

ISO 24510 Guidelines for the improvement and for the assessment of the service to users

ISO 24511 Guidelines for the management of wastewater utilities and for the assessment of wastewater services

ISO 24512 Guidelines for the management of drinking water utilities and for the assessment of drinking water services

New ISO standards in view for improving
governance and quality of water services:
A challenge to the World Water Sector



Service Standards for the Millennium Development Goals

To achieve the Millennium Development goals, improving governance in water services is a priority. International standardization for service activities relating to drinking water supply systems and waste-water systems was launched in 2001 within the ISO technical committee, ISO/TC 224, in order to develop tools at an international level for improving governance, quality and efficiency of water services. The committee is chaired by Jean-Luc Redaud representing the French Ministry of Ecology and Sustainable Development, and the secretariat is held by AFNOR (Association Française de Normalisation), the ISO member body for France.

The objectives of the ISO draft standards 24510, 24511 and 24512 are to:

- facilitate the dialogue among stakeholders including users, local or national water authorities, public or private water operators, non governmental organizations (NGOs), etc.;
- specify good practices for a better management of the water utilities;
- provide methods and tools to define, at a local scale, objectives and to assess performance;
- facilitate the monitoring of performance of the water service.

Standards for everyone

These ISO draft standards are to be applied on a voluntary basis, in industrialised countries as well as in developing countries, in big cities or small towns, and irrespective whether the responsible body or utility



operator is private or public. In developing countries, the application of these standards can help strengthen the capacity of local authorities to evaluate the effectiveness of service delivery. In order to consider the application of the standards in developing countries, the technical committee organized specific fora in Republic of Korea, Morocco and Porto-Rico and set up, in 2004, an ad hoc group Developing countries.

Consistency and complementarity with ISO 9001 and ISO 14001

These ISO draft standards are consistent with and supportive of ISO's management systems standards. Implementation of an overall ISO 9001 and/or 14001 management system may facilitate the implementation of the ISO 24510, 24511 and 24512 standards and conversely, these standards may help achieve the technical provisions of ISO 9001 and ISO 14001 for organizations choosing to implement them. The standards could be also a model of guidelines for public services within the general framework on "social responsibility".

These draft standards will be submitted to an enquiry in 2006 among all ISO member bodies (about 100 countries). They are expected to be published in 2007, in English, French and Spanish versions.

Participation in ISO/TC 224 Committee

● 27 participating countries :

Argentina, Austria, Belgium, Bulgaria, Canada, Denmark, France, Germany, Japan, Kenya, Malaysia, Morocco, The Netherlands, Nigeria, Norway, Portugal, Republic of Korea, Russian Federation, Slovakia, South Africa, Spain, Sweden, Trinidad and Tobago, Tunisia, United Kingdom, USA and Zimbabwe.

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 sociétale".

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.

Organization 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. Ellison - Canada and S. Pillay - Malaysia
- a WG 4 "Wastewater" convened by K. Rohrhofer - Austria and H. Park - Korea
- an ad hoc group developing countries convened by M. Zouggar - Morocco.



Estándares de servicio para las Metas del Milenio

Mejorar la gobernabilidad de los servicios de agua es una de las prioridades para el logro de las Metas del Milenio. A partir del año 2001, y a efectos de desarrollar una herramienta a nivel internacional que permita mejorar la gobernabilidad, calidad y eficiencia de los servicios de agua, se comenzó a trabajar en la estandarización Internacional para las actividades del servicio relacionado a los sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado cloacal. Estos estándares están siendo desarrollados por el Comité Técnico N° 224 de la Organización Internacional de Estandarización (ISO/TC224), presidido por Jean-Luc Redaud quien representa al Ministerio de Ecología y Desarrollo Sustentable de Francia. La Secretaría del Comité es ejercida por la Asociación Francesa de Normalización (AFNOR), miembro francés de ISO.

Los objetivos de los futuros estándares ISO 24510, 24511 y 24512 son:

- facilitar el diálogo entre los diferentes actores que incluyen: usuarios, autoridades locales o nacionales, operadores públicos o privados del servicio de agua, organizaciones no gubernamentales (ONG's), etc..;
- especificar buenas prácticas para un mejor manejo de cada una de las actividades y medios que permitan proveer el servicio de agua y alcantarillado cloacal;
- otorgar métodos y herramientas que permitan definir, a escala local, objetivos y realizar evaluación de desempeño;
- facilitar el monitoreo del desempeño de cada una de las actividades y medios que permiten la provisión del servicio de agua y alcantarillado cloacal.



Estándares para todos

Estos estándares ISO serán de aplicación voluntaria tanto en países industrializados como en países en desarrollo, en grandes o pequeñas ciudades, y con independencia de que el operador sea público o privado. En países en desarrollo la aplicación de estos estándares puede ayudar a fortalecer la capacidad de las autoridades locales para evaluar la efectividad de la provisión del servicio. A efectos de considerar la aplicación de estos estándares en esos países, el Comité Técnico 224 ha organizado foros específicos en República de Corea, Marruecos, Puerto-Rico y ha conformado, en el año 2004, un Grupo Ad Hoc para Países en Desarrollo.

Consistencia y complementariedad con las Normas ISO 9001 e ISO 14001

Estos estándares ISO son consecuentes con los estándares sobre gestión de sistemas (ISO 9001 y/o 14001), y la aplicación de estos últimos podría facilitar la implementación de los estándares 24510, 24511 y 24512. En forma viceversa estos a su vez podría ayudar a tomar las previsiones técnicas necesarias para aquellos organizaciones que deseen implementar las ISO 9001 y 14001. También podrían servir como modelo de guías para los servicios públicos dentro del marco general de "Responsabilidad Social".

Durante este año 2006 los estándares 24510, 24511 y 24512 serán sometidos a consulta por todos los miembros de ISO (alrededor de 100 países) y están previstos a publicarse en el 2007, en versión de Inglés, Francés y Español.

International organisations involved in ISO/TC 224

- AfWA (African Water Association)
- AIDIS (Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental)
- Consumers International
- EUREAU (European Union of National Associations of Water Suppliers and Waste Water)
- IWA (International Water Association)
- Norm APME
- WHO (World Health Organisation)
- World Bank.

An approach based on consensus and worldwide collaboration

ISO/TC 224 meetings and regional Developing Countries Fora

- France, September 2002
- Canada, September 2003
- Republic of Korea, April 2004 and Asiatic Forum
- Porto-Rico, August 2004, Latin America and Caribbean Forum
- Morocco, September 2004 and African Forum
- Germany, October 2005
- Uruguay (AIDIS), November/December 2006
- France, Autumn 2007

This brochure was prepared by AFNOR (ISO/TC 224 secretariat)
and AIDIS with the sponsorship of :

- DVGW, The German Technical and Scientific Association for Gas and Water - Germany
- Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable - France
- SAJ Holdings Sdn Bhd - Malaysia
- Syndicat des Producteurs et Distributeurs d'Eaux - France



AFNOR • 11, rue Francis de Pressensé
F - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tél : +33 (0)1 41 62 83 70



For further information, contact the secretariat of the committee
Mme Laurence THOMAS, AFNOR (laurence.thomas@afnor.org).
Website : <http://comelec.afnor.fr/iso/tc224e>