



# SPL Eaux de Grenoble Alpes Rapport annuel – Exercice 2023

Service public de l'eau potable  
Collectivité de Crolles  
pour le compte de CC Le Grésivaudan



**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
Le contrat .....	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 2023 en bref .....	12
2.1. Enjeux et faits marquants de l'année.....	12
2.2. Chiffres clés – Les indicateurs 2023.....	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
4.1.2. Consommation énergétique .....	18
4.1.3. Qualité de l'eau .....	18
4.2. Données techniques et physiques – Distribution d'eau potable .....	20
4.2.1. Le patrimoine .....	20
4.2.2. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale .....	28
4.2.3. Consommation énergétique .....	30
4.2.4. Les volumes.....	30
4.2.5. Rendement du réseau et indice linéaire de pertes en réseau .....	32
4.3. Prestations aux usagers.....	34
4.3.1. Information, relation, accueil des usagers .....	34
4.3.2. Tarification, relève, facturation et recouvrement.....	36
4.4. Productivité et efficience .....	39
▪ <b>Personnels employés, qualifications, ETP</b> .....	39
▪ <b>Mesures d'amélioration</b> .....	43
• <b>Démarches Qualité-Sécurité-Environnement (QSE)</b> .....	44
• <b>Annexes au compte rendu technique sur les conditions d'exécution du service public</b> .....	46
5.1 <b>Avenants de l'année</b> .....	46
5.2 <b>Respect des principes généraux du service public et des engagements contractuels</b> .....	46

<b>5.2.1</b>	<b>Principe d'égalité</b> .....	46
<b>5.2.2</b>	<b>Principe de continuité</b> .....	46
	Infractions, impayés, incivilités .....	46

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>	Directions de Pôles
<b>Vérifié/modifié par :</b>	Direction Technique
<b>Validé par :</b>	Guillaume MILLON, Directeur Général
<b>Transmis à la CCLG</b>	<b>Le : 07 mai 2024</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 réglementaires (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 réglementaires 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

### Le 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

**Ce contrat ayant pris fin au 30/06/2023, ce rapport présente l'activité du 01/01/2023 au 30/06/2023.**

### 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).

### **Autres engagements**

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

Sans objet.

#### **Conventions d'achat d'eau**

Sans objet.

#### **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 30 juin 2023, 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 **31,6 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 les certifications ISO 14001 ; ISO 45001 ; ISO 9001 en novembre 2023 par l'organisme externe AFNOR.

Le résultat de l'audit a confirmé le maintien de ces certifications QSE d'Eaux de Grenoble Alpes.

- **Organisation et moyens en personnel**

Au 30 juin 2023, 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 80 véhicules soumis à vignette CRITAIR de 0 à 3, dont  
 1 camion Poids Lourd, énergie GNV (Gaz Naturel)  
 6 véhicules « hybride » (énergie Gaz/essence et Electrique/essence)  
 5 véhicules 100% électriques pour le service de la relève des compteurs.

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, ..)

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 30 juin 2023**

<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 ABONNES</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-deleque-territorial@ars.sante.fr">ars-dt38-deleque-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 2023 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	Nombre	Volume de stockage
	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	• 4 038	

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

2023 a été marquée par les importants moyens humains déployés par nos équipes aux côtés des services de la CCLG pour réussir, sans faille ni risque de rupture d'alimentation d'eau potable, le transfert de l'alimentation de ST-MICROELECTRONICS depuis le réseau de distribution vers le réservoir 14000 m<sup>3</sup>.

Dans ce cadre, l'analyse des risques a été faite pour identifier très précisément l'ensemble des causes possibles pouvant conduire à une défaillance.

Mise à jour pour chaque étape du projet, cette analyse a permis de concevoir les scénarios et mesures préventives compensatoires à mettre en œuvre pour limiter ces risques.

Concrètement, cela s'est traduit par :

- L'écriture de nombreuses procédures de scénario de secours pour garantir l'alimentation en eau potable,
- Un suivi de chantier renforcé, par une présence humaine d'agent EDGA, au plus près des équipes de travaux mandatés par la CCLG pour la réalisation des travaux sur le réseau à fort enjeux,
- Une communication renforcée, pour toutes nos équipes interne, agents d'astreinte,...ainsi que pour les externes (CCLG, ST,..), par la transmission d'information, de consignes, de schéma de situation hydraulique du réseau, ...et ce pour chaque période en transition.

Ces actions se sont avérées être un vrai succès pour la bonne réalisation de ce projet de raccordement, arrivé à son terme sans incident majeur.

## 2.2. Chiffres clés – Les indicateurs 2023

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

Domaine	Type	Code	Libellé	Valeur 2020	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
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%
6060%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>	98.85%	98.81%	97.28%	95.91%
Réseau	Indicateur de performance	P105.3	<a href="#">Indice linéaire des volumes non comptés</a>	4.10 m <sup>3</sup> /km/j	3.79 m <sup>3</sup> /km/j	7.87 m <sup>3</sup> /km/j	6.07 m <sup>3</sup> /km/j
Réseau	Indicateur de performance	P106.3	<a href="#">Indice linéaire de pertes en réseau</a>	2.64 m <sup>3</sup> /km/j	2.99 m <sup>3</sup> /km/j	7.23 m <sup>3</sup> /km/j	5.58 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>	1,4740	1,5120	1,5887	1,4825



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>24h</b>	<b>24h</b>	<b>24h</b>	<b>24 H</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>2,2636</b>	<b>0,2487</b>	<b>0,00</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>	$0,21 \times 3\,976 = 834,96 \text{ €}$	$0,21 \times 4\,012 = 842,52 \text{ €}$	$0,21 \times 4\,165 = 874,65 \text{ €}$	$0,21 \times 4\,202 = 882,42 \text{ €}$
Gestion financière	Indicateur de performance	P154.0	<a href="#">Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente</a>	<b>0,33 %</b>	<b>0,25 %</b>	<b>0,26 %</b>	<b>0,21 %</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 de délégation de service public d'eau potable sur la Commune de Crolles ayant pris fin au 30/06/2023, La Communauté de Commune le Grésivaudan a décidé de confier par un nouveau contrat à Eaux de Grenoble Alpes (EDGA), et à compter du 01/07/2023, la gestion du service public de la distribution d'eau potable sur le territoire des communes de Crolles et de Bernin.

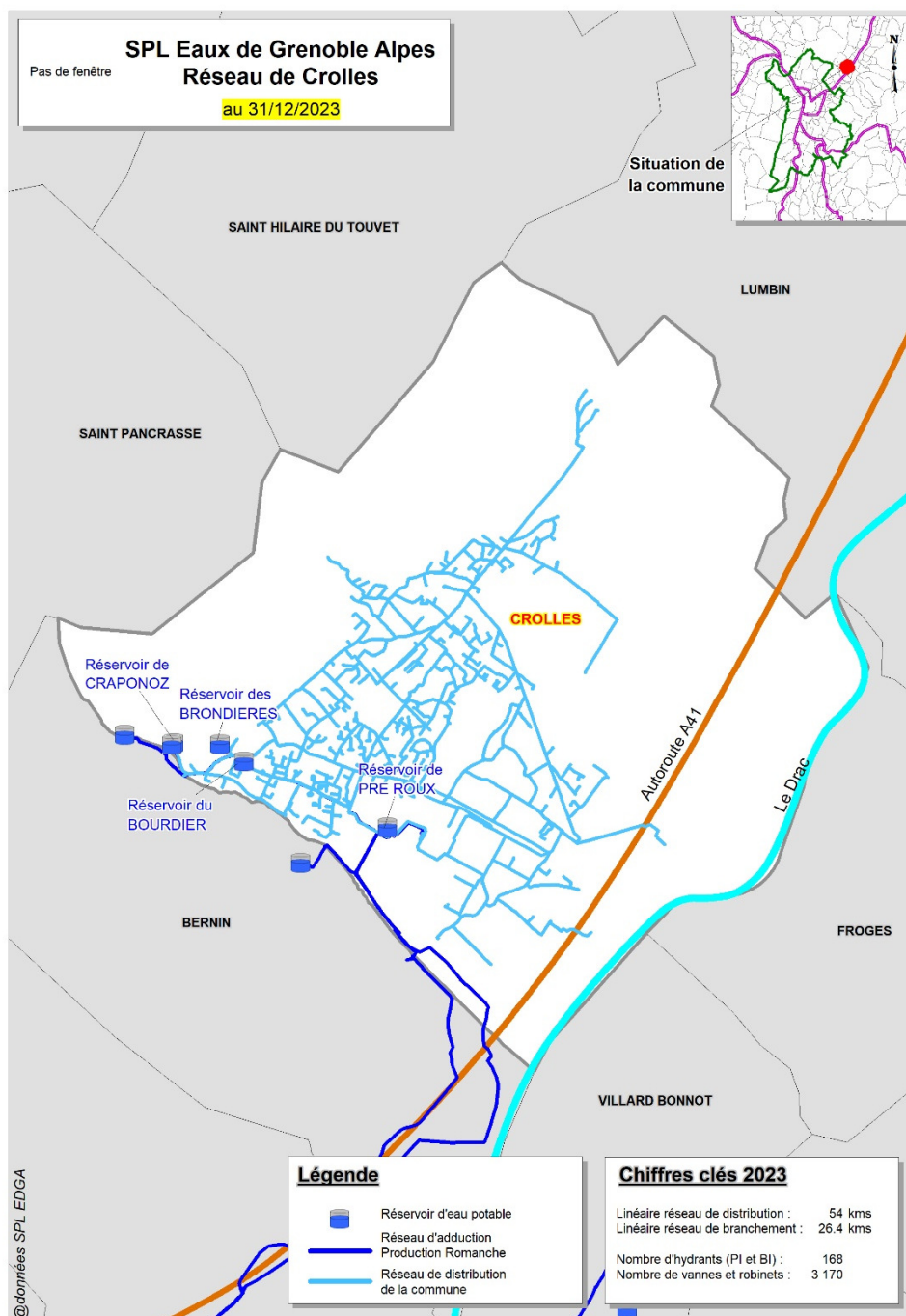
## **3. Données comptables**

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**

Sans objet - pas de gestion d'installations de production affectée à ce contrat

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

Sans objet - pas de gestion d'installations de production affectée à ce contrat

#### **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 Brondière 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 Brondière. 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.

## Les Volumes mis en distribution

m <sup>3</sup>	2020	2021	2022	Au 30/6/2023
Total du volume net mis en distribution	4 560 547	4 994 066	5 272 001	2 686 520

### 4.1.2. Consommation énergétique

Sans objet.

### 4.1.3. Qualité de l'eau

#### 4.1.3.1. 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 2023

##### 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 2023

### Sur la distribution

(au robinet du consommateur)

- 0 analyse non conforme sur les 11 réalisées ;
- Taux de conformité bactériologique : 100 %.

Eau de bonne qualité en 2023.

#### 4.1.3.2. 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**

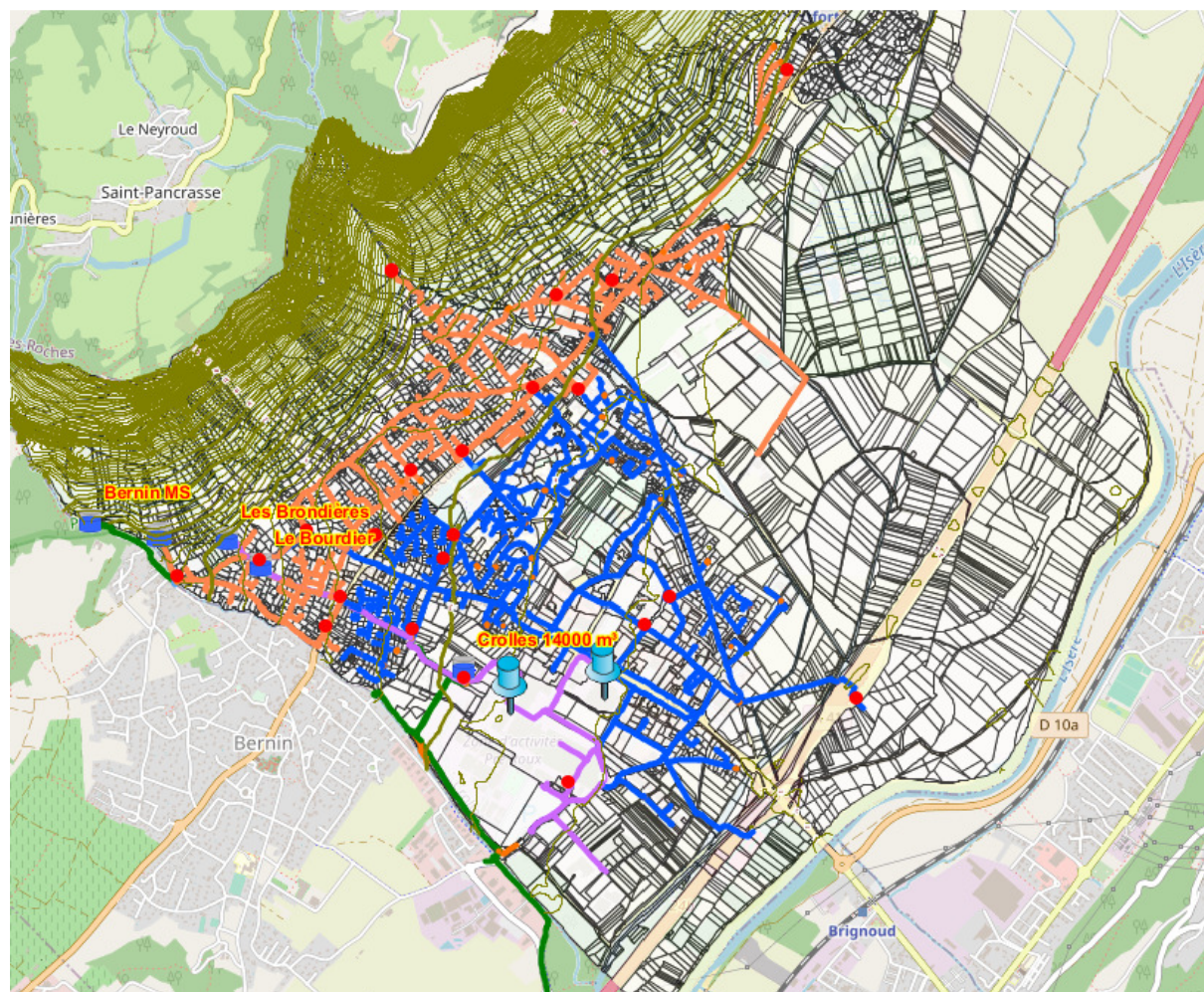
	Indicateurs de la qualité de l'eau en 2022		Indicateurs de la qualité de l'eau en 2023	
	Indicateur paramètres microbiologiques (P101.1)	Indicateur paramètres microbiologiques (P101.1)	Indicateur paramètres microbiologiques (P101.1)	Indicateur paramètres physicochimiques (P102.1)
<b>Eau distribuée</b>	<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 2023.



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

### 4.2.1. Le patrimoine



#### 4.2.1.1. Le réseau

- **Descriptif**

Réseau	Matériau	Longueur (m)
DISTRIBUTION	Inconnu	836
DISTRIBUTION	ACIER	769
DISTRIBUTION	ETERNIT	122
DISTRIBUTION	FONTE	48959
DISTRIBUTION	INOX	25
DISTRIBUTION	PE NOIR	258
DISTRIBUTION	PHD	2262
DISTRIBUTION	PVC	813
	<b>Total</b>	<b>54043</b>

Réseau	Diamètre	Longueur (m)
DISTRIBUTION	20	70
DISTRIBUTION	25	25
DISTRIBUTION	32	33
DISTRIBUTION	40	707
DISTRIBUTION	60	5 610
DISTRIBUTION	63	1 563
DISTRIBUTION	75	29
DISTRIBUTION	80	485
DISTRIBUTION	90	49
DISTRIBUTION	100	20257
DISTRIBUTION	125	281
DISTRIBUTION	150	8 821
DISTRIBUTION	160	152
DISTRIBUTION	175	46
DISTRIBUTION	180	185
DISTRIBUTION	200	10 736
DISTRIBUTION	250	1 090
DISTRIBUTION	300	1 345
DISTRIBUTION	350	968
DISTRIBUTION	400	330
DISTRIBUTION	500	52
DISTRIBUTION	600	7
DISTRIBUTION	inconnu	468
	<b>Total</b>	<b>54043</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	Au 30/062023
2	5	3	0	0



- **Équipements complémentaires ou de renouvellement mis en œuvre en 2023**

Renouvellement de la canalisation en amiante ciment rue Louis Lumière,  
 Pose d'une nouvelle canalisation rue du Pré Noir  
 Renouvellement sous domaine public d'un pehd en partie privative au Rafour  
 Renouvellement de la canalisation Fonte rue René Clair

- **Bilan et préconisations**

2023							
Nature des biens		Quantité remplacé par an	Quantité prévue par an	Prix moyen unitaire	Débit	Crédit	Solde
Solde au 31/12/2022						85 930	
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 Rue Louis Lumiere/rue de la cascade					109 369		
Travaux rue Pré-Noir					92 221		
Rafour					43 690		
Travaux rue René Claire					35 917		
Dotation 2023						34 290	
<b>Travaux concessifs</b>					<b>281 197</b>	<b>120 221</b>	<b>- 160 976</b>

En 2023, le programme des travaux a été ajusté avec les équipes de la CCLG pour permettre de solder la somme des différentes enveloppes contractuelles.

#### 4.2.1.2. Les organes hydrauliques

- **Descriptif**

Le tableau suivant présente l'inventaire des accessoires de réseau au 31 décembre 2023 :

Accessoires	Quantité
Equipements : BOITE BOUE	9
Equipements : BRIDE	68
Equipements : CONE A BRIDE	59
Equipements : DEBITMETRE	7
Equipements : PLAQUE PLEINE	202
Equipements : REDUCT PRESSION	3
Equipements publics : BORNE ARROSAGE	25
Equipements publics : BORNE FONTAINE	3
Equipements publics : BORNE PUISAGE	1
Hydrants : BI	1
Hydrants : PI	167
Ouvrages : CHAMBRE VANNE	19

Ouvrages : MAILLAGE COMM	1
Ouvrages : REGARD COMPT RD	76
Ouvrages : REGARD COMPTEUR	769
Ouvrages : REGARD VISITE	6
Ouvrages : REGARD VISITE C	2
Ouvrages : REGARD VISITE R	11
Ouvrages d'alimentation : RESERVOIR	1
Vannes : ROBINET ARRET	9
Vannes : ROBINET PRISE	2259
Vannes : VANNE	911
Ventouses : (type non spécifié)	58
Vidanges : (type non spécifié)	72
<b>Total</b>	<b>4755</b>

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

- À caractère curatif :

2019	2020	2021	2022	2023
3	8	6	3	0

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

- à caractère de maintenance :

Objet	Localisation	Nombre
Poteau incendie (entretien)	Rue de Saint Sulpice	1
Poteau incendie (entretien)	Rue de la cascade	1
BL (tamponnage)	Rua Abbé Pierre	1

2023						
Nature des biens	Quantité remplacé par an	Quantité prévue par an	Prix moyen unitaire	Débit	Crédit	Solde
Solde au 31/12/2022					74 016	
Renouvellement d'un branchement plomb	0,5	0,0	1 612	806	-	
Renouvellement de branchements isolés	0,5	4,9	1 612	806	7 909	
Remplacement des ventouses	0,0	0,7	376	-	258	
Remplacement des reducteurs de pression	0,0	0,0	1 712	-	60	
Remplacement des vannes	0,0	1,2	1 308	-	1 613	
Dotation 2023					9 840	
<b>Renouvellement programmé</b>				<b>1 612</b>	<b>83 856</b>	<b>82 244</b>
Solde au 31/12/22					64 232	
Renouvellement d'un branchement plomb	0	0,0	1 612	-	-	
Renouvellement de branchements isolés	0	2,1	1 612	-	3 389	
Remplacement des ventouses	0	0,3	376	-	110	
Remplacement des reducteurs de pression	0	0,0	1 712	-	26	
Remplacement des vannes	0	0,5	1 308	-	691	
Dotation 2023					4 217	
<b>Renouvellement non programmé</b>				<b>-</b>	<b>68 449</b>	<b>68 449</b>

En 2023, le programme des travaux a été ajusté avec les équipes de la CCLG pour permettre de solder la somme des différentes enveloppes contractuelles.

- À caractère préventif :

L'ensemble des vannes de section et des vannes de vidange du réseau ont été manipulés cette année. L'ensemble des ventouses ont été entretenues.

- **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.

#### 4.2.1.3. Les branchements

- **Descriptif**

Longueur cumulée des branchements (ml) :

Types	Longueur (m)
Branchements : DEF INCENDIE	891
Branchements : Arrosage	349
Branchements : sans type d'objet	24330
Branchements domestique	825
Branchements industriel	11
Branchements professionnel	26
<b>Total</b>	<b>26 432</b>

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

- À caractère curatif :

2019	2020	2021	2022	2023
4	3	7	1	3

Objet	Localisation	Nombre
Branchement (réparation de fuite)	311 rue Jean Jaures	1
Branchement (réparation de fuite)	530 rue du Brocey	1
Branchement (réparation de fuite)	38 chemin de la falaise	1

A noter : reprise du collier sur conduite et robinet du branchement au 38 chemin de la falaise lors de la réparation de la fuite sur le branchement

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

Organes principaux	Renouvellement effectué	Création/modification
BRANCHEMENTS	0	3

Objet	Localisation	Nombre
Branchement (création)	Rue François Mitterrand	1
Branchement (création)	160 rue des Sources	1
Branchement (création)	Rue Jean Monnet	1

2023						
Nature des biens	Quantité remplacé par an	Quantité prévue par an	Prix moyen unitaire	Débit	Crédit	Solde
Solde au 31/12/2022					74 016	
Renouvellement d'un branchement plomb	0,5	0,0	1 612	806	-	
Renouvellement de branchements isolés	0,5	4,9	1 612	806	7 909	
Remplacement des ventouses	0,0	0,7	376	-	258	
Remplacement des reducteurs de pression	0,0	0,0	1 712	-	60	
Remplacement des vannes	0,0	1,2	1 308	-	1 613	
Dotation 2023					9 840	
<b>Renouvellement programmé</b>				<b>1 612</b>	<b>83 856</b>	<b>82 244</b>
Solde au 31/12/22					64 232	
Renouvellement d'un branchement plomb	0	0,0	1 612	-	-	
Renouvellement de branchements isolés	0	2,1	1 612	-	3 389	
Remplacement des ventouses	0	0,3	376	-	110	
Remplacement des reducteurs de pression	0	0,0	1 712	-	26	
Remplacement des vannes	0	0,5	1 308	-	691	
Dotation 2023					4 217	
<b>Renouvellement non programmé</b>				<b>-</b>	<b>68 449</b>	<b>68 449</b>

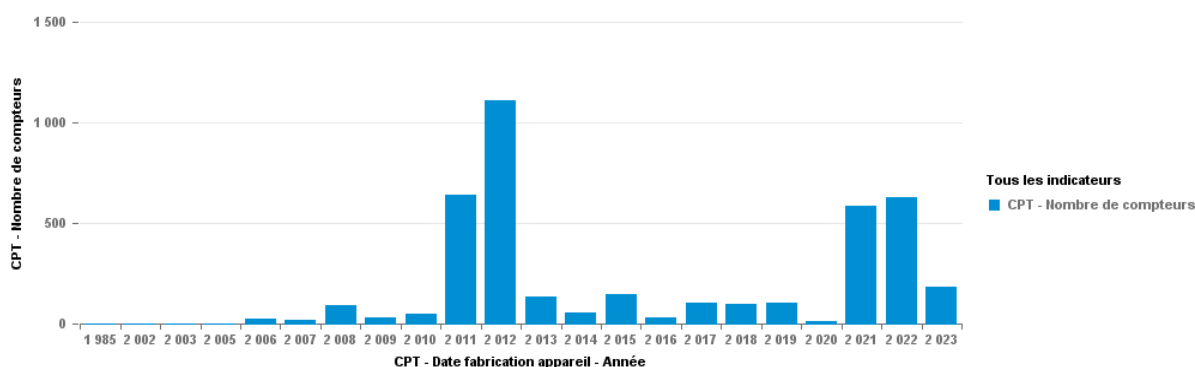
En 2023, le programme des travaux a été ajusté avec les équipes de la CCLG pour permettre de solder la somme des différentes enveloppes contractuelles.

- **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.

#### 4.2.1.4. Les compteurs

- **Descriptif**



Le parc compteurs est constitué de 4 038 compteurs au 31/12/2023. En effet, nous n'avons pas fait d'extraction au 1<sup>er</sup> juillet.

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

- À caractère curatif :

2019	2020	2021	2022	2023
6	5	5	2	2

Objet	Localisation
Compteur (réparation fuite)	Chemin des ruines
Compteur (réparation fuite)	431 rue Ambroise Croizat

- **Travaux d'amélioration**

Le constat a posteriori des fuites signalées sur les compteurs 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 à fin juin 2023 figure, ci-dessous :

Nombre de cpt renouvelés	Nombre de création
85	53

Le nombre de compteurs remplacés à fin juin 2023 a été fixé sur le nombre prévu au compte d'exploitation en accord avec les équipes de la CCLG.

Le taux de conformité réglementaire du parc des compteurs d'eau froide en service sur la Commune de Crolles, à la fin de l'année 2023 est de 96.7%.

- **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 2024, ce sont 166 compteurs devront être remplacés

moyenne_age	
2016	
1985	1
2002	1
2003	1
2005	1
2006	24
2007	17
2008	90
2009	31

#### **4.2.2. 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>	75	

#### 4.2.3. Consommation énergétique

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

#### 4.2.4. Les volumes

- **Volumes consommés comptabilisés facturés**

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

Volumes consommés - An

Date de dernière extraction 02

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
3784	2479,339958	1,597925802	2 545 045
Droits d'eau			
Nb contrats	Somme des moyennes journalières	Consommation sur 365 jours	
11	25,3277	4623,5	
Compteurs généraux - conso résiduelles			
Nb contrats	Somme des moyennes journalières	Consommation sur 365 jours	
51	26,48330845	4832	
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
30	302,5	146	8964
Forfaits absents			
Nb contrats	Total volume forfait 365 jours		
41	3034		

Semestre 1

2 566 801

- **Volumes consommés sans comptage estimés**

Volume utilisé par	CROLLES		
	Détails	Méthode	Volume
Essais PI / BI	Essais annuels	0 Plx1 essai x 2 minutes x 120 m <sup>3</sup> /h	
	Essais ponctuels		
Incendies	Requête SDIS : 5 feux	Nombre de feux x 2 x 60 m <sup>3</sup> /h	600
Espaces verts sans compteur	Prise d'eau sur Bouche de lavage	Estimation	
Lavage de la voirie	Prise d'eau hydrocureur	Estimation	60
Fuites en partie privative	Rue Ambroise Croizat	Observation supervision	864
	PI du Bois Cornu		732
Autres volumes non comptés			
<b>TOTAL VOLUMES EAU NON COMPTÉS</b>			<b>2 256</b>

- **Volumes de service**

Volume utilisé par	CROLLES		
	Détails	Méthode	Volume
Nettoyage des réservoirs	Réservoir de Craponoz	0.5 volume de réserve	
	Réservoir de Brondières		
	Réservoir du 14 000		7000
	Réservoir du Bourdier		100
Travaux d'investissement	Travaux ST (mise en place Te/vanne)	Estimation	85
	Pré Noir	Compteur	29
Travaux de fonctionnement	9 coupures programmées	Nombre de coupures réalisées X estimation volume de conduite	30
Purges	22/02 : mesure PI Raffour Pré roux	Estimation	135
	2/02 : rinçage 300 pré roux		70
	16/05 : purge pour réglage réducteur pression Camille desmoulins		8
Analyseur de chlore			
Autres consommations pour raison de service			
<b>TOTAL VOLUMES EAU NON COMPTÉS</b>			<b>7 457</b>

#### 4.2.5. Rendement du réseau et indice linéaire de pertes en réseau

##### 4.2.5.1. 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 de la Commune de Crolles, la valeur du seuil réglementaire minimum est de 85 % pour 2023.

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.

#### 4.2.5.2. Mesures prises pour l'amélioration du rendement en 2023

- 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.

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

volume mis en distribution	←	<b>volume consommé autorisé</b>		conso comptabilisé et facturée
2 686 520		2 576 514	←	2 566 801
		95,91%		99,6%
				Conso sans cpt estimée
				2 256
				0,1%
		<b>= Pertes ( m3)</b>		Volume de Service
		110 006		7 457
		4,09%		0,3%
		25,5 m3/h		

	2023	
<b>Rendement du réseau de distribution ( P104.3)</b>	<b>95,91%</b>	
<b>indice linéaire volumes non comptés ( P105.3)</b>	<b>6,07</b>	m3/jour/km
<b>indice linéaire des pertes en réseau ( P106.3)</b>	<b>5,58</b>	m3/jour/km
<b>Indice linéaire de consommation ( ILC)</b>	<b>130,58</b>	m3/jour/km

2019	2020	2021	2022	2023	Variation
98,05%	98,85%	98,81%	97,28%	95,91%	-1.4%

Le rendement en 2023 est toujours très élevé mais en baisse depuis 3 ans.

#### 4.2.5.4. Préconisations pour 2024

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

L'alimentation en eau potable de STMICROELECTRONICS a été modifiée depuis le réservoir du 14000 m<sup>3</sup>.

Ce nouveau schéma devrait permettre de pouvoir quantifier et vérifier l'hypothèse que certains volumes de pertes sont fortement liés à des écarts de comptages au niveau de l'industriel.

EDGA préconise à la Collectivité de maintenir un 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.

## 4.3. Prestations aux usagers

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

#### 4.3.1.1. Le nombre d'abonnés

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

Année	2019	2020	2021	2022	<b>2023</b>
TOTAL	3 956	3 976	4 021	4 165	4 202

Exercice	2019	2020	2021	2022	2023
Abonnés municipaux, usages publics et bâtiments communaux	71	67	63	69	63
Abonnés Domestiques Abonnements ordinaires à usages domestiques	3 845	3 847	3926	4 057	4 117
Abonnés gros consommateurs et industriels	40	62	23	39	22

#### 4.3.1.2. 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.

**592 appels ont été tracés au premier semestre 2023.**

- **Visites**

En 2023, nous avons accueilli **22 personnes en agence au cours du premier semestre 2023.**

#### 4.3.1.3. Les réclamations et autres contentieux

- **Réclamations**

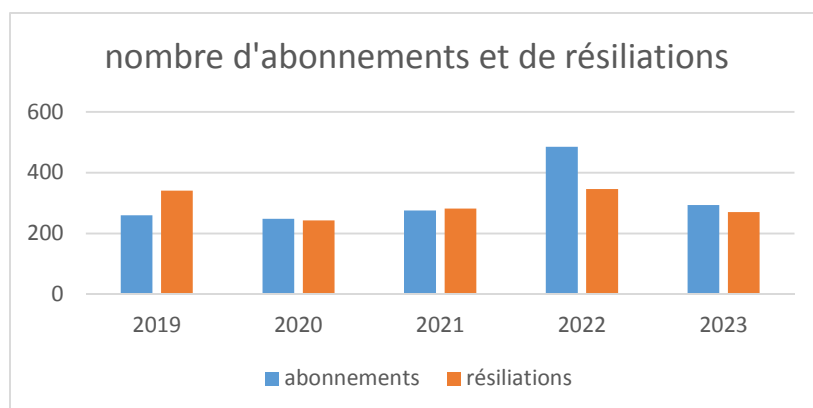
##### Taux de réclamation

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

#### 4.3.1.4. 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>2023</b>
<b>Abonnements</b>	260	248	275	485	293
<b>Résiliations</b>	341	243	282	346	270
<b>Total mutations</b>	601	591	557	831	563
<b>Nombre d'abonnés</b>	3 956	3 976	4 012	4 165	4 202
<b>Taux de mutations</b>	0,15	0,12	0,14	0,19	0,14



## 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	100 %
---	-------

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

#### 4.3.2.1. 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

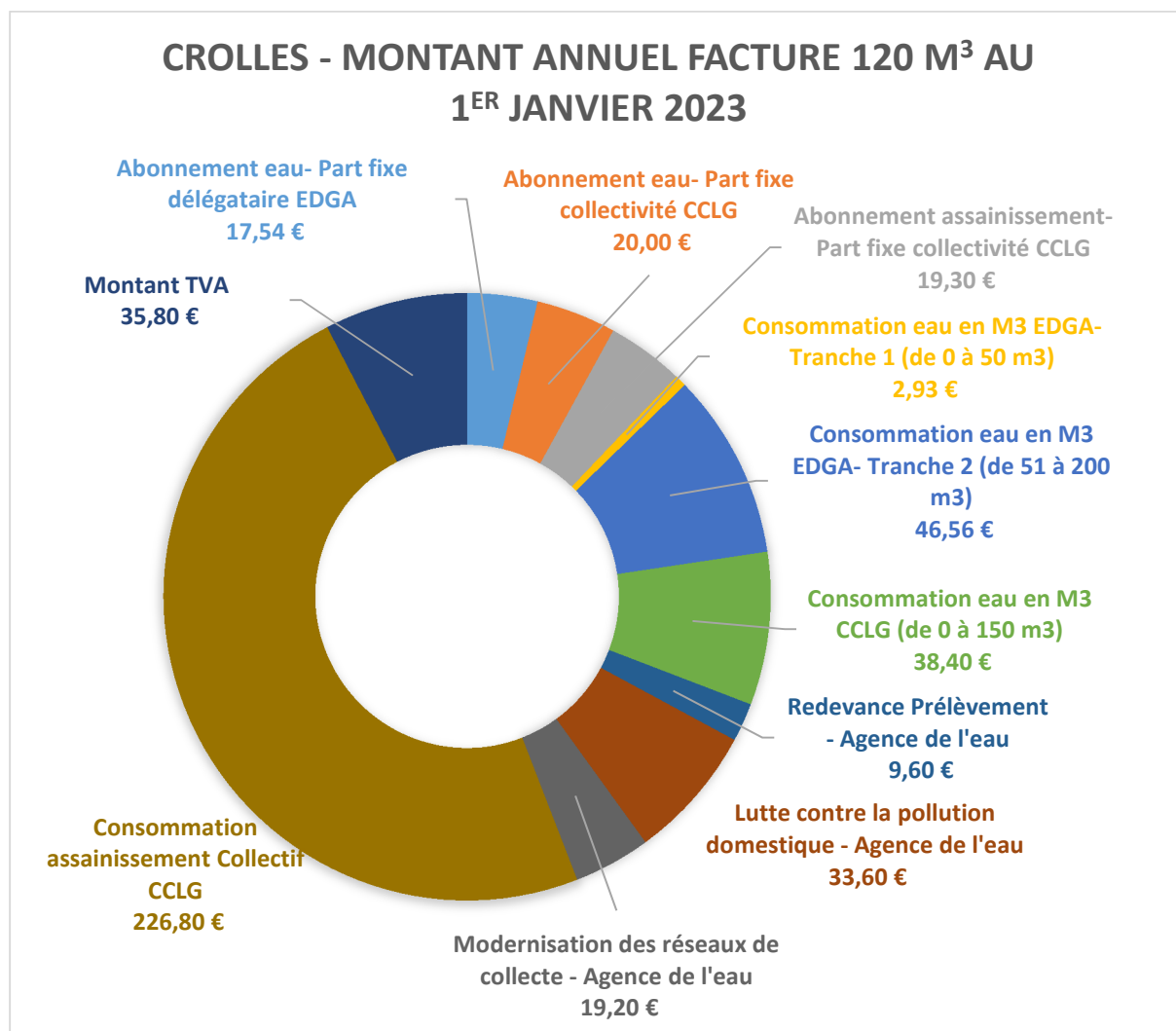
ACH = Tarif d'achat d'eau à GAM

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	8,77	17,54 €
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 m3)	50	0,0585	2,93 €
Consommation eau en M <sup>3</sup> EDGA- Tranche 2 (de 51 à 200 m3)	70	0,6651	46,56 €
Consommation eau en M3 CCLG (de 0 à 150 m3)	120	0,3200	38,40 €
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			433,92 €
Montant TVA			35,80 €
TOTAL TTC			469,73 €
<b>Prix moyen TTC du M<sup>3</sup></b>			<b>3,9144 €</b>



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

#### 4.3.2.2. Les relèves

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

Une relève des compteurs physique et visuelle a été faite fin juin 2023 et en guise de seule et unique relève pour l'année pour les abonnés dits domestiques.



<b>Années</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>1<sup>er</sup> semestre 2023</b>
Nombre de relèves	7 874	7 875	7 775	8 121	4 141
Nombre de courriers pour consommations anormales	79	103	93	141	59

#### 4.3.2.3. Facturation

- **Factures émises**

<b>CROLLES</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>		<b>1<sup>er</sup> semestre 2023</b>	
			<b>EAU</b>	<b>ASS</b>	<b>EAU</b>	<b>ASS</b>
Volumes en m <sup>3</sup>	4 422 628	4 937 762	5 082 340	542 500	2 658 622	262 884
Nbre de factures	8 546	8 334	11 060	10 757	4 310	4 177
CA HT en €	5 767 147,89	6 449 684,06	6 603 735,82	952 385,69	3 600 771	558 225,15

- **Encaissements**

La part des virements reste le moyen de paiement prédominant en valeur car il est principalement utilisé par les gros consommateurs.

#### 4.3.2.4. 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>	<b>2023</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 %	0.21%

Le taux d'impayés net (hors factures en litige) au 31 décembre 2023 est le meilleur taux enregistré ces dernières années malgré un contexte économique difficile.

#### 4.4. 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>

<p><b>L'entretien professionnel</b></p>	<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>
<p><b>L'amélioration continue</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propre aux <b>démarches ISO</b></li> </ul>
<p><b>La formation professionnelle</b></p>	<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>
<p><b>Une attitude éthique</b></p>	<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>
<p><b>Un climat social apaisé</b></p>	<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 2023

Cette année 2023 a été marquée par :

- la conséquence de la décision de Grenoble-Alpes Métropole de ré internaliser une partie des activités de la SPL EDGA au sein de la Régie de Grenoble Alpes Métropole au 01/01/2024.
- Extension du périmètre d'intervention de la SPL sur le territoire de la CC le Grésivaudan, au 1er juillet 2023, concernant l'exploitation du service de la commune de Bernin en plus de celle de la commune de Crolles.
- Départ du Directeur General (Emmanuel Boudry) et nomination de Guillaume Millon
- La remise du trophée Economie d'Eau à EDGA par son dispositif innovant « la ventouse à PI »

## Perspectives EDGA pour l'année 2024

Depuis le 1/1/2024, le périmètre de la SPL EDGA a été très fortement réduit en conservant en son sein le Pole Abonnés et le Pole Distribution.

Grenoble Alpes Métropole (GAM) a repris les activités de production et d'adduction, y compris sur le territoire de la CC le Grésivaudan. GAM poursuit également ses réflexions pour pousser à ré internaliser d'autres activités d'EDGA, notamment la partie Distribution.

Enfin, et si ces réflexions aboutissent courant 2024, ce contrat ne pourra plus être assuré par EDGA à compter du 01/01/2025.

## 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>

## • 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,
- 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
- Tri sélectif dans les bureaux avec l'instauration également de la récolte des bio-déchets

En 2023, l'innovation interne par un agent EDGA pour la conception d'une « ventouse anti gaspi » branché sur les poteaux incendie permettant une substantielle économie d'eau lors des remises en eau des réseaux après travaux. Ce dispositif a été récompensé par un trophée de l'économie d'eau organisé à l'échelle nationale par la FNCCR et l'Association des Maires de France.



## • 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 l'<b>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</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.