Lignes directrices pour la gestion de crises des services publics de l'eau (GT 7)

Le test des normes en Afrique

Un double intérêt



- Améliorer la gouvernance et la qualité des services d'eau et d'assainissement dans des localités africaines
 - pour nourrir d'éventuels documents d'application locale

- Diffuser et partager les enseignements de cette expérience avec les autres pays en développement
 - pour contribuer à la révision future des normes ISO et à leur applicabilité mondiale

Une brochure de promotion des activités de l'ISO/TC 224

Des normes au service des Objectifs de développement du Millénaire

L'amélioration de la gouvernance des services d'eaux est une priorité pour atteindre les Objectifs de Développement du Millénaire. La normalisation internationale pour les activités de service relatives aux systèmes d'alimentation en eau potable et aux systèmes d'assainissement a été lancée en 2001 au sein du comité technique ISO/TC 224, afin de développer des outils au niveau international pour améliorer la gouvernance, la qualité et l'efficacité des services d'eaux. Le comité est présidé par Jean-Luc Redaud représentant le Ministère français de l'Ecologie et du Développement Durable et le secrétariat est assuré par AFNOR (Association française de Normalisation), le comité membre de l'ISO pour la France.

Les objectifs des projets de Normes ISO 24510, 24511 et 24512 sont de :

- faciliter le dialogue entre les parties intéressées comprenant les usagers, les autorités locales ou nationales responsables, les opérateurs publics ou privés, les organisations non gouvernementales (ONG), etc. ;
- spécifier les bonnes pratiques pour une meilleure gestion des services d'eaux ;
- fournir des méthodes et outils pour définir, au plan local, les objectifs et évaluer les performances ;
- faciliter le contrôle des performances des services d'eaux.

Des normes pour tous

Ces normes ISO seront applicables, sur une base volontaire, aussi bien dans des pays industrialisés que dans des pays en développement, dans les grandes cités comme dans des petites villes et ceci quel que soit le mode de gestion des services (que l'organisme responsable ou l'opérateur soit public ou privé). Dans les pays en développement, l'application de ces normes peut aider à renforcer la capacité

des autorités locales à évaluer l'efficacité de la fourniture des services. Afin d'examiner l'application de ces normes dans les pays en développement, le comité technique a organisé des forums en République de Corée, au Maroc et à Porto-Rico, et a mis en place, en 2004, un groupe ad-hoc Pays en développement.

Cohérence et complémentarité avec ISO 9001 et ISO 14001

Ces projets de normes ISO sont cohérents et complémentaires avec les normes ISO de management de systèmes. La mise en œuvre de systèmes de management conformes à ISO 9001 et/ou ISO 14001 peut faciliter l'application des normes ISO 24510, 24511 et 24512 et réciproquement, ces normes peuvent aider à définir le contenu technique de tels systèmes de management, pour les organismes qui auraient choisi de les mettre en œuvre. Ces normes pourraient également être un modèle de lignes directrices pour les services publics dans le cadre général des réflexions sur la "responsabilité sociale".

Ces projets de normes seront soumis à une enquête en 2006 auprès de l'ensemble des comités membres de l'ISO (environ 100 pays). Leur publication est attendue pour 2007, en versions anglaise, française et espagnole.

Organisation within ISO/TC 224

The technical committee is composed of five groups:

- a WG 1 "Terminology" convened by D. Olivier - France
- a WG 2 "Service to users" convened by E. Cabrera - Spain
- a WG 3 "Drinking water" convened by D. Elmsor - Canada and S. Pillay - Malaysia
- a WG 4 "Wastewater" convened by K. Rohhofer - Austria and H. Park - Korea
- an ad hoc group developing countries convened by H. Zauggari - Morocco.





- Pour toute information complémentaire relative à l'ISO/TC 224 :

laurence.thomas@afnor.org

tel : + 33.1.41.62.83.70

- Pour toute information complémentaire relative aux tests en Afrique :

<http://www.iso-water-africa.org>