

Sûreté de l'eau

Nouvelle vague porteuse pour le comité sur la gestion de l'eau



Photo: P. Granier/ISO

par T. Duncan Ellison, Horst Schlicht, Karl J. Rohrhofer et Frederick M. Cate

Le comité technique de l'ISO, 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*, a été créé à la fin des années 1990 avec, en ligne de mire, les activités de service relatives à l'eau potable et à l'assainissement. Son domaine des travaux s'est ensuite élargi à d'autres enjeux urgents en matière de gestion de l'eau.

Gestion des services publics

Depuis sa création, l'ISO/TC 224 a pour objet de fournir des lignes directrices relatives au management et à l'évaluation des activités de service assurées par les services publics d'alimentation en eau potable et d'assainissement. Il ne visait pas l'élaboration de normes techniques complexes ou la définition d'exigences destinées à faciliter l'obtention de la certification.

Ses travaux ont abouti à la publication de trois normes ISO fondamentales en 2007, offrant des lignes directrices concrètes à l'ensemble des autorités compétentes, instances administratives, opérateurs et autres parties intéressées. Élaborées par des experts issus de plus de 24 pays conjuguant plusieurs années d'expérience dans le domaine du management des systèmes d'alimentation en eau potable et des systèmes d'assainissement, les normes portent sur les domaines suivants :

- Evaluation et amélioration du service aux usagers (ISO 24510)
- Management des services publics de l'assainissement (ISO 24511)
- Management des services publics de l'eau potable (ISO 24512).

Les trois normes de la série ont été conçues en vue d'une application large et générale à l'échelon international. Leurs lignes directrices sont par conséquent pertinentes pour les économies industrialisées, en développement ou émergentes. Elles sont applicables aux pays disposant d'abondantes ressources en eau ainsi qu'à ceux souffrant d'une alimentation plus rare. Ces lignes directrices prévoient un cadre permettant de choisir les mesures adaptées à tout type de situation, à savoir, expressément, en cohérence avec le concept PDCA « Plan (Planifier) – Do (Mettre en œuvre) – Check (Contrôler) – Act (Agir) ».

Une infrastructure unique

Les normes ISO 24510, ISO 24511 et ISO 24512 indiquent expressément qu'elles ne doivent pas être utilisées aux fins de certification. Pourquoi ? Le management des infrastructures d'alimentation en eau potable et d'assainissement doit être assuré selon des critères tout à fait uniques, fondamentalement différents de ceux qui sont applicables à d'autres types d'infrastructure pour les raisons suivantes :

- L'eau potable est une matière première de base indispensable à la vie et irremplaçable
- La sûreté de l'eau potable est cruciale pour la santé humaine
- La sûreté des opérations de manipulation, transport, traitement de l'eau

