



# SPL Eaux de Grenoble Alpes Rapport annuel – Exercice 2022

## Service public de l'eau potable Collectivité de Crolles



**SPL EAUX DE GRENOBLE ALPES**  
50 rue Jean Vaujany  
CS 22433  
38004 GRENOBLE CEDEX 2  
Tél : 04 76 86 20 70  
[www.eauxdegrenoblealpes.fr](http://www.eauxdegrenoblealpes.fr)



## Table des matières

1.	Cadre de l'activité déléguée .....	1
1.1.	Contrats et engagements spécifiques.....	2
1.1.1.	Le contrat.....	2
1.1.2.	Autres engagements .....	3
1.2.	Les intervenants.....	4
1.2.1.	CC LE GRESIVAUDAN.....	4
1.2.2.	Eaux de Grenoble Alpes .....	4
2.	L'exercice 2022 en bref.....	12
2.1.	Enjeux et faits marquants de l'année.....	12
2.2.	Chiffres clés – Les indicateurs 2022.....	13
2.2.1.	Indicateurs règlementaires du service d'eau potable .....	13
2.2.2.	Autres indicateurs, proposés par Eaux de Grenoble Alpes ou contractuels .....	14
2.3.	Perspectives et préconisations.....	15
3.	Données comptables.....	15
4.	Analyse de la qualité de service délégué.....	16
4.1.	Données techniques et physiques –Fourniture d'eau potable.....	16
4.1.1.	Le patrimoine .....	16
4.2.	Les Volumes mis en distribution .....	18
4.2.1.	Consommation énergétique .....	18
4.2.2.	Qualité de l'eau .....	18
4.3.	Données techniques et physiques – Distribution d'eau potable .....	20
4.3.1.	Le patrimoine .....	20
4.3.2.	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale.....	28
4.3.3.	Consommation énergétique .....	30
4.3.4.	Les volumes.....	30
4.3.5.	Rendement du réseau et indice linéaire de pertes en réseau .....	32
4.4.	Prestations aux usagers .....	34
4.4.1.	Information, relation, accueil des usagers .....	34
4.4.2.	Tarifification, relève, facturation et recouvrement .....	36
4.5.	Productivité et efficacité.....	39
▪	<b>Personnels employés, qualifications, ETP</b> .....	39
▪	<b>Mesures d'amélioration</b> .....	43
•	<b>Démarches Qualité-Sécurité-Environnement (QSE)</b> .....	45
•	<b>Annexes au compte rendu technique sur les conditions d'exécution du service public</b> .....	47
5.1	<b>Avenants de l'année</b> .....	47

<b>5.2</b>	<b>Respect des principes généraux du service public et des engagements contractuels .....</b>	<b>47</b>
<b>5.2.1</b>	<b>Principe d'égalité.....</b>	<b>47</b>
<b>5.2.2</b>	<b>Principe de continuité .....</b>	<b>47</b>
	<b>Infractions, impayés, incivilités .....</b>	<b>47</b>

Conformément aux articles L 1411-3 et R 1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales et au chapitre 11, article 51 du contrat de fourniture d'eau potable et d'exploitation des installations de distribution, la S.P.L. Eaux de Grenoble Alpes fournit à la Collectivité un rapport annuel comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes aux contrats et une analyse de la qualité du service.

Le présent document correspond au rapport technique et à l'analyse de la qualité de service sur le plan technique. Le rapport financier fait l'objet d'un rapport séparé.

Ce rapport a été :

<b>Établi par :</b>	Comité de Direction & Directions de Pôles
<b>Vérfié/modifié par :</b>	Comité de suivi du contrat de délégation d'EDGA : Comité de Direction & Directions de Pôles
<b>Validé par :</b>	Emmanuel BOUDRY, Directeur Général
<b>Transmis à la CCLG</b>	<b>Le : 10/05/2023</b>
<b>Liste de diffusion:</b>	Monsieur Le Président de la CC Le Grésivaudan Monsieur le Vice-Président en charge de l'eau et de l'assainissement Monsieur Joris BENELLE Directeur Général des Services Monsieur Pierre CARREZ CORRAL Directeur de l'Eau et de l'Assainissement

## 1. Cadre de l'activité déléguée

Conformément aux textes règlementaires (Loi 95-127 du 08 février 1995 et article L411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) ; Décret N° 2005-236 du 14 mars 2005 et les précisions règlementaires relatives) l'objet du présent rapport est de rendre compte des conditions d'exécution du contrat de délégation de service en considération des objectifs et obligations définis au contrat :

- Engagements contractuels tenus ;
- Respect des principes généraux d'organisation et de gestion du service public dans la mise en œuvre de la délégation.

La loi 95-127 du 08 février 1995 a créé l'obligation d'un rapport annuel devant être remis avant le 1<sup>er</sup> juin par le délégataire à l'autorité délégante.

L'article L 1411-3 du CGCT, dispose ainsi que : « Le délégataire produit chaque année avant le 1<sup>er</sup> juin à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la

totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service. Ce rapport est assorti d'une annexe permettant à l'autorité délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public ».

L'article R 1411-7 alinéa 1 est spécifique : « Le rapport mentionné à l'article L.1411-3 tient compte des spécificités du secteur d'activité concerné, respecte les principes comptables d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues pour l'élaboration de chacune de ses parties, tout en permettant une comparaison entre l'année en cours et la précédente. Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport sont tenues par le délégataire à la disposition du délégant dans le cadre de son droit de contrôle. »

## 1.1. Contrats et engagements spécifiques

### 1.1.1. Le contrat

#### 1.1.1.1. Rappel de l'historique du contrat

La Commune de Crolles a confié à la SPL SERGADI la délégation du service de l'eau potable par contrat à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2011 (Contrat avec l'option « Radio-Relève »).

La SPL SERGADI a fusionné avec la SPL Eau de Grenoble sous le nom de SPL Eaux De Grenoble Alpes le 1<sup>er</sup> janvier 2015 ;

Un avenant a précisé la substitution de l'EX SERGADI par la SPL Eaux de Grenoble Alpes (EDGA).

La Communauté de Communes Le Grésivaudan a acquis la compétence eau potable au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Prise effet du contrat : 01/7/2011

Durée : 12 (douze) ans

Date de fin : **30/06/2023**

#### 1.1.1.2. Présentation succincte du service

L'exploitation du service est assurée dans les limites du territoire de la Commune de Crolles, dites « périmètre du Service Délégué ».

Cela concerne :

- « Crolles Bas Service » depuis la sortie du réservoir ;
- « Crolles Haut Service » depuis la sortie du réservoir ;
- La prise directe sur la conduite d'adduction de la CCLG pour l'alimentation de ST Microélectronics 1 et 2.

Les ouvrages et les installations qui constituent le service sont les suivants :

- Le linéaire de canalisations de distribution (depuis la sortie des réservoirs) ;
- Les branchements des abonnés ;

- Les hydrants ;
- Les dispositifs de comptage ;
- Les accessoires hydrauliques.

En parallèle, pour assurer la qualité du service public, EDGA prend en charge ses missions habituelles :

- Garantir la qualité de l'eau ;
- Entretien, maintenir, réparer les équipements et les ouvrages présents du réseau ;
- Relever et renouveler les compteurs d'eau ;
- Assurer une surveillance 24h/24 et 7j/7 du réseau dans le cadre d'une astreinte organisée pour tout son périmètre ;
- Faire des visites régulières des installations et des équipements ;
- Gérer les abonnements, les mutations, les réclamations, et facturer l'eau aux abonnés ;
- Mettre à jour le SIG du réseau d'eau potable ;
- Instruire les DICT et les DT ;
- Répondre aux demandes d'avis pour les Demandes de Permis de Construire ;
- Etablir des devis pour réaliser des travaux dans la commune (exemple : création de branchements) ;
- Réaliser la campagne de recherche de fuites ainsi que des campagnes de sectorisation du réseau d'eau potable ;
- Effectuer la campagne de manœuvre des vannes ;
- Réparer des fuites sur conduites, branchements et compteurs ;
- Travailler en étroite collaboration et concertation avec la collectivité ;
- Prévoir une campagne de levés des branchements, des regards compteurs et des organes hydrauliques de l'ensemble de la collectivité afin de compléter et de détailler la cartographie du réseau d'eau potable.

### **Estimation de la population desservie**

8 448 habitants (source INSEE).

#### **1.1.2. Autres engagements**

##### **1.1.2.1. Conventions de vente d'eau**

Sans objet.

##### **1.1.2.2. Conventions d'achat d'eau**

Sans objet.

##### **1.1.2.3. Autres conventions**

Conventions de droit d'eau avec certains abonnés.

## 1.2. Les intervenants

### 1.2.1. CC LE GRESIVAUDAN

Nom	Fonction
Communauté de communes Le Grésivaudan 390 Rue Henri Fabre 38926 CROLLES CEDEX	Direction Eau et Assainissement

### 1.2.2. Eaux de Grenoble Alpes

#### 1.2.2.1. Présentation d'Eaux de Grenoble Alpes

- **Bref historique**

Créée au 1<sup>er</sup> janvier 2014, la Société Publique Locale (SPL) Eau de Grenoble a fusionné depuis le 31 décembre 2014 avec la SPL SERGADI pour former une seule SPL actuellement dénommée SPL Eaux de Grenoble Alpes (EDGA).

Quelques dates et faits marquants :

<b>21 mai 1979</b>	Création de la <b>SA SERGADI</b>
<b>27 novembre 1980</b>	Transformation de la <b>SERGADI</b> en Société d'Économie Mixte
<b>1<sup>er</sup> mai 2000</b>	Création de la « <b>Régie des Eaux de Grenoble</b> » (REG) : Reprise en gestion publique du service public de l'eau potable de la Ville de Grenoble
<b>Juillet 2012</b>	Une mission est commanditée par le président de la METRO, le maire de Grenoble et le président du SIERG, visant à travailler à la mutualisation des structures REG, SIERG et SERGADI
<b>Juillet 2013</b>	Un protocole est présenté aux assemblées délibérantes pour poursuivre la démarche amorcée en juillet 2012, avec la préparation du passage en Sociétés Publiques Locales de la REG et de la SERGADI, en vue d'une fusion future
<b>1<sup>er</sup> Janvier 2014</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création de la SPL Eau de Grenoble à partir de la REG</li> <li>• Transformation de la SEM SERGADI en SPL SERGADI</li> </ul>
<b>1<sup>er</sup> janvier 2015</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fusion des SPL Eau de Grenoble et SERGADI</li> <li>• Suite à l'exécution de la loi MAPTAM, Grenoble Alpes Métropole acquiert le statut de Métropole et prend la compétence Eau des communes. Elle se substitue donc à ce titre aux communes situées dans son périmètre pour toutes les conventions conclues avec la SPL Eau de Grenoble</li> </ul>
<b>7 septembre 2015</b>	Changement de dénomination de la SPL Eau de Grenoble en <b>SPL Eaux de Grenoble Alpes</b>

Une Société Publique Locale est composée **exclusivement de collectivités actionnaires**, au moins deux, et de **capitaux 100 % publics**.

Au 31 décembre 2022, EDGA comptait 58 collectivités actionnaires, dont les trois principales sont actuellement Grenoble-Alpes Métropole (67,22 %), la Ville de Grenoble (20,18 %) et la Communauté de Communes Le Grésivaudan (12,48 %).

#### • **Spécificités et avantages**

Le rôle d'EDGA est celui d'un **exécutif classique** (comme un service) qui applique les directives définies par l'autorité organisatrice (cadre budgétaire, niveau d'investissements, etc...).

Elle permet de préserver une **plateforme technique et un pôle d'expertise stables** qui garantissent la **continuité du service public**.

EDGA relève de la **comptabilité privée** garantissant **souplesse et réactivité**.

Elle est **contrôlée par des Commissaires aux Comptes**. Ces professionnels engagent leur responsabilité personnelle et doivent déclencher des « signalements », par saisie du Procureur, en cas d'anomalies. De plus, la formalisation du « contrôle analogue » oblige une SPL à être contrôlable par chaque collectivité actionnaire.

Une SPL, en tant qu'établissement public est également soumise aux mêmes contrôles qu'une Régie ou une collectivité (contrôle de légalité de la Préfecture, contrôle de la Chambre Régionale des Comptes...).

Les collectivités actionnaires exercent un contrôle analogue à celui qu'elles exercent sur leurs « propres » services, grâce auxquelles elles bénéficient d'un réel pouvoir d'influence sur les décisions stratégiques de la SPL.

L'ensemble de ces éléments démontrent que les modalités de contrôle d'une SPL sont plus nombreuses et strictes que dans le cas d'une SA.

#### • **Gouvernance d'Eaux de Grenoble Alpes**

Instances décisionnelles	Caractéristiques
Conseil d'Administration (CA)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Composé de 18 administrateurs dont 12 élus de Grenoble-Alpes Métropole, 3 pour la Ville de Grenoble, 2 pour la CCLG et 1 pour les actionnaires minoritaires, ainsi que 6 censeurs (2 représentants des usagers, 2 représentants des salariés et 2 représentants des actionnaires minoritaires)</li><li>• Réuni au moins 4 fois par an, sous l'autorité du Président</li><li>• Détermine les orientations de l'activité de la société</li><li>• Est informé et délibère sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de la SPL Eaux de Grenoble Alpes</li></ul>



Comité d'Orientation Stratégique (COS)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organe créé spécifiquement par les statuts d'Eaux de Grenoble Alpes afin de permettre l'effectivité du contrôle analogue</li><li>• Composé d'un représentant de chaque collectivité actionnaire qui dispose chacun d'une voix, sans tenir compte de la part de capital détenue par la collectivité</li><li>• Émet un avis sur l'ensemble des délibérations soumises au Conseil d'Administration et relatives à des questions économiques ou stratégiques majeures. Si le Conseil d'Administration refuse de suivre l'avis du COS, il doit voter la délibération à la majorité des deux tiers</li></ul>
Directeur Général	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nommé par le Conseil d'administration sans limite de durée ou pour une durée fixée par celui-ci</li><li>• Dirige l'ensemble des services, recrute le personnel, gère les effectifs, fixe les rémunérations dans le cadre des inscriptions budgétaires</li><li>• Signe tous actes, contrats, traités et marchés consécutifs aux décisions du Conseil d'Administration et aux délégations qui lui sont consenties</li><li>• Assiste aux réunions du Conseil avec voix consultative</li><li>• Ordonnateur statutaire des dépenses et des recettes</li><li>• Représentant légal de la SPL Eaux de Grenoble Alpes dans ses rapports avec les tiers</li><li>• A le statut de mandataire social</li><li>• Est assisté par un Directeur Général Adjoint</li></ul>

- **Compétences, missions et périmètre d'intervention d'Eaux de Grenoble Alpes en réponse aux enjeux grenoblois**

Les domaines de compétence et d'intervention d'EDGA sont développés pour lui permettre de :

- Préserver un **pôle d'expertise locale**, dans une plateforme technique durable, innovante, capable de s'adapter en permanence ;
- Assurer un **service public exemplaire et performant**, notamment de production et de distribution d'une eau potable de qualité, où l'utilisateur est respecté et acteur à part entière .

Ceci, bien sûr, en adéquation avec le **contexte** et les **enjeux du bassin grenoblois**, ainsi qu'avec les **besoins et exigences des actionnaires d'EDGA et toutes les parties intéressées** :

- L'accès à l'eau pour tous les usagers ;
- La préservation des ressources et le maintien d'une eau conforme aux normes de qualité et autant que possible non traitée pour les deux plus grandes ressources de l'agglomération ;
- La gestion patrimoniale et la modernisation des ouvrages et des réseaux (eau potable et assainissement) ;
- La garantie d'une gestion de l'eau 100 % publique, avec un juste prix du service ;
- L'exemplarité et la transparence dans le mode de gouvernance ;
- Le développement d'une approche citoyenne et responsable en interne comme en externe ;
- Le développement d'une structure performante et la valorisation de l'image d'Eaux de Grenoble Alpes.

Conformément à son statut et son objet, Eaux de Grenoble Alpes, de par ses compétences, est en mesure d'assurer les missions et prestations qui lui sont confiées, en fonction des contrats passés avec les collectivités actionnaires, concernant :

- La **protection des ressources en eau** des champs de captages dont l'exploitation lui est confiée ;
- L'**exploitation des sites de production, la production, le transport (adduction) et la fourniture d'eau potable** aux communes, en gros ou aux particuliers, entièrement, partiellement ou en secours, notamment à partir des ressources du Drac (site des captages de Rochefort) et de la Romanche (sites des captages de Jouchy et Pré-Grivel) ;
- Pour ces deux ressources, il s'agit d'environ **30,8 millions de m<sup>3</sup> d'eau produits cette année** et approvisionnant plus de 80 % de la population (soit environ 380 000 habitants) de la grande agglomération grenobloise en eau potable **pure et non traitée**, dont la qualité est surveillée 24h/24, 7j/7 ;
- L'**exploitation et les interventions sur les réseaux d'eau potable** : 224 km de réseau d'adduction et 701 km de réseau de distribution (hors linéaire de branchements au total) avec l'intention d'optimiser le rendement des réseaux dans une perspective de développement durable (recherche permanente et traitement des fuites) des **réseaux d'assainissement** (62 km au total) et contrôle de **SPANC** (200 unités) ;
- Le **service aux usagers** : l'accueil (près de **76 000 appels traités** et 8 500 abonnés reçus en agence), les réclamations, la gestion d'environ **111 000 abonnés** au total dont environ 6 700 dans le cadre des DSP, les mutations, les relèves (190 000 relèves de compteurs), les enquêtes, la facturation des volumes consommés (plus de 29 000 000 m<sup>3</sup> facturés pour plus de 377 500 factures émises/an hors relances) ;
- Divers autres domaines et prestations :
  - Astreintes, surveillances d'installations ;
  - Réponses à des appels d'offre ;
  - Missions de maîtrise d'œuvre et d'études, de conduite et d'opération ;
  - Travaux de branchements, location de compteurs, relèves de compteurs, maintenance et remplacement de poteaux incendie, suivi de consommations par enregistreurs, étalonnage de compteurs... ;
  - Maintenance et exploitation des logiciels Geosite et Geoinstruction, le quittancement...

Les Communes ainsi que Grenoble-Alpes Métropole confient donc par des Délégations de Service Public, contrats de gérance ou par des contrats à la carte, la gestion de tout ou partie de leur service de l'eau potable à Eaux de Grenoble Alpes.

EDGA gère actuellement une multitude de contrats tels que :

- Délégation de service public de l'eau et/ou d'assainissement ;
- Prestations informatiques (quittancement) ;
- Prestations de service topographie/SIG (Geosite et Geoinstruction) et maintenance des données parcellaires ;
- Prestations de services techniques (travaux, entretien EU, entretien et lavage de réservoirs, astreinte... ) ;
- Prestations relatives à l'exploitation du service public de l'eau potable ;
- Prestation d'accueil des usagers, à la facturation/recouvrement et à la relève de compteurs ;
- Gérance pour l'exploitation des sites de production d'eau potable ;

- Gérance pour l'exploitation des réseaux de distribution d'eau potable.

Le territoire et périmètre d'intervention d'EDGA est évolutif en fonction des contrats passés. Il respecte l'autonomie et le principe de « libre administration » de chaque collectivité. La détention d'une action au capital d'EDGA permet de bénéficier de l'ensemble de ses services.

## • Certifications

« Eaux de Grenoble Alpes » est certifiée :

- ISO 9001 - version 2015 ;
- ISO 14001 - version 2015 ;
- ISO 45001 version 2018 ;
- ISO 26000 version 2010 (responsabilité sociétale) : évaluation faite en 2017 ;
- Géo référencement des réseaux d'eau et d'assainissement : renouvelée en novembre 2020.



Le système de management intégré QSE RSE traduit notre engagement à garantir un service public de qualité, en restant en permanence à l'écoute des usagers, collectivités actionnaires, partenaires, fournisseurs etc. Les certifications concrétisent l'importance que nous accordons à leur satisfaction, à l'amélioration des conditions de travail de nos collaborateurs, à notre contribution au développement durable et la réduction de nos impacts environnementaux, ainsi qu'aux actions de solidarité et à la lutte contre la discrimination.

Cette volonté forte de s'inscrire durablement dans une démarche d'amélioration continue nous permet de rester performants et réactifs face aux changements pour continuer à accompagner la mutation des territoires.

Au regard des activités d'EDGA et du périmètre d'interventions mentionné au paragraphe « *Compétences, missions et périmètre d'interventions de la S.P.L. Eaux de Grenoble Alpes en réponse aux enjeux grenoblois* » ci-dessus, le système de management intégré QSE d'EDGA intègre les activités suivantes :

- Protection et valorisation des ressources en eau souterraine de Rochefort, de Jouchy et Pré-Grivel ;
- Production et distribution permanente de l'eau potable aux usagers ;
- Réalisation de travaux des réseaux d'eau potable et d'assainissement ;
- Gestion patrimoniale des réseaux et installations d'eau potable ;
- Missions de maîtrise d'œuvre pour travaux sur ouvrage d'eau potable et d'assainissement ;
- Gestion d'ouvrages de collecte d'eaux usées ;
- Gestion d'un service d'assainissement non collectif ;
- Gestion des abonnements et relations avec les usagers ;
- Promotion et valorisation de la gestion publique de l'eau.

L'ensemble du système de management QSE d'EDGA a été évalué lors de l'audit de renouvellement sur l'ensemble des activités en novembre 2022 par l'organisme externe AFNOR.

Le résultat de l'audit a confirmé le maintien de la certification QSE d'Eaux de Grenoble Alpes (certificat délivré le 23 janvier 2023).

- **Organisation et moyens en personnel**

Au 31 décembre 2022, indépendamment de l'effectif de la Direction Générale, EDGA comprend les pôles suivants :

<b>Pôles</b>	<b>Fonctions/services</b>
<b>Administratif et Financier et Direction Générale</b> 25 personnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finances</li> <li>• Contrôle de Gestion</li> <li>• Ressources Humaines</li> <li>• Informatique</li> <li>• Achats</li> <li>• Communication</li> <li>• QSE-RSE</li> <li>• Maintenance immobilière</li> <li>• Sûreté des installations</li> <li>• Sécurité des systèmes d'informations</li> <li>• Groupe secrétariat</li> </ul>
<b>Production</b> 37 personnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un Département exploitation, comportant les secteurs « Électromécanique » et « Réseaux et installations »</li> <li>• Un Département Gestion des ressources comportant le service « Qualité de l'eau »</li> </ul>
<b>Distribution Assainissement</b> 33 personnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un service Réseaux comportant les secteurs « Gestion du parc compteurs », « Exploitation » et « Débitmétrie – Recherche de fuites »</li> <li>• Un service Gestion technique comportant les secteurs « Contrats d'assainissement », « Dossiers techniques » et « Travaux et assainissement »</li> </ul>
<b>Abonnés</b> 39 personnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Relations abonnés</li> <li>• Service Relève / Enquêtes</li> <li>• Service Facturation / Recouvrement</li> </ul>
<b>Études et Prospective</b> 9 personnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un service Études comportant les secteurs « Gestion dossiers techniques » et « Suivi travaux »</li> <li>• Un service géomatique comportant les secteurs « Administration SIG » et « Topographie – Foncier »</li> </ul>

- **Locaux et sites d'Eaux de Grenoble Alpes**

Eaux de Grenoble Alpes est implantée dans différents sites :

- Sites de « production » regroupant une partie du pôle Production :
  - Les captages de Rochefort situés dans la Commune de Varcès-Allières-et-Risset

- Les captages de Jouchy localisés sur la commune de St Pierre de Mésage et de Pré Grivel localisés dans la Commune de Vizille
- Sites techniques, administration et siège social :
  - Le siège social situé 50 rue Jean Vaujany à Grenoble, regroupant l'ensemble des services techniques, administratifs et direction générale ;
  - L'accueil clientèle en centre-ville de Grenoble, 5 place Vaucanson permet d'accueillir physiquement le public pour toutes les démarches administratives liées à leurs contrats, en complément du site internet d'EDGA.

- **Matériels**

EDGA dispose d'une gamme complète de véhicules et matériels de chantier de manière à pouvoir réaliser ses missions :

- Une flotte de 81 véhicules soumis à vignette CRITAIR de 1 à 3, dont :
  - 1 camion Poids Lourd, énergie GNV (Gaz Naturel) ;
  - 6 véhicules « hybrides » (énergie gaz/essence et électrique/essence) ;
- Des engins de terrassement (pelles mécaniques de différentes capacités) ;
- Tous matériels nécessaires à la réalisation des chantiers d'eau potable ;
- Un ensemble de matériels de chantiers et d'exploitation ;
- Un ensemble de matériels affectés à la sécurité des chantiers type dispositif de signalisation routière, blindages, barrières etc. ;
- Un ensemble de matériels pour la réalisation des levés topographiques ;
- Un laboratoire interne d'analyses de l'eau (bactériologiques) ;
- Ensemble des EPI nécessaires à l'exercice des activités des agents ;
- Un ensemble de matériels spécialisés pour l'entretien des espaces verts ;
- Un ensemble de matériels spécialisés pour l'entretien et le lavage des cuves de réservoirs.

Dans le cadre de l'optimisation de son parc véhicules, EDGA s'inscrit pleinement dans les démarches menées par l'agglomération Grenobloise, notamment l'application des règles imposées sur les zones à circulations restreintes (ZCR) et zones de faibles émissions (ZFE).

Toutes les actions de verdissement du parc ont été explorées pour permettre d'adapter les usages avec les possibilités des offres actuelles des constructeurs et tenir compte de l'évolution technologique (autonomie électrique, retro-flit, nouvelles énergies).

EDGA a commandé en début 2022, 5 véhicules utilitaires électriques (4 pour le service de la relève des compteurs et 1 pour le site de Production) et a procédé à l'installation de borne électrique sur le site de Vaujany. Au 31/12/2022, ces véhicules étaient toujours en attente de livraison.

En complément EDGA suit des indicateurs spécifiques pour viser à réduire son impact sur l'environnement.

- **Intervenants affectés au contrat**
- **Liste des contacts mise à jour le 31 décembre 2022**

<b>Nom/ Direction du Pôle</b>	<b>A contacter dans le cadre d'une intervention d'astreinte ou urgence</b> Numéro unique station de Rochefort 04 76 98 24 27
<b>PÔLE DISTRIBUTION</b>	
Hervé LAHAYE	
<b>PÔLE USAGERS</b>	
Mohamed ZITI	
<b>PÔLE PRODUCTION</b>	
Claire DUCHEMIN	
<b>PÔLE ÉTUDES</b>	
Gladys MARMOEX	
<b>PÔLE DAF</b>	
Jean-Noël ARNAUD	

<b>ASTREINTE</b>		<b>Téléphone</b>	<b>Fax</b>
<b>PRODUCTION - DISTRIBUTION</b>			
Station de Rochefort	24h/24 - 7j/7	04.76.98.24.27	04 76 75 60 32
Responsable et personnes d'astreinte			
Selon planning et fiche hebdomadaire	Responsable d'astreinte – agents d'interventions – équipes travaux		

- **Autres intervenants**

<b>Intervenant</b>	<b>Adresse</b>	<b>Coordonnées</b>
Agence Régionale de la Santé Délégation territoriale	17-19 rue Cmdt L'Herminier 38032 GRENOBLE CEDEX 1	Tel. : 04 76 63 64 29 e-mail : <a href="mailto:ars-dt38-delegue-territorial@ars.sante.fr">ars-dt38-delegue-territorial@ars.sante.fr</a>
Agence de l'Eau Méditerranée et Corse Délégation Rhône Alpes	2-4 allée de Lodz 69363 LYON CEDEX 07	Tel. : 04 72 71 26 00 e-mails : <a href="mailto:contact.doc@eurmc.fr">contact.doc@eurmc.fr</a> <a href="mailto:webmestre@eurmc.fr">webmestre@eurmc.fr</a>

## 2. L'exercice 2022 en bref

Constitution du réseau d'eau dans la Commune de Crolles en quelques chiffres		
Désignation	Données – Eaux de Grenoble Alpes	
Nombre de stations de pompage	• 3 (non gérées dans ce contrat)	
Réservoir ou bache de reprise	<b>Nombre</b>	<b>Volume de stockage</b>
	5 (non gérés dans le contrat)	18 400 m <sup>3</sup>
	• Réservoir du Pré-Roux	14 000 m <sup>3</sup>
	• Réservoir du Bourdier	200 m <sup>3</sup>
	• Réservoir des Brondières	3 100 m <sup>3</sup>
	• Réservoir de Craponoz	1 100 m <sup>3</sup>
	• Réservoir du Ciment (désaffecté)	
Linéaire de conduite	• 54 km	
Nombre de compteurs	• 3 992	
Volumes d'eau consommés	• 5 115 838 m <sup>3</sup>	
Volumes importés et mis en distribution	• 5 272 001 m <sup>3</sup>	

### 2.1. Enjeux et faits marquants de l'année

Les volumes d'eau comptabilisés en 2022 ont dépassé les 5 000 000 m<sup>3</sup>.

Sur le réseau de distribution, une surveillance plus importante est réalisée par les équipes de distribution EDGA compte tenu de la sensibilité accrue des industriels.

Coté fonctionnement hydraulique du réseau de distribution, EDGA n'a pas détecté de surtension et/ou de perte de pression observée dans un régime de fonctionnement normal du réseau mais démontre sa fragilité et ses limites lors des impérieuses nécessités à opérer des manipulations sur le réseau.

Le plan d'action d'amélioration du rendement d'EDGA appliqué à CROLLES permet de détecter quasi immédiatement les apparitions de fuites, de les localiser précisément et de programmer très rapidement leur réparation. Toutefois, l'indicateur ILP (indice linéaire de pertes en réseau) est encore en hausse en 2022.

Les travaux de modification du réseau (adduction & distribution) et le passage de l'alimentation de STMICROELECTRONICS sur le réservoir de distribution qui seront menés en 2023 devraient permettre de quantifier l'hypothèse quant aux écarts liés aux comptages des consommations de l'industriel.

## 2.2. Chiffres clés – Les indicateurs 2022

### 2.2.1. Indicateurs règlementaires du service d'eau potable

Domaine	Type	Code	Libellé	Valeur 2019	Valeur 2020	Valeur 2021	Valeur 2022
Qualité de l'eau	Indicateur de performance	P108.3	<a href="#">Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau</a>	60 %	60 %	60%	60%
Qualité de l'eau	Indicateur de performance	P101.1	<a href="#">Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie</a>	100 %	100 %	100 %	100 %
Qualité de l'eau	Indicateur de performance	P102.1	<a href="#">Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques</a>	100 %	100 %	100 %	100 %
Réseau	Indicateur de performance	P104.3	<a href="#">Rendement du réseau de distribution</a>	98.05%	98.85%	98.81%	97.28%
Réseau	Indicateur de performance	P105.3	<a href="#">Indice linéaire des volumes non comptés</a>	5.83 m <sup>3</sup> /km/j	4.10 m <sup>3</sup> /km/j	3.79 m <sup>3</sup> /km/j	7.87 m <sup>3</sup> /km/j
Réseau	Indicateur de performance	P106.3	<a href="#">Indice linéaire de pertes en réseau</a>	4.14 m <sup>3</sup> /km/j	2.64 m <sup>3</sup> /km/j	2.99 m <sup>3</sup> /km/j	7.23 m <sup>3</sup> /km/j
Abonnés	Indicateur descriptif	D102.0	<a href="#">Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup></a>	1,1998	1,4740	1,5120	1,5887



Abonnés	Indicateur descriptif	D151.0	<a href="#">Délai maximal d'ouverture des 0,21 branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service</a>	<b>24 h</b>	<b>24h</b>	<b>24h</b>	<b>24h</b>
Abonnés	Indicateur de performance	P151.1	<a href="#">Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées</a>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Abonnés	Indicateur de performance	P152.1	<a href="#">Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés</a>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Abonnés	Indicateur de performance	P155.1	<a href="#">Taux de réclamations</a>	<b>0,00</b>	<b>2,2636</b>	<b>0,2487</b>	<b>0,00</b>
Gestion financière	Indicateur de performance	P109.0	<a href="#">Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité</a>	$0,21 \times 3956 = 830,76 \text{ €}$	$0,21 \times 3\,976 = 834,96 \text{ €}$	$0,21 \times 4012 = 842,52 \text{ €}$	$0,21 \times 4165 = 874,65 \text{ €}$
Gestion financière	Indicateur de performance	P154.0	<a href="#">Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente</a>	<b>0,29 %</b>	<b>0,33 %</b>	<b>0,25 %</b>	<b>0,26 %</b>

### 2.2.2. Autres indicateurs, proposés par Eaux de Grenoble Alpes ou contractuels

Dans le cadre de l'harmonisation des méthodes et d'organisation, EDGA a mis en place des indicateurs de suivi d'activité au niveau de chaque pôle.

## 2.3. Perspectives et préconisations

Ce contrat s'arrêtera au 30/06/2023.

Dans le cadre de ses réflexions et des enjeux sur les ressources en eau et l'alimentation de CROLLES, les services de la CCLG ont régulièrement sollicité l'avis de l'exploitant selon des scénarios de substitution pour partie de la ressource arrivant des ressources de GAM par ceux des sources de Chartreuse.

Hormis les grandes différences de quantité et de qualité des ressources avec tous les risques de dégradations de la qualité de l'eau pour les usagers concernés, le schéma du réseau de Crolles n'a pas été conçu pour une alimentation dans ces configurations du réseau.

En qualité d'exploitant, EDGA ne peut que préconiser au maître d'ouvrage la plus grande prudence dans ces réflexions de scénarios qui devront s'accompagner, si elles aboutissent, à des adaptations du réseau pour en garantir la performance.

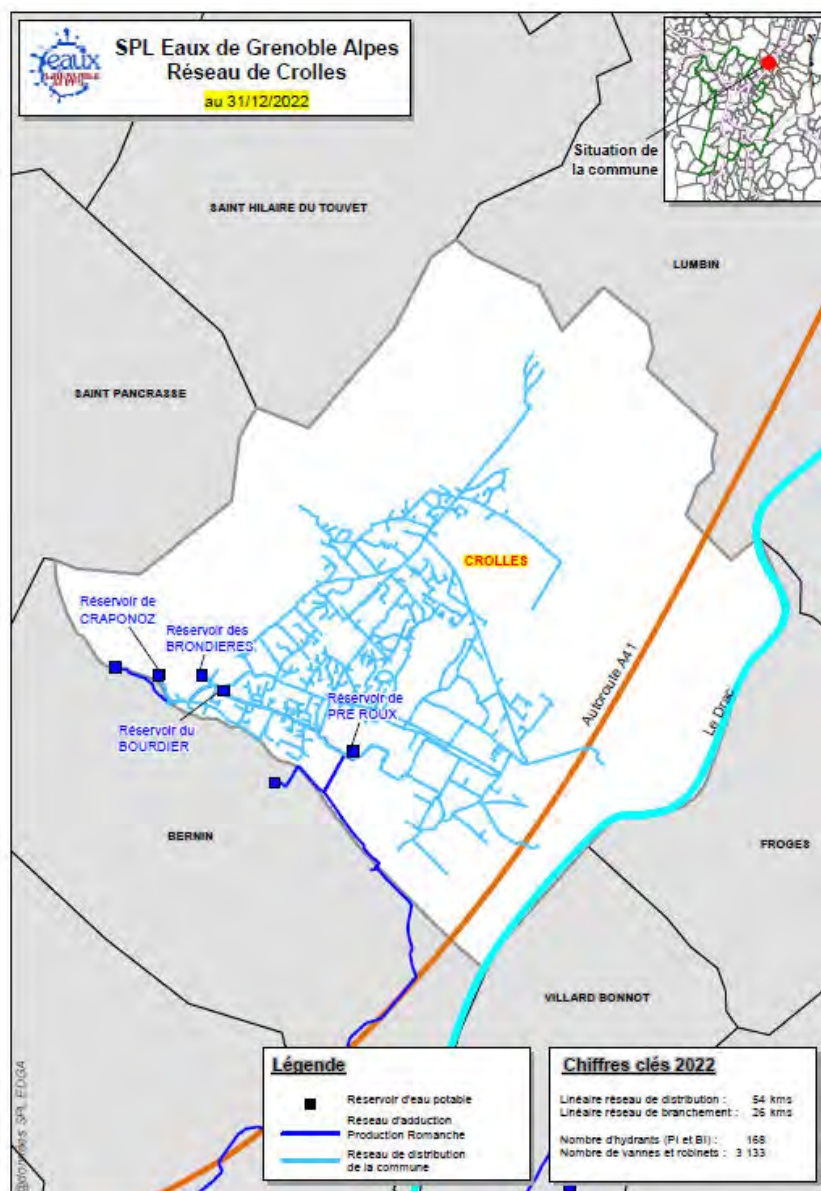
## 3. Données comptables

Transmis ultérieurement dans un rapport séparé.

## 4. Analyse de la qualité de service délégué

### 4.1. Données techniques et physiques – Fourniture d'eau potable

#### 4.1.1. Le patrimoine



##### 4.1.1.1. Les ressources

Il n'y a pas de gestion de ressource affectée au contrat.

La totalité de l'eau distribuée dans la Commune de Crolles provient des ressources des installations de captage de Grenoble-Alpes Métropole (Jouchy – Pré-Grivel et Rochefort).

Une partie des abonnés de la Commune de Crolles (secteur de Montfort) est alimentée par une autre ressource. Ces abonnés ne font pas partie du périmètre délégué EDGA.

#### 4.1.1.2. Installations de production d'eau potable

Voir le document « COMPTE RENDU TECHNIQUE CCLG ADDUCTION ».

#### 4.1.1.3. Réseaux et installations présents sur le réseau de fourniture/adduction

Il n'y a pas de gestion d'installations de production affectée au contrat (*Voir document 2021 COMPTE RENDU TECHNIQUE CCLG ADDUCTION*).

#### 4.1.1.4. Ouvrages de stockage

La réserve en eau de la Commune de Crolles est assurée par les réservoirs suivants :

- Le réservoir du Pré Roux de 14 000 m<sup>3</sup> composé d'une cuve de 6 000 m<sup>3</sup> et de deux cuves de 4 000 m<sup>3</sup> ;
- Le réservoir du Bourdier composé d'une bache de reprise de 200 m<sup>3</sup> ;
- Le réservoir de Brondièrre composé de deux cuves de 1 500 m<sup>3</sup> et 1 600 m<sup>3</sup> ;  
Le réservoir de Craponoz composé de deux cuves de 100 m<sup>3</sup> et 1000 m<sup>3</sup>, la cuve de 100 m<sup>3</sup> étant uniquement utilisée pendant le lavage de la cuve de 1 000 m<sup>3</sup>.

Pour mémoire, le réservoir du Ciment composé d'une cuve de 250 m<sup>3</sup> est désaffecté depuis 2010.

Ces réservoirs sont exploités et entretenus par EDGA dans le cadre d'un autre contrat sur le réseau d'adduction.

L'adduction est assurée par une canalisation fonte GS de diamètre 400 mm arrivant au réservoir du Pré-Roux rue Emmanuel Mounier.

Le réseau de la Commune de Crolles est composé de deux sous-réseaux dénommés en termes d'altimétrie par le « haut service » et le « bas service ».

##### Le réseau Bas-Service :

Au-dessous de la D1090, le réseau est alimenté à partir du réservoir de Brondièrre. Ce réseau a été divisé en deux sous-réseaux, l'un permet l'alimentation des industriels et l'autre l'alimentation des abonnés domestiques.

##### Le réseau Haut-Service :

Au-dessus de la D1090, le réseau est alimenté à partir du réservoir de Craponoz.

Ces deux réseaux sont maillés par des vannes de sectionnement normalement fermées. Ce dispositif permet d'assurer la sécurité en eau en cas de problème sur l'un ou l'autre des réseaux.

## 4.2. Les Volumes mis en distribution

m <sup>3</sup>	2019	2020	2021	2022
Total du volume net mis en distribution	4 220 966	4 560 547	4 994 066	5 272 001

### 4.2.1. Consommation énergétique

Sans objet.

### 4.2.2. Qualité de l'eau

#### 4.2.2.1. Eau distribuée

L'eau produite et distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier par l'autorité sanitaire. Cette surveillance sanitaire est exercée par les services Environnement et Santé de la Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Les prélèvements d'échantillons et les analyses sont effectués par le personnel du Laboratoire CARSO de Lyon choisi par l'ARS.

Le programme sanitaire 2022 élaboré avec l'ARS de l'Isère s'appuie sur le décret N° 1220 du 20 décembre 2001 relatif aux eaux destinées à la consommation humaine à l'exclusion des eaux minérales naturelles et le décret N° 2007-49 du 11 janvier 2007 relatif à la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine. Ces décrets et les arrêtés d'application du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010 le modifiant fixent les types, fréquences et contenu d'analyses ainsi que les limites et références de qualité des paramètres recherchés.

Tous les taux de conformité présentés dans les tableaux, ci-dessous, correspondent à un pourcentage d'analyses conformes aux limites de qualité fixées par le Code de la Santé Publique pour les paramètres bactériologiques ou pour les paramètres physicochimiques. EDGA réalise également des analyses d'autocontrôle.

- **Contrôle sanitaire**

### RÉSULTATS DES ANALYSES RÉGLEMENTAIRES – Taux de conformité - Crolles 2022

#### Sur la distribution (au robinet du consommateur)

- 0 analyse non conforme sur les 17 réalisées ;
- Taux de conformité bactériologique : 100 % ;
- 0 analyse non conforme sur les 2 réalisées ;
- Taux de conformité physicochimique : 100 %.

- **Autocontrôle**

## RÉSULTATS DES ANALYSES D'AUTOCONTRÔLE – Taux de conformité - Crolles 2022

**Sur la distribution**  
 (au robinet du consommateur)

- 0 analyse non conforme sur les 8 réalisées ;
- Taux de conformité bactériologique : 100 %.

Eau de bonne qualité en 2022.

### 4.2.2.2. Synthèse des indicateurs de qualité de l'eau

- **Indice d'avancement de protection de la ressource**

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau :

**60 % (Ressource de Jouchy/Pré-Grivel)**

- **Indicateurs de qualité de l'eau**

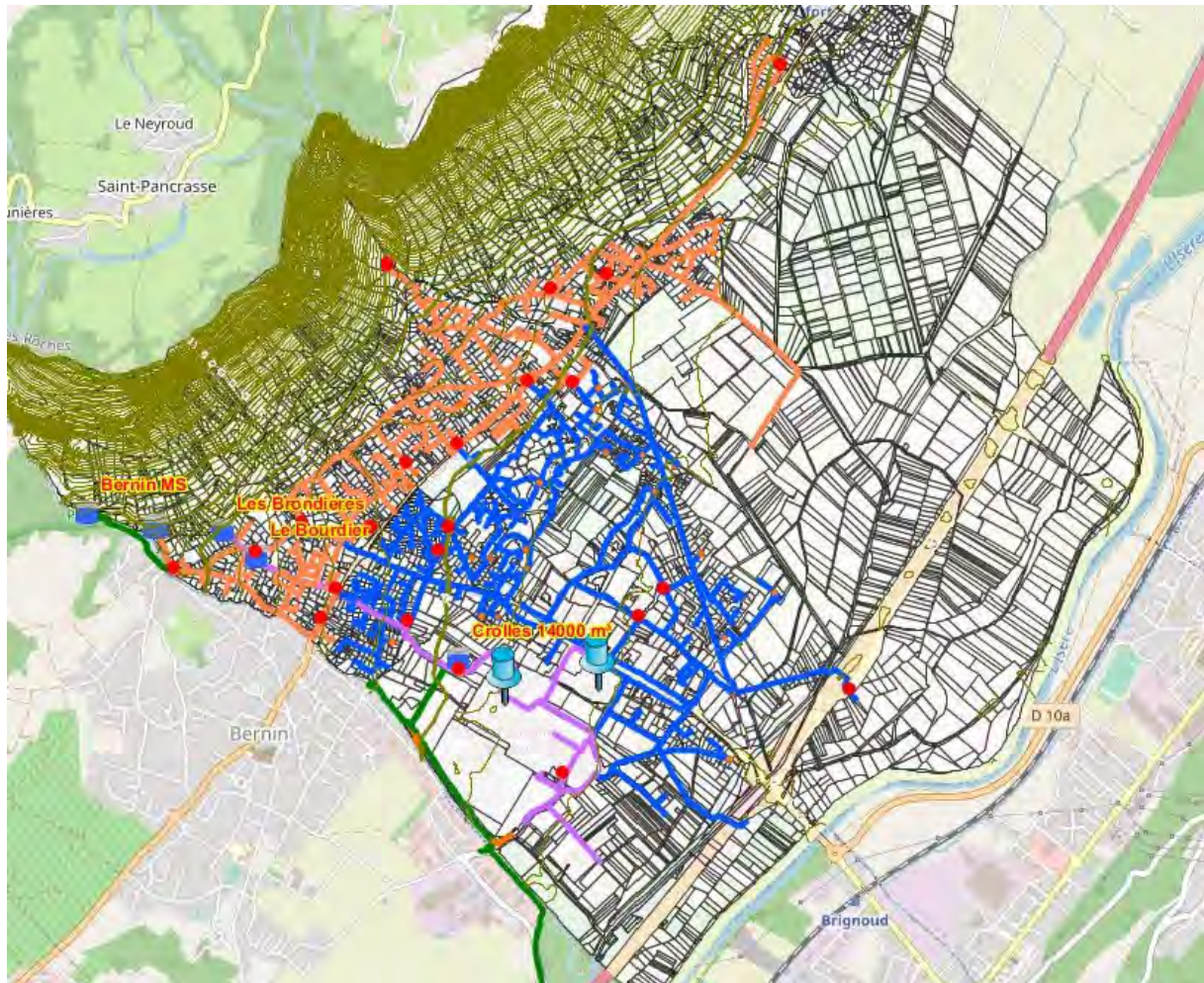
	Indicateurs de la qualité de l'eau en 2021		Indicateurs de la qualité de l'eau en 2022	
	Indicateur paramètres microbiologiques (P101.1)	Indicateur paramètres physicochimiques (P102.1)	Indicateur paramètres microbiologiques (P101.1)	Indicateur paramètres physicochimiques (P102.1)
<b>Eau distribuée</b>	<b>100 %</b> Pour 17 prélèvements	<b>100 %</b> Pour 2 prélèvements	<b>100 %</b> Pour 17 prélèvements	<b>100 %</b> pour 2 prélèvements

Eau de bonne qualité en 2022.



## 4.3. Données techniques et physiques – Distribution d'eau potable

### 4.3.1. Le patrimoine



#### 4.3.1.1. Le réseau

- **Descriptif**

Réseau	Matériau	Longueur (m)
DISTRIBUTION	Inconnu	733
DISTRIBUTION	ACIER	769
DISTRIBUTION	ETERNIT	369
DISTRIBUTION	FONTE	19 314
DISTRIBUTION	FONTE GS	29 603
DISTRIBUTION	INOX	4
DISTRIBUTION	PE NOIR	258
DISTRIBUTION	PHD	1997
DISTRIBUTION	PVC	895
	<b>Total</b>	<b>53 942</b>

Réseau	Diamètre	Longueur (m)
DISTRIBUTION	20	70
DISTRIBUTION	25	25
DISTRIBUTION	32	33
DISTRIBUTION	40	707
DISTRIBUTION	50	949
DISTRIBUTION	60	5 678
DISTRIBUTION	63	1 170
DISTRIBUTION	75	29
DISTRIBUTION	80	727
DISTRIBUTION	90	73
DISTRIBUTION	100	20 348
DISTRIBUTION	125	281
DISTRIBUTION	150	8 805
DISTRIBUTION	160	124
DISTRIBUTION	175	46
DISTRIBUTION	180	185
DISTRIBUTION	200	10 573
DISTRIBUTION	250	1 083
DISTRIBUTION	300	1 594
DISTRIBUTION	350	710
DISTRIBUTION	400	368
DISTRIBUTION	inconnu	364
	<b>Total</b>	<b>53 942</b>

Nota : L'évolution du linéaire depuis l'année précédente (-99 m) est due aux différentes mises à jour du réseau et aux travaux réalisés.

- **Travaux d'entretien et de maintenance**

- À caractère curatif :

2019	2020	2021	2022
2	5	3	0

Objet	Localisation	Nombre
N/A		



- **Équipements complémentaires ou de renouvellement mis en œuvre en 2022**

Renouvellement de la canalisation en PVC 63 impasse des bois du soleil.

- **Bilan et préconisations**

2022							
Nature des biens		Quantité remplacé par an	Quantité prévue par an	Prix moyen unitaire	Débit	Crédit	Solde
Solde au 31/12/2021						151 977	
Elimination des conduites aciers		0	116,4	217	-	25 246	
Elimination des conduites amiante ciment		0	39,4	217	-	8 543	
Elimination des conduites plomb		0	2,3	217	-	501	
Mise à disposition d'une borne monéca		0	0,0	11 280	-	-	
Travaux impasse des bois du Soleil					100 337		
Dotation 2022						34 290	
<b>Travaux concessifs</b>					<b>100 337</b>	<b>186 267</b>	<b>85 930</b>

Pour 2023, qui correspond à la dernière année d'exécution du contrat, le programme des travaux sera ajusté pour permettre de solder l'enveloppe contractuelle.

#### 4.3.1.2. Les organes hydrauliques

- **Descriptif**

Le tableau suivant présente l'inventaire des accessoires de réseau au 31 décembre 2022 :

Accessoires	Quantité
Equipements : BOITE BOUE	5
Equipements : BRIDE	43
Equipements : COMPTEUR	652
Equipements : CONE A BRIDE	56
Equipements : DEBITMETRE	5
Equipements : PLAQUE PLEINE	202
Equipements : REDUCT PRESSION	1
Equipements publics : BORNE ARROSAGE	25
Equipements publics : BORNE FONTAINE	3
Equipements publics : BORNE PUISAGE	1
Hydrants : BI	2
Hydrants : PI	166
Ouvrages : CHAMBRE MESURE	1
Ouvrages : CHAMBRE VANNE	21
Ouvrages : MAILLAGE COMM	1
Ouvrages : REGARD COMPT RD	67
Ouvrages : REGARD COMPTEUR	734
Ouvrages : REGARD VISITE	6
Ouvrages : REGARD VISITE C	2

Ouvrages : REGARD VISITE R	11
Ouvrages d'alimentation : RESERVOIR	1
Vannes : ROBINET	5
Vannes : ROBINET ARRET	8
Vannes : ROBINET PRISE	2243
Vannes : VANNE	5
Vannes : VANNE ARRET	13
Vannes : VANNE BYPASS	1
Vannes : VANNE PI	167
Vannes : VANNE PRISE	111
Vannes : VANNE SECTION	525
Vannes : VANNE VIDANGE	56
Ventouses : (type non spécifié)	54
Ventouses : VANNAIR	1
Vidanges : (type non spécifié)	68
<b>Total</b>	<b>5 273</b>

- **Travaux d'entretien et de maintenance**

- À caractère curatif :

2019	2020	2021	2022
3	8	6	3

Organes principaux	Renouvellement/ajout effectué
VANNES	1
ROBINETS	0
VENTOUSES	0
VIDANGES	0
POTEAUX D'INCENDIE	1
BORNES LAVAGE	0
DEBITMETRE	1
BOUCHE A CLE	0

Objet	Localisation	Nombre
Poteau incendie	Rue du Brocey	1
Débitmètre	Rue Camille Desmoulins	1
Vanne	Impasse Olympe de Gougues	1

2022						
Nature des biens	Quantité remplacé par an	Quantité prévue par an	Prix moyen unitaire	Débit	Crédit	Solde
Solde au 31/12/2021					54 337	
Renouvellement d'un branchement plomb	0	0,0	1 612	-	-	
Renouvellement de branchements isolés	0,0	9,8	1 612	-	15 817	
Remplacement des ventouses	0,0	1,4	376	-	515	
Remplacement des reducteurs de pression	0,0	0,1	1 712	-	120	
Remplacement des vannes	0,0	2,5	1 308	-	3 227	
Dotation 2022					19 679	
<b>Renouvellement programmé</b>				-	<b>74 016</b>	<b>74 016</b>
Solde au 31/12/21					57 105	
Renouvellement d'un branchement plomb	0	0,0	1 612	-	-	
Renouvellement de branchements isolés	0	4,2	1 612	-	6 779	
Remplacement des ventouses	0	0,6	376	-	221	
Remplacement des reducteurs de pression	0	0,0	1 712	-	51	
Remplacement des vannes	1	1,1	1 308	1 308	1 383	
Dotation 2022					8 434	
<b>Renouvellement non programmé</b>				<b>1 308</b>	<b>65 539</b>	<b>64 232</b>

- À caractère préventif :

Sans objet.

- **Bilan et préconisations**

Il n'y a pas d'observation particulière de vieillissement prématuré sur les ouvrages.  
 Les constats ne traduisent pas de priorisation particulière pour ceux à rénover.

#### 4.3.1.3. Les branchements

- **Descriptif**

Longueur cumulée des branchements (ml) :

Types	Matériaux	Longueur (m)
Branchements : DEF INCENDIE	inconnu	4
Branchements : DEF INCENDIE	FONTE	865
Branchements : DEF INCENDIE	FONTE GS	74
Branchements : DEF INCENDIE	PHD	9
Branchements : Arrosage	Inconnu	318
Branchements : Arrosage	FONTE	17
Branchements : Arrosage	FONTE GS	3
Branchements : Arrosage	PHD	10
Branchements : sans type d'objet	inconnu	19 817
Branchements : sans type d'objet	ACIER	39
Branchements : sans type d'objet	FONTE	738
Branchements : sans type d'objet	FONTE GS	76
Branchements : sans type d'objet	PB	5
Branchements : sans type d'objet	PE	662
Branchements : sans type d'objet	PHD	2 815
Branchements : sans type d'objet	PVC	92
Branchements domestique	FONTE	11
Branchements domestique	FONTE GS	11
Branchements domestique	Inconnu	167
Branchements domestique	PE	14
Branchements domestique	PEHD	618
Branchements domestique	PVC	3
Branchements industriel	PEHD	11
Branchements professionnel	PE noir	3
Branchements professionnel	PEHD	22
	<b>Total</b>	<b>26 405</b>

- **Travaux d'entretien et de maintenance**

- À caractère curatif :

2019	2020	2021	2022
4	3	7	1

Objet	Localisation	Nombre
Branchement (réparation de fuite)	257 avenue Ambroise Croizat	1

- **Équipements complémentaires ou de renouvellement mis en œuvre**

Organes principaux	Renouvellement effectué	Création/modification
BRANCHEMENTS	0	26

Objet	Localisation	Nombre
Branchement (modification)	Rue du Brocey	2
Branchement (modification)	Rue de la Perrade	1
Branchement (création)	Rue Jean Monnet	1
Branchement (création)	Rue Docteur Berrehail	4
Branchement (tamponnage)	Rue Jacques Brel	18

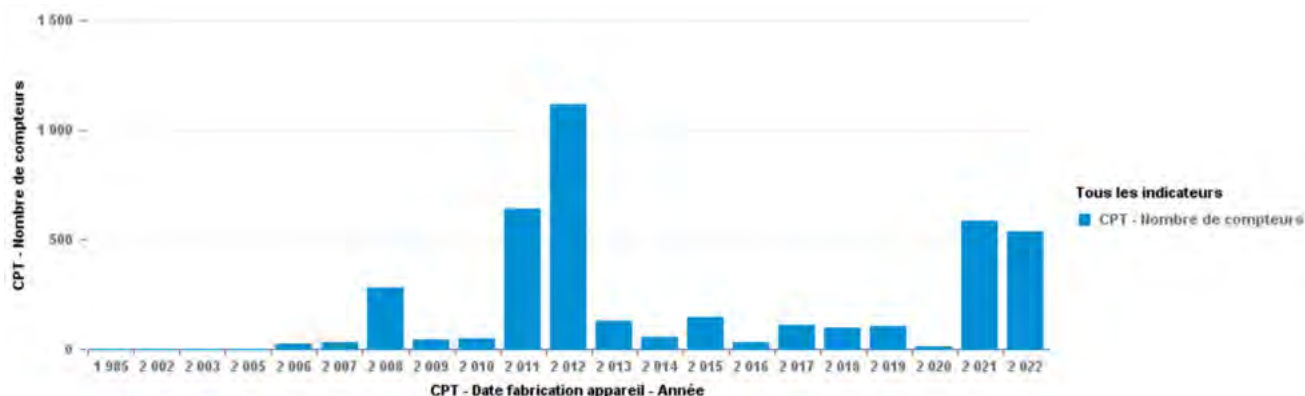
2022						
Nature des biens	Quantité remplacé par an	Quantité prévue par an	Prix moyen unitaire	Débit	Crédit	Solde
Solde au 31/12/2021					54 337	
Renouvellement d'un branchement plomb	0	0,0	1 612	-	-	
Renouvellement de branchements isolés	0,0	9,8	1 612	-	15 817	
Remplacement des ventouses	0,0	1,4	376	-	515	
Remplacement des reducteurs de pression	0,0	0,1	1 712	-	120	
Remplacement des vannes	0,0	2,5	1 308	-	3 227	
Dotation 2022					19 679	
Renouvellement programmé				-	74 016	74 016
Solde au 31/12/21					57 105	
Renouvellement d'un branchement plomb	0	0,0	1 612	-	-	
Renouvellement de branchements isolés	0	4,2	1 612	-	6 779	
Remplacement des ventouses	0	0,6	376	-	221	
Remplacement des reducteurs de pression	0	0,0	1 712	-	51	
Remplacement des vannes	1	1,1	1 308	1 308	1 383	
Dotation 2022					8 434	
Renouvellement non programmé				1 308	65 539	64 232

- **Bilan et préconisations**

Pas d'observation particulière de vieillissement prématuré et/ou fragilité sur un secteur.  
 Les constats ne traduisent pas de priorisation particulière à opérer.

#### 4.3.1.4. Les compteurs

- **Descriptif**



Le parc compteurs est constitué de **3 992 compteurs**.

- **Travaux d'entretien et de maintenance**

- À caractère curatif :

2019	2020	2021	2022
6	5	5	2

Objet	Localisation
Compteur (réparation fuite)	Impasse des bois du soleil
Compteur (réparation fuite)	Rue Salvadore Allende

- **Travaux d'amélioration**

Le constat a posteriori des fuites signalées sur le compteur ci-dessus ne concernent jamais le compteur en lui-même mais plutôt les joints ou les raccords.

- **Équipements complémentaires ou de renouvellement**

Le bilan du renouvellement des compteurs effectué en 2022 figure, ci-dessous :

Nombre de cpt renouvelés	Nombre de création
460	165

63 compteurs, en dépassement de date sur l'année du contrôle réglementaire, n'ont pu être remplacés cette année. (Les abonnés concernés n'ont pas donné suite aux courriers de demande de rendez-vous et courriers de relances).

Le taux de conformité réglementaire du parc compteurs de la Commune de Crolles, à la fin de l'année est de 98.4%.

- **Bilan et préconisations**

La gestion du remplacement des compteurs dans la Commune de Crolles s'appuie sur l'Arrêté du 06 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service, soit le remplacement des compteurs non réglementaires.

En 2023, ce sont 342 compteurs qui seront donc concernés.

moyenne_d'âge	
	2015
<b>1985</b>	1
<b>2002</b>	2
<b>2003</b>	3
<b>2005</b>	1
<b>2006</b>	26
<b>2007</b>	30
<b>2008</b>	279

#### **4.3.2. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale**

##### **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale**

Cet indice permet d'évaluer le niveau de connaissance du réseau d'eau potable, de s'assurer de la qualité de sa gestion et de suivre son évolution.

La valeur est obtenue en faisant la somme des points attribués selon la quantité et la qualité des informations connues et gérées par la collectivité ou l'opérateur.

La règle de calcul est scindée en trois parties ; A, B, C.

**Nota important** : l'indice ne pourra pas être calculé car certains paramètres de la partie C sont gérés par la collectivité, seuls les éléments du ressort d'EDGA sont présents dans le tableau.

### Partie A - Plan des réseaux

Critère	Barème	Points
Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable	10	10
Définition d'une procédure de mise à jour des plans des réseaux	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

### Partie B - Inventaire des réseaux

Critère	Barème	Points
Existence d'un inventaire des réseaux intégrant une procédure de mise à jour	10	10
Inventaire du réseau mentionnant matériaux et diamètres	5	5
Inventaire du réseau mentionnant la date ou la période de pose	15	11
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>26</b>

### Partie C - Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux

Critère	Barème	Points
Localisation des ouvrages annexes	10	10
Existence et mise à jour d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques	10	10
Localisation des branchements sur le plan des réseaux	10	10
Existence d'un document mentionnant pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau	10	10
Identifications des secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes en eau	10	10
Maintien à jour d'un document localisant les interventions sur le réseau	10	10
Existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations. On entend par plan pluriannuel de renouvellement un programme détaillé de travaux assortis d'un estimatif chiffré portant sur 3 ans au moins	Gestion collectivité	
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	



### 4.3.3. Consommation énergétique

Il n'y a pas de charge de consommation énergétique dans le contrat.

### 4.3.4. Les volumes

- **Volumes consommés comptabilisés facturés**

Les volumes consommés sont extraits, par des requêtes fiabilisées, de la base de données WATERP.

Volumes consommés - Année 2022      Date de dernière extraction 04

Tournée

100 CROLLES

Relève (NH01 et/ou NH05) des contrats en service			
Nb contrats	Somme des moyennes journalières	Moyenne des moyennes journalières	Consommation sur 365 jours
3904	13906,99422	20,17798911	5062135

Droits d'eau		
Nb contrats	Somme des moyennes journalières	Consommation sur 365 jours
11	55,9073	20406

Compteurs généraux - conso résiduelles		
Nb contrats	Somme des moyennes journalières	Consommation sur 365 jours
52	50,28558928	18353

Vol des arrêts de compte DPL		Vol à la relève des arrêts de compte	
Nb contrats	Total volume consommé	Nb contrats	Consommation sur 365 jours
75	1043	114	3208

Forfaits absents	
Nb contrats	Total volume forfait 365 jours
136	10693

**Consommation totale**

5115838

- **Volumes consommés sans comptage estimés**

Volume utilisé par	CROLLES		
	Détails	Méthode	Volume
Essais PI / BI	Essais annuels	170 Plx1 essai x 2 minutes x 120 m <sup>3</sup> /h	680
	Essais ponctuels		
Incendies	Requête SDIS : 10 feux	Nombre de feux x 2 x 60 m <sup>3</sup> /h Observation Supervision	1 200
Espaces verts sans compteur	Prise d'eau sur Bouche de lavage	Estimation	
Lavage de la voirie	Prise d'eau hydrocureur	Estimation	120
Fuites en partie privative	Rue Abbé Pierre	Observation supervision	1356
Autres volumes non comptés			
<b>TOTAL VOLUMES EAU NON COMPTÉS</b>			<b>3 356</b>

- **Volumes de service**

	<b>CROLLES</b>		
<b>Volume utilisé par</b>	<b>Détails</b>	<b>Méthode</b>	<b>Volume</b>
Nettoyage des réservoirs	Réservoir de Craponoz	0.5 volume de réserve	550
	Réservoir de Brondières		1550
	Réservoir du 14 000		7000
	Réserveoir du Bourdier		100
Travaux d'investissement	5 coupures programmées	Nombre de coupures réalisées X estimation volume de conduite	39
Travaux de fonctionnement			
Purges			
Analyseur de chlore			
Autres consommations pour raison de service			
<b>TOTAL VOLUMES EAU NON COMPTÉS</b>			<b>9 239</b>

#### **4.3.5. Rendement du réseau et indice linéaire de pertes en réseau**

##### **4.3.5.1. Objectifs règlementaires et engagements contractuels**

Selon le décret N° 2012-97 du 27 janvier 2012, le seuil règlementaire du rendement doit être à minima :

$$R > 85 \text{ ou } R > 65 + 0.2x \text{ ILC}$$

Pour le réseau de la Commune de Crolles, la valeur du seuil règlementaire minimum est de 85 % pour 2022.

Au regard du contrat de délégation, l'engagement contractuel porte sur la valeur de l'indice linéaire de perte en réseau, avec une valeur moyenne sur les 3 exercices.

##### **4.3.5.2. Mesures prises pour l'amélioration du rendement en 2022**

- Suivi quotidien des débits nocturnes ;
- Recherches de fuites systématiques lors d'un dépassement des seuils d'alerte ;
- Réparations immédiates des points d'anomalies ;

- Suivi des fuites en parties privatives (avant compteur) ;
- Suivi très strictes de la durée de vie de fuites (délai entre détection et réparation) ;
- Suivi des volumes mensuels mis en distribution ;
- Recherches de fuites sur le réseau Haut Service et Bas Service grâce à la nouvelle sectorisation.

#### 4.3.5.3. Calcul et évolution du rendement du réseau

volume mis en distribution	←	<b>volume consommé autorisé</b>	←	conso comptabilisé et facturée
5 272 001		5 128 433 97,28%		5 115 838 99,8%
				Conso sans cpt estimée
				3 356 0,1%
		<b>= Pertes ( m3)</b>		Volume de Service
		143 568 2,72% 16,4 m3/h		9 239 0,2%

	2022
Rendement du réseau de distribution ( P104.3)	97,28%
indice linéaire volumes non comptés ( P105.3)	7,87
indice linéaire des pertes en réseau ( P106.3)	7,23
Indice linéaire de consommation ( ILC)	258,39

2019	2020	2021	2022	Variation
98,05%	98,85%	98.81%	97.28%	-1.5%

Le rendement en 2022 est toujours très élevé mais en baisse.

#### 4.3.5.4. Préconisations pour 2023

Le constat des volumes de pertes ne reflètent pas les débits nocturnes observés par les compteurs de sectorisation.

L'alimentation de STMICROELECTRONICS sera modifiée depuis le réservoir du 14000 m<sup>3</sup>, qui devrait pouvoir quantifier et vérifier l'hypothèse que certains volumes de pertes sont fortement liés à des écarts de comptages au niveau de l'industriel.

Maintien du plan d'actions notamment par les actions suivantes :

- Suivi quotidien des débits nocturnes ;
- Recherches de fuites systématiques lors d'un dépassement des seuils d'alerte ;
- Réparations immédiates des points d'anomalies ;
- Suivi des fuites en parties privatives (avant compteur) ;
- Suivi très strictes de la durée de vie de fuites (délai entre détection et réparation) ;
- Suivi des volumes mensuels mis en distribution ;

- Recherches de fuites sur le réseau Haut Service et Bas Service grâce à la nouvelle sectorisation.

## 4.4. Prestations aux usagers

### 4.4.1. Information, relation, accueil des usagers

#### 4.4.1.1. Le nombre d'abonnés

Tableau sur l'évolution annuelle du nombre d'abonnés et nombre d'habitants desservis.

Année	2019	2020	2021	<b>2022</b>
TOTAL	3 956	3 976	4 021	4 165

Populations :

Année	2019	2020	2021	<b>2022</b>
Population	8 605	8 247	8247	8 247

Exercice	2019	2020	2021	2022
Abonnés municipaux, usages publics et bâtiments communaux	71	67	63	69
Abonnés Domestiques Abonnements ordinaires à usages domestiques	3 845	3 847	3926	4 057
Abonnés gros consommateurs et industriels	40	62	23	39
<b>Nombre total d'abonnés</b>	<b>3 956</b>	<b>3 976</b>	<b>4012</b>	<b>4 165</b>

#### 4.4.1.2. L'accueil

- **Organisation et amélioration de l'accueil**

L'accueil des abonnés en agence a lieu au 5 place Vaucanson à Grenoble pour toutes questions et/ou démarches en lien avec leur contrat d'abonnement.

- **Traitement des appels**

Les appels des abonnés de la Commune de Crolles sont traités par l'équipe du service Relation Abonnés ainsi que celle du service Facturation Recouvrement.

**1 493 appels** ont été enregistrés en 2022 provenant d'abonnés de la Commune de Crolles, ce qui est légèrement inférieur à ce que nous avons enregistré en 2021.

- **Visites**

En 2022, **66 personnes** de la Commune de Crolles se sont rendues en agence contre 41 l'année précédente.

#### 4.4.1.3. Les réclamations et autres contentieux

- **Réclamations**

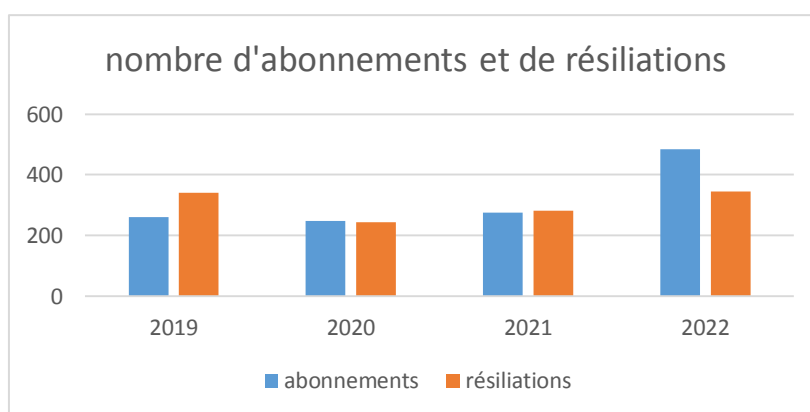
##### Taux de réclamation

Aucune réclamation écrite n'a été adressée dans le sens du décret de 2007.

#### 4.4.1.4. Abonnements, mutations et résiliations

Tableau évolution annuelle abonnements – résiliations :

<b>CROLLES</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Abonnements</b>	260	248	275	485
<b>Résiliations</b>	341	243	282	346
<b>Total mutations</b>	601	591	557	831
<b>Nombre d'abonnés</b>	3 956	3 976	4 012	4 165
<b>Taux de mutations</b>	0,15	0,12	0,14	0,19



Il y a une nette progression des mouvements en volume avec un taux de mutations qui continue de progresser depuis 3 ans.

## Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés

Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	<b>100 %</b>
---	--------------

### 4.4.2. Tarification, relève, facturation et recouvrement

#### 4.4.2.1. Prix du service (eau)

- **Modalités de la tarification et de sa révision**

Part fixe – base 2011 :

Part fixe DN 15 à DN 25 : 6 €/semestre,

Part Fixe DN 30 à DN 60 : 30 €/semestre

Part fixe DN 80 : 70 €/semestre

Part fixe > DN 80 : 220 €/semestre

Part variable part délégataire base 2011 :

0 à 50 m<sup>3</sup> : 0.040 € HT /m<sup>3</sup>,

51 à 200 m<sup>3</sup> : 0.455 €/m<sup>3</sup>,

201 à 75000 m<sup>3</sup> : 0.57 €/m<sup>3</sup>,

75001 à 150000 : 0.565 €/m<sup>3</sup>

>150000 : 056 €/m<sup>3</sup>

$K1 = 0,78 \times ACH / ACHo + 0,22 (0,15 + 0,24 ICHT-E/ICHT-Eo + 0,40 FSD2/FSD2o + 0,21 TP10A/TP10Ao)$

ICHT-E = Coût horaire du travail, production et distribution d'eau, assainissement, gestion des déchets et de pollution

FSD2 = Frais et services divers - modèle de référence N° 2

TP10-A = Canalisations, égouts, assainissement et adduction d'eau avec fournitures de tuyaux

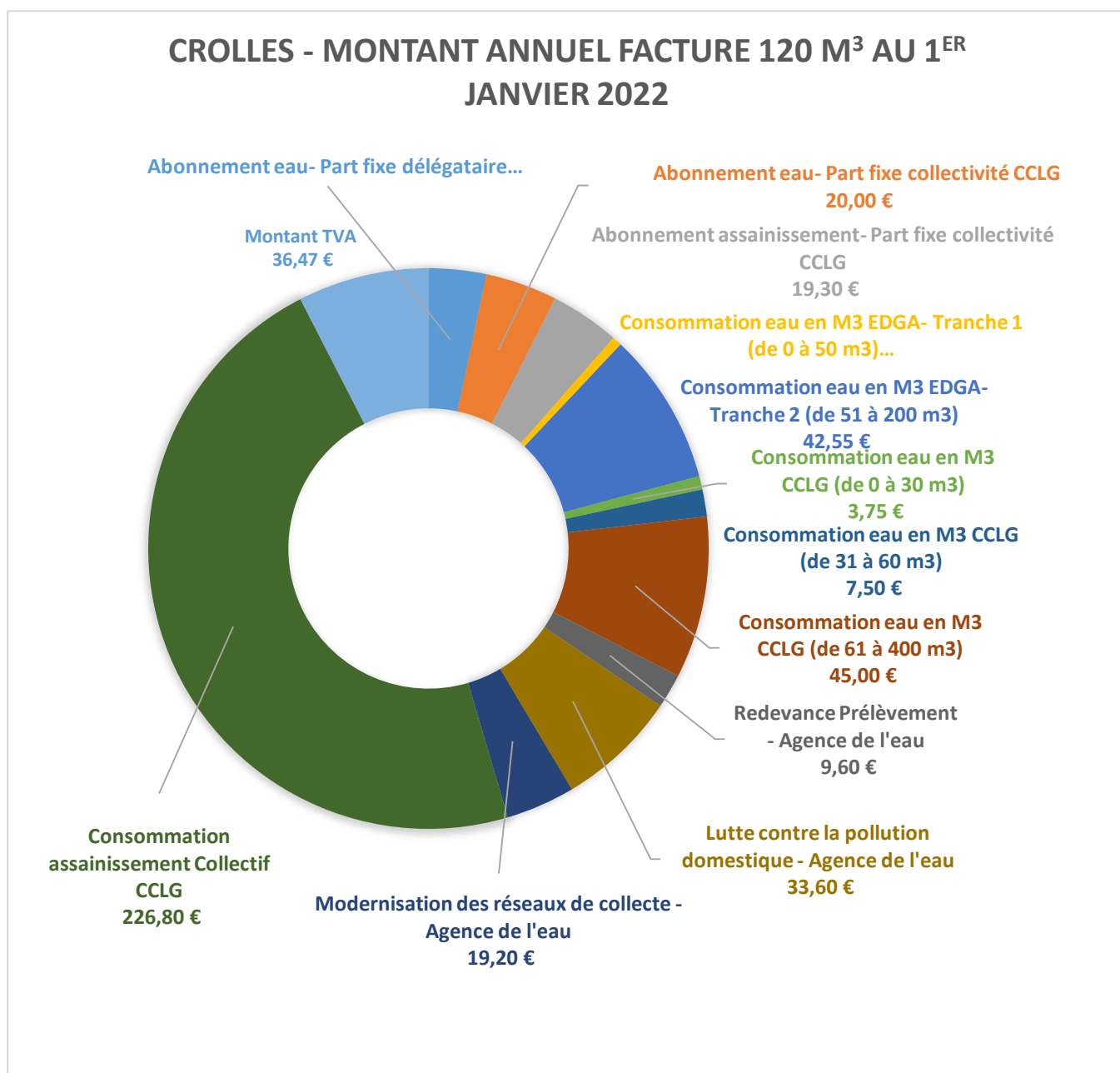
ACH = Tarif d'achat d'eau à GAM

Actualisation semestrielle.

- **Décomposition de la facture d'eau**

Composition de la facture	Volume	Prix unitaire	Total H.T
Abonnement eau- Part fixe délégataire EDGA	2	8,02	16,04 €
Abonnement eau- Part fixe collectivité CCLG	2	10,00	20,00 €
Abonnement assainissement- Part fixe collectivité CCLG	2	9,65	19,30 €
Consommation eau en M <sup>3</sup> EDGA- Tranche 1 (de 0 à 50 m <sup>3</sup> )	50	0,0534	2,67 €
Consommation eau en M <sup>3</sup> EDGA- Tranche 2 (de 51 à 200 m <sup>3</sup> )	70	0,6078	42,55 €
Consommation eau en M3 CCLG (de 0 à 30 m <sup>3</sup> )	30	0,1250	3,75 €
Consommation eau en M3 CCLG (de 31 à 60 m <sup>3</sup> )	30	0,2500	7,50 €
Consommation eau en M3 CCLG (de 61 à 400 m <sup>3</sup> )	60	0,7500	45,00 €

Redevance Prélèvement - Agence de l'eau	120	0,08	9,60 €
Lutte contre la pollution domestique - Agence de l'eau	120	0,28	33,60 €
Modernisation des réseaux de collecte - Agence de l'eau	120	0,16	19,20 €
Consommation assainissement Collectif CCLG	120	1,89	226,80 €
Total Hors taxes			446,01 €
Montant TVA			36,47 €
TOTAL TTC			482,47 €
<b>Prix moyen TTC du m<sup>3</sup></b>			<b>4,0206 €</b>





La tarification sociale est en place sur la Commune de Crolles.

#### 4.4.2.2. Les relèves

Deux relevés par an sont réalisés. Les compteurs sont équipés de module de radio-relève à distance (mode walk-by).

La relève du 1<sup>er</sup> semestre 2022 s'est faite par la lecture des compteurs par les agents releveurs afin de s'assurer de la concordance des consommations radio-relevées les années précédentes. Il n'y a pas de constat de dysfonctionnements des modules radios qui auraient eu pour conséquence de remonter des relevés erronés.

Années	2019	2020	2021	2022
Nombre de relèves	7 874	7 875	7 775	8 121
Nombre de courriers pour consommations anormales	79	103	93	141

La hausse du nombre de courriers d'alerte de consommation est essentiellement due à un changement de méthode dans le traitement de la relève. Des abonnés ont eu une alerte écrite de hausse de consommation pour des variations moins importantes que ce nous tolérons les années précédentes et préconisées entre autre par la loi Warsmann.

#### 4.4.2.3. Facturation

- **Factures émises**

CROLLES	2020	2021	2022	
			EAU	ASS
Volumes en m <sup>3</sup>	4 422 628	4 937 762	5 082 340	542 500
Nbre de factures	8 546	8 334	11 060	10 757
CA HT en €	5 767 147,89	6 449 684,06	6 603 735,82	952 385,69

La hausse annuelle des consommations observée depuis plusieurs années est essentiellement du fait des besoins de l'industrie.

- **Encaissements**

La part des virements domine toujours très largement celle des autres moyens de paiement car c'est le moyen de paiement utilisé par ST Microelectronics, La part des règlements par chèque continue de décroître lentement au profit du paiement par prélèvement (simple et mensuel).

#### 4.4.2.4. Relance et recouvrement

- **Plan de relance**

- J est la date de la facture ;
- Le délai de règlement est de 17 jours en moyenne ;
- La lettre de rappel est envoyée à J+25 soit 8 jours environ après la date limite de paiement ;
- L'avis de mise en demeure part à J+37 soit 12 jours environ après la date d'envoi de la lettre de rappel ;
- A J+54, la facture est transmise à une société de recouvrement.

- **Taux d'impayés**

<b>CROLLES</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Taux d'impayés au 31 décembre N pour les factures émises au cours de l'année N-1	0,29 %	0,33 %	0,25 %	0,26 %

Le taux d'impayés net (hors factures en litige) au 31 décembre 2022 est relativement stable malgré un contexte économique difficile. Ce taux reste néanmoins excellent par rapport à ce qui est constaté dans les services d'eau en France.

#### 4.5. Productivité et efficience

- **Personnels employés, qualifications, ETP**

Outre l'attention permanente de modernisation de l'outil, de l'environnement et du cadre de travail de ses personnels, EDGA a adopté des principes de management et des actions visant à développer une approche citoyenne, en interne comme en externe :

<b>PRINCIPES DE MANAGEMENT</b>	
<b>L'entretien annuel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre le salarié et son supérieur hiérarchique direct</li> <li>• Il aborde les points suivants :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilan de l'exercice écoulé en termes d'atteinte d'objectifs</li> <li>- Points forts du salarié et points d'amélioration sur lesquels il doit axer son effort la période suivante</li> <li>- Objectifs à atteindre l'année suivante</li> </ul> </li> </ul>
<b>L'entretien professionnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A pour objectif d'aborder les perspectives d'évolution de l'activité professionnelle du salarié, notamment en termes de qualification et d'emploi, afin de l'aider à mieux définir son projet professionnel et, le cas échéant, d'envisager une mobilité interne ou externe</li> <li>• Professionnel permet de faire le point sur les compétences, les qualifications, les besoins en formation, la situation et l'évolution professionnelle du salarié</li> </ul>

<b>L'amélioration continue</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propre aux <b>démarches ISO</b></li> </ul>
<b>La formation professionnelle</b>	<p>Les Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintien des compétences de l'entreprise</li> <li>• Permettre le maintien dans l'emploi, favoriser le développement des compétences</li> <li>• L'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle</li> <li>• Contribuer à la promotion sociale et au développement économique et culturel</li> <li>• Favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle de ceux qui travaillent</li> </ul>
<b>Une attitude éthique</b>	<p>S'appuie sur des <b>outils</b> permettant de prendre des décisions sur la base de critères purement professionnels indépendamment des impressions subjectives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grille des rémunérations</li> <li>• Définition des métiers</li> <li>• Grille d'autonomie et de niveaux</li> </ul>
<b>Un climat social apaisé</b>	<p>Grâce à un <b>partenariat constructif avec les représentants du personnel et syndicaux</b>, dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des activités du CSE (comité social et économique)</li> <li>• De la commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT)</li> <li>• Des négociations annuelles obligatoires, et des négociations ponctuelles sur l'égalité professionnelle et sur les conventions d'entreprise</li> </ul>

EDGA permet de répondre aux urgences pour l'ensemble des réseaux d'eau potable et d'assainissement **24h/24 et 7j/7** au numéro unique suivant : **04 76 98 24 27**.

Elle est dotée d'un poste central de supervision et de télésurveillance avec la présence humaine d'un technicien 24h/24.

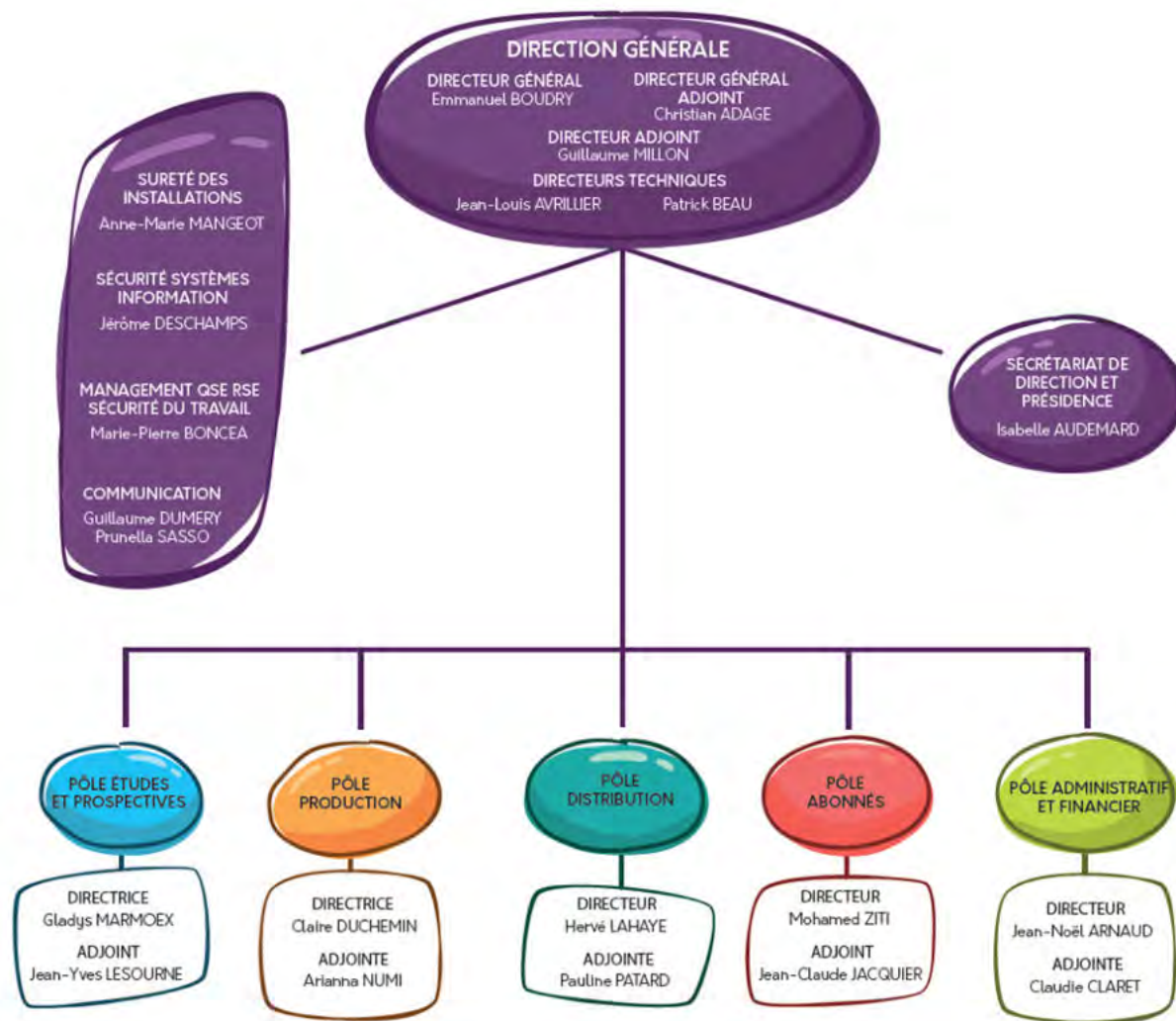
**Au sein d'Eaux de Grenoble Alpes, une continuité du service public et un système d'astreinte performant sont indissociables.**

D'une part, les équipes de Production d'eau potable assurent le fonctionnement permanent des installations de pompage de l'eau et la surveillance des périmètres de protection des captages.

D'autre part les équipes du pôle Distribution adhèrent à la charte d'engagement avec les usagers : « Intervenir rapidement, en moins de 2 heures, 24h/24 et 7j/7 en cas d'urgence ».

Cela se traduit dans les faits par :

- La possibilité de contacter EDGA à tout moment en cas de problème ;
- Des moyens humains en interne adaptés et répartis par secteurs géographiques :
  - 2 cadres d'astreinte ;
  - 2 techniciens d'intervention sur réseau de distribution ;
  - 2 techniciens d'intervention sur réseau d'adduction ;
  - 3 électromécaniciens ;
  - 1 équipe travaux de 2 agents avec les outils et engins associés ;
  - renfort si besoin par une entreprise de travaux publics dans le cadre du marché d'entretien et astreinte : 1 chef de chantier + 1 poseur + 1 conducteur de pelle + 1 chauffeur de camion ;
- La mise à disposition des téléphones portables à chacun des agents d'astreinte, complété par un système d'appareil de radio communication permettant d'assurer un secours en cas de crise majeure sur les réseaux de téléphonie ;
- L'ensemble des équipes d'astreinte accède en mobilité, aux données SIG via une application web mapping, permettant l'accès à l'information 24h/24 ;
- Un stock de pièces et de matériaux de travaux publics (canalisations eau potable et assainissement, regards de voirie, pièces de fontainerie...).



## ▪ Mesures d'amélioration

La mutualisation des moyens humains et techniques au sein d'EDGA ainsi que la mise en œuvre d'actions concrètes (organisation, harmonisation des astreintes, achats) permettent d'optimiser le service.

### Informatique

L'ensemble du système informatique d'EDGA bénéficie aux Pôles en charge de l'exécution technique du contrat.

Ce système informatique est en évolution constante afin de profiter des progrès technologiques.

Les systèmes et programmes sont maintenus à jour pour bénéficier des avancées fonctionnelles et corriger les bugs et failles de sécurité. Une large gamme de logiciels est utilisée, avec des produits partagés ou spécifiques pour chacun des métiers rencontrés dans la structure.

Le service informatique/Télécom est surtout centré sur le management de l'information, une partie importante de la prestation technique étant sous-traitée via la passation de marchés publics.

EDGA est également dotée d'un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information, chargé d'adapter la sécurité du système d'information EDGA aux cyber-menaces actuelles.

### Faits marquants pour la structure d'EDGA en 2022

L'année 2022 a tout d'abord été marquée, pour EDGA, par un retour à une gestion d'activité plus classique, après deux années d'adaptation à l'épidémie de COVID.

Ceci a permis de mettre en œuvre l'accord sur le télétravail dit « pérenne », permettant aux salariés en ayant émis le souhait, lorsque leur poste est éligible, de bénéficier d'une à deux journées de télétravail. Les premiers retours après un an de mise en œuvre sont très positifs.

Cette année 2022 a également vu Grenoble-Alpes Métropole lancer un audit relatif à la répartition des missions entre la régie métropolitaine et la SPL Eaux de Grenoble Alpes. Les scénarios envisagés allant d'un maintien du périmètre actuel de prestations à une réduction voire disparition de la SPL. Les conclusions de cet audit n'étaient pas connues au 31 décembre 2022.

En fin d'année 2022, la Communauté de Communes Le Grésivaudan a manifesté son souhait d'étendre le périmètre d'intervention de la SPL en affirmant son intention de confier, dès le 1<sup>er</sup> juillet 2023 l'exploitation du service de la commune de Bernin en plus de celle de la commune de Crolles.

## Perspectives 2023

L'année 2023 est, au jour de la rédaction du présent rapport, source de nombreuses interrogations pour le personnel d'Eaux de Grenoble Alpes. En effet, les perspectives dépendront des conclusions de l'audit mené par Grenoble-Alpes Métropole mentionné au paragraphe précédent.

Sur le périmètre de la Communauté de Communes Le Grésivaudan, l'année 2023 sera consacrée :

- d'une part à la réalisation des derniers travaux de renouvellement dus au titre de la DSP de Crolles qui arrive à son terme au 30 juin 2023 ;
- d'autre part à l'élaboration, en collaboration avec la CCLG puis la mise en œuvre des contrats d'exploitation des communes de Crolles et de Bernin.

## Communication

Le présent contrat bénéficie de la politique de communication d'EDGA, service public participant à son devoir de transmission concernant la préservation de ce bien commun qu'est l'eau potable et à son attention de transparence, aussi bien en interne qu'en externe.

Les cibles	Les actions de communication
<b>Les usagers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Événementiels, goodies</li> <li>• Signalétique</li> <li>• Factures, lettres, site web</li> <li>• Encarts publicitaires,</li> <li>• Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)</li> </ul>
<b>Les partenaires institutionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Événementiels,</li> <li>• Courriers</li> </ul>
<b>Les employés EDGA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journal interne trimestriel</li> </ul>

Le bilan 2022 des indicateurs de communication officiels d'EDGA sont les suivants :

- **Les partenariats (4 en 2021 contre 17 en 2022)**
  - Principalement sous trois formes : stand, lots et/ou contribution financière ;
  - Autres : installation de fontaines ou parution d'un encart en soutien du partenaire ;
  - Villes : Grenoble, Sassenage, Varcès-Allières-et-Risset... ;
  - OMS, Office du Tourisme, Pompiers de l'Isère, Guide de l'étudiant ;
  - Associations : le Millésime, ASPTT Grenoble athlétisme, Entente Athlétique de Grenoble.

- **Le suivi de la fréquentation sur site web EDGA et Agence en Ligne en 2022**  
(6<sup>ème</sup> année de fonctionnement)

- Nombre d'utilisateurs site institutionnel :  
en 2019 : 116 421 pour 442 203 pages vues  
en 2020 : 104 130 pour 356 861 pages vues  
en 2021 : 48 030 pour 139 599 pages vues  
en 2022 : 35 773 pour 98 117 pages vues
- Nombre d'utilisateurs site Agence en ligne :  
en 2019 : 129 972 pour 1 309 740 pages vues  
en 2020 : 147 915 pour 1 475 489 pages vues  
en 2021 : 163 328 pour 1 585 410 pages vues  
en 2022 : 116 687 pour 557 093 pages vues
- Paiement en ligne :  
54 207 opérations en 2019  
59 998 opérations en 2020  
53 982 opérations en 2021  
29 870 opérations en 2022

- **Démarches Qualité-Sécurité-Environnement (QSE)**

EDGA s'engage dans cette démarche à :

- Satisfaire les attentes des usagers et des sociétaires, et leur garantir un service public efficace ;
- Répondre aux besoins des collectivités associées, par des prestations assurant des relations transparentes et de proximité ;
- Mettre à disposition un outil performant ;
- Assurer la protection de l'environnement et prendre en compte les exigences du développement durable ;
- Développer une approche citoyenne et responsable.

Cette vision stratégique se traduit par la recherche continue de l'amélioration de l'organisation, des moyens et des méthodes et l'implication quotidienne de l'ensemble des personnels, collaborateurs et partenaires.

L'évaluation des risques liés à la sécurité, à l'hygiène, aux conditions de travail et à l'environnement réalisée dans le cadre de cette démarche, fait l'objet :

- D'une identification précise des risques et de leur gravité dans les deux documents de référence (*document unique et analyse environnementale*) ;
- Mise en place d'actions pour la maîtrise de ces risques ;
- Sensibilisation de l'ensemble des acteurs pour une amélioration permanente.

De plus, la CSSCT d'EDGA joue un rôle majeur dans la démarche de prévention car elle :

- Mène systématiquement des enquêtes suite aux accidents de travail (fiche d'analyse d'accident) et propose des actions d'amélioration ;
- Effectue régulièrement des visites de chantier ;



- Étudie, pour tout changement organisationnel, humain, ou technique les impacts sur les conditions d'hygiène et de sécurité des salariés.

Dans le cadre de la démarche environnementale, des sensibilisations régulières sont faites auprès de l'ensemble du personnel, par rapport aux risques identifiés, mais aussi pour promouvoir des bonnes pratiques environnementales (ex : éco conduite, gestion des déchets, achat de produits respectueux de l'environnement).

Les marchés passés par EDGA intègrent autant et aussi souvent que possible toute clause en faveur du développement durable.

Une charte environnementale a été mise en place avec les agents pour des actions internes permettant de :

- Maîtriser la consommation de papier, favoriser la dématérialisation ;
- Promouvoir les économies d'énergie (ex : eau, électricité, carburant...);
- Optimiser la gestion des déchets ;
- Mettre en place une charte « ECO CHANTIER » permettant d'aller plus loin dans la maîtrise des risques et d'une meilleure sensibilité des acteurs aux respects de l'environnement lors des travaux ;
- En 2022, EDGA s'est inscrite dans la démarche de Grenoble Capitale Verte en mettant en place de nombreuses actions :
  - Partenariat avec un fournisseur qui permet aux salariés de commander des produits de saison et issus de circuits courts ;
  - collecte des mégots sur le site afin d'être revalorisés sous forme d'énergie ;
  - acquisition de 2 vélos électriques pour la surveillance du site de captage de Rochefort ;
  - tri sélectif dans les bureaux avec l'instauration également de la récolte des bio-déchets ;
  - évolution du parc véhicules avec acquisition de véhicules électriques et GNV ;
  - innovation interne par un agent EDGA pour la conception d'une « ventouse anti gaspi » permettant une substantielle économie d'eau lors des remises en eau des réseaux après travaux ;
- Enfin, EDGA a mis en place une veille réglementaire active afin d'être en conformité permanente avec la législation et d'anticiper tout changement réglementaire.

## • Annexes au compte rendu technique sur les conditions d'exécution du service public

Pas d'annexe

### 5.1 Avenants de l'année

Pas d'avenant

### 5.2 Respect des principes généraux du service public et des engagements contractuels

#### 5.2.1 Principe d'égalité

L'attitude éthique est au cœur des actions d'EDGA :

<b>Des actions</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investissement dans l'aménagement de ses locaux pour <b>l'accueil de travailleurs handicapés</b>, dont elle respecte le taux légal d'emploi ;</li><li>• Mise en place d'un <b>retour progressif et aménagé au travail</b> à la suite de longue maladie ou d'un arrêt de travail prolongé (temps partiel thérapeutique, télétravail, aménagement matériel adapté,,,) ;</li><li>• <b>Accueil des jeunes</b> dans le cadre de stages non rémunérés, de stages rémunérés, et de formation en alternance (<b>6 alternants en 2022</b>).</li></ul>
--------------------	--

#### 5.2.2 Principe de continuité

<b>Des actions</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le principe de continuité de service est assurée 24h/24 et 365j/365 grâce à la présence des équipes d'astreintes et poste de supervision à Rochefort ;</li><li>• Participation au plan de déplacement mobilité (PDM) ;</li><li>• Convention PLIE des clauses sociales pour les marchés publics conclus avec EDGA.</li></ul>
--------------------	---

### Infractions, impayés, incivilités

Pas d'incivilité constatée.

Quelques prises d'eau sur PI (cirque, gens du voyage,,,) sont parfois signalées.

## **Glossaire qui récapitule les principaux termes utilisés dans les métiers de l'eau et plus particulièrement à Eaux de Grenoble alpes**

**RPQS** : Rapport annuel sur le prix et la qualité des services publics de l'eau potable et de l'assainissement collectif,

**RAD** : Rapport annuel du délégataire,

**RA** : Rapport d'activité annuel,

**SPL EDGA** : Société Publique Locale « Eaux de Grenoble Alpes »,

**Loi MAPTAM** : Loi du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles,

**COS** : Comité d'Orientation Stratégique,

**CARE** : Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation,

**Usager de l'eau** : Personne physique ou morale consommant de l'eau,

**Abonné** : Usager de l'eau ayant au moins un contrat avec le service de distribution de l'eau,

**WAT'ERP** : Application informatique utilisée par EDGA et la Régie de Grenoble-Alpes Métropole pour la gestion des usagers (contrats, facturations, parc compteurs en service,...),

**SIG** : Système d'information qui intègre, stocke, analyse et affiche l'information géographique, L'application SIG d'EDGA en lien également avec l'application WAT'ERP permet aux utilisateurs, y compris en mobilité pour les équipes d'interventions, de créer des requêtes interactives, d'analyser l'information spatiale, et des données pour la gestion de l'exploitation des ouvrages d'eau et d'assainissement,

**Règlement de service** : Document établi par l'entité organisatrice ayant pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau potable à partir des réseaux ainsi que les droits et obligations respectifs du Service public de l'eau potable ou de l'assainissement, des usagers, des abonnés et des propriétaires,

**Contrôle sanitaire** : Ensemble des analyses réalisées par l'Agence Régionale de Santé afin de contrôler la qualité des eaux. Ces analyses sont effectuées dans des laboratoires agréés à partir d'échantillons prélevés sur différents points de contrôle (captages, installations de production/traitement, réseaux de distribution, points de consommation),

**Compte de Renouvellement Non Programmé** : Il s'agit des opérations de renouvellement réalisées sans programmation contractuelle,

**Indice linéaire de pertes en réseau** : L'indice linéaire de pertes en réseau correspond au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors branchements) et est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour,

**Indice linéaire des volumes non comptés** : L'indice linéaire des volumes non comptés correspond au volume non compté dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors branchements) et est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour,

**Période de relève des compteurs** : La relève pour une année donnée de tous les compteurs de tous les clients s'étale sur plusieurs jours ou plusieurs semaines en fonction du nombre de compteurs concernés. Pour assurer une bonne comparaison des volumes, cette période est sensiblement la même chaque année,

**Qualité eau distribuée** : Évaluation qualitative de la qualité de l'eau au point de consommation. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés physico-chimiques et/ou bactériologiques,

**Rendement du réseau de distribution** : Il correspond au rapport entre d'une part les volumes consommés autorisés et le volume mis en distribution. Le rendement est un bon indicateur environnemental,

**Réseau de distribution public** : Généralement sous domaine public, ensemble de canalisations transportant l'eau produite par les installations de production jusqu'à la partie publique des branchements inclus,

**SPANC** : **S**ervice **P**ublic local chargé de l'**A**ssainissement **N**on **C**ollectif. Il a le rôle de conseiller et d'accompagner les particuliers dans la mise en place de leur installation d'assainissement non collectif et de contrôler les installations d'assainissement non collectif. Comme pour l'assainissement collectif, ce service public fait l'objet d'une redevance qui en assure ainsi l'équilibre financier.