



# S.P.L. Eaux de Grenoble Alpes Rapport annuel – Exercice 2022

## Service public de l'eau potable sur secteur Le PLEynet Collectivité Le Haut BREDA



**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 .....	4
1.1. Contrats et engagements spécifiques.....	4
1.1.1. Les contrats .....	4
1.1.2. Autres engagements .....	5
1.2. Les intervenants.....	5
CC LE GRESIVAUDAN.....	5
<b>Eaux de Grenoble Alpes</b> .....	6
2. L'exercice 2022 en bref .....	14
2.1. Enjeux et faits marquants de l'année.....	14
2.2. Chiffres clés – Les indicateurs.....	14
2.2.1. Indicateurs règlementaires du service d'eau potable .....	14
2.2.2. Autres indicateurs, proposés par Eaux de Grenoble Alpes ou contractuels .....	15
3. Données comptables.....	16
4. Analyse de la qualité de service délégué.....	17
4.1. Données techniques et physiques – Fourniture d'eau potable.....	17
4.1.1. Le patrimoine .....	17
4.1.2. Suivi des sources .....	18
Repérage des captages (réalisé en sept 2019).....	18
Mesure des débits.....	20
QUALITE DE L'EAU .....	20
TELEGESTION .....	21
SYSTEME DE TRAITEMENT.....	21
NETTOYAGE RESERVOIR .....	21
CONTROLE MENSUEL .....	22
RENOUVELLEMENT .....	24
Qualité de l'eau « Eau distribuée ».....	24
4.2. Les Volumes mis en distribution .....	25
4.3. Données techniques et physiques – Distribution d'eau potable .....	26
4.3.1. Le patrimoine .....	26
4.3.2. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale.....	28
4.3.3. Consommation énergétique .....	30
4.3.4. Les volumes en 2022 .....	30
4.3.5. Rendement du réseau et indice linéaire de pertes en réseau .....	32
4.4. Prestations aux usagers .....	33
4.4.1. Information, relation, accueil des usagers .....	33
4.4.2. Tarification, relève, facturation et recouvrement .....	34
4.5. Productivité et efficience.....	35
<b>Personnels employés, qualifications, ETP</b> .....	35

4.5.1. Mesures d'amélioration .....	39
• Démarches Qualité-Sécurité-Environnement (QSE).....	41
• Annexes au compte rendu technique sur les conditions d'exécution du service public .....	43
5.1 Avenants de l'année.....	43
5.2 Respect des principes généraux du service public et des engagements contractuels .....	43
5.2.1 Principe d'égalité.....	43
5.2.2 Principe de continuité .....	43
Infractions, incivilités .....	43

Conformément aux articles L 1411-3 et R 1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales et au chapitre 7, à l'article 48 du contrat de prestation de service et d'exploitation du service eau potable de l'unité de distribution du Pleynet (Les 7 Laux), Eaux de Grenoble Alpes (EDGA) fournit à la Communauté de Communes « Le Grésivaudan » un rapport annuel comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes aux contrats et une analyse technique de la qualité du service.

Ce rapport a été :

<b>Établi par :</b>	Hervé LAHAYE, Directeur pôle Distribution
<b>Vérifié/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 17 avril 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

## 1.1. Contrats et engagements spécifiques

### 1.1.1. Les contrats

#### 1.1.1.1. Rappel de l'historique des contrats

La Communauté de Communes Le Grésivaudan a confié à la SPL Eaux De Grenoble Alpes (EDGA), un contrat de prestations de services pour l'exploitation du service eau potable de l'unité de distribution du Pleynet (Les 7 Laux), commune de « Le Haut Breda ».

La durée initiale du contrat a été fixée à un an, à compter du 1er janvier 2019.

Il peut être reconduit tacitement par période d'un an sans que sa durée totale ne puisse excéder quatre ans, soit jusqu'au 31 décembre 2022.

**Ce document est donc le dernier rapport sur ce contrat.**

#### 1.1.1.2. Présentation succincte du service

Le service consiste à l'exploitation du service Eau Potable de l'unité de distribution de la station des 7 Laux (Isère) et porte notamment sur :

- L'exploitation, l'entretien et la maintenance des installations de production et de stockage d'eau potable
- L'exploitation, l'entretien et la maintenance du réseau de distribution, incluant les canalisations, les branchements et les compteurs
- La mise en place d'un service d'astreinte pouvant être contacté 24 heures sur 24, 365 jours par an
- La mise à jour des plans, au format SIG et différents inventaires
- La mise en œuvre d'une gestion technique centralisée (GTC) permettant la supervision 24h/24 des installations équipées de télé transmetteurs
- Relève des compteurs (à partir du 1er janvier 2020)
- Pose des nouveaux compteurs lors de l'établissement de nouveaux branchements
- Mise en service et fermeture des branchements
- Interventions chez les abonnés

Le marché ne porte pas sur la gestion et la facturation des usagers qui sont assurées directement par la Collectivité.

En parallèle, pour assurer la qualité du service public, EDGA assure ses missions habituelles :

- S'assurer de la qualité de l'eau
- Entretien, maintenir, réparer les équipements et les ouvrages présents sur le réseau
- Assurer une surveillance 24h/24 et 7j/7 du réseau dans le cadre d'une astreinte organisée sur tout son périmètre
- Assurer des visites régulières des installations et des équipements
- 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
- Établir 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
- Réparer des fuites sur conduites, branchements et compteurs
- Travailler en étroite collaboration et concertation avec la collectivité

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

NC

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

Il s'agit des engagements indépendants des contrats à suivre pour assurer la continuité du service.

##### **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 dont bénéficient certains abonnés**

Sans objet

## **1.2. Les intervenants**

### **CC LE GRESIVAUDAN**

<b>Nom</b>	<b>Fonction</b>
Communauté de communes Le Grésivaudan 390 Rue Henri Fabre 38926 CROLLES CEDEX	Direction de l'eau potable

## Eaux de Grenoble Alpes

### 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'Economie 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 auxquels 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>• Emet 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'attention 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 tel 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 :

Pôles	Fonctions/services
<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 « Electromécanique » 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>Etudes et Prospective</b> 9 personnes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un service Etudes 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 « hybride » (énergie Gaz/essence et Electrique/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**

Nom/ Direction du Pôle	<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 ETUDES</b>	
Gladys MARMOEX	
<b>PÔLE DAF</b>	
Jean Noel 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>

## 2. L'exercice 2022 en bref

Constitution du réseau d'eau à LE PLEynet en quelques chiffres		
Désignation	Données – Eaux de Grenoble Alpes	
Captages/ Ressources	ressource des Franges (3 sources)	
Réservoirs ou bâches	Nombre	Volume de stockage
	1	250 m <sup>3</sup>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réservoir du Pleyne</li> </ul>	
Linéaire de conduite	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 km - hors branchements – hors réseau adduction</li> </ul>	
Organes hydrauliques	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 brises charges</li> <li>1 unité de désinfection aux UV</li> </ul>	

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

L'année 2022 a été la quatrième et dernière année du contrat. Elle a été marquée par un retour à la normale suite à la crise sanitaire due à la Covid-19. Les volumes mis en distribution sont revenus sur les mêmes niveaux qu'avant la période de crise sanitaire, grâce à la reprise d'activité sur la station.

La réalisation d'enquêtes sur les points de livraisons des abonnés a permis de constater un mauvais état général des pièces en amont et en aval du compteur.

EDGA a été amené à solliciter la collectivité pour des choix à opérer pour réaliser les interventions de remplacement des compteurs.

### 2.2. Chiffres clés – Les indicateurs

#### 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	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>	70.09 %	81.68%	84.56%	78.79%
Réseau	Indicateur de performance	P105.3	<a href="#">Indice linéaire des volumes non comptés</a>	9.35 m <sup>3</sup> /km/j	3.96 m <sup>3</sup> /km/j	2.17 m <sup>3</sup> /km/j	11.03 m <sup>3</sup> /km/j
Réseau	Indicateur de performance	P106.3	<a href="#">Indice linéaire de pertes en réseau</a>	8.74 m <sup>3</sup> /km/	3.70 m <sup>3</sup> /km/j	2.08 m <sup>3</sup> /km/j	5.36 m <sup>3</sup> /km/j
Abonnés	Indicateur descriptif	D101.0	<a href="#">Estimation du nombre d'habitants desservis</a>	NC	NC	NC	NC
Abonnés	Indicateur descriptif	D151.0	<a href="#">Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés définis par le service</a>	24h	24h	24h	24h
Abonnés	Indicateur de performance	P151.1	<a href="#">Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées</a>	0	0	0	0
Abonnés	Indicateur de performance	P152.1	<a href="#">Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés</a>	NM	NM	NM	NM

## 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 pour chaque pôle.

### 3. Données comptables

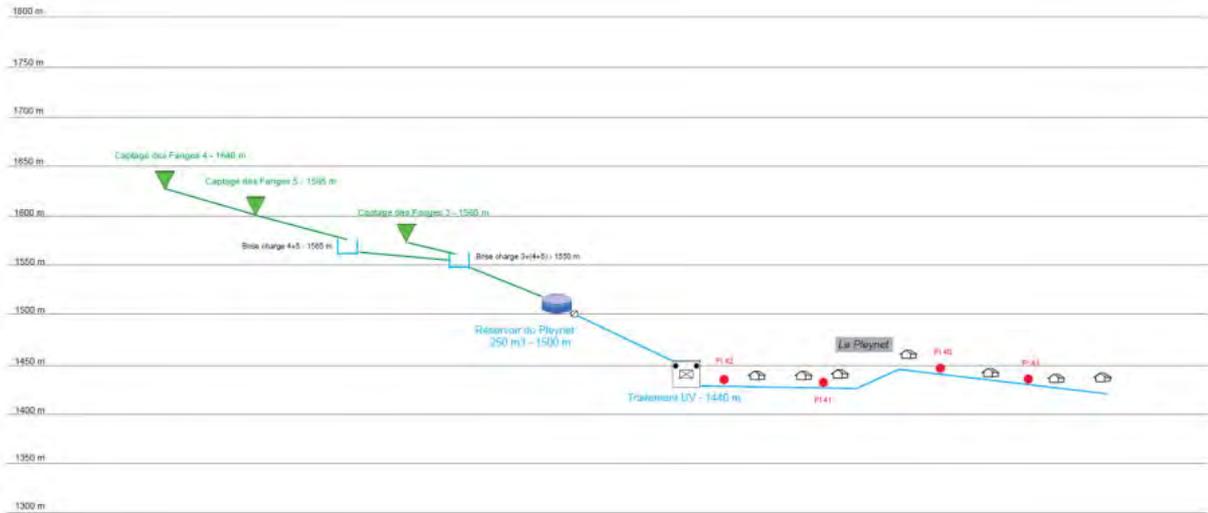
Transmises ultérieurement dans rapport séparé.

## 4. Analyse de la qualité de service délégué

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

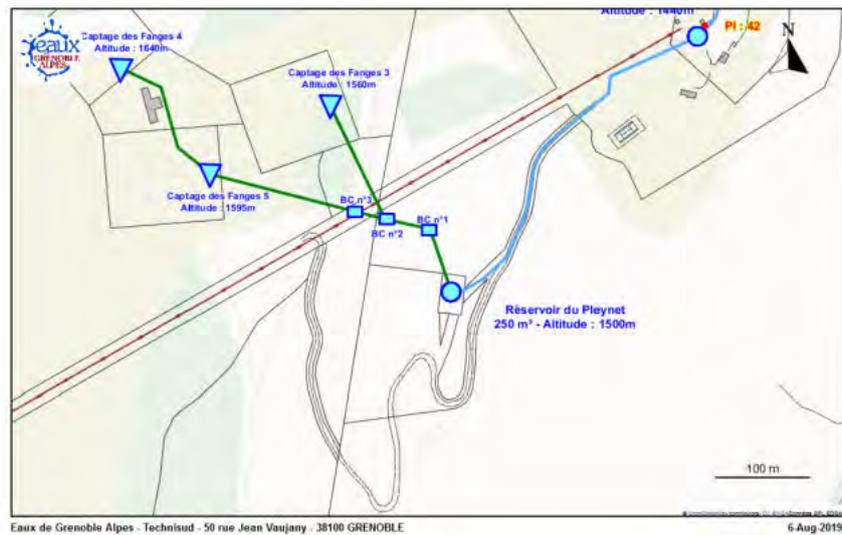
#### 4.1.1. Le patrimoine





### 4.1.2. Suivi des sources

Repérage des captages (réalisé en sept 2019)



Les Fanges 3

<p>Les Fanges 4</p>		
<p>Les Fanges 5</p>		

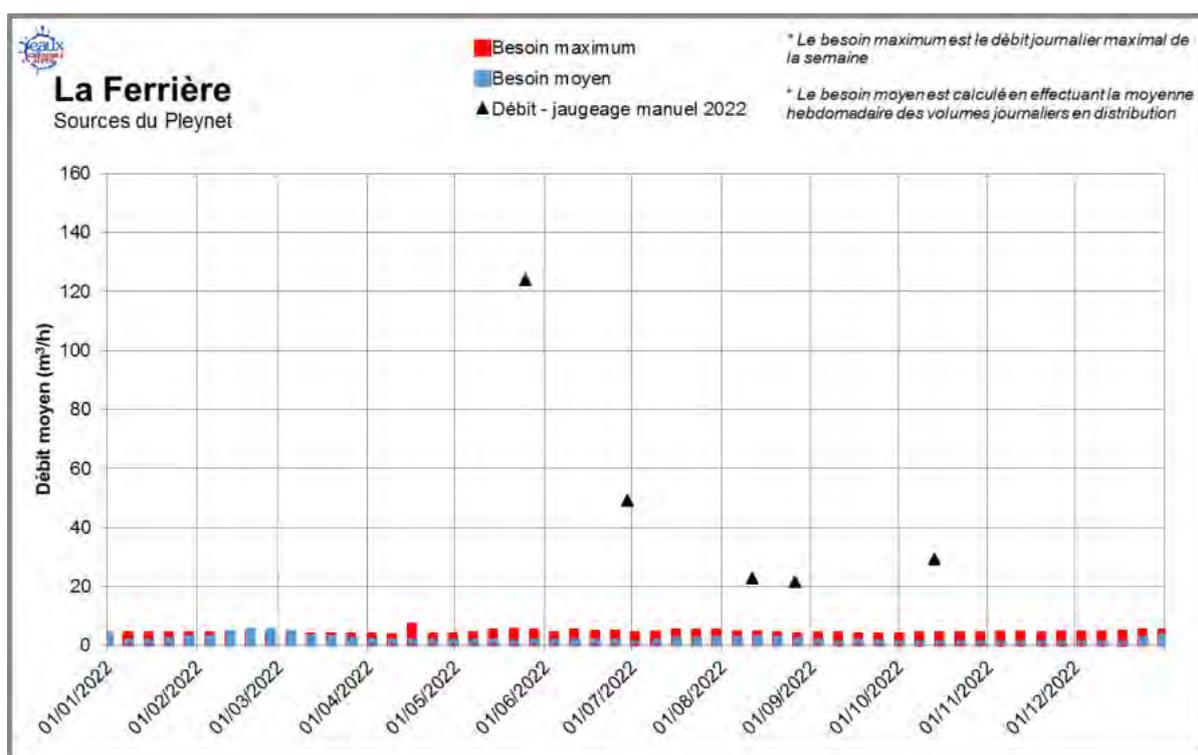
## Mesure des débits

Cinq jaugeages ont été réalisés sur les sources du Pleynet par nos services.

Les jaugeages des sources sont superposés aux besoins de distribution dans le graphique ci-dessous.

La ressource est actuellement largement excédentaire par rapport aux besoins malgré la sécheresse de cet été.

Si la CCLG dispose d'un historique de jaugeages des sources, il pourra être intégré dans la base de données EDGA.



## QUALITE DE L'EAU

8 analyses ont été réalisées sur la qualité de l'eau dans le cadre du contrôle sanitaire. Les éléments détectés dans l'eau sont synthétisés dans le tableau suivant :

Paramètre	unité	Moyenne de valeur	Max de valeur	de Nombre d'analyses	Commentaire
Conductivité à 25°C	µS/cm	150	180	8	Assez basse eau agressive
Température de l'Eau	°C	8,6	16,0	8	Variable avec les saisons
Potentiel en Hydrogène (pH)	unité pH	7,9	8,0	8	Normal
Dureté totale	°f	8,01	8,32	2	Eau douce

<b>Titre alcalimétrique complet (T.A.C.)</b>	°f	6,35	6,4	2	Eau douce
<b>Turbidité Formazine Néphélométrique</b>	NFU	0,19	1,3	8	Une fois un peu de turbidité en distribution
<b>Calcium</b>	mg(Ca)/L	22,4	-	1	RAS
<b>Magnésium</b>	mg(Mg)/L	5,1	-	1	RAS
<b>Sodium</b>	mg(Na)/L	1,00	-	1	RAS
<b>Sulfates</b>	mg(SO4)/L	19	19	2	Référence 250 mg/L
<b>Nitrates</b>	mg(NO3)/L	1,95	2,2	2	RAS
<b>Chlorures</b>	mg(Cl)/L	0,3	0,3	2	RAS
<b>Arsenic</b>	µg/L	0	-	1	Source naturelle - Limite à 10 µg/L
<b>Micro-organismes revivifiables à 36°C</b>	UFC/mL	0	0	8	RAS
<b>Micro-organismes revivifiables à 22°C</b>	UFC/mL	0	0	8	RAS
<b>Coliformes</b>	UFC/mL	0,13	1	8	1 fois 1 en distribution
<b>Escherichia Coli</b>	UFC/mL	0	0	8	RAS
<b>Entérocoques</b>	UFC/mL	0	0	8	RAS
<b>Pesticides</b>		0	-	1	RAS
<b>ammonium</b>		0,03	0,21	8	1 fois une valeur supérieure à la réf. de qual. 0,1 mg/l

Deux analyses ont été réalisées en auto surveillance suite à des non conformités, un contrôle bactériologique et une analyse d'ammonium. Elles étaient conformes.

## TELEGESTION

Conformément aux engagements du contrat, une télégestion a été mise en place sur les ouvrages du Pleynet.

Dès la première année du contrat, les données suivantes sont rapatriées sur l'outil de supervision TOPKAPI, au centre de contrôle de Rochefort :

- Débit et volume journalier en sortie du réservoir du Pleynet
- Niveau d'eau dans le réservoir du Pleynet
- Intensité des UV

## SYSTEME DE TRAITEMENT

L'entretien de l'UV a été réalisé le jeudi 13 Octobre 2022.

## NETTOYAGE RESERVOIR

Le réservoir n'a pas pu être nettoyé cette année à cause des arrêtés sécheresse interdisant cette activité.

## CONTROLE MENSUEL

Un passage mensuel est réalisé pour relever l'index du compteur de distribution du réservoir, ainsi que pour contrôler l'état de l'appareil UV. Les infos relevées sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Etat des voyants de contrôles ( cocher la case si allumé)		Observations / opération de maintenance			nombre de jours	volume mis en distribution ( M3)	moyenne jour (M3/J)
Date	Index compteur d'eau (m3)	Sous tension	UV normal				
01/01/2022	63717	x	x	Télésurveillance			
01/02/2022	64772	x	x	Télésurveillance	31	1056	34,0
01/03/2022	67367	x	x	Télésurveillance	28	2595	92,7
01/04/2022	68908	x	x	Télésurveillance	31	1541	49,7
01/05/2022	69497	x	x	Télésurveillance	30	590	19,7
01/06/2022	69996	x	x	Télésurveillance	31	499	16,1
01/07/2022	70440	x	x	Télésurveillance	30	444	14,8
01/08/2022	71408	x	x	Télésurveillance	31	967	31,2
01/09/2022	72584	x	x	Télésurveillance	31	1176	37,9
01/10/2022	72880	x	x	Télésurveillance	30	296	9,9
01/11/2022	72935	x	x	Télésurveillance	31	55	1,8
01/12/2022	72988	x	x	Télésurveillance	30	53	1,8
01/01/2023	73766	x	x	Télésurveillance	31	778	25,1

## RENOUVELLEMENT

Le contrat du Pleynet inclut une enveloppe de 5000 € annuel pour des travaux d'investissement. Le tableau ci-dessous récapitule les montants des investissements réalisés.

En 2022, aucune opération n'a été réalisée

- Etude et création de fiches branchements en vue du renouvellement des compteurs
- Remplacement porte d'accès au captage de la Fange

Travaux 2019	<b>4 453 €</b>	FAIT
Travaux 2020	<b>1 771€</b>	FAIT
Travaux 2021	<b>3 881€</b>	FAIT
Travaux 2022	<b>0</b>	-

### Qualité de l'eau « 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 au 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.

- **Contrôle sanitaire**

#### RESULTAT DES ANALYSES REGLEMENTAIRES – Taux de conformité – Le Pleynet 2022

<b>Sur la production</b> (sources et réservoirs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 analyse non conforme sur les 2 réalisées</li> <li>• Taux de conformité bactériologique : 100 %</li> <li>• Taux de conformité physicochimique : 100 %</li> </ul>
<b>Sur la distribution</b> (au robinet du consommateur)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 analyse non conforme sur les 6 réalisées</li> <li>• Taux de conformité bactériologique : 100 %</li> <li>• 0 analyse non conforme sur 1 réalisée</li> <li>• Taux de conformité physicochimique : 100 %</li> </ul>
<b>Total sur la commune</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 analyse non conforme sur les 8 réalisées</li> <li>• Taux de conformité bactériologique : 100 %</li> <li>• Taux de conformité physicochimique : 100 %</li> </ul>

L'eau est d'excellente qualité bactériologique en 2022.

Du point de vue physicochimique, l'eau est peu minéralisée et présente régulièrement une conductivité inférieure à la référence de qualité soit, 200 $\mu$ S/cm à 25°C. Cela peut la rendre agressive.

Ce paramètre soumis aux références de qualité n'induit pas de non conformités au niveau des indicateurs réglementaires.

L'eau a présenté une fois une teneur en ammonium de 0,21 mg/l (soumis aux références de qualité). L'analyse de contrôle n'a pas confirmé cette non-conformité.

Elle a également présenté une fois un coliforme (soumis aux références de qualité), le contrôle était conforme.

- **Autocontrôle**

Deux analyses d'autocontrôle réalisées cette année (voir ci-dessus)

## 4.2. Les Volumes mis en distribution

Le tableau suivant présente les volumes mis en distribution

	Volumes (m <sup>3</sup> ) 2019	Volumes (m <sup>3</sup> ) 2020	Volumes (m <sup>3</sup> ) 2021	Volumes (m <sup>3</sup> ) 2022
<b>TOTAL (m<sup>3</sup>)</b>	11 589	8 014	5 344	10 048

En 2022, la reprise de l'activité de la station explique la hausse du volume distribué.

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

### 4.3.1. Le patrimoine



En vert : réseau adduction  
 En bleu : réseau de distribution

Réseau	Matériau	Diamètre (mm)	Longueur (m)
DISTRIBUTION	FONTE	125	996
DISTRIBUTION	Inconnu	Inconnu	84
ADDITION	FONTE	100	65
ADDITION	PVC	100	191
ADDITION	inconnu	inconnu	340

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

- A caractère curatif :

RAS

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

RAS

- **Bilan et préconisations**

RAS

#### 4.3.1.1. Les organes hydrauliques et ouvrages

- **Descriptif**

Réseau	Type d'accessoire	Quantité
ADDUCTION	Captages	3
ADDUCTION	Brises charges	3
ADDUCTION	Réservoir	1
ADDUCTION	Station de traitement UV	1
DISTRIBUTION	Poteaux d'incendie	4
DISTRIBUTION	Vannes sur le réseau	10
DISTRIBUTION	Robinets de branchements	16

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

Pas d'action de maintenance particulière faite cette année

- **Bilan et préconisations**

RAS

#### 4.3.1.2. Les branchements

- **Descriptif**

Longueur cumulée des branchements (ml) :

Type tronçon	Matériau	Longueur totale
Branchements	inconnu	240

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

RAS

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

RAS

- **Bilan et préconisations**

RAS

#### 4.3.1.3. Les compteurs

- **Descriptif**

Le parc est composé de 15 compteurs, répartis tels que dans le tableau suivant :

Diamètre	Nombre
15 mm	6
20 mm	2
30 mm	7

Le compteur des toilettes publiques est désormais incorporé à la tournée de relève ce qui n'était pas le cas auparavant.

Les dates exactes de pose de ces compteurs ne sont pas connues mais les numéros des compteurs semblent indiquer que la majeure partie a été posée avant 2000.

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

- A caractère curatif :

RAS

- **Travaux d'amélioration**

RAS

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

RAS

- **Bilan et préconisations**

Le renouvellement du parc compteurs a été proposé en 2020.

Les installations des compteurs pouvant être qualifiées de « qualité moyenne à qualité mauvaise » ; la campagne de renouvellement avait inscrit également l'opportunité et nécessité de réhabiliter certains regards compteur (travaux de génie civil).

Les enquêtes terrain et chiffrages ayant été réalisés en 2021, EDGA est restée en attente de la confirmation des travaux pour pouvoir réaliser les opérations.

L'année 2022 venant clore ce contrat, ces préconisations n'ont pu aboutir à une réalisation.

#### 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 3 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 de la SPL Eaux de Grenoble Alpes 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 mises à jour	10	10
Inventaire du réseau mentionnant matériaux et diamètres	5	4
Inventaire du réseau mentionnant la date ou la période de pose	15	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>14</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	0
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 assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans	Gestion collectivité	
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	

### 4.3.3. Consommation énergétique

Non significative (pas de pompage)

### 4.3.4. Les volumes en 2022

#### 4.3.4.1. Tournées de relèves

Une relève physique des compteurs est effectuée annuellement par les équipes du pôle distribution.

#### 4.3.4.2. Volumes consommés autorisés

- **Volumes consommés comptabilisés**

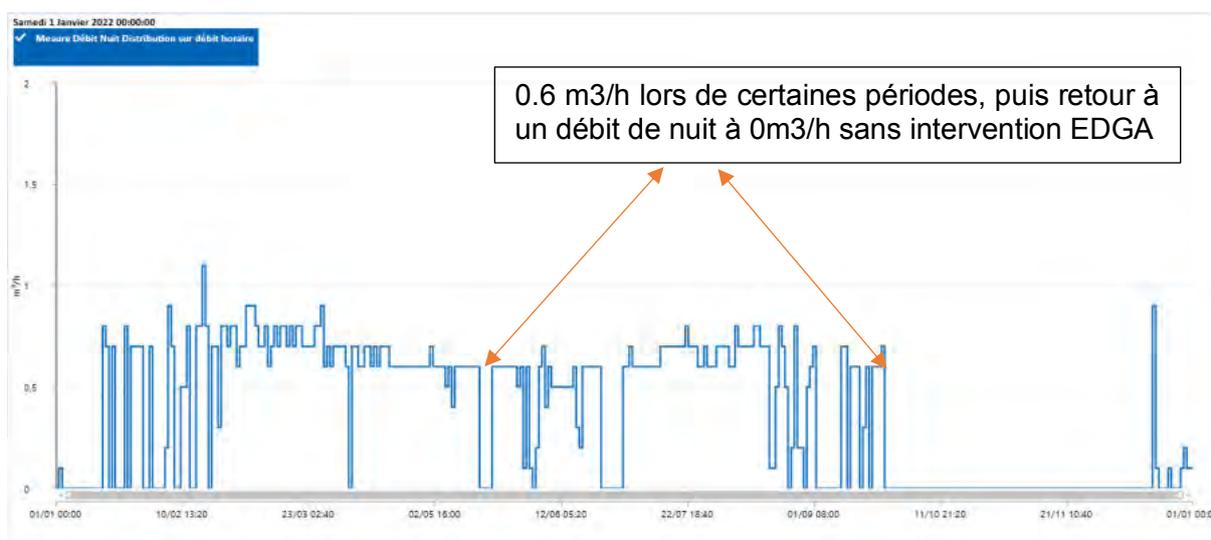
La relève des quinze compteurs est réalisée une fois par an.

En 2022, elle s'est faite le 12/12/2022.

Le volume comptabilisé a représenté un total de 5 659 m<sup>3</sup>.

- **Volumes consommés sans comptage estimés**

- Le local de l'Ecole de Ski Française dont la consommation est estimée à 5 m<sup>3</sup> (**branchement ne disposant pas de compteur**)
- La crèche communale dont la consommation est estimée à 30 m<sup>3</sup> (**branchement ne disposant pas de compteur**)
- un débit intermittent observable sur les débits de nuit du réseau et non imputable au réseau d'eau public, qui semble correspondre à une consommation aléatoire **sur un branchement en partie privative d'un immeuble « après vanne d'arrêt général » et avant compteur** ». Cette prise d'eau reste inexpliquée (0.6 m<sup>3</sup>/h sont visibles à différentes périodes de l'année au regard de l'observation du débit de nuit sur l'année 2022, soit une consommation estimée à 2.218 m<sup>3</sup>



**Le volume total consommé sans compteur est donc de 2 253 m<sup>3</sup>.**

- **Volumes de service**

Volume utilisé par	Volume
Nettoyage des réservoirs	0
Travaux d'investissement	0
Travaux de fonctionnement	0
Purges	5
Analyseur de chlore	0
Autres consommations pour raison de service	0
<b>TOTAL VOLUMES EAU NON COMPTÉS</b>	<b>5</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 :

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

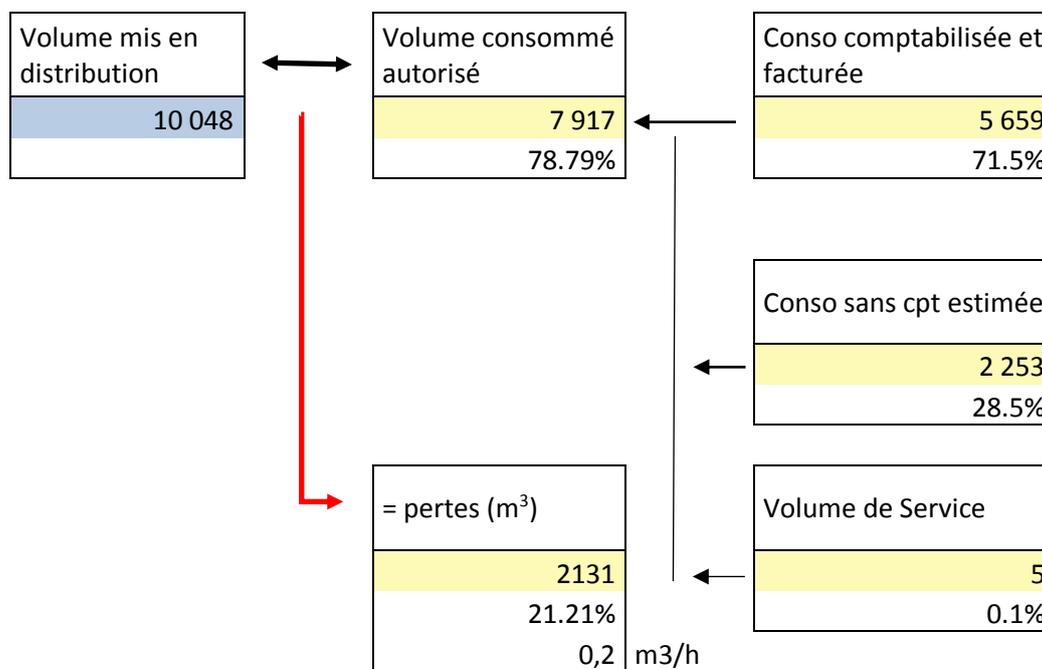
Pour le réseau du PLEYNET, la valeur du seuil règlementaire minimum est donc de 68.30 %.

Contractuellement, le seuil du rendement minimum à atteindre est de 70%.

##### 4.3.5.2. Mesures prises pour l'amélioration du rendement

Le suivi des débits de nuit est en cours de manière quotidienne. L'estimation du rendement du réseau du PleyNET est calculée de manière mensuelle.

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



	2019	2020	2021	2022
<b>Rendement du réseau de distribution (P 104.3)</b>	70,09%	81,68%	84.56%	<b>78.79%</b>
<b>Indice linéaire volumes non comptés (P 105.3)</b>	9,35	3,96	2.17	<b>11.07</b>
<b>Indice linéaire des pertes en réseau (P 106.3)</b>	8,74	3,70	2.08	<b>5.38</b>
<b>Indice linéaire de consommation (ILC)</b>	20,49	16,51	11.4	<b>19.97</b>

#### 4.3.5.4. Préconisations

Une campagne de recherche de fuite pourra être envisagée dans le cas d'une augmentation du débit de nuit.

Installation de compteur sur 2 branchements identifiés ss compteur

Une enquête approfondie pour identifier précisément origine de l'anomalie de consommation avant compteur d'un immeuble

## 4.4. Prestations aux usagers

La relation avec les usagers ne fait pas partie du présent contrat.

La gestion et la facturation des usagers sont assurées directement par la Collectivité.

Toutefois, le contrat comprend la réalisation des différentes prestations :

- Relève des compteurs (à partir du 1er janvier 2020) ;
- Pose des nouveaux compteurs lors de l'établissement de nouveaux branchements ;
- Mise en service et fermeture des branchements ;
- Interventions chez les abonnés à la demande de la collectivité ;

### **Règlement de service**

Le règlement du service de l'eau du Grésivaudan s'applique aux abonnés sur le secteur du Pleynet.

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

##### 4.4.1.1. Le nombre d'abonnés

NC

##### 4.4.1.2. L'accueil

#### 4.4.1.3.

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

Non concerné sur ce contrat

- **Traitement des appels**

La gestion des appels est assurée directement par la Communauté de Communes Le Grésivaudan

- **Visites**

Non concerné sur ce contrat

#### 4.4.1.4. Les réclamations et autres contentieux

- **Réclamations**

Néant

- **Abonnements, mutations et résiliations**

La gestion des contrats d'abonnement est assurée directement par la Communauté de Communes Le Grésivaudan

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

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

Sans objet

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

Sans objet

#### 4.4.2.2. Les relèves

Sans objet

#### 4.4.2.3. Facturation

Sans objet

#### 4.4.2.4. Relance et recouvrement

Sans objet

- **Taux d'impayés**

Sans objet

## 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.

PRINCIPES DE MANAGEMENT	
<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 terme 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>	S'appuie sur des <b>outils</b> permettant de prendre des décisions sur la base de critères purement professionnels indépendamment des impressions subjectives : <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>	Grâce à un <b>partenariat constructif avec les représentants du personnel et syndicaux</b> , dans le cadre : <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.**

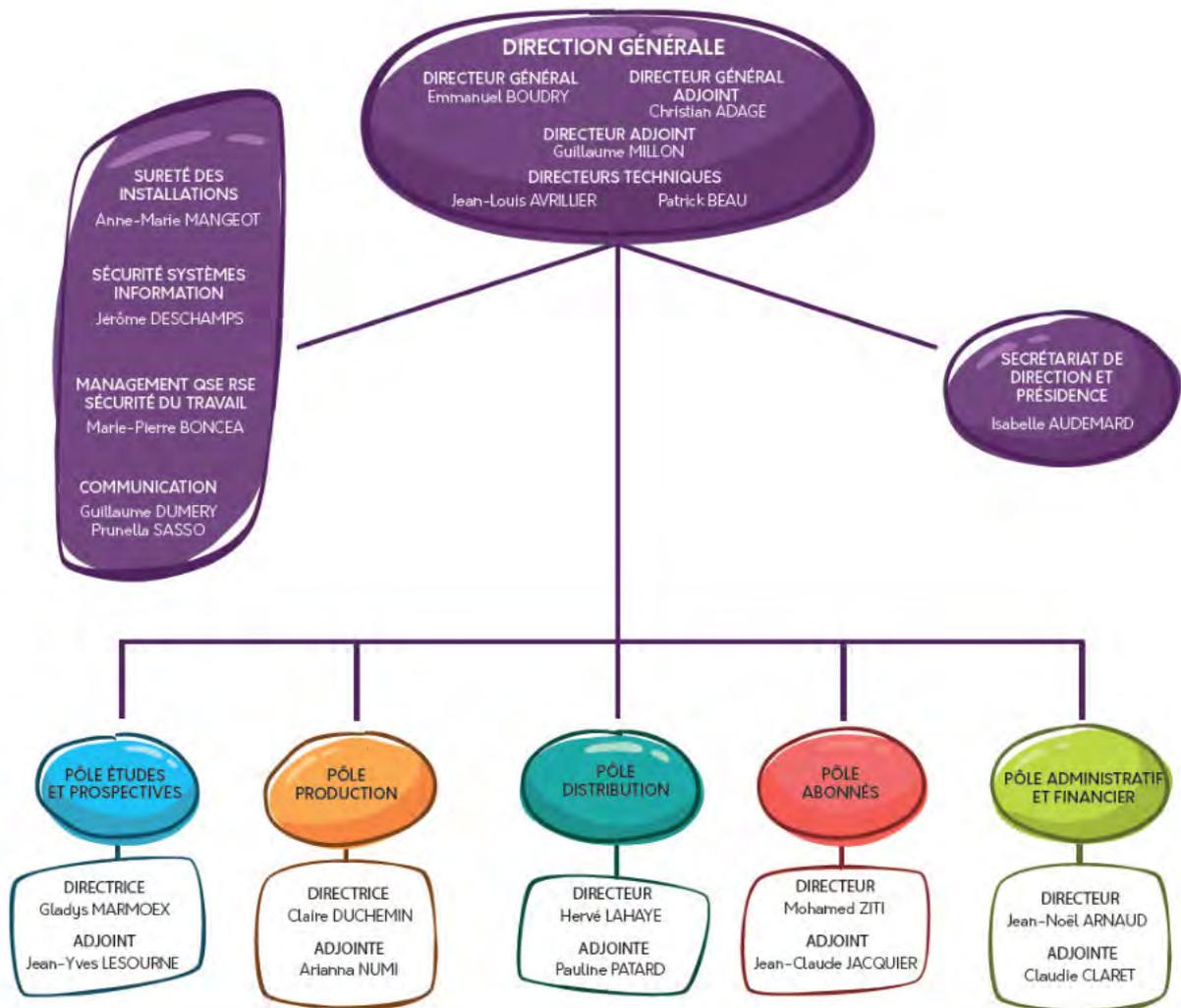
D'une part, les équipes de Production d'eau potable assurent le fonctionnement permanent des installations de pompage de l'eau et la surveillance des périmètres de protection des captages.

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



#### **4.5.1. 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, achat ...) 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.

L'année 2022 marque également la fin de ce contrat sur le PLEynet.

## 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
Les usagers	<ul style="list-style-type: none"><li>• Évènementiels, goodies</li><li>• Signalétique</li><li>• Factures, lettres, site web</li><li>• Encarts publicitaires,</li><li>• Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)</li></ul>
Les partenaires institutionnels	<ul style="list-style-type: none"><li>• Évènementiels,</li><li>• Courriers</li></ul>
Les employés EDGA	<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 2021-17 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 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...)
- D'optimiser la gestion des déchets
- Mise en place d'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
    - Evolution du parc véhicules avec acquisition de véhicules électrique 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/365j 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, incivilités

Pas d'incivilité identifiée sur le réseau (ex. ouverture des PI, ...)

## **Glossaire qui récapitule pour 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 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 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.