

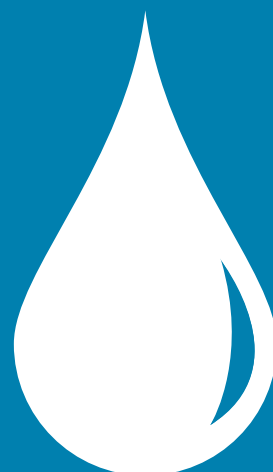


RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017



SOMMAIRE GÉNÉRAL

1. EAUX DE GRENOBLE ALPES : UN OUTIL
AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS..... PAGES 4 A 11
2. PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE PAGES 12 A 30
3. ENJEUX ET ORIENTATIONS PAGES 32 A 35
4. LES MÉTIERS PAGES 36 A 139
5. DONNÉES FINANCIÈRES..... PAGES 140 A 143
6. PERSPECTIVES..... PAGES 144 A 145



1. EAUX DE GRENOBLE ALPES : UN OUTIL AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS

1.1 - Le mot du président.....	5
1.2 - Le mot du directeur général	6
1.3 - Les chiffres clés de 2017	8
1.4 - Spécificités et avantages d'une SPL.....	10
1.5 - Ensemble des prestations pour répondre aux besoins des collectivités	11

1.1 - LE MOT DU PRESIDENT



Le 13 mars 2018, dans son émission Cash Investigation, France 2 présentait les politiques de l'eau. Pendant plus de deux heures, les équipes de la journaliste Elise Lucet démontraient que des pratiques contestables, voire délictueuses, sont encore hélas présentes dans la gestion de l'eau, lorsque celle-ci est confiée à l'un des trois grands groupes privés français qui se partagent ce secteur.

Dans la région grenobloise, nous sommes bien placés pour savoir que cette mainmise des entreprises privées se fait au détriment de la qualité et du prix de l'eau, payés par les usagers.

Il a fallu toute la pugnacité d'élus et de citoyens pour révéler la corruption qui a marqué les années 90.

Ensuite, un travail d'élus et de techniciens a été déterminant pour mettre en place un service de l'eau, 100 % public, parmi l'un des plus performants de France.

Enfin, la volonté des nouvelles collectivités compétentes en matière d'eau potable a été nécessaire pour poursuivre dans cette voie.

C'est dans ce sens, que la Métropole a inscrit, dans ses objectifs politiques, sa détermination à garantir une eau pure et non traitée dans une structure 100 % publique. La Société Publique Locale Eaux de Grenoble Alpes est issue de cet engagement.

Au regard de l'enquête de France 2, nous pouvons mesurer le chemin parcouru en comparaison à d'autres territoires français. Cependant, nous devons rester vigilants. L'environnement de l'eau évolue rapidement et notre outil doit sans cesse s'adapter afin de rendre le meilleur service attendu par nos actionnaires.

A la lecture de ce rapport d'activité, vous pourrez constater que les fondamentaux de la SPL sont bons et que nos services sont, aujourd'hui, reconnus comme particulièrement efficaces par nos actionnaires.

Le résultat se redresse, même s'il reste négatif. Pour qu'il soit positif et dans la logique des préconisations de l'audit réalisé, il convient de réajuster le contenu de certaines conventions. Et par ailleurs, de continuer à faire connaître nos savoir-faire aux nouvelles collectivités locales, qui prennent la compétence Eau.

Je tiens, une fois encore cette année, à souligner le travail exceptionnel des équipes qui ont su s'engager dans un nouvel environnement issu de cultures d'entreprises différentes.

La démarche de cohésion entre les équipes devrait se finaliser par l'emménagement dans de nouveaux locaux, rue de Vaujany à Grenoble qui sera une étape importante pour l'ensemble du personnel actuellement séparé dans cinq sites.

Mes remerciements pour l'équipe de direction et Emmanuel Boudry, Directeur Général, qui mettent en œuvre les orientations votées par le Conseil d'Administration. Ils se sont attachés à fournir des indicateurs et des objectifs qui permettent, à chaque collectivité actionnaire, d'exercer son pouvoir de contrôle sur la SPL.

Mais, plus que ces indicateurs, l'efficacité et la relation de confiance institués me permettent d'être confiant dans l'avenir de la SPL. Je suis persuadé que nous avons tous les atouts en main pour rester l'un des services d'eau, les plus performants en Europe.

Olivier BERTRAND

Président de Eaux de Grenoble Alpes

1.2 - LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



La feuille de route d'Eaux de Grenoble Alpes délibérée par le Conseil d'Administration le 18 mai 2017 a guidé l'ensemble des activités de 2017 dans un cadre partagé et validé par les administrateurs. Les différents enjeux et orientations stratégiques ont été fixés pour permettre à EDGA d'évoluer selon la volonté des administrateurs de disposer d'un outil pour préserver un pôle d'expertise local et d'assurer un service public exemplaire et performant au profit de l'intérêt général du territoire.

Les 7 enjeux fixés sont les suivants :

- L'accès à l'eau pour tous les usagers
- La préservation de la ressource et le maintien d'une eau conforme et non traitée aux captages de Jouchy, Pré-Grivel et Rochefort
- La gestion durable du patrimoine des ouvrages de production et de distribution dans le cadre d'une exploitation avec une approche à long terme
- La garantie d'une gestion 100 % publique de l'eau à un juste coût
- L'exemplarité et la transparence dans le mode de gouvernance.

La promotion par l'exemple d'un service public tourné vers l'usager, citoyen et responsable, en interne comme en externe : santé et sécurité de notre personnel, économie sociale et solidaire, promotion de la diversité et lutte contre les discriminations, préservation de l'environnement et prévention des pollutions.

Le développement d'une structure publique performante valorisant l'image d'Eaux de Grenoble Alpes promotion de l'expertise technique, développement d'actions innovantes, adaptabilité face aux changements, optimisation permanente des procédures, des ressources et des moyens, valorisation des sites de captage (faune, flore, gestion durable des espaces avec fauchage décalé, verger conservatoire, ruches...).

Eaux de Grenoble Alpes a su répondre en 2017 aux enjeux fixés tout en continuant à évoluer dans un contexte de changements importants, prouvant ainsi une nouvelle fois sa capacité d'adaptation aux évolutions du territoire.

Les évolutions contractuelles les plus significatives de 2017 sont les suivantes :

- La relève de la totalité des compteurs des usagers de la Métropole (hors contrats gérés par les privés) au 1er janvier 2017 par avenant au contrat de facturation-recouvrement. Cette prestation qui a nécessité de renforcer les équipes internes a permis de faire un travail conséquent de mise à jour de la base de données usagers et ainsi retrouver des usagers bénéficiant d'un accès à l'eau du réseau public sans être abonnés au service. Ces régularisations ont permis à la Métropole de recouvrer des produits supplémentaires liés à la vente d'eau. Contrat de nettoyage de l'ensemble des réservoirs de la Métropole au 1er janvier 2017 avec ainsi près de 200 cuves lavées par an par une équipe spécialisée d'EDGA
- Contrat de prestation d'exploitation des 7 communes de la Métropole (Noyarey, Quaix en Chartreuse, Veurey-Voroize, Champ-sur-Drac, Champagnier, Mont-Saint-Martin et Proveysieux) avec un travail conséquent de prise en main du nouveau périmètre par l'ensemble des équipes des pôles production et distribution Contrat de délégation de service public d'assainissement au 1er janvier 2017 avec la Commune de Saint-Martin d'Uriage. Ce contrat permet à EDGA de renforcer son activité assainissement et ainsi de consolider le pôle d'expertise par la maîtrise de l'ensemble des métiers du petit cycle de l'eau
- Convention « CAF » pour le versement de l'allocation eau de la Métropole. EDGA a su répondre à un dispositif décidé par les élus pour aider les plus démunis du territoire, en parfaite adéquation avec les enjeux d'EDGA liés à l'accès à l'eau pour tous. EDGA a prouvé ainsi sa souplesse de fonctionnement en réalisant ce travail complexe et inédit
- Nouvelle convention de mise à disposition de moyens humains et matériels (supervision de l'ensemble des installations d'eau potable et d'assainissement de la Métropole à Rochefort). Véritable tour de contrôle de l'exploitation des ouvrages des services d'eau potable et d'assainissement, le pupitre des agents postés de Rochefort est un outil indispensable à une gestion réactive et performante des services publics.

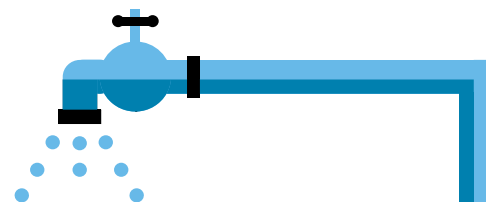
Le travail pour un retour à l'équilibre financier en 2018 s'est traduit en 2017 par la poursuite du plan d'économies internes, par une optimisation de l'organisation et des moyens liés aux nouveaux contrats. La réalisation d'un audit financier par un cabinet externe missionné par la Métropole et le changement de comptabilité analytique adaptée au nouveau portefeuille contractuel doit permettre de s'assurer de l'équilibre financier contrat par contrat, condition nécessaire à un compte de résultats d'EDGA équilibré en 2018.

Enfin, l'année 2017 s'est terminée par une reconnaissance du Bureau Veritas de la prise en compte dans l'ensemble des activités d'Eaux de Grenoble Alpes de la responsabilité sociétale et environnementale.

Emmanuel BOUDRY

Directeur général de Eaux de Grenoble Alpes

1.3 - LES CHIFFRES CLÉS DE 2017



+ DE 450.000 HABITANTS
CONCERNÉS PAR NOS PRESTATIONS



63 COLLECTIVITÉS
ACTIONNAIRES



ENVIRON 20 MILLIONS €
DE CHIFFRE D'AFFAIRE

1.000 KM
DE RÉSEAUX

Exploitation de près de 1000 km de réseaux (hors branchements) enregistrés dans la base de données SIG.

500
INSTALLATIONS

Gestion de plus de 500 installations SPANC

168.000
ABONNÉS

Environ 168.000 abonnés bénéficiaires de nos prestations d'accueil, relève facturation, recouvrement

Une production de plus de 29 millions de m³ d'eau par an approvisionnant plus de 80 % de la population de la grande agglomération grenobloise en eau potable pure et non traitée

80 %



**DE LA POPULATION
DE LA GRANDE
AGGLOMÉRATION**

DÉLÉGATIONS DE SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE EN CHIFFRES :

Communes	Population	Abonnés	Factures	Réseau Linéaire	Volume mis en distribution	Volumes facturés
BRESSON	684	358	694	12 km	54 572 m³	49 731 m³
CROLLES	8 345	3 889	8 328	54 km	3 670 743 m³	3 583 428 m³
GIERES	6 483	3 358	8 623	26 km	399 709 m³	302 723 m³
GRENOBLE	160 649	50 988	118 700	262 km	14 840 214 m³	8 545 929 m³
ST MARTIN D'URIAGE	5 408	2 354	4 549	75 km	460 218 m³	312 637 m³
ST MARTIN LE VINOUX	5 751	2 561	5 552	32 km	297 633 m³	242 049 m³
SASSENAGE	11 659	5 388	10 481	57 km	828 767 m³	465 359 m³
VARCES ALLIERES ET RISSET	8 266	2 972	5 917	47 km	456 610 m³	333 357 m³
TOTAL	207 245	71 868	162 844	565 km	21 008 466 m³	13 835 213 m³

CONTRATS DE GERANCE PRODUCTION :

Communes	Réseau Linéaire	Volume mis en distribution
PRODUCTION DRAC	39 km	14 996 240 m³
PRODUCTION ROMANCHE	144 km	14 640 135 m³
TOTAL	183 km	29 636 375 m³

1.4 - SPÉCIFICITÉS ET AVANTAGES D'UNE SPL

Contrairement à l'anonymat qui caractérise les sociétés anonymes, la Société Publique Locale est transparente et est composée exclusivement de collectivités actionnaires, au moins deux, et de capitaux à 100 % publics.

Les collectivités actionnaires exercent un contrôle analogue à celui qu'elles exercent sur leurs « propres » services. Le caractère « in house » de la relation entre les actionnaires et la S.P.L. lié au contrôle analogue permet l'exonération de l'obligation de mise en concurrence pour les collectivités actionnaires.

Le rôle de la S.P.L. est alors celui d'un exécutif classique (comme un service) qui applique les directives définies par l'autorité organisatrice (cadre budgétaire, niveau d'investissements...).

Le territoire d'une S.P.L. est évolutif et respecte l'autonomie et le principe de « libre administration » de chaque collectivité. La détention d'une action du capital de la S.P.L. permet de bénéficier de l'ensemble de ses services.

La S.P.L. relève de la comptabilité privée garantissant souplesse et réactivité.

La S.P.L. permet de préserver une plateforme technique stable qui garantit la continuité du service public.

Enfin une S.P.L. est contrôlée par les 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 S.P.L. à être contrôlable par chaque collectivité actionnaire.

Une S.P.L. 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...)

L'ensemble de ces éléments démontrent clairement que les modalités de contrôle d'une S.P.L. sont plus nombreuses et strictes que dans le cas d'une régie ou d'une SA.



1.5 - ENSEMBLE DES PRESTATIONS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES COLLECTIVITÉS

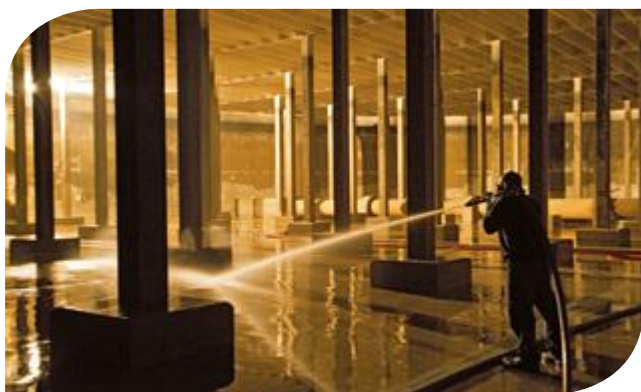
Eaux de Grenoble Alpes, par ses statuts et son objet, est en mesure d'assurer l'ensemble des compétences nécessaires pour le service public de l'eau, du puits au robinet de l'utilisateur, et même au-delà avec des prestations en matière d'assainissement.

Conformément au troisième alinéa de l'article L1531-1 du Code Général des Collectivités territoriales, la société a pour objet, pour le compte des collectivités et groupements actionnaires et sur le territoire de ceux-ci, d'assurer, dans une attention de développement durable et de préservation de la qualité de l'eau et de l'environnement, la cohérence et la coordination des actions relatives à la ressource en eau et au traitement des eaux usées.

Eaux de Grenoble Alpes répond à l'ensemble des besoins des collectivités dans le domaine de l'eau potable et de l'assainissement dans le cadre d'une gestion complète d'un service public d'eau potable ou d'assainissement mais également au niveau de prestations à la carte.

Ainsi, par son statut, son objet social, son organisation et son expérience, Eaux de Grenoble Alpes est un outil de mutualisation technique de référence qui présente l'atout de l'expertise qui peut efficacement compléter et accompagner les dispositifs opérationnels locaux existants.

Eaux de Grenoble Alpes est un outil de fédération qui permet de rationaliser les commandes, de respecter l'autonomie de chaque collectivité tout en harmonisant les pratiques les plus performantes. Les équipes ainsi sécurisées travaillent dans un cadre structuré et un compagnonnage évitant l'isolement, offrant des procédures éprouvées et une expertise économique évitant l'absence d'études qui peuvent générer des gains de productivité ou d'ouvrages.



2. PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE

2.1 - Historique	13
2.2 - Gouvernance	14
2.3 - Composition de l'actionnariat.....	15
2.4 - Patrimoine contractuel - évolution du périmètre d'intervention et missions	16
2.5 - Les engagements en matière de QSE RSE	19
2.5.1 - Démarche de management QSE RSE et amélioration continue des performances.....	19
2.5.2 - Le management de la sécurité.....	23
2.5.3 - Le management de l'environnement.....	24
2.5.4 - Une performance suivie et attestée.....	24
2.6 - Les activités et l'organisation.....	27
2.6.1 - Pôle Usagers.....	28
2.6.2 - Pôle Production.....	28
2.6.3 - Pôle Distribution	29
2.6.4 - Pôle Etudes et Prospective	29
2.6.5 - Pôle Administratif et Financier	30
2.7 - Des installations surveillées et exploitées par nos équipes 24h/24h	30

2.1 - HISTORIQUE

Eaux de Grenoble Alpes, créée en tant que Eau de Grenoble en janvier 2014, a vu en 2015 la mise en œuvre effective de la fusion avec la SERGADI, adoptée le 19 décembre 2014, et l'avènement de Grenoble-Alpes Métropole comme autorité organisatrice de l'eau au 1er janvier 2015, du fait de la Loi MAPTAM.

Elle continue à travers sa structure et ses activités, à défendre sa double finalité, au sein du territoire grenoblois.

Dates	Faits marquants
21 mai 1979	Création de la SA SERGADI
27 novembre 1980	Transformation de la SERGADI en Société d'Economie Mixte
1er mai 2000	Création de la « Régie des Eaux de Grenoble » (REG) : reprise en gestion publique du service public de l'eau potable
Juillet 2012	Une mission est commanditée par le Président de la GRENOBLE ALPES MÉTROPOLE, le maire de Grenoble et le Président du SIERG, visant à travailler à la mutualisation des structures REG, SIERG et SERGADI
Juillet 2013	Un protocole est présenté aux assemblées délibérantes pour poursuivre la démarche amorcée en juillet 2012, avec la préparation du passage en société publique locale, de la REG et de la SERGADI, en vue d'une fusion future
1er Janvier 2014	Création de la Société Publique Locale Eau de Grenoble. Transformation de la S.E.M. SERGADI en S.P.L. SERGADI
1er janvier 2015	Fusion d'Eau de Grenoble et SERGADI. Suite à l'exécution de la loi MAPTAM, Grenoble Alpes Métropole acquiert le statut de Métropole et reprend la compétence Eau des communes. Elle se substitue donc à ce titre aux communes situées sur son périmètre dans toutes les conventions conclues avec Eau de Grenoble.
7 septembre 2015	Changement de dénomination d'Eau de Grenoble en Eaux de Grenoble Alpes

2.2 - GOUVERNANCE

Instances décisionnelles	Caractéristiques
Conseil d'Administration (CA)	Composé de 18 administrateurs dont 12 élus de Grenoble Alpes Métropole, 3 pour la Ville de Grenoble, 2 pour le SIERG et 1 pour les actionnaires minoritaires, ainsi que 6 censeurs (2 représentant les usagers, 2 représentant les salariés et 2 représentant les actionnaires minoritaires). Réuni au moins 4 fois par an, sous l'autorité du Président. Détermine les orientations de l'activité de la société. Est informé et délibère sur toutes les questions intéressant le fonctionnement d'Eaux de Grenoble Alpes.
Comité d'Orientation Stratégique (COS)	Organe créé spécifiquement par les statuts d'EDGA afin d'accentuer l'effectivité du contrôle analogue. 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. 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 en question à la majorité des deux tiers.
Assemblée Spéciale	Regroupement des collectivités territoriales qui ont une participation au capital ne leur permettant pas de bénéficier d'une représentation directe au Conseil d'Administration. Composée d'un délégué de chaque collectivité territoriale ou groupement de collectivité territoriale. Elle élit son Président. Se réunit une fois par an sur convocation de son Président et pour entendre le rapport de son représentant.
Directeur Général	Nommé par le Conseil d'Administration sans limite de durée ou pour une durée fixée par celui-ci. Dirige l'ensemble des services, recrute le personnel, gère les effectifs, fixe les rémunérations dans le cadre des inscriptions budgétaires. Signe tous actes, contrats, traités et marchés consécutifs aux décisions du Conseil d'Administration et aux délégations qui lui sont consenties. Assisté par un Directeur Général Adjoint. A le statut de mandataire social. Représentant légal d'Eaux de Grenoble Alpes dans ses rapports avec les tiers.

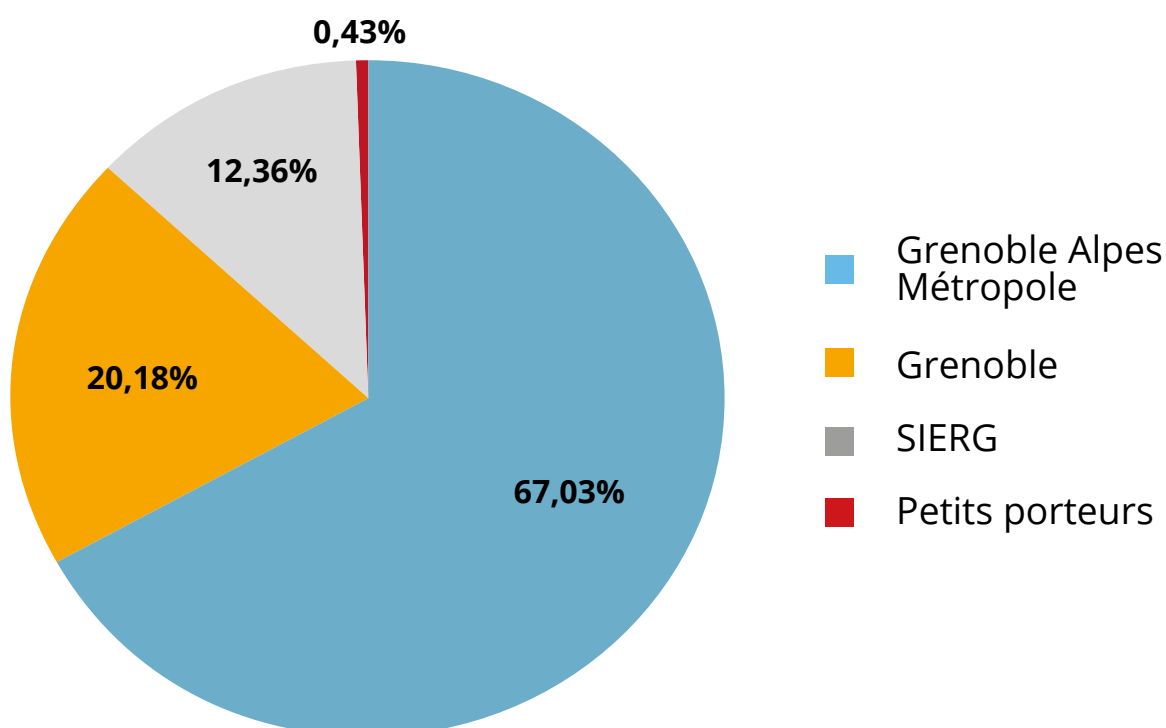
Instances consultatives	Caractéristiques
Comité des Usagers (CUS)	Composé de représentants d'associations de consommateurs, d'usagers (particuliers ou représentants du monde économique), personnes qualifiées. Son rôle : contribuer à l'évaluation et l'amélioration du service public, garantir l'expression des usagers et des citoyens, contribuer à la diffusion de l'information entre les services publics et les usagers.

2.3 - COMPOSITION DE L'ACTIONNARIAT

63 collectivités sont actionnaires au 31 décembre 2017.

La composition de l'actionnariat est la suivante :

- Grenoble Alpes Métropole : 67,03 %
- Grenoble : 20,18 %
- SIERG : 12,36 %
- « Petits porteurs » : 0,43 %



2.4 - PATRIMOINE CONTRACTUEL - ÉVOLUTION DU PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION ET MISSIONS

Eaux de Grenoble Alpes a réalisé pour les collectivités actionnaires les prestations suivantes en 2017 :

- 11 contrats de Délégation de Service Public de l'eau et/ou d'assainissement
- 10 contrats de prestations de quittance (facturation, recouvrement)
- 22 contrats de prestations de service topographie/SIG (GéoSITE, Geoinstruction)
- 9 contrats de prestations de services techniques (Maîtrise d'Œuvre, travaux, entretien postes EU...)
- 1 contrat relatif à l'accueil des usagers de 13 communes du périmètre métropolitain, à la relève de 47 communes et à la facturation/recouvrement des consommations des usagers de 37 communes du périmètre métropolitain
- 2 contrats de gérance pour l'exploitation des sites de production d'eau potable métropolitains et hors métropole.

Les contrats actuels de Délégation de Service Public concernent les communes suivantes :

En eau potable :

- Commune de Bresson
- Commune de Crolles
- Commune de Gières
- Commune de Grenoble
- Commune de Saint Martin le Vinoux
- Commune de Saint Martin d'Uriage
- Commune de Sassenage
- Commune de Varcis-Allières-et-Risset.

En assainissement :

- Commune de Bresson DSP Assainissement collectif et Non collectif
- Commune de Laval DSP Assainissement Non Collectif
- Commune de Saint Martin d'Uriage.

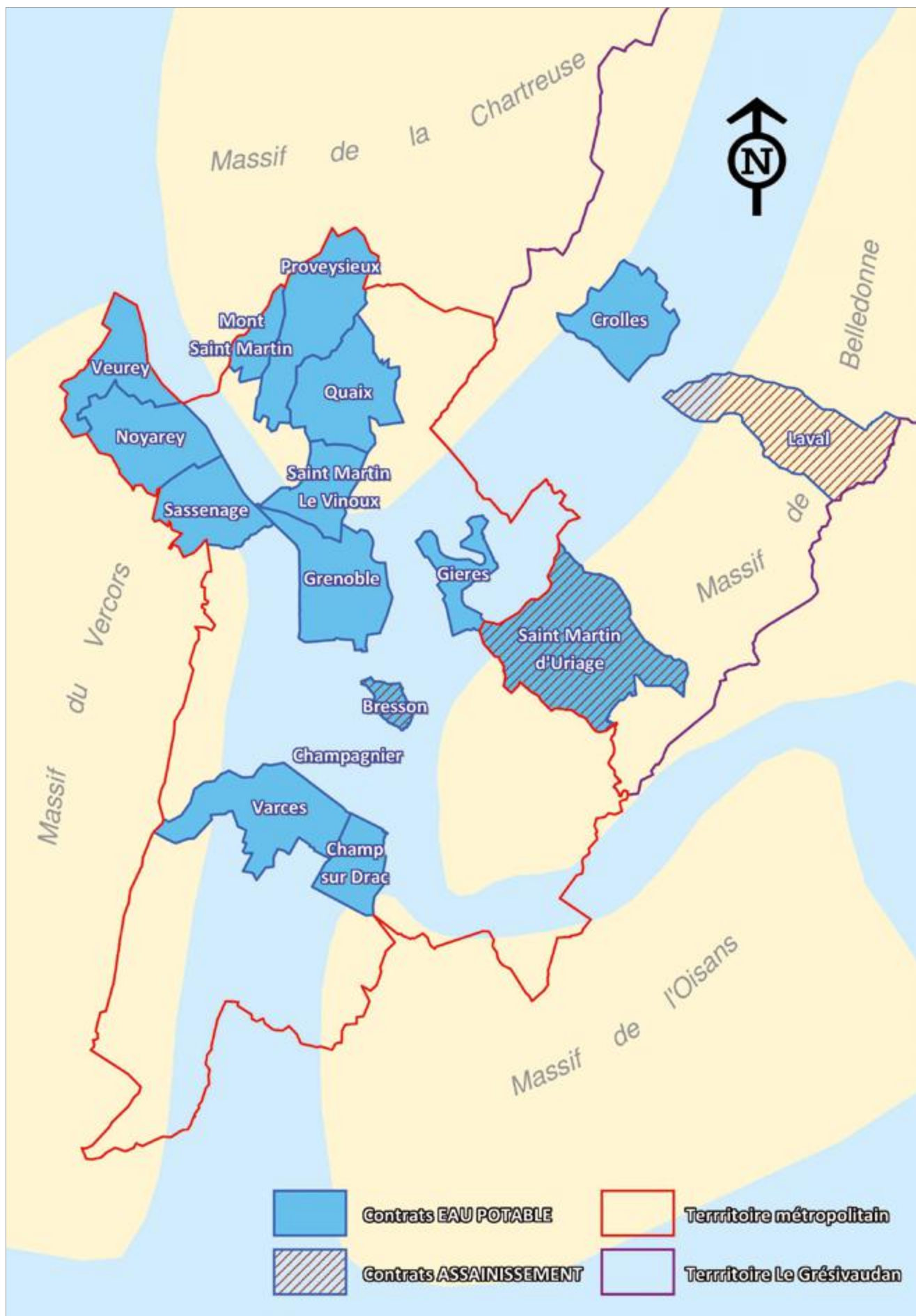
ET LES PRINCIPALES PRESTATIONS :

En eau potable :

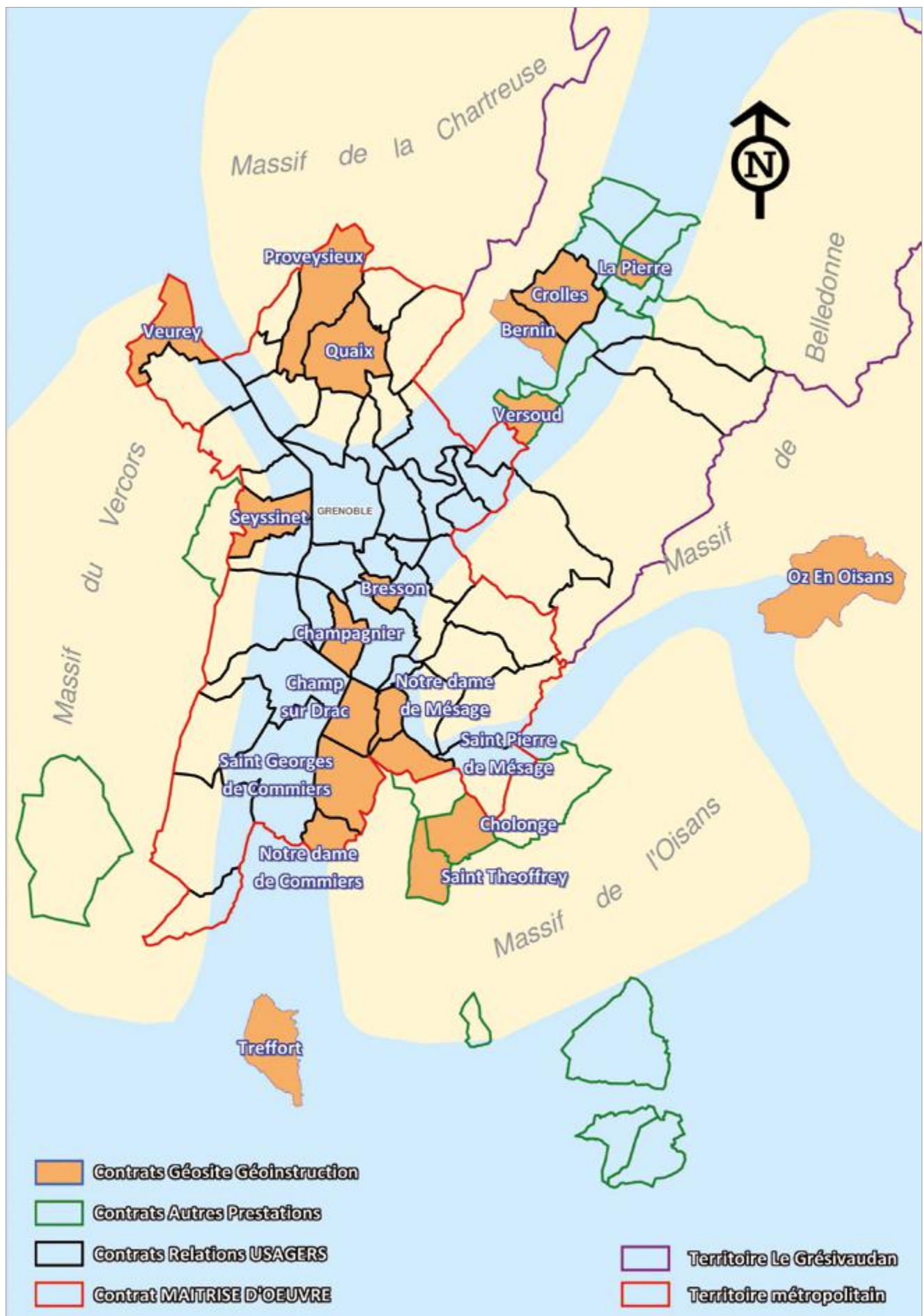
- Métropole de Grenoble Alpes Métropole
- Commune du Versoud
- Commune de Saint-Nizier du Moucherotte
- Commune de Corrençon en Vercors
- Commune de Bernin
- Communes de Noyarey, Mont-Saint-Martin, Veurey-Voroize, Quaix-en-Chartreuse, Champ-sur-Drac, Champagnier, Proveysieux.

En assainissement :

- Syndicat Intercommunal d'Assainissement du Drac Inférieur – Gestion des Postes de relevages
- Syndicat Intercommunal de l'Egout Collecteur – Gestion des Postes de relevage
- Commune de Crolles – Gestion des Postes de relevage
- Commune du Versoud – Gestion des Postes de relevage
- Commune de Villard Bonnot – Gestion des Postes de relevage
- Commune de Saint-Nizier-du-Moucherotte.



Carte simplifiée des prestations



Carte simplifiée des autres prestations

2.5 - LES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE QSE RSE

2.5.1 - DÉMARCHE DE MANAGEMENT QSE RSE ET AMÉLIORATION CONTINUE DES PERFORMANCES

Eaux de Grenoble Alpes est certifiée par un organisme externe indépendant Bureau Veritas, pour l'ensemble de son système de management global et intégré « Qualité – Sécurité – Environnement » (QSE) selon les référentiels ISO 9001 : 2015 (Qualité), OHSAS 18001 : 2007 (Sécurité), ISO 14001 : 2015 (Environnement).

Eaux de Grenoble Alpes est aussi reconnue pour ses performances en matière de responsabilité sociétale selon le référentiel ISO 26000/2010.

Eaux de Grenoble Alpes a obtenu au cours de l'année 2017 la certification géo-référencement pour ses prestations en matière de localisation des réseaux.

Cette certification permet d'accroître la connaissance des ouvrages d'eau potable et vise la réduction des endommagements de réseaux lors de travaux effectués dans leur voisinage, la protection de l'environnement et la continuité des services aux usagers de ces réseaux.



Le système de management intégré Qualité Sécurité Environnement et Responsabilité Sociétale (QSE RSE) d'Eaux de Grenoble Alpes contribue à déployer les orientations et enjeux stratégiques de la Direction Générale définis à moyen et long terme (§ 3 « Enjeux et Orientations d'Eaux de Grenoble Alpes), par des actions d'amélioration concrètes au sein de tous les services et activités.

Ce système de management intégré traduit notre engagement à garantir un service public de qualité, en restant en permanence à l'écoute de nos usagers, collectivités actionnaires, partenaires, fournisseurs...

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.

Le tableau ci-dessous présente de manière synthétique nos principaux enjeux et objectifs, engagements, moyens et outils de mise en œuvre de notre système de management QSE RSE.

Activités prises en compte dans le système de management d'Eaux de Grenoble Alpes	Protection et valorisation des ressources en eau souterraine de Rochefort, de Jouchy et Pré-Grivel. Surveillance et respect des périmètres de protection des ressources en eau. Surveillance, maintenance et entretien des ouvrages, installations techniques et périmètres absolus. Distribution d'eau potable, naturelle et pure, en permanence jusqu'au robinet de l'utilisateur. Gestion d'ouvrages de collecte d'eaux usées. Gestion d'un service d'assainissement non collectif. Réalisation de travaux sur réseaux d'eau potable et d'assainissement. Missions de maîtrise d'œuvre pour travaux sur ouvrage d'eau potable et d'assainissement. Surveillance quantitative et qualitative des ressources et de la distribution d'eau potable. Gestion patrimoniale des réseaux et installations d'eau potable et d'assainissement. Gestion des abonnements et relation avec les usagers. Promotion et valorisation de la gestion publique de l'eau. Production et adduction pour la vente ou la distribution d'eau potable, pour le compte d'autres collectivités. Prestations de service complémentaires, missions de maîtrise d'œuvre et de maîtrise d'ouvrage.
Principaux enjeux et objectifs d'Eaux de Grenoble Alpes pour son système de management	L'accès à l'eau pour tous les usagers. La préservation des ressources et la fourniture d'une eau conforme et non traitée en permanence au robinet des usagers desservie par les captages de Jouchy, Pré-Grivel et Rochefort. L'application des principes du développement durable à la politique de gestion patrimoniale dans l'intérêt des générations futures. La garantie d'une gestion 100% publique de l'eau, le respect du juste prix du service. L'exemplarité et la transparence dans notre mode de gouvernance. La promotion par l'exemple d'un service public tourné vers l'utilisateur, citoyen et responsable, en interne comme en externe : santé et sécurité de notre personnel, économie sociale et solidaire, promotion de la diversité et lutte contre les discriminations, préservation de l'environnement et prévention des pollutions. Le développement d'une structure publique performante valorisant l'image d'Eaux de Grenoble Alpes : promotion de l'expertise technique, développement d'actions innovantes notamment pour la promotion du développement durable et des actions de solidarité, adaptabilité face aux changements, optimisation permanente des procédures, des ressources et des moyens.

Suite du tableau présentant de manière synthétique nos principaux enjeux et objectifs, engagements, moyens et outils de mise en œuvre de notre système de management QSE RSE.

Des engagements concrets	Le système de management repose notamment sur des revues de processus trimestrielles, des revues de Direction semestrielles qui constituent des outils essentiels de l'amélioration continue du système de management QSE RSE. Celles-ci permettent : - de réactualiser si besoin les orientations et enjeux stratégiques de la Direction Générale - de fixer des objectifs de performances et des objectifs opérationnels pour nos activités - d'assurer la cohérence et la pertinence du système de management QSE RSE. L'amélioration du système de management QSE RSE repose sur : - le suivi des indicateurs liés aux objectifs de performance et opérationnels - le suivi des programmes d'actions - le suivi de projets - les analyses qualitatives et quantitatives des activités - les conclusions des audits internes, audits opérationnels, audits externes - le suivi des réclamations des différentes parties intéressées - le suivi des incidents, anomalies et dysfonctionnements - les enquêtes de satisfaction externes et internes - la Charte Usagers.
En 2017	3 revues de processus pour chacun des processus définis 1 revue de direction 5 audits internes 1 audit externe de suivi Qualité Sécurité Environnement (Bureau Veritas) 1 audit externe d'évaluation RSE (Bureau Veritas).

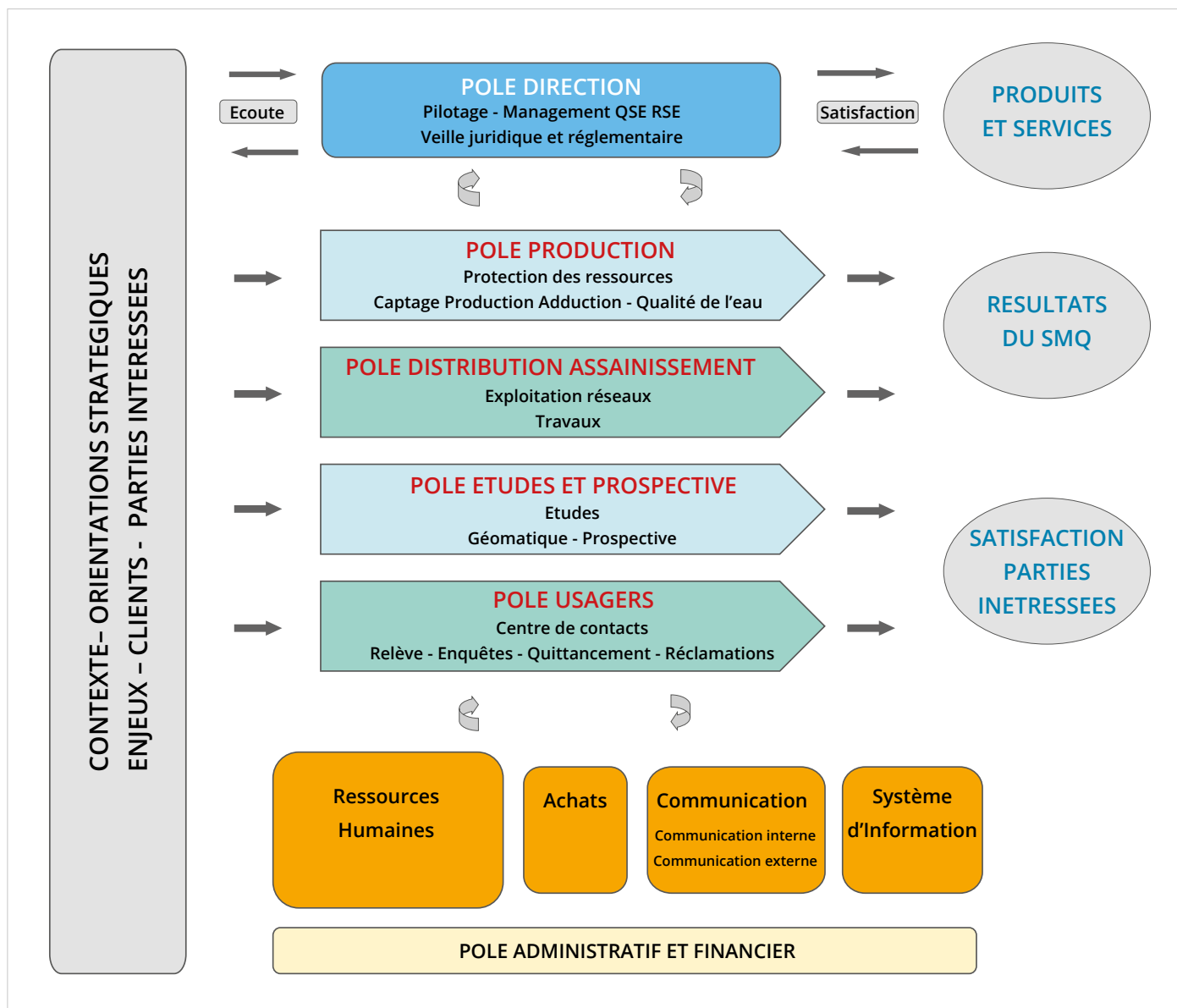
Le système de management d'Eaux de Grenoble Alpes repose sur le management des processus et la maîtrise des risques associés.

Le management des processus

Le système de management QSE RSE est structuré de la manière suivante :

- Direction Générale : processus « Pilotage », « Management QSE RSE » et « Veille juridique et réglementaire »
- Pôle Administratif et Financier : processus « Ressources Humaines », « Communication », « Système d'Information », « Achats Marchés »
- Pôle Production : processus « Protection des ressources », « Captage Production Adduction », « Qualité de l'eau »
- Pôle Distribution Assainissement : processus « Travaux », « Exploitation réseaux »
- Pôle Etudes et Prospective : processus « Etudes », « Géomatique », « Prospective »
- Pôle Usagers : processus « Centre de Contacts », « Relève Enquêtes », « Quittancement », « Réclamations ».

Suite du tableau page suivante



La description de chacun des processus détaille :

- Les activités liées au processus
- Les attentes des parties intéressées du processus
- Les éléments d'entrée et de sortie
- La documentation associée
- Les risques associés au processus ainsi que les opportunités de développement.

Afin de mesurer la contribution des processus aux engagements d'Eaux de Grenoble Alpes, à chaque processus sont associés des objectifs et indicateurs de pilotage.

De plus, des tableaux d'actions Qualité Sécurité Environnement et des tableaux de bord de suivi des indicateurs ont été établis pour chaque processus.

Les tableaux sont alimentés au fil de l'eau, en fonction des événements, modifications, changements, remontées des parties intéressées, retours d'audits internes, revues de processus, revues de direction.

La maîtrise des risques

L'analyse des risques liés aux processus vient compléter les éléments de pilotage décrit ci-dessus. L'anticipation et la maîtrise des risques constituent des éléments essentiels et structurants de notre système de management QSE RSE.

Les risques peuvent être liés notamment :

- A une défaillance qui pourrait se produire dans le fonctionnement d'une activité ou dans le cours de la réalisation d'une prestation, et qui pourrait entraîner des conséquences du point de la satisfaction de nos parties intéressées (risques qualité liés au management de nos processus)
- A la sécurité (impact de nos activités sur la santé et la sécurité du personnel)
- A l'environnement (impact de nos activités sur l'environnement, ex : pollution)
- Des risques sociétaux (ex : information erronée aux usagers).

Dans les domaines de la sécurité et de l'environnement tout particulièrement, Eaux de Grenoble Alpes a effectué des analyses approfondies de ses activités et des risques associés.

La mise en place de mesures de réduction des risques et le suivi de leur efficacité sont des éléments fondamentaux du système de management QSE RSE.

2.5.2 - LE MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ

La maîtrise des risques

L'évaluation des risques liés à la sécurité, à l'hygiène, et aux conditions de travail ainsi que leur maîtrise constituent une étape essentielle dans la démarche de prévention d'Eaux de Grenoble Alpes.

Ces analyses regroupent les risques identifiés suite :

- A l'évaluation des risques liés à chaque métier et activité (document unique)
- Aux accidents de travail
- Aux diagnostics réalisés (ex : pénibilité, produits chimiques, bruit, vibrations, atmosphère explosive...)
- Aux vérifications et contrôles périodiques réglementaires (ex : engins de chantier, installations électriques, équipements sous pression, matériel de levage ...)
- Aux audits externes et internes, audits opérationnels...

De ces études découlent des actions de prévention appropriées, en concertation avec l'ensemble des acteurs concernés, et couvrant les dimensions techniques, humaines et organisationnelles.

L'évaluation des risques est renouvelée régulièrement et ajustée au fil de l'eau, en fonction de tout événement (ex : accident de travail). Le document unique synthétise l'ensemble des risques identifiés et les actions et moyens de prévention mis en place.

Des actions de sensibilisation régulières sont également effectuées (ex : journée sécurité, ¼h sensibilisation, campagne d'affichage, consignes spécifiques...).

De plus, le CHSCT d'Eaux de Grenoble Alpes joue un rôle majeur dans la démarche de prévention.

Le CHSCT :

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

Enfin, Eaux de Grenoble Alpes a mis en place une veille réglementaire active afin d'être en conformité permanente avec la législation et anticiper tout changement réglementaire.

2.5.3 - LE MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT

Au même titre que pour les risques sécurité, Eaux de Grenoble Alpes a effectué une analyse environnementale de ses métiers et activités. Cette analyse environnementale recense l'ensemble des nuisances et pollutions possibles pour l'environnement, ainsi que les moyens de prévention mis en place pour les éviter : moyens matériels, consignes de travail, mesures d'urgence...

Pour effectuer cette analyse environnementale, Eaux de Grenoble Alpes a pris en considération la perspective du cycle de vie de l'eau, depuis son prélèvement dans le milieu naturel, jusqu'à sa consommation et son élimination.

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 Eaux de Grenoble Alpes intègrent autant et aussi souvent que possible toute clause en faveur du développement durable.

Eaux de Grenoble Alpes prend en compte, à chaque fois que cela est possible, le coût global d'achat (Total Cost of Ownership) dans les clauses des marchés publics qu'elle passe.

Enfin, une charte environnementale a été diffusée à l'ensemble du personnel afin de :

- Maîtriser la consommation de papier, favoriser la dématérialisation
- Promouvoir les économies d'énergie (ex : eau, électricité, carburant...)
- D'optimiser la gestion des déchets.

2.5.4 - UNE PERFORMANCE SUIVIE ET ATTESTÉE

2.5.4.1 - ENQUÊTES DE SATISFACTION

Eaux de Grenoble Alpes effectue, à intervalles réguliers, des enquêtes de satisfaction auprès de ses usagers et partenaires (borne de satisfaction dans notre agence d'accueil, enquête en ligne sur notre site internet).

Les résultats de ces enquêtes nous permettent de mettre en place des actions concrètes d'amélioration de la satisfaction, qui prouvent qu'Eaux de Grenoble Alpes est à l'écoute des préoccupations de ses usagers afin de leur apporter le meilleur service possible.

Les enquêtes effectuées durant l'année 2017 montrent un taux de satisfaction global des usagers de 73,8 % concernant : la qualité de l'eau du robinet, son prix, l'accueil dans notre agence.

L'objectif d'Eaux de Grenoble Alpes est de poursuivre ces enquêtes de satisfaction afin de répondre au mieux aux attentes des parties intéressées.



2.5.4.2 - AUDITS BUREAU VERITAS

Audit de suivi QSE

Du 10 au 12 octobre 2017, l'organisme externe Bureau Veritas a effectué un audit de suivi du système de management d'Eaux de Grenoble Alpes, au regard des certifications qu'elle détient :

ISO 9001 (v 2015) (Qualité)

ISO 14001 (v 2015) (Environnement)

OHSAS 18001 (2007) (Sécurité)

Cet audit a démontré des points forts de notre système de management, notamment :

- Une amélioration de l'efficacité du système dans un contexte fortement évolutif
- La feuille de route comme socle de ce système
- L'implication de l'ensemble du personnel et la clarté des objectifs et des rôles de chacun
- Des outils performants (ex : laboratoire d'analyses interne)
- L'efficacité des moyens mis en œuvre pour renforcer la sécurité de nos agents (ex : cannes télescopiques pour les agents releveurs).

Enfin, le système de management d'Eaux de Grenoble Alpes reste un outil essentiel dans le développement d'une culture commune d'entreprise, l'amélioration des méthodes et pratiques de travail, la capitalisation des connaissances et de l'expérience.

Audit d'évaluation RSE

Du 18 au 20 décembre 2017, l'organisme Bureau Veritas a également effectué un audit d'évaluation de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) conformément au référentiel normatif ISO 26000 (2010).

Cette évaluation avait pour objectif d'évaluer les performances d'Eaux de Grenoble Alpes dans sa contribution aux enjeux du développement durable.

Le résultat de cette évaluation se traduit par un scoring (échelle de 1 à 5) pour chaque question centrale du développement durable :

- La gouvernance
- Les droits de l'homme
- Les relations et conditions de travail
- L'environnement
- La loyauté des pratiques
- Les questions relatives aux consommateurs
- Les communautés et développement local.

Le résultat de cette évaluation s'est traduit par un score très satisfaisant de 4,1 sur l'ensemble des questions centrales. Les progrès d'Eaux de Grenoble Alpes en matière de RSE seront réévalués à intervalles réguliers.

2.5.4.3 - LES INDICATEURS 2017 : INDICATEURS RÉGLEMENTAIRES

En décembre 2003, la Cour des Comptes avait souligné, dans son rapport public sur les services publics d'eau et d'assainissement, la nécessité d'intégrer des indicateurs de performance dans le Rapport des collectivités sur le Prix et la Qualité des Services (RPQS).

Le décret n° 2007-675, l'arrêté du 2 mai 2007 et la circulaire du 28 avril 2008 définissent ces indicateurs de performance, obligatoires dans le rapport annuel des services d'eau et identifient les éléments à fournir en fonction de la taille des services.

La définition et la mise en œuvre des indicateurs de performance complète les outils mis à la disposition des collectivités locales organisatrices des services pour expliquer aux usagers le contenu du service et mettre sa qualité en perspective du prix de l'eau, tant du point de vue de l'utilisateur que de l'environnement.

Ces indicateurs permettent aux services d'améliorer l'accès des usagers à l'information, de contribuer à faire progresser la qualité des services d'eau et d'assainissement, et de s'inscrire dans une stratégie de développement durable.

De plus, la mise en application des indicateurs de performance par les services permet de procéder à une consolidation des données au plan national sur la gestion des services d'eau potable et d'assainissement.

Le tableau complet des indicateurs est présenté en annexe.

2.5.4.4 - PERSPECTIVES 2018

L'objectif d'Eaux de Grenoble Alpes pour l'année 2018 est de continuer à faire vivre son système de management QSE RSE, de mettre en œuvre des actions d'amélioration concrètes, d'avoir la meilleure connaissance possible des besoins et attentes des parties intéressées et d'y répondre efficacement.

Par la mise en œuvre de notre système de management QSE RSE notamment, nous souhaitons apporter la preuve de l'efficacité de notre organisation, du professionnalisme de nos équipes, et de notre réactivité par rapport aux demandes des collectivités associées.

Un audit de suivi du bon fonctionnement de notre système de management QSE RSE sera programmé au cours du mois d'octobre 2018.



2.6 - LES ACTIVITÉS ET L'ORGANISATION

Compétences	Détails
Protection de la ressource	Préserver l'intégrité des champs de captages contre toutes les menaces de pollution à court, moyen et long terme.
Production	Fournir aux distributeurs en quantité et en continu une eau de qualité issue des ressources naturelles : Prélever l'eau dans le milieu naturel, principalement les « sources de Rochefort » dans la Commune de Varcès-Allières-et-Risset et les captages de Jouchy et Pré Grivel à Saint Pierre de Mésage et Vizille Assurer le pompage de l'eau et l'injecter dans les ouvrages d'adduction Assurer la maintenance des ouvrages Veiller à la potabilité de l'eau 24h/24h.
Adduction	Transporter l'eau depuis le centre de production jusqu'aux systèmes de distribution (réservoirs par exemple).
Distribution	Assurer la continuité de la distribution d'eau potable, en quantité et qualité jusqu'au point de livraison de l'utilisateur. Avoir la préoccupation permanente d'optimiser le rendement des réseaux dans une perspective de développement durable (recherche permanente et traitement des fuites). Assurer l'exploitation et les interventions sur les réseaux d'eau potable 24h/24h. Réaliser des opérations de maintenance préventive dans l'objectif d'assurer une bonne conservation de fonctionnement des ouvrages (manœuvre des vannes, campagne d'entretien des réducteurs ..).
Assainissement	Gérer, exploiter, entretenir les réseaux. Assurer le SPANC. Assurer la maintenance des ouvrages.
Relation usagers	Accueil physique et téléphonique des usagers. Souscription et gestion des abonnements. Réalisation de relevés de compteurs. Facturation et recouvrement des factures (tous modes de paiement). Traitement des réclamations. Accompagnement des usagers (informations et assistance).
Services à la carte	Proposer des prestations de service à la carte : Facturation, recouvrement Accueil physique et téléphonique Recherches de fuites (débitmétrie, maintenance d'organes hydrauliques, contrôle des hydrants) Astreintes, surveillance d'installations... Travaux sur réseaux Relevé et changement de compteurs Déploiement et maintenance des logiciels GEOSITE et GEOINSTRUCTION (dossiers d'urbanisme et cadastre) Exercer des missions de maîtrise d'œuvre et d'études, de conduites d'opération Topographie et récolement.

Eaux de Grenoble Alpes est organisée en cinq pôles dotés de tous moyens humains et matériels nécessaires à leurs activités.

2.6.1 - PÔLE USAGERS

Il a en charge l'ensemble de l'activité liée à la relation avec les usagers de l'eau potable ou de l'assainissement sur la totalité du périmètre géographique du service. Son action s'inscrit principalement dans le cadre de la prise en compte de l'intérêt des usagers et de leur égalité de traitement devant le service public.

Les services proposés par ce pôle sont notamment les suivants :

- L'accueil physique et téléphonique des abonnés et/ou usagers
- La souscription, gestion, résiliation des contrats d'abonnement
- Le traitement des réclamations
- Le comptage des consommations, la relève
- La facturation
- Le recouvrement avec la prise en compte de la précarité de certains usagers (échéanciers, montage dossiers Fond de Solidarité pour le logement, allocation eau, ...)
- La mise à disposition d'un panel de moyens de paiement (paiement en espèces dans tous les bureaux de poste, carte bleue, mensualisation, prélèvement automatique, chèques, Titre Interbancaire de Paiement, agence en ligne...).

2.6.2 - PÔLE PRODUCTION

Il a en charge l'ensemble de l'activité liée à la protection des ressources, à la production, à l'adduction et au stockage d'eau potable dans la totalité du périmètre géographique du service, dans le respect des règles relatives à l'environnement, la protection de la qualité et de la quantité de la ressource.

Les services proposés par ce pôle sont notamment les suivants :

- La protection des ressources
- Le suivi de la qualité de l'eau (Eaux De Grenoble Alpes dispose d'un laboratoire interne)
- L'adduction, l'exploitation, l'entretien des organes hydrauliques, des installations et des réseaux
- L'entretien du matériel électromécanique des installations
- Le pilotage des ouvrages de production et de stockage
- La télégestion et télésurveillance des ouvrages
- L'astreinte 24h/24 et 7j/7.



2.6.3 - PÔLE DISTRIBUTION

Il a en charge l'ensemble de l'activité liée à la distribution d'eau potable et l'assainissement dans la totalité du périmètre géographique du service, avec pour objectifs l'optimisation de la connaissance et de la gestion du patrimoine dédié à l'eau ou à l'assainissement et du rendement des réseaux.

Les services proposés par ce pôle sont notamment les suivants :

- La distribution, la maintenance, l'exploitation, l'entretien des organes hydrauliques, des installations et des réseaux d'eau potable et d'assainissement
- La définition et la mise en œuvre d'un plan d'actions pour l'optimisation des rendements
- Le suivi des débits nocturnes sur les réseaux et actions de recherche de fuites en cas d'anomalie
- Campagne de recherches de fuites et d'opérations d'entretien de maintenance préventive (manœuvre des vannes, campagne d'entretien des réducteurs...)
- L'historisation des événements sur les réseaux (fuites, casses...)
- La gestion du parc compteurs
- L'instruction et le suivi des démarches d'urbanisme et d'aménagements (Permis de Construire (PC), Mise en place et suivi des démarches d'individualisation de compteurs
- Le chiffrage, l'établissement de devis et la réalisation de travaux sur les réseaux d'eau potable et d'assainissement
- Un Service Public d'Assainissement Non Collectif (SPANC)
- La mesure de poteaux d'incendie et le diagnostic de consommation
- L'électromécanique des installations d'eau potable et d'assainissement
- L'astreinte 24h/24 et 7j/7.

2.6.4 - PÔLE ETUDES ET PROSPECTIVE

Il a en charge l'ensemble de l'activité liée à la maîtrise d'œuvre de travaux, à la gestion des projets, aux études liées au développement des activités, aux études prospectives, à la formalisation du S.I.G. et à l'ensemble des activités géomatiques.

Les services proposés par ce pôle sont notamment les suivants :

- Le développement, l'intégration, le déploiement et la mise à jour de Système d'Information Géographique (SIG)
- La mise à jour détaillée de plans cartographiés (DAO)
- Les levés topographiques et le récolement de travaux sur fouille ouverte
- Le nivellement d'ouvrages
- La réalisation de formalités foncières
- L'instruction des Déclarations de Travaux (DT), Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT)
- La réalisation d'études techniques
- La gestion de projets de développement
- Les missions de coordination générale de travaux et de contrats
- Les missions de conseil, de maîtrise d'ouvrage déléguée et d'assistance à maîtrise d'ouvrage
- Les missions de maîtrise d'œuvre relatives aux projets de travaux de renouvellement / renforcement / extension de réseaux
- La préparation de plans de travaux et leur chiffrage
- L'élaboration de cahiers des charges, de pièces techniques dans le cadre d'appel d'offres
- Les analyses d'offres dans le cadre de marchés de travaux, de fourniture ou de services
- L'exploitation d'un modèle hydraulique du réseau d'eau potable
- Le déploiement et la maintenance des logiciels GEOINSTRUCTION (gestion des dossiers d'urbanisme) et GEOSITE (gestion du cadastre et de l'urbanisme).

2.6.5 - PÔLE ADMINISTRATIF ET FINANCIER

Il a en charge l'ensemble des activités supports d'Eaux de Grenoble Alpes ainsi que la Direction Générale des services et la coordination de l'ensemble des pôles.

Il met en œuvre la démarche Qualité Sécurité Environnement/Responsabilité Sociétale des Entreprises.

Les services proposés par ce pôle sont notamment les suivants :

- Une veille, conseil et assistance juridique
- Secrétariat juridique de EDGA (assemblées, Comité d'Orientation Stratégique, Conseil d'Administration, formalités au Greffe...)
- Participation à la négociation et à la rédaction et coordination de gestion des contrats avec les collectivités actionnaires et gros fournisseurs notamment
- Le contentieux et la gestion de dossiers de sinistre
- L'assistance à l'élaboration des pièces administratives dans le cadre de marchés publics
- Le rôle d'acheteur/négociateur dans le cadre de marchés publics
- L'assistance dans la mise en place d'une démarche qualité, sécurité, environnement
- La comptabilité et les opérations financières
- Le contrôle de gestion
- Une aide pour des actions de communications internes et externes
- La participation aux groupes de travail et de réflexion nationaux et/ou internationaux
- La gestion de Ressources Humaines
- La maintenance immobilière
- La gestion du système d'information et de téléphonie
- L'ingénierie applicative.

2.7 - DES INSTALLATIONS SURVEILLÉES ET EXPLOITÉES PAR NOS ÉQUIPES 24H/24H

Eaux de Grenoble Alpes surveille et exploite l'ensemble des ouvrages de captage, réservoirs et réseaux d'eau potable et d'assainissement 24h/24 et 7j/7 dans le cadre des missions confiées.

Elle est dotée d'un poste central de supervision et de télésurveillance avec la présence humaine d'un technicien 24h/24 et d'un système d'astreinte performant fonctionnant en dehors des heures ouvrées.

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 dont elle a la gestion.

Le pôle Production est organisé également pour permettre la réalisation des tests de prélèvements d'eau sur anomalie, et lecture de résultats rapides (IDEXX), y compris en astreinte, permettant une réactivité accrue pour les actions correctives à mettre en œuvre.

Les équipes de Distribution assurent au quotidien le fonctionnement des réseaux et ouvrages permettant la garantie de continuité de la qualité d'eau aux usagers.

Son organisation permet d'intervenir rapidement, en moins deux heures, 24h/24 et 7j/7 en cas d'anomalie sur les réseaux et dispose de la capacité à lancer immédiatement des travaux urgents qui s'imposent pour assurer la continuité de service.



Barrage de Notre Dame de Commiers

3. ENJEUX ET ORIENTATIONS

3.1 - Une double finalité.....	33
3.2 - Enjeux internes et externes	34
3.3 - Orientations stratégiques	34

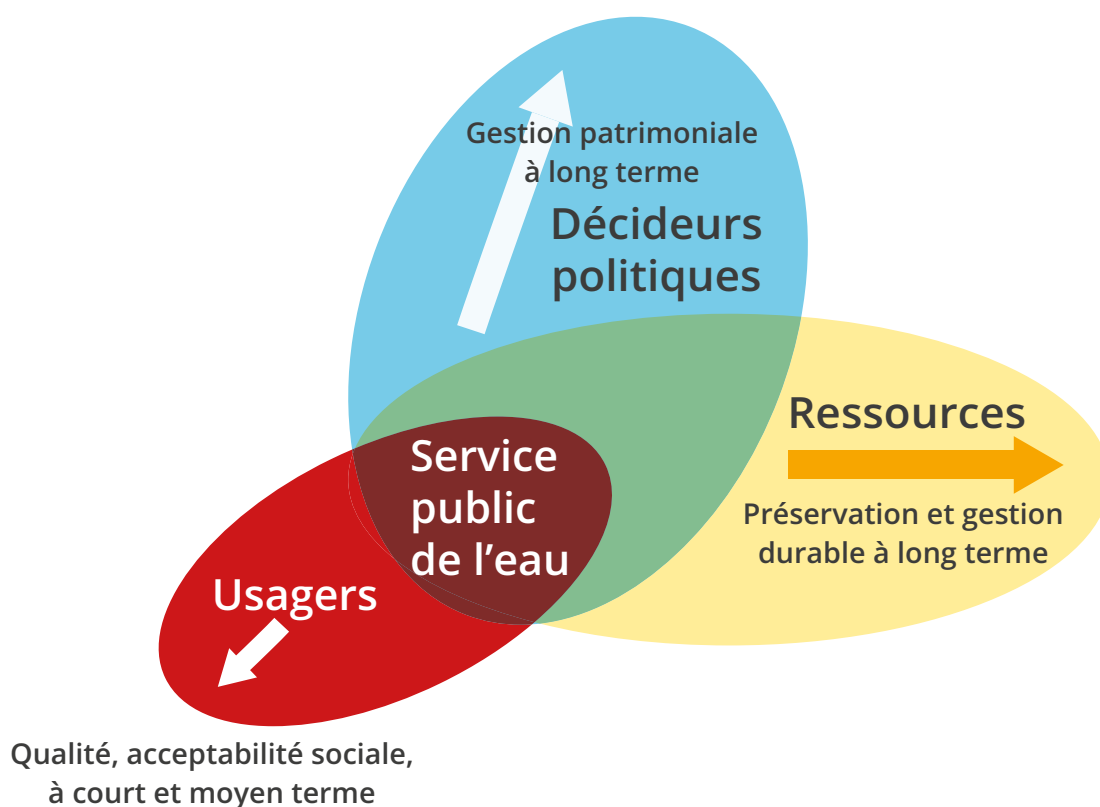
3.1 - UNE DOUBLE FINALITÉ

Préserver un pôle d'expertise locale, dans une plate-forme technique durable, innovante, capable de s'adapter en permanence.

Assurer un service public exemplaire et performant de production et de distribution d'une eau potable de qualité sur l'ensemble du périmètre exploité et non traitée pour les ressources de Rochefort, Pré-Grivel et Jouchy.

L'objectif d'Eaux de Grenoble Alpes est de répondre à l'ensemble des besoins et problématiques rencontrés dans l'exercice d'un service public de l'eau potable et/ou de l'assainissement, liés à la fois à la ressource, à l'utilisateur et à la collectivité.

Composantes	Implications en matière de gestion publique
La ressource	Sa préservation. Sa gestion durable et maîtrisée (maintien d'une eau de qualité et non traitée sur les deux plus grandes ressources de l'agglomération).
La collectivité	Une exploitation de qualité et une gestion durable du bien public, le patrimoine. Une expertise et un savoir-faire public.
L'utilisateur	Un service de proximité et de qualité. Une transparence de gestion et une implication des usagers dans la gestion.



3.2 - ENJEUX INTERNES ET EXTERNES

L'enjeu est de préserver l'expertise de l'équipe en sanctuarisant les compétences dans une plateforme technique durable. Cet instrument innovant est à l'image du territoire grenoblois au sens large du terme et répond à une logique d'intérêt général dans un cadre réglementaire qui bouleverse le paysage des collectivités.

Eaux de Grenoble Alpes permet de stabiliser le service public à l'utilisateur dans une période où le modèle économique de l'eau se cherche et où la dynamique territoriale nécessite une structure qui puisse s'adapter en permanence et permettre d'aborder sereinement le futur pour constituer un vrai pôle de l'eau qui valorise la gestion publique et de proximité où l'utilisateur est respecté et acteur à part entière.

Les enjeux majeurs sont les suivants :

- L'accès à l'eau pour tous les usagers
- La préservation de la ressource et le maintien d'une eau conforme et non traitée aux captages de Jouchy, Pré-Grivel et Rochefort
- La gestion durable du patrimoine des ouvrages de production et de distribution dans le cadre d'une exploitation avec une approche de longs termes
- La garantie d'une gestion 100 % publique de l'eau à un juste coût du service
- L'exemplarité et la transparence dans le mode de gouvernance
- La promotion par l'exemple d'un service public tourné vers l'utilisateur, citoyen et responsable, en interne comme en externe : santé et sécurité de notre personnel, économie sociale et solidaire, promotion de la diversité et lutte contre les discriminations, préservation de l'environnement et prévention des pollutions
- Le développement d'une structure publique performante valorisant l'image d'Eaux de Grenoble Alpes : promotion de l'expertise technique, développement d'actions innovantes, adaptabilité face aux changements, optimisation permanente des procédures, des ressources et des moyens, valorisation des sites de captage (faune, flore, gestion durable des espaces avec fauchage décalé, verger conservatoire, ruches...).

Eaux de Grenoble Alpes intervient auprès de 63 collectivités principalement regroupées autour de l'agglomération grenobloise.

3.3 - ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Orientation 1 – Satisfaire les attentes des usagers et leur garantir un service public efficace

- Par la fourniture d'une eau conforme et non traitée en permanence au robinet des usagers desservie par les captages de Jouchy, Pré-Grivel et Rochefort
- En garantissant une gestion 100 % publique de l'eau, le respect du juste prix du service
- Par la pertinence de nos interventions grâce à nos savoir-faire – une compétence eau potable globale et complète, du puits au robinet
- Par la continuité du service public assurée par la disponibilité et la compétence de nos équipes d'astreinte et de nos agents postés 24h/24h
- Par la satisfaction aux exigences applicables, aux obligations de conformité, aux dispositions légales en vigueur.

Orientation 2 - Répondre aux besoins des collectivités associées, par des prestations assurant des relations transparentes et de proximité

- Par l'exercice de nos métiers et la réalisation de prestations au service des collectivités, grâce au maintien de notre panel de compétences élargies (Maîtrise d'œuvre, travaux, assainissement, facturation recouvrement, géomatique, relève, recherche de fuites...)
- Des conditions de service au public adaptées en permanence
- Par des comptes rendus et des informations régulières, accessibles à tous via notre site internet notamment www.eauxdegrenoblealpes.fr
- Par l'implication de l'ensemble des actionnaires pour toute question économique ou stratégique dans le cadre des avis donnés par le Comité d'Orientation Stratégique
- Par le Comité des Usagers afin d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Orientation 3 - Mettre à disposition un outil performant en développant

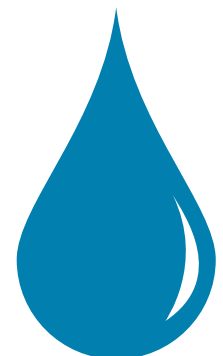
- La modernisation de l'outil, de l'environnement et du cadre de travail du personnel
- La valorisation de l'image d'Eaux de Grenoble Alpes, une veille réglementaire active, un pôle d'expertise technique, et une présence active au sein des réseaux de la profession
- La recherche d'optimisation permanente des procédures organisationnelles et des moyens, notamment pour gérer de façon efficiente les épisodes de crise, dans le cadre de l'amélioration continue du management de la qualité pour continuer à accompagner les mutations du territoire auprès des collectivités actionnaires et en dehors du périmètre actuel.

Orientation 4 - Assurer la protection de l'environnement et prendre en compte les exigences du Développement Durable

- En appliquant les principes du développement durable à la politique de gestion patrimoniale dans l'intérêt des générations futures et des collectivités
- Par la protection qualitative et quantitative des ressources en eau
- Par des expérimentations concrètes et innovantes pour promouvoir le retour d'expérience d'un développement durable et améliorer en continu les performances de notre système environnemental
- En s'inscrivant dans le plan Air Energie Climat de la Métropole pour les actions qui rentrent dans le cadre du rôle d'Eaux de Grenoble Alpes.

Orientation 5 - Développer une approche sociale, citoyenne et responsable

- En recueillant régulièrement la satisfaction de nos usagers et en évaluant l'efficacité de notre service public
- En informant efficacement les personnes impactées par les différentes interventions sur le réseau (distribution de l'eau, circulation routière, nuisances sonores, problème d'accessibilité...)
- En ajustant de manière permanente les conditions de travail, les moyens matériels et la formation de notre personnel
- En renforçant et en consolidant des relations de confiance envers l'ensemble de nos parties intéressées (usagers, collectivités actionnaires, fournisseurs, partenaires...)
- En veillant à la santé et à la sécurité à tous les niveaux de l'organisation, en anticipant les risques et en améliorant les performances de notre système de management SST
- En pratiquant une politique sociale et solidaire (actions de coopération et de solidarité au niveau local, national et international, clauses d'insertions intégrées aux marchés, engagements au niveau de l'accueil de stagiaires)
- Par la promotion de la diversité et la lutte contre les discriminations pour assurer l'égalité des chances
- En adaptant en permanence le fonctionnement du Comité des Usagers pour garantir une relation de proximité avec les usagers.



4. LES MÉTIERS

4.1 - Les services aux usagers.....	38
4.1.1 - Le centre de contacts	38
4.1.2 - Le traitement des réclamations.....	45
4.1.3 - Le comptage des volumes	47
4.1.4 - Le quittance	51
4.1.5 - L'information aux usagers.....	69
4.1.6 - Le Comité des Usagers de l'eau	71
4.1.7 - Le Fonds de Solidarité Logement	72
4.1.8 - La tarification sociale	74
4.1.9 - Les perspectives pour l'année 2018	74



4.2 - La Production d'eau potable	75
4.2.1 - Des ressources en eau de qualité et en quantité	75
4.2.2 - La gestion durable des sites de production	94
4.2.3 - Les volumes produits	97
4.2.4 - L'adduction d'eau potable : ventes en gros et sécurisation de l'AEP de l'agglomération grenobloise	98
4.2.5 - L'exploitation des réservoirs	100
4.2.6 - La surveillance qualitative des installations 24h/24	101
4.2.7 - Les perspectives pour l'année 2018	103
4.3 - La distribution d'eau potable	104
4.3.1 - La gestion durable des réseaux	104
4.3.2 - La continuité de service et la gestion de crise	124
4.3.3 - Les perspectives pour l'année 2018	125
4.4 - L'assainissement	126
4.5 - Les Etudes et la géomatique	127
4.5.1 - Les prestations de maîtrise d'œuvre	129
4.5.2 - L'instruction des DT, DICT et ATU	131
4.5.3 - Le Système d'Information Géographique (SIG)	132
4.5.4 - Le développement et la mise à disposition de logiciels auprès des communes actionnaires	138
4.5.5 - Outil SPECTRUM	139
4.5.6 - Les perspectives pour l'année 2018	139

4.1 - LES SERVICES AUX USAGERS

4.1.1 - LE CENTRE DE CONTACTS

Les usagers sont reçus physiquement et téléphoniquement par seize agents, placés sous la responsabilité d'un superviseur et répartis entre les sites de Dumont et de Vaucanson situés sur la commune de Grenoble.

L'accueil physique se fait essentiellement place Vaucanson. Les abonnés souhaitant obtenir un échéancier pour le règlement de leurs factures peuvent se rendre aussi rue Colonel Dumont.

Une permanence est assurée à la mairie de Varcès tous les lundis.

A partir du 1er mars 2017, un bureau d'accueil a été installé à Echirolles dans l'immeuble Le Verseau. Les jours d'ouverture sont les lundis et jeudis de chaque semaine. 229 abonnés y ont été reçus en 2017.

Les usagers nous contactent pour :

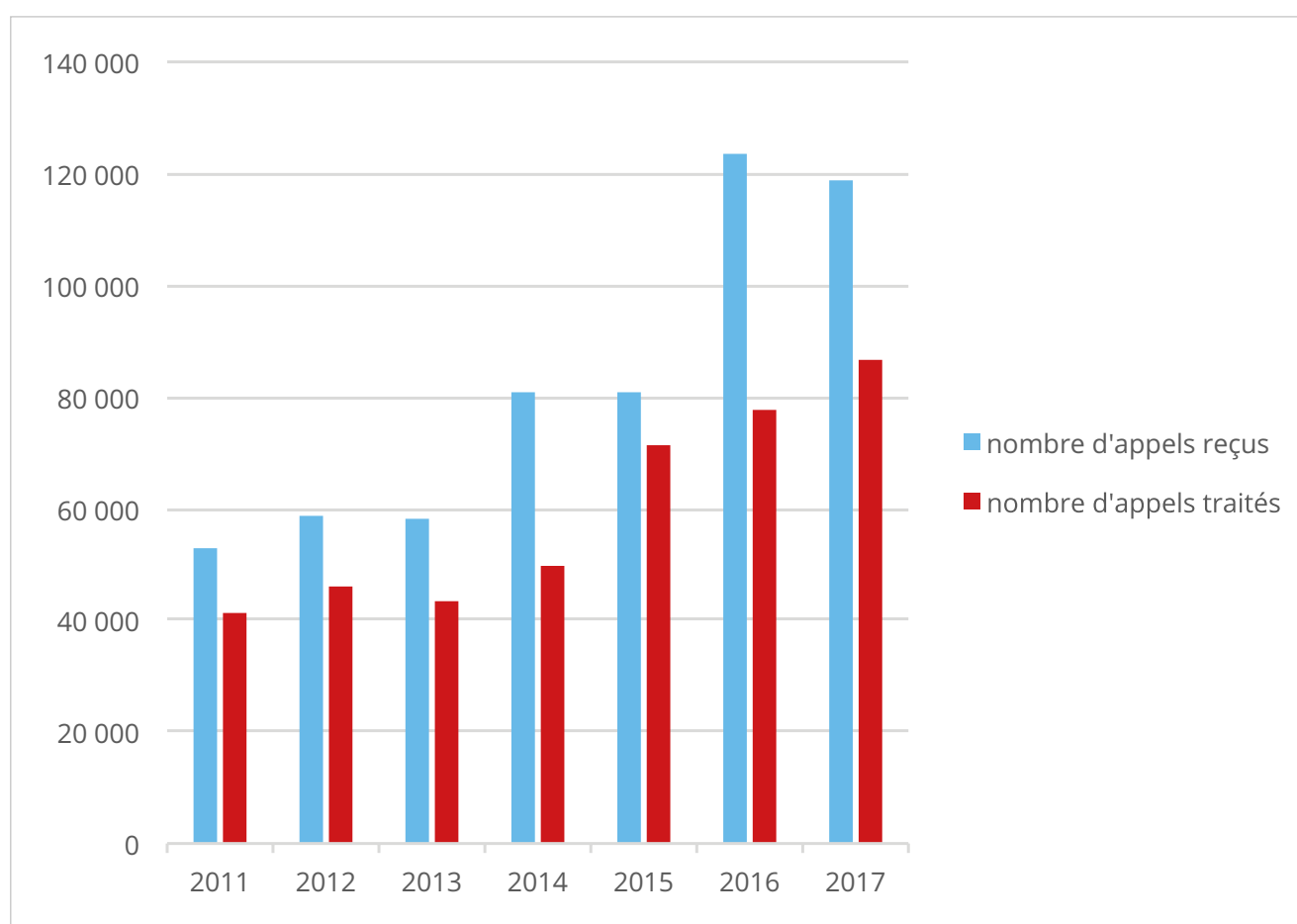
- Souscrire un abonnement ou le résilier
- Demander des explications concernant leur facture, ou le paiement de cette facture, leur consommation
- Un problème technique.

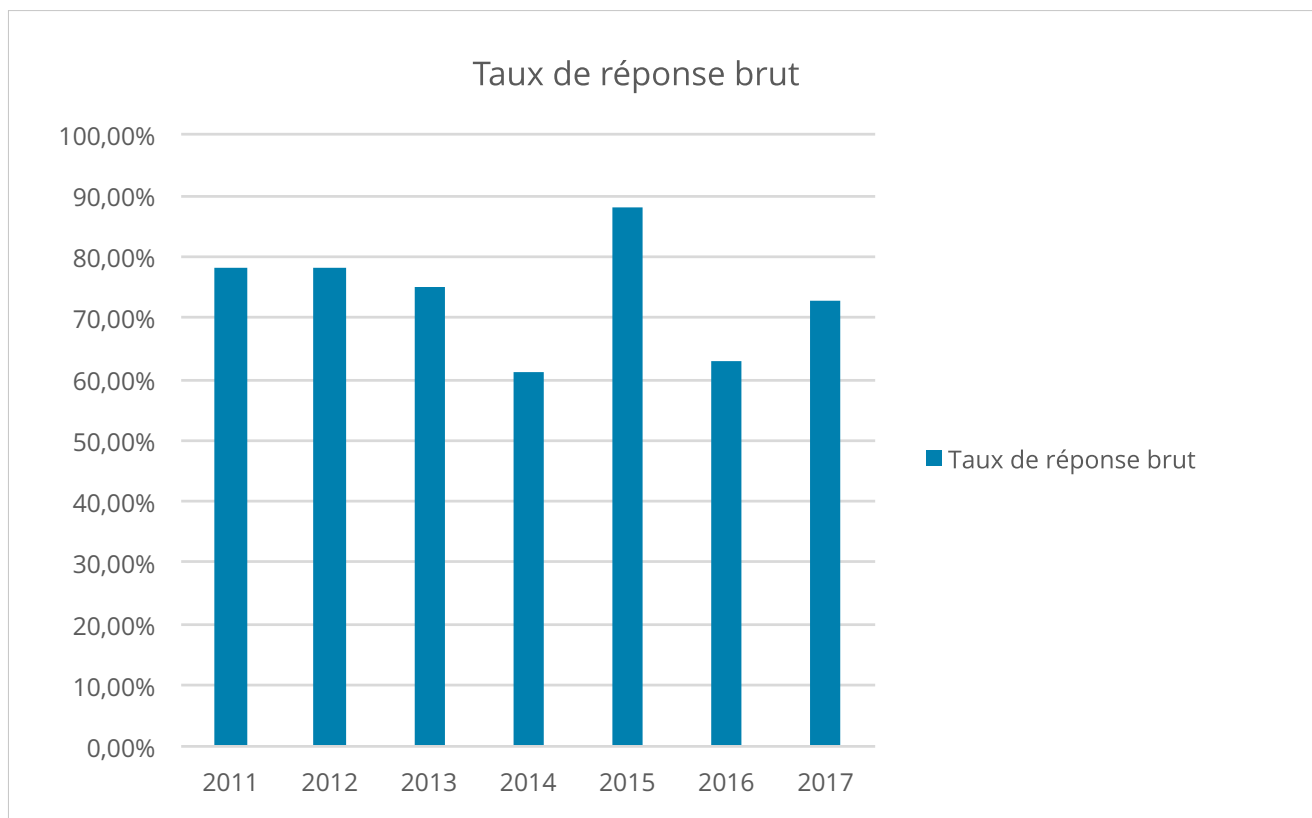


4.1.1.1 - TRAITEMENT DES APPELS

Nombre d'appels reçus, traités et taux de réponse de 2011 à 2017 :

Année	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'appels reçus	53 069	58 614	57 926	81 042	80 841	123 325	118 826
Nombre d'appels traités	41 494	45 927	43 305	49 501	71 553	77 629	86 591
Taux de réponse brut	78,2%	78,4%	74,8%	61,1%	88,5%	63,0%	72,9%





Evolution des nombres d'appels reçus et traités et du taux de réponse :

Le nombre d'appels, quoique en légère baisse par rapport à 2016, est resté très important en 2017.

Si pour la plupart des communes, les factures ont suscité moins d'interrogations de la part des abonnés, la reprise des Communes de Meylan, Le Fontanil-Cornillon et Poisat a généré beaucoup d'appels, en particulier en juillet et août où nous avons reçu environ 12 000 appels/mois.

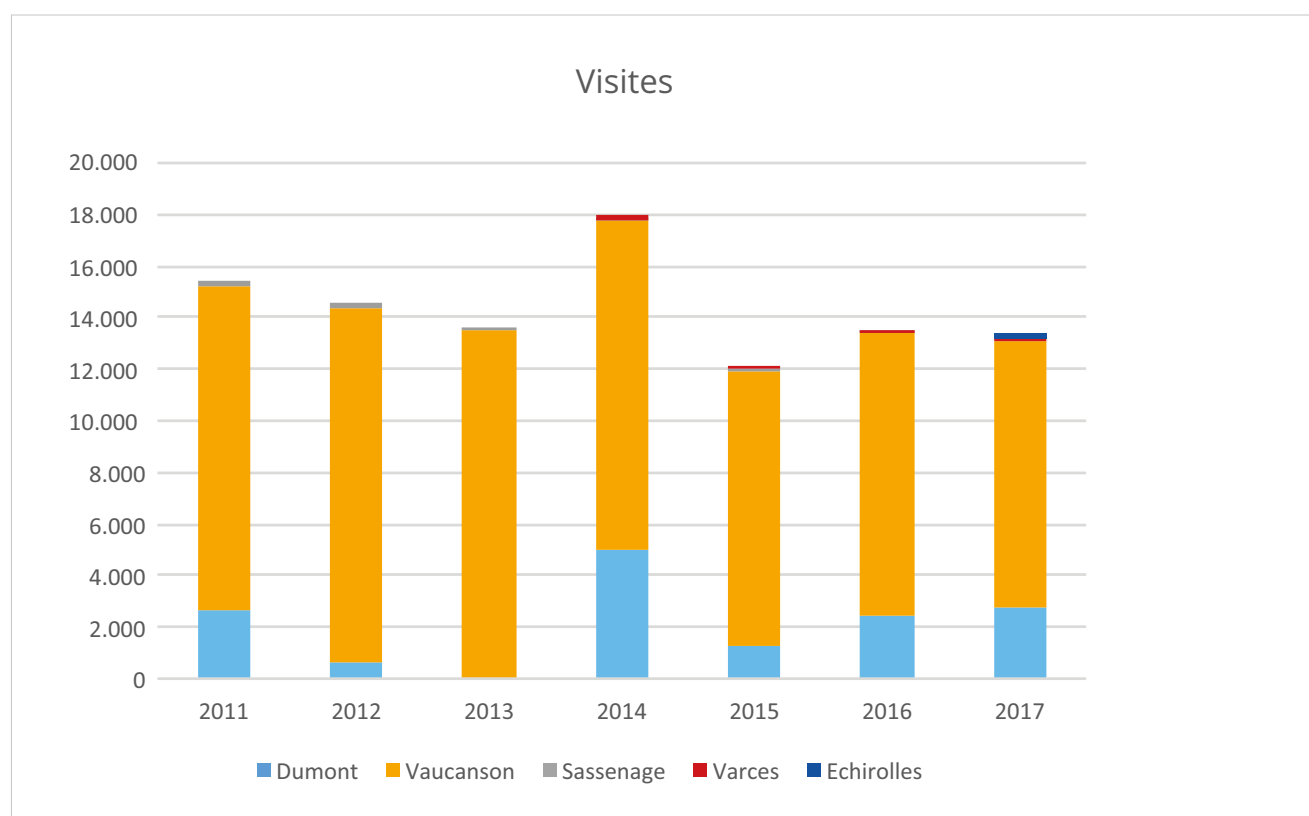
L'envoi de lettres de relance pendant les mois d'été a généré également beaucoup d'appels.

Néanmoins, le taux de réponse enregistré en 2017 est supérieur de 10 points à celui de 2016 : 72,9 % en 2017 contre 63 % en 2016. A noter que le taux de réponse net qui enlève les abandons sur message de présentation du répondant est de 82,4 %.

4.1.1.2 - VISITES

Nombre de visiteurs sur les différents sites de 2011 à 2017 :

Nombre de visiteurs reçus	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Dumont	2 681	667	0	5 000	1 295	2 402	2 792
Vaucanson	12 500	13 714	13 487	12 762	10 670	10 976	10 341
Sassenage	232	182	181	31	34	5	
Varces				232	180	154	49
Echirolles							229
Nombre total	15 413	14 563	13 668	18 025	12 179	13 537	13 411



Le nombre de visiteurs est resté stable en 2017 par rapport à 2016 : 13 411 contre 13 537.

La baisse du nombre d'abonnés reçus à la permanence en mairie de Varces se poursuit et de façon plus prononcée.

229 abonnés ont été reçus au bureau du Verseau à Echirolles.



Accueil usagers - Place Vaucanson, Grenoble



Traitement des appels des usagers

4.1.1.3 - ABONNEMENTS ET RÉSILIATIONS

Nombre d'abonnements, de résiliations pour les communes en DSP :

	Varces		Sassenage		Grenoble		Gières	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Nombre d'abonnés	2 964	2 972	5 382	5 388	50 938	50 988	3 342	3 358
Abonnements	260	239	459	416	9 655	10 044	558	437
Résiliations	272	251	495	447	10 987	10 972	461	471
Total abts +resil	532	490	954	863	20 642	21 016	1 019	908
Taux de mutations	0,18	0,16	0,18	0,16	0,41	0,41	0,30	0,27

	St Martin le Vinoux		Crolles		St Martin d'Uriage		Bresson	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Nombre d'abonnés	2 489	2 561	3 836	3 889	2 329	2 354	366	358
Abonnements	365	331	295	302	187	153	25	15
Résiliations	278	335	273	281	177	145	18	23
Total abts +resil	643	666	568	583	364	298	43	38
Taux de mutations	0,26	0,26	0,15	0,15	0,16	0,13	0,12	0,11

Evolution du nombre d'abonnements et résiliations :

Le nombre des abonnements fluctue en fonction de la livraison des programmes immobiliers. Nous observons toujours un taux de mutations important dans les communes où la population estudiantine (Grenoble et Gières) est importante et où le parc locatif est développé (St Martin le Vinoux) et un taux faible dans les communes résidentielles. Nous constatons pour toutes les communes une très légère baisse du taux de mutations.

Le taux de mutations est élevé pour les grandes communes de l'agglomération où le parc locatif est important. Il est plus faible pour les communes résidentielles et les petites communes.

Nombre d'abonnements, de résiliations pour les autres communes de la Métropole :

	Nombre d'usagers en service au 31/12/2017	Abonnements résiliés	Taux	Nouveaux abonnements	Taux
BRIE ET ANGONNES	1 036	66	6,37%	60	5,79%
CHAMPAGNIER	480	19	3,96%	19	3,96%
CHAMP SUR DRAC	1 281	82	6,40%	80	6,25%
CORENC	1 616	102	6,31%	108	6,68%
DOMENE	3 142	326	10,38%	306	9,74%
ECHIROLLES	6 778	570	8,41%	544	8,03%
EYBENS	2 347	196	8,35%	224	9,54%
FONTAINE	11 408	1 291	11,32%	1 336	11,71%
HERBEYS	634	38	5,99%	36	5,68%
JARRIE	1 780	130	7,30%	126	7,08%
LE FONTANIL CORNILLON	944	58	6,14%	82	8,69%
LE GUA	864	58	6,71%	73	8,45%
LE PONT DE CLAIX	4 748	530	11,16%	459	9,67%
LE SAPPEY EN CHARTREUSE	555	39	7,03%	39	7,03%
MEYLAN	8 653	804	9,29%	899	10,39%
MIRIBEL LANCHÂTRE	189	11	5,82%	15	7,94%
MONT SAINT MARTIN	47	3	6,38%	4	8,51%
MONTCHABOUD	151	7	4,64%	10	6,62%
MURIANETTE	347	26	7,49%	25	7,20%
NOTRE DAME DE COMMIERS	223	14	6,28%	14	6,28%
NOTRE DAME DE MESSAGE	500	22	4,40%	19	3,80%
NOYAREY	970	64	6,60%	62	6,39%
POISAT	885	56	6,33%	47	5,31%
PROVEYSIEUX	231	17	7,36%	14	6,06%
QUAIX EN CHARTREUSE	405	27	6,67%	28	6,91%
SAINT BARTHELEMY DE SECHI	221	12	5,43%	16	7,24%
SAINT EGREVE	7 092	707	9,97%	663	9,35%
SAINT GEORGES DE COMMIERS	1 021	62	6,07%	89	8,72%
SAINT MARTIN D'HERES	15 406	2 065	13,40%	1 802	11,70%
SAINT PAUL DE VARCES	912	50	5,48%	79	8,66%
SAINT PIERRE DE MESSAGE	332	15	4,52%	17	5,12%
SARCENAS	112	4	3,57%	8	7,14%
SECHILIENNE	382	24	6,28%	31	8,12%
SEYSINNET PARISSET	5 413	525	9,70%	502	9,27%
SEYSSINS	2 218	113	5,09%	116	5,23%
VAULNAVEYS LE BAS	491	30	6,11%	33	6,72%
VAULNAVEYS LE HAUT	1 444	83	5,75%	126	8,73%
VENON	337	15	4,45%	21	6,23%
VEUREY VOROIZE	661	53	8,02%	71	10,74%
VIF	3 860	323	8,37%	365	9,46%
VIZILLE	3 870	463	11,96%	413	10,67%
TOTAL METROPOLE	93 986	9 100	9,68%	8 981	9,56%

4.1.2 - LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En 2017, près de 30 000 e-mails, courriers ou fax ont été réceptionnés contre 56 000 en 2016.

L'année 2017 étant la seconde année de facturation des communes de la Métropole, il y a eu moins de demandes et réclamations de la part des usagers.

Eaux de Grenoble Alpes a reçu 22 500 courriers et 7 000 e-mails.

Taux des réclamations écrites (définition du décret du 2 mai 2007) :

	Varces		Sassenage		Grenoble		Gières	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Nombre d'abonnés	2 964	2 972	5 382	5 388	50 938	50 988	3342	3358
Réclamations écrites	1	2	1	5	18	19	2	2
Taux de réclamations	0,34	0,67	0,19	0,93	0,35	0,37	0,60	0,60

	St Martin le Vinoux		Crolles		St Martin d'Uriage		Bresson	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Nombre d'abonnés	2 489	2 561	3 836	3 889	2 329	2 354	366	358
Réclamations écrites	2	2	1	2	2	3	1	0
Taux de réclamations	0,80	0,78	0,26	0,51	0,86	1,27	2,73	0,00

	Total	
	2016	2017
Nombre d'abonnés	71 646	71 868
Réclamations écrites	28	35
Taux de réclamations	0,39	0,49

Le taux de réclamations écrites reste faible pour 2017 malgré une légère augmentation du taux pour Saint Martin d'Uriage.

Taux de réclamations écrites pour les communes de Grenoble-Alpes Métropole dont le traitement des courriers est assuré par Eaux de Grenoble Alpes :

	Nombre d'abonnés	Nombre réclamations écrites	Taux réclamations écrites
CHAMPAGNIER	480	0	0
CHAMP SUR DRAC	1 279	2	1,56
CORENC	1 621	4	2,47
ECHIROLLES	6 815	0	0
EYBENS	2 377	4	1,68
JARRIE	1 792	0	0
LE FONTANIL CORNILLON	956	0	0
LE SAPPEY EN CHARTREUSE	555	4	7,21
MEYLAN	8 641	4	0,46
MONT SAINT MARTIN	47	0	0
NOTRE DAME DE MESSAGE	501	0	0
NOYAREY	974	0	0
POISAT	887	4	4,51
PROVEYSIEUX	230	0	0
QUAIX EN CHARTREUSE	405	1	2,47
SAINT BARTHELEMY DE SECHILIENNE	221	4	18,1
SAINT PIERRE DE MESSAGE	332	0	0
SARCENAS	111	0	0
SECHILIENNE	383	4	10,44
VEUREY VOROIZE	658	1	1,52
TOTAL	29 265	32	1,09

4.1.3 - LE COMPTAGE DES VOLUMES

Ce service, encadré par un responsable et un chef d'équipe, gère la relève des compteurs pour procéder à la facturation des consommations.

A compter du 1er janvier 2017, Grenoble-Alpes Métropole nous a confié la relève des compteurs de toutes les communes de la métropole excepté une partie de Saint Martin d'Hères.

La relève est assurée physiquement avec déplacement sur chaque point de comptage. Le releveur est équipé d'un terminal de saisie (PDA) permettant de saisir directement l'index du compteur lors du relevé.

Les données du terminal sont chargées/déchargées quotidiennement et interfacées avec le logiciel de gestion des abonnés (WATERP).

Ce dispositif permet de fiabiliser la relève ainsi que de détecter immédiatement toute anomalie de type « sur » ou « sous » comptage au regard de la période précédente et d'adresser des courriers d'alerte automatique (absence lors de la relève, écart de consommation, fuite après compteur ...).

Selon les territoires d'exploitation, ce dispositif de relève physique est complété le cas échéant par un équipement de type module « radio relève » sur le compteur permettant au releveur d'effectuer ce relevé d'index à courte distance.

Le procédé de relevé est basé sur une interrogation (mode relève walk by) de la tête émettrice associée au compteur mécanique. La programmation du module est ainsi faite pour ne répondre qu'exclusivement à l'action du releveur à proximité. Cette technique offre l'avantage de pouvoir relever l'index de consommation sans gêne pour l'utilisateur.

A titre d'information :

La quasi-totalité des compteurs de la Ville de Crolles est ainsi dotée de ces équipements radio relève, permettant une relève fiable et rapide.

A Grenoble, l'ensemble des compteurs situés dans les endroits difficiles d'accès sont équipés en radio relève, ainsi que tous les compteurs généraux supérieurs à 15 mm. Depuis 2016, cet équipement radio est déployé systématiquement pour tous les compteurs posés dans des installations neuves ou lors du renouvellement.

Dans les communes de Varcès et Sassenage, les compteurs situés dans les endroits difficiles d'accès sont également équipés de module de radio relève.

Pour les autres territoires en DSP (Bresson, St Martin d'Uriage, St Martin le Vinoux) les contrats actuels en place ne prévoient pas l'équipement de ces dispositifs.

Parmi les nouvelles communes de Grenoble-Alpes Métropole, les compteurs de Meylan, de Saint Paul de Varcès et de Poisat sont également équipés de dispositifs de radio-relève.

L'évolution des technologies de communication et de la métrologie des compteurs (historiquement en technique « vitesse » ou « volumétrique ») tendent à faire apparaître chez les fabricants des appareils « communicants » et basés sur des principes de mesure par électromagnétique ou ultrasons.

Des observations en cours avec quelques compteurs (IPERL) à Grenoble et Sassenage permettent un retour d'expérience intéressant pour le changement du mode de relève (mode drive by), ainsi que la qualité et précision attendues de ces nouveaux compteurs.

A Grenoble, une expérimentation de télé-relevé des compteurs d'eau est également en cours en partenariat avec GEG (ECOCITE).

Le service a assuré en 2017 la relève d'environ 178 000 compteurs (en ne prenant en compte que la moitié des compteurs de Saint Martin d'Hères) contre 111 500 compteurs en 2016, selon la répartition suivante :

commune	nombre de relevés	nombre de courriers de consommation anormale et de signalement de fuite
BRESSON	358	9
BRIE ET ANGNONNES	1 044	36
CHAMP SUR DRAC	1 274	19
CHAMPAGNIER	479	13
CORENC	1 632	77
CROLLES	7 543	30
DOMENE	2 789	16
ECHIROLLES	7 021	88
EYBENS	2 352	9
FONTAINE	11 509	74
GIERES	3 394	6
GRENOBLE	56 981	360
HERBEYS	633	23
JARRIE	1 783	16
LE FONTANIL CORNILLON	3	1
LE GUA	861	21
LE PONT DE CLAIX	4 860	55
LE SAPPEY EN CHARTREUSE	556	30
MEYLAN	8 622	178
MIRIBEL LANCHÂTRE	185	7
MONT SAINT MARTIN	44	2
MONTCHABOUD	148	1
MURIANETTE	345	7
NOTRE DAME DE COMMIERS	220	3
NOTRE DAME DE MESSAGE	499	7
NOYAREY	979	19
POISAT	891	19
PROVEYSIEUX	232	3
QUAIX EN CHARTREUSE	408	9
SAINT BARTHELEMY DE SECHI	217	6
SAINT EGREVE	10 971	146
SAINT GEORGES DE COMMIERS	1 018	9
SAINT MARTIN D'HERES	16 467	164
SAINT MARTIN D'URIAGE	2 353	23
SAINT MARTIN LE VINOUX	2 574	30
SAINT PAUL DE VARGES	908	36
SAINT PIERRE DE MESSAGE	330	0
SARCENAS	117	2
SASSENAGE	5 415	55
SECHILIENNE	381	0
SEYSINNET PARISSET	3 847	53
SEYSSINS	2 216	30
VARGES ALLIERES ET RISSET	2 978	31
VAULNAVEYS LE BAS	496	9
VAULNAVEYS LE HAUT	1 447	34
VENON	336	11
VEUREY VOROIZE	659	14
VIF	3 866	63
VIZILLE	3 947	54
TOTAL	178 188	1 908

4.1.3.1 - GESTION DU PARC COMPTEURS

Tenue Du Carnet Métrologique :
(Au sens du décret du 6 mars 2007)

Le carnet métrologique du parc compteurs d'Eaux De Grenoble Alpes est intégré dans les fichiers de l'applicatif « WATERP » (gestion abonnés).

Il est tenu à jour de façon permanente, sous forme dématérialisée et contient au minimum les données patrimoniales conformément à l'article 4 du décret.

La gestion du parc compteurs est effectuée en totale coordination avec le pôle distribution qui a la charge de son pilotage technique et patrimonial selon les contrats avec les collectivités.

4.1.3.2 - TÉLÉ-RELEVÉ

La télé-relevé des compteurs d'eau (émission radio longue portée en réseau fixe, permettant le suivi à distance et en temps réel des consommations individuelles d'eau de façon automatique et continue) présente des intérêts et avantages importants dans la recherche de la maîtrise des consommations et d'une meilleure gestion des réseaux enterrés des collectivités locales :

- L'augmentation de la fréquence des relevés conduit à une facturation à partir de l'index réel et non plus estimée
- La gestion de la facturation est automatisée
- La détection d'anomalies permet la mise en place d'un service d'alerte pour le producteur-distributeur et pour l'utilisateur, notamment en cas de surconsommation et de fuites.

Toutefois, la question de la télé relevé dans le secteur de l'eau pose encore la question de l'évolution rapide des technologies, la compatibilité entre compteurs de marques diverses et têtes émettrices associées, puis celle des fréquences et protocoles de transmission non normalisés à ce jour.

Au-delà d'une veille très attentive pour ce point et pour compléter ses retours d'expérience terrain permettant d'identifier les points de vigilance, Eaux de Grenoble Alpes contribue à l'expérimentation ECOCITE, pilotée par GEG et Atos WorldGrid et présentée par la Ville de Grenoble et Grenoble Alpes Métropole dans le contexte de développement urbain durable et d'Open data.

Elle représente un cadre parfait d'expérimentation de la télé-relevé des compteurs d'eau dans le cadre d'un projet multi-fluides (eau, électricité, gaz, ...) et donne ainsi à l'utilisateur et la collectivité une possibilité de gestion intégrée de leurs consommations.

Une opération a été engagée sur environ 50 compteurs « eau » communicants en 2015 dans la zone d'aménagement de la presqu'île élargie incluant le quartier Europole.

Pour en savoir plus :

- <https://particuliers.geg.fr/dossier/16/45-la-ville-du-futur-se-construit-ici-et-maintenant.htm>



4.1.4 - LE QUITTANCEMENT

4.1.4.1 - TARIFICATION

En 2017, les tarifs de l'eau ont été calculés par Eaux de Grenoble Alpes pour les contrats prévoyant une formule d'indexation et fixés par la Métropole pour les autres.

Tous ont été validés par la délibération de Grenoble-Alpes Métropole du 16 décembre 2016.

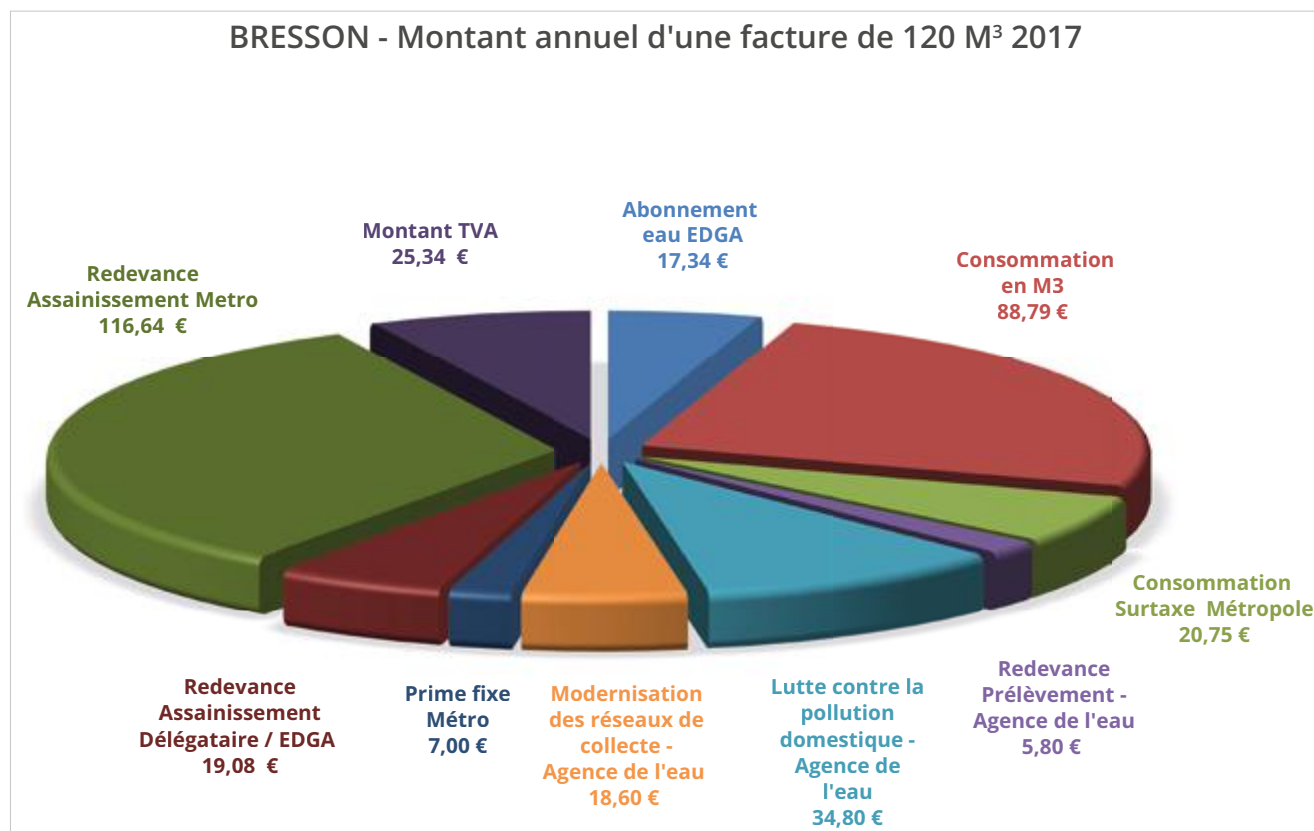
Pour les Communes de Crolles et de Saint Martin d'Uriage pour lesquelles les tarifs sont calculés par Eaux de Grenoble Alpes conformément au contrat.

Les différentes tarifications pour 2017 sont jointes en annexe.

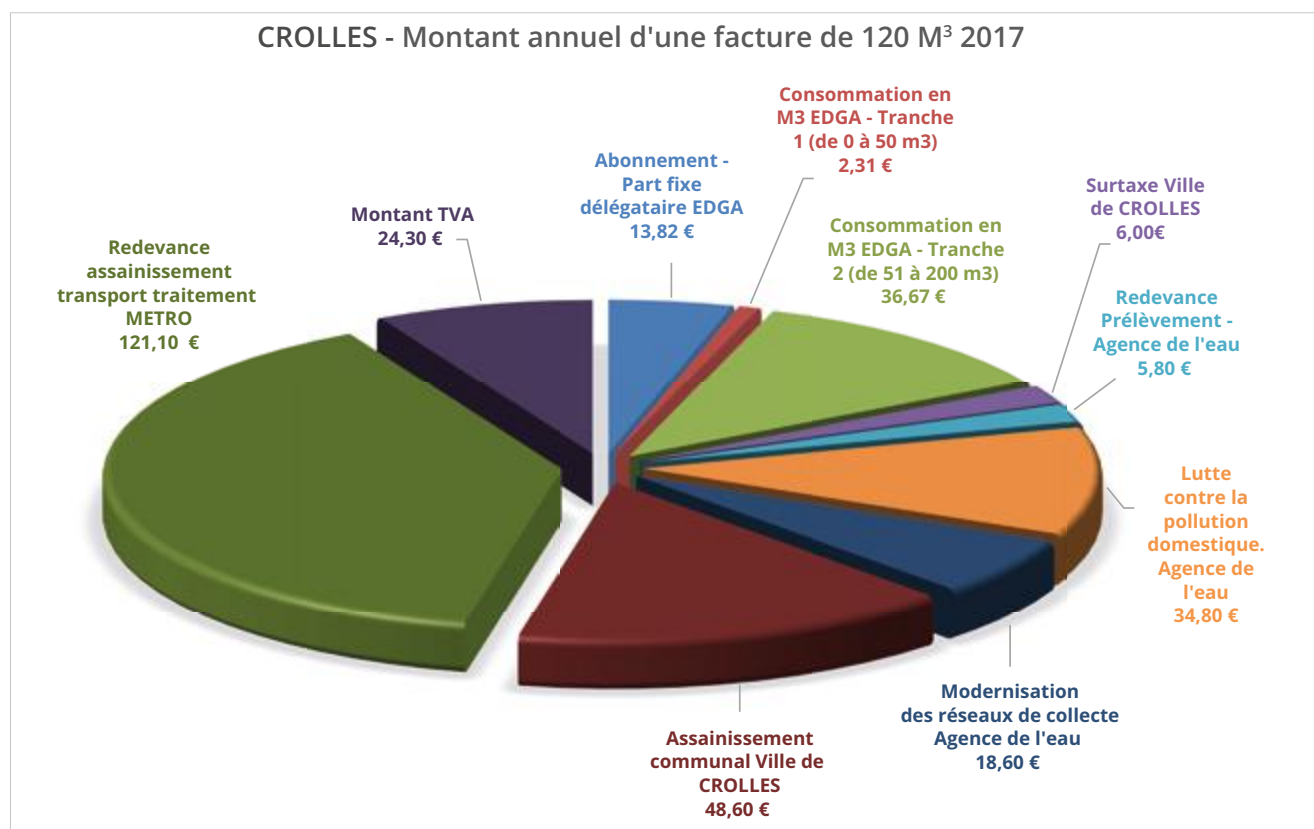


Décomposition des factures TTC de 120 m³ d'eau aux tarifs 2017

• Bresson – 354.13 € TTC /an

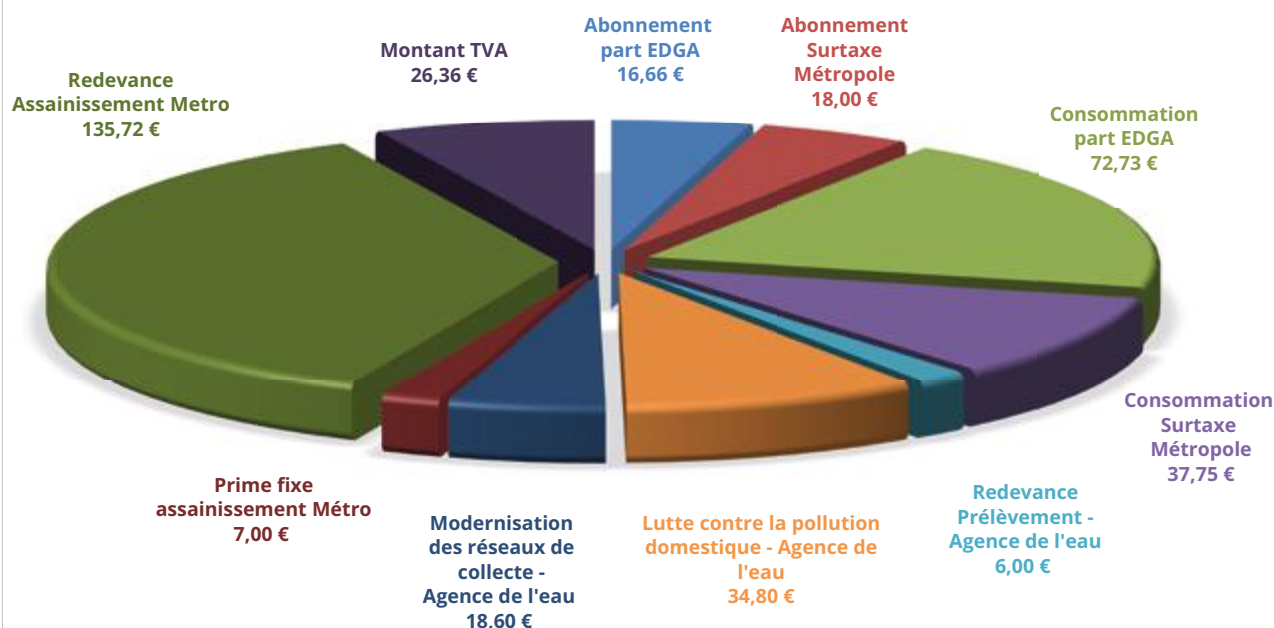


• Crolles – 312.00 € TTC / an



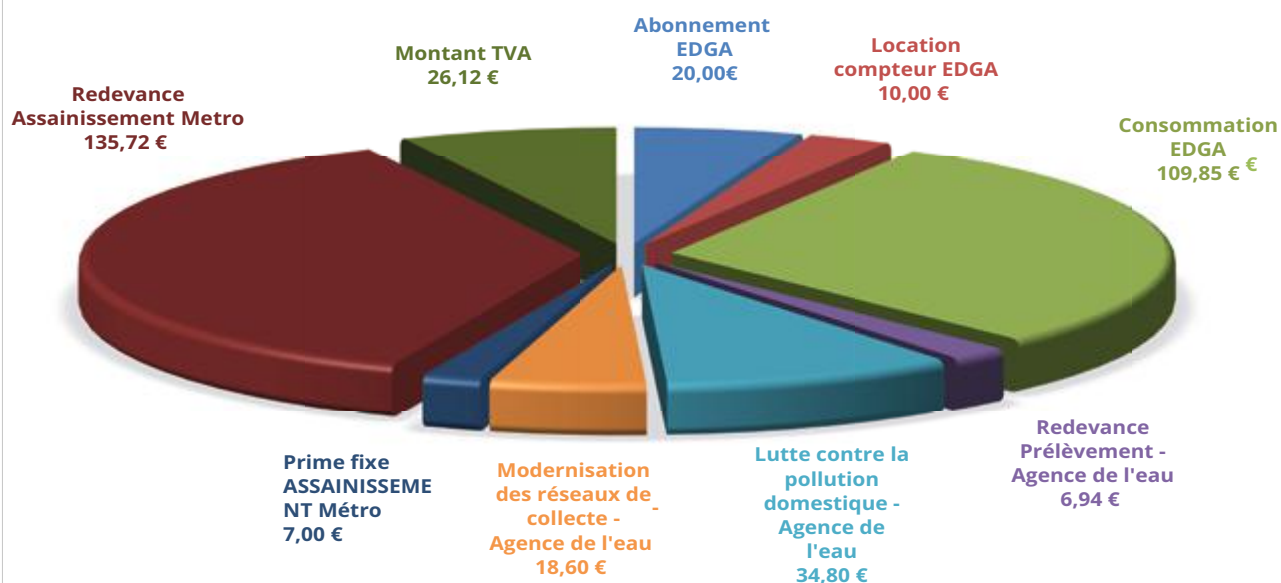
- **Gières – 373.62 € TTC / an**

GIERES - Montant annuel d'une facture de 120 M³ 2017



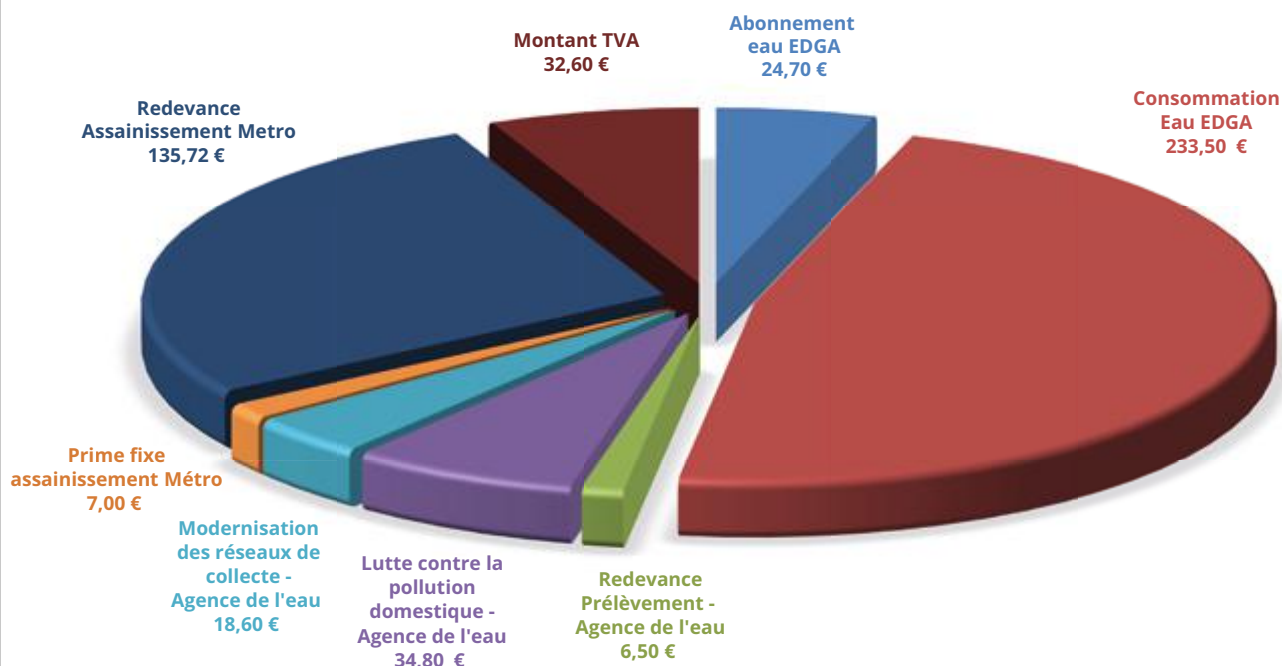
- **Grenoble – 369.02 € TTC / an**

GRENOBLE - Montant annuel d'une facture de 120 M³ 2017



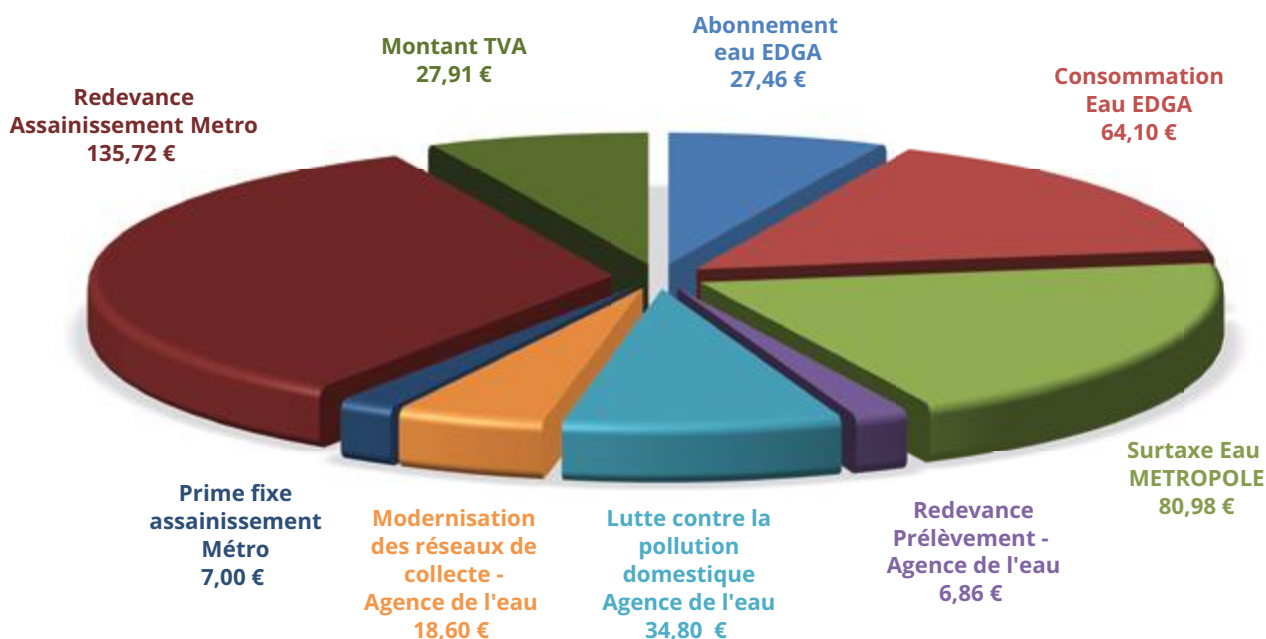
- **Saint Martin Le Vinoux – 493.42 € TTC / an**

SAINT MARTIN LE VINOUX - Montant annuel d'une facture de 120 M³ 2017



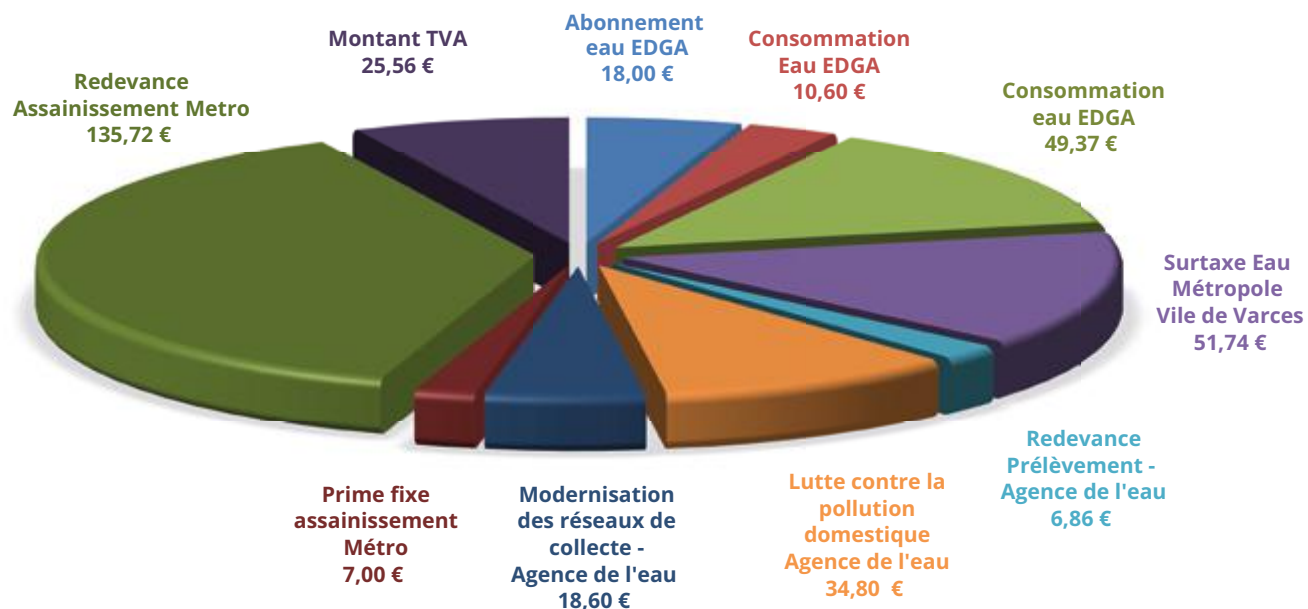
- **Sassenage – 403.44 € TTC / an**

SASSENAGE - Montant annuel d'une facture de 120 M³ 2017



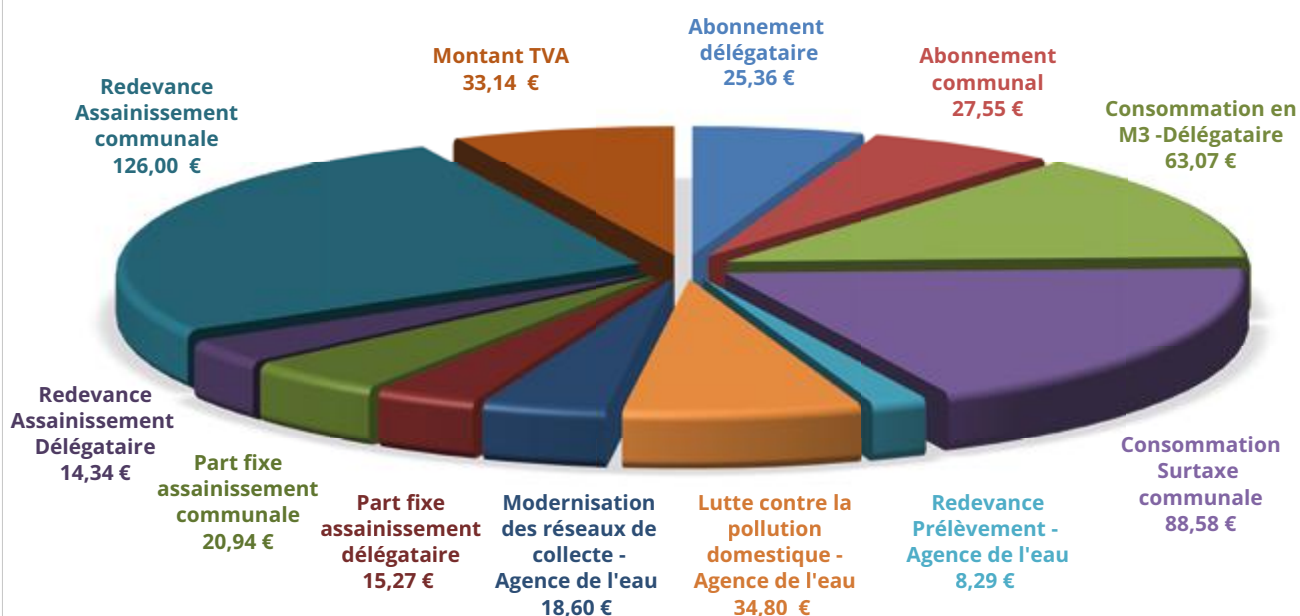
- *Varces* – 358.25 TTC € / an

VARCES - Montant annuel d'une facture de 120 M³ 2017



- *Saint Martin d'Uriage* – 475.95 €

SAINT MARTIN D'URIAGE - Montant annuel d'une facture de 120 M³ 2017



4.1.4.2 - FACTURATION

En 2017, 3 nouvelles communes ont été prises en charge : Meylan, Poisat et Le Fontanil-Cornillon.

Factures émises, volumes et chiffres d'affaires HT :

Communes en DSP :

	St Martin le Vinoux		Crolles		St Martin d'Uriage	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Nombre de factures émises	5 553	5 552	8 349	8 328	5 051	4 549
Volumes m ³ facturés	233 010	242 049	3 128 457	3 583 428	308 467	312 637
Montants € HT facturés	838 311	891 079	3 109 580	3 573 306	1 026 525	1 060 917

	Varces		Sassenage		Grenoble	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Nombre de factures émises	6 262	5 917	11 875	10 481	122 234	118 700
Volumes m ³ facturés	395 763	333 537	583 779	465 359	8 790 283	8 545 929
Montants € HT facturés	1 066 735	920 527	1 689 719	1 420 572	24 229 816	23 557 426

	Gières		Bresson	
	2016	2017	2016	2017
Nombre de factures émises	8769	8623	705	694
Volumes m ³ facturés	307 577	302 723	49 935	49 731
Montants € HT facturés	898 021	887 692	133 648	130 807

Autres communes de la Métropole :

Commune	2016			2017		
	Volume m³ total facturé	Total des montants € HT facturés	Nombre de factures	Volume m³ total facturé	Total des montants € HT facturés	Nombre de factures
Brie et angonnes	133 063	412 908	1 091	159 384	481 858	2 207
Champagnier	100 839	293 941	982	59 358	164 249	997
Champ/Drac	285 896	713 616	2 572	155 804	376 256	2 626
Corenc	197 306	740 033	1 628	415 616	1 494 007	3 580
Domene	339 009	984 867	3 482	409 516	1 199 314	6 572
Echirolles	3 378 457	8 856 229	15 152	1 801 117	4 857 897	14 552
Eybens	848 476	2 281 300	4 668	447 887	1 200 226	4 733
Fontaine	803 924	2 403 366	12 143	1 622 674	4 756 020	25 432
Herbeys	105 470	281 658	1 278	92 793	243 960	1 942
Jarrie	441 776	998 147	3 401	373 065	841 497	3 331
Le Fontanil	0	0	0	72 682	184 907	975
Le Gua	84 263	222 369	930	100 709	278 060	1 888
Le Pont de Claix	907 931	2 247 413	7 494	1 063 692	2 630 709	10 694
Le Sappey	37 142	104 345	516	111 859	330 497	1 340
Meylan	0	0	0	974 262	2 895 683	17 860
Miribel Lanchatre	18 073	54 645	206	21 892	66 695	547
Montchaboud	26 715	84 401	292	13 884	41 517	321
Mont st Martin	0	0	0	6 207	24 298	149
Murianette	30 680	109 260	351	60 537	209 930	767
Noyarey	111 029	311 985	1 840	92 700	282 817	1 917
Notre Dame Commiers	20 065	62 143	245	22 827	69 379	475
Notre Dame Mesage	74 542	230 855	1 019	54 097	159 561	1 004
Poisat	0	0	0	79 962	259 717	1 801
Proveysieux	19 428	59 615	251	41 117	96 526	953
Quaix en Chart.	68 680	318 945	872	47 884	190 611	1 241
Sarcenas	12 054	38 820	116	9 490	39 182	229
Sechilienne	37 250	132 425	387	32 461	123 255	761
Seyssinet Pariset	845 885	2 565 015	10 571	528 108	1 581 208	7 020
Seyssins	414 786	964 997	4 623	322 590	778 018	4 706
St Barthelemy Sechilienne	14 757	46 120	212	59 206	128 694	714
St Egreve	1 143 754	2 626 704	7 847	1 738 419	3 969 291	23 086
St Georges Commiers	216 342	662 322	1 928	82 065	256 908	2 224
St Martin d'Hères	1 261 554	3 778 495	12 707	2 718 973	7 917 395	43 182
St Paul Varcès	93 632	245 244	926	224 732	512 449	2 081
St Pierre Mesage	32 730	110 276	345	27 539	96 515	678
Vaulnaveys le bas	97 818	293 467	994	44 805	131 194	1 046
Vaulnaveys le haut	102 375	395 200	1 527	321 817	1 096 552	4 453
Venon	30 771	104 873	347	42 673	128 395	722
Veurey	249 446	492 093	1 350	133 933	264 984	1 419
Vif	698 296	2 116 625	7 832	395 444	1 123 616	8 529
Vizille	715 885	2 326 575	8 103	358 341	1 120 416	8 745

4.1.4.3 - EVOLUTION DES VOLUMES CONSOMMÉS FACTURÉS

A la lecture du tableau de la page 56, on observe les tendances suivantes :

- Saint Martin le Vinoux : évolution de 4 % des volumes de 2016 à 2017. L'urbanisation le long de la ligne du tram en est certainement une des origines
- Crolles : augmentation de plus de 14 % des volumes facturés de 2016 à 2017. ST Microelectronics a consommé plus de 200 000 m³ en 2017 par rapport à 2016
- St Martin d'Uriage : légère augmentation de 1,3 % des volumes
- Varcès : baisse de près de 60 000 m³ du volume facturé. Cette évolution provient de la régularisation d'une facture importante impactant le volume de 2016 et 2017
- Sassenage : baisse de près de 120 000 m³ en 2017 par rapport en 2016. Il y a eu deux facturations de relève et en 2017 une facturation de relève et une facturation intermédiaire. De ce fait, les abonnés mensualisés ont eu 1 seule facture en 2017 contre 2 en 2016 ainsi que l'abonné Danisco (48 000 m³ facturés en 2017 contre 80 000 m³ en 2016)
- Grenoble : baisse de 2,8 % des volumes facturés entre 2016 et 2017. Il faut noter qu'un grand nombre d'abonnés « gros consommateurs » qui étaient facturés trimestriellement en 2016 l'ont été semestriellement en 2017 et que pour une partie d'entre eux la seconde facture semestrielle sera émise début 2018
- Gières : baisse des volumes facturés de 1,6 %
- Bresson : quasi stabilité des volumes facturés : baisse de 0,4 %

Pour les communes de Grenoble-Alpes Métropole (tableau page 57), les comparaisons entre 2016 et 2017 sont difficiles car le rythme et la nature de facturation diffèrent entre ces deux années.



Evolution des nombres d'abonnés et des consommations :

	Varces		Sassenage		Grenoble		Gières	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Nombre d'abonnés	2 964	2 972	5 382	5 388	50 938	50 988	3342	3358
Consommation annuelle d'eau vendue en m3	395 763	333 537	583 779	465 359	8 790 283	8 545 929	307 577	302 723
Consommation moyenne annuelle par abonné en m3	133,52	112,23	108,47	86,37	172,57	167,61	92,03	90,15

	St Martin le Vinoux		Crolles		St Martin d'Uriage		Bresson	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Nombre d'abonnés	2 489	2 561	3 836	3 889	2 329	2 354	366	358
Consommation annuelle d'eau vendue en m3	233 010	242 049	3 128 457	3 583 428	308 467	312 637	49 935	49 731
Consommation moyenne annuelle par abonné	93,62	94,51	815,55	921,43	132,45	132,81	136,43	138,91

Les communes ayant une part d'abonnés industriels importante ont une consommation moyenne par abonné très élevée, comme Grenoble et Crolles.

Les communes ayant un parc locatif élevé ou beaucoup d'étudiants ont une consommation moyenne faible comme Gières et Saint Martin le Vinoux.

Les communes pavillonnaires plutôt habitées par des familles ont une consommation moyenne un peu plus importante comme Bresson et Saint Martin d'Uriage et dans une moindre mesure Sassenage.

Les évolutions des consommations moyennes entre 2016 et 2017 suivent les évolutions des consommations totales.

4.1.4.4 - RECOUVREMENT

Encaissements

Les abonnés ont à leur disposition les moyens de paiement suivants :

- Chèque
- Titre Interbancaire de Paiement
- Carte bleue sur le site web
- Virement
- Prélèvement unique
- Prélèvement par mensualisation
- Espèces à la Poste sans frais pour l'abonné.

	St Martin le Vinoux en HT €			Crolles en € HT			St Martin d'Uriage en € HT		
	2016	2017	écart	2016	2017	écart	2016	2017	écart
Chèque et TIP	490 999	487 400	-1,00%	528 470	535 689	1,00%	563 363	600 791	7,00%
Carte bleue (internet)	37 496	53 476	43,00%	59 893	70 400	18,00%	64 830	90 302	39,00%
Virement bancaire	147 543	254 360	72,00%	2 728 211	3 645 408	34,00%	211 047	320 365	52,00%
Prélèvement unique	93 376	182 997	96,00%	140 702	150 179	7,00%	95 902	262 902	174,00%
Mensualisation	77 445	128 033	65,00%	199 248	224 660	13,00%	36 771	188 030	411,00%
Espèces	20 715	27 847	34,00%	5 179	4 581	-12,00%	1 061	2 023	91,00%
TOTAL	867 574	1 134 113	31,00%	3 661 703	4 630 917	26,00%	972 974	1 464 412	51,00%



Recouvrement

	Varces en HT €			Sassenage en € HT			Grenoble en € HT		
	2016	2017	écart	2016	2017	écart	2016	2017	écart
Chèque et TIP	516 992	514 426	0,00%	906 717	829 312	-9,00%	7 174 540	7 082 765	-1,00%
Carte bleue (internet)	42 828	61 119	43,00%	60 477	74 679	23,00%	593 003	788 474	33,00%
Virement bancaire	327 673	340 621	4,00%	581 791	596 028	2,00%	11 612 348	13 134 650	13,00%
Prélèvement unique	88 415	131 999	49,00%	199 255	229 801	15,00%	7 429 425	9 000 516	21,00%
Mensualisation	118 198	153 346	30,00%	278 991	275 883	-1,00%	1 550 686	1 840 155	19,00%
Espèces	4 191	8 120	94,00%	8 610	7 423	-14,00%	133 697	148 868	11,00%
TOTAL	1 098 299	1 209 632	10,00%	2 035 842	2 013 127	-1,00%	28 493 701	31 995 427	12,00%

	Gières en € HT			Bresson en € HT		
	2016	2017	écart	2016	2017	écart
Chèque et TIP	453 098	407 183	-10,00%	73 405	78 862	7,00%
Carte bleue (internet)	54 068	60 672	12,00%	6 299	7 420	18,00%
Virement bancaire	158 733	165 826	4,00%	18 092	21 478	19,00%
Prélèvement unique	128 690	175 200	36,00%	14 114	12 561	-11,00%
Mensualisation	184 975	197 562	7,00%	28 679	27 151	-5,00%
Espèces	7 366	8 884	21,00%	0	0	0,00%
TOTAL	986 930	1 015 326	3,00%	140 590	147 472	5,00%

Pour la majorité des communes, nous constatons une hausse des paiements par prélèvement et par mensualisation au détriment des chèques et TIP.

Les paiements carte bleue via l'agence en ligne ont également nettement progressé.

Les paiements en espèce ont augmenté en 2017 mais restent assez faibles.

Ensemble des communes en DSP :

TOTAL DSP € HT					
	2016		2017		
Paielements par :	Montants	Répartition	Montants	Répartition	écart en %
Chèque et TIP	10 707 585	27,99%	10 536 426	24,16%	-1,60%
Carte bleue (internet)	918 894	2,40%	1 206 542	2,77%	31,30%
Virement bancaire	15 785 440	41,26%	18 478 737	42,37%	17,06%
Prélèvement unique	8 189 880	21,41%	10 146 155	23,26%	23,89%
Mensualisation	2 474 995	6,47%	3 034 821	6,96%	22,62%
Espèces	180 818	0,47%	207 745	0,48%	14,89%
TOTAL	38 259 628	100,00%	43 612 443	100,00%	13,99%

Le principal mode de paiement reste le virement bancaire du fait de son utilisation par les industriels et les agences immobilières qui représentent une part importante du chiffre d'affaires, suivi des paiements par chèque et TIP et du prélèvement. La part de ce dernier s'est rapprochée en 2017 de la part des paiements par chèque et TIP. C'est la part des règlements par carte bleue qui a le plus fortement progressé.

Eaux de Grenoble Alpes a continué à gérer en 2017 les encaissements des communes de la Métropole.

COMMUNES DE LA METROPOLE € HT					
	2016		2017		
Paielements par :	Montants	Répartition	Montants	Répartition	écart en %
Chèque et TIP	17 559 793	55,73%	24 575 238	47,14%	39,95%
Carte bleue (internet)	1 410 406	4,48%	2 689 263	5,16%	90,67%
Virement bancaire	8 893 512	28,22%	13 230 183	25,38%	48,76%
Prélèvement unique	2 779 724	8,82%	7 904 713	15,16%	184,37%
Mensualisation	491 245	1,56%	2 774 529	5,32%	464,80%
Espèces	375 689	1,19%	953 246	1,83%	153,73%
TOTAL	31 510 369	100,00%	52 127 173	100,00%	65,43%

En 2017, les parts des paiements par prélèvement et surtout par mensualisation ont fortement progressé au détriment des chèques/TIP et virements.

Comme le montre le tableau, le pourcentage d'abonnés ayant opté pour la mensualisation ou le prélèvement unique a progressé au 31 décembre 2017 par rapport au 31 décembre 2016, près de 3 points pour la mensualisation et près de 1 point pour le prélèvement unique.

Relance et recouvrement

Communes en DSP:

	au 31/12/2016					au 31/12/2017				
	Nbre total d'abonnés	Nbre d'abonnés mensualisés	Taux	Nbre d'abonnés en prélèvement unique	Taux	Nbre total d'abonnés	Nbre d'abonnés mensualisés	Taux	Nbre d'abonnés en prélèvement unique	Taux
BRESSON	366	81	22,13%	26	7,10%	358	79	22,07%	24	6,70%
GIERES	3 353	907	27,05%	394	11,75%	3 358	969	28,86%	442	13,16%
GRENOBLE	51 347	9 105	17,73%	9 573	18,64%	50 988	11 242	22,05%	9 162	17,97%
ST MARTIN LE VINOUX	2 540	476	18,74%	156	6,14%	2 561	514	20,07%	188	7,34%
SASSENAGE	5 385	1 280	23,77%	415	7,71%	5 388	1 375	25,52%	446	8,28%
VARCES	2 963	640	21,60%	221	7,46%	2 972	690	23,22%	255	8,58%
CROLLES	3 845	919	23,90%	360	9,36%	3 889	971	24,97%	405	10,41%
ST MARTIN D'URIAGE	2 335	491	21,03%	345	14,78%	2 354	535	22,73%	360	15,29%
TOTAL DSP	72 134	13 899	19,27%	11 490	15,93%	71 868	16 375	22,78%	11 282	15,70%

Eaux de Grenoble Alpes gère le recouvrement depuis le 1er janvier 2014.

Le plan de relance est le suivant :

J : date d'émission de la facture

J + 17 jours : échéance de règlement

J + 24 jours : envoi de la lettre de rappel

J + 36 jours : envoi de la mise en demeure avec frais

J + 39 jours : notification de transmission de la dette à un cabinet de recouvrement.

La lettre de rappel invite les abonnés en difficulté à nous contacter pour demander des facilités de paiement. Ces demandes sont examinées avec beaucoup de mansuétude.

Autres communes de la Métropole :

au 31/12/2016						au 31/12/2017				
	Nbre total abonnés	Nbre abonnés mensualisés	Taux	Nbre abonnés prélèvement unique	Taux	Nbre total abonnés	Nbre abonnés mensualisés	Taux	Nbre abonnés prélèvement unique	Taux
BRIE ET ANGONNES	1 040	105	10,10%	38	3,65%	1 036	127	12,26%	46	4,44%
CHAMP SUR DRAC	1 274	190	14,91%	43	3,38%	1 281	202	15,77%	57	4,45%
CHAMPAGNIER	477	46	9,64%	22	4,61%	480	58	12,08%	23	4,79%
CORENC	1 565	161	10,29%	74	4,73%	1 616	209	12,93%	99	6,13%
DOMENE	3 155	505	16,01%	204	6,47%	3 142	579	18,43%	225	7,16%
ECHIROLLES	6 748	816	12,09%	298	4,42%	6 778	996	14,69%	353	5,21%
EYBENS	2 314	238	10,29%	160	6,91%	2 348	304	12,95%	194	8,26%
FONTAINE	11 084	1 068	9,64%	429	3,87%	11 407	1 374	12,05%	545	4,78%
HERBEYS	633	51	8,06%	21	3,32%	634	60	9,46%	27	4,26%
JARRIE	1 789	536	29,96%	98	5,48%	1 780	550	30,90%	105	5,90%
LE FONTANIL CORNILLON	0	0	0,00%	0	0,00%	944	145	15,36%	76	8,05%
LE GUA	843	72	8,54%	13	1,54%	864	92	10,65%	20	2,31%
LE PONT DE CLAIX	4 784	908	18,98%	156	3,26%	4 748	1 014	21,36%	187	3,94%
LE SAPPEY EN CHARTREUSE	537	62	11,55%	34	6,33%	555	72	12,97%	44	7,93%
MEYLAN	0	0	0,00%	0	0,00%	8 653	1 484	17,15%	1 390	16,06%
MIRIBEL LANCHATRE	183	37	20,22%	10	5,46%	189	41	21,69%	11	5,82%
MONT ST MARTIN	46	2	4,35%	1	2,17%	47	2	4,26%	3	6,38%
MONTCHABOUD	147	16	10,88%	5	3,40%	151	18	11,92%	7	4,64%
MURIANETTE	344	32	9,30%	9	2,62%	347	42	12,10%	12	3,46%
NOTRE DAME DE COMMERS	224	25	11,16%	3	1,34%	223	27	12,11%	4	1,79%
NOTRE DAME DE MESAGE	498	75	15,06%	10	2,01%	500	87	17,40%	13	2,60%
NOYAREY	964	266	27,59%	68	7,05%	970	281	28,97%	75	7,73%
POISAT	0	0	0,00%	0	0,00%	885	186	21,02%	126	14,24%
PROVEYSIEUX	230	11	4,78%	6	2,61%	231	20	8,66%	9	3,90%
QUAIX EN CHARTREUSE	404	49	12,13%	21	5,20%	405	53	13,09%	28	6,91%
SARCENAS	112	15	13,39%	4	3,57%	112	15	13,39%	6	5,36%
SECHILLENNE	369	76	20,60%	9	2,44%	382	88	23,04%	13	3,40%
SEYSSINET PARISSET	5 389	511	9,48%	206	3,82%	5 413	636	11,75%	252	4,66%
SEYSSINS	2 158	107	4,96%	110	5,10%	2 218	136	6,13%	132	5,95%
ST BARTHELEMY DE SECH.	202	19	9,41%	2	0,99%	221	24	10,86%	6	2,71%
ST EGREVE	7 096	600	8,46%	327	4,61%	7 092	760	10,72%	403	5,68%
ST GEORGES DE COMMERS	933	143	15,33%	15	1,61%	1 022	187	18,30%	28	2,74%
ST MARTIN D'HERES	15 472	62	0,40%	17	0,11%	15 404	1 568	10,18%	798	5,18%
ST PAUL DE VARGES	865	1 078	124,62%	563	65,09%	912	90	9,87%	24	2,63%
ST PIERRE DE MESAGE	321	36	11,21%	7	2,18%	332	54	16,27%	8	2,41%
VAULNAVEYS LE BAS	486	58	11,93%	8	1,65%	491	71	14,46%	14	2,85%
VAULNAVEYS LE HAUT	1 396	169	12,11%	69	4,94%	1 444	212	14,68%	85	5,89%
VENON	330	21	6,36%	7	2,12%	337	26	7,72%	11	3,26%
VEUREY VOROIZE	638	71	11,13%	29	4,55%	660	93	14,09%	35	5,30%
VIF	3 733	492	13,18%	79	2,12%	3 860	630	16,32%	124	3,21%
VIZILLE	3 806	520	13,66%	97	2,55%	3 871	648	16,74%	135	3,49%
TOTAL COMMUNES METRO	82 589	9 249	11,20%	3 272	3,96%	93 985	13 261	14,11%	5 753	6,12%

Nombre d'échéanciers accordés

Communes en DSP:

Traité Principal	Nombre de factures	Nbre d'échéanciers	Taux d'échéancier	Nombre de factures	Nbre d'échéanciers	Taux d'échéancier
	2016			2017		
GRENOBLE	122 234	1 230	1,01%	118 700	1 776	1,50%
VARCES ALLIERES ET RISSET	6 262	37	0,59%	5 917	102	1,72%
SASSENAGE	11 875	108	0,91%	10 481	175	1,67%
BRESSON	705	4	0,57%	694	5	0,72%
GIERES	8 769	102	1,16%	8 623	92	1,07%
CROLLES	8 349	25	0,30%	8 328	90	1,08%
ST MARTIN D'URIAGE	5 051	66	1,31%	4 549	57	1,25%
ST MARTIN LE VINOUX	5 553	225	4,05%	5 552	312	5,62%
TOTAL DSP	168 798	1 797	1,06%	162 844	2 609	1,60%

Le ratio du nombre d'échéanciers par rapport au nombre de factures reflète bien le tissu social des communes.

En 2017, le nombre d'échéanciers a augmenté par rapport à 2016.

Déjà, les facturations en 2016 ont démarré tardivement soit en avril et il y a eu beaucoup de factures envoyées fin 2016 avec des demandes d'échéanciers reçues donc début 2017. Des communes en 2017 ont également eu plus de 2 facturations.

Pour les communes de la Métropole, le taux d'échéancier est en général plus élevé. Cela provient du fait que le rythme des facturations a été encore anormal en 2017 pour certaines communes. Nous retrouvons également des différences en fonction du profil sociodémographique de la commune.

Autres communes de la Métropole

Traité Principal	Nombre de factures	Nbre d'échéanciers	Taux d'échéancier	Nombre de factures	Nbre d'échéanciers	Taux d'échéancier
BRIE ET ANGONNES	1 091	7	0,64%	2 207	156	7,07%
CHAMP SUR DRAC	2 572	209	8,13%	2 626	89	3,39%
CHAMPAGNIER	982	38	3,87%	997	18	1,81%
CORENC	1 628	103	6,33%	3 580	166	4,64%
CROLLES	8 349	25	0,30%	8 328	90	1,08%
DOMENE	3 482	282	8,10%	6 572	246	3,74%
ECHIROLLES	15 152	834	5,50%	14 552	1 533	10,53%
EYBENS	4 668	175	3,75%	4 733	139	2,94%
FONTAINE	12 143	747	6,15%	25 432	2 660	10,46%
JARRIE	3 401	43	1,26%	3 331	52	1,56%
HERBEYS	1 278	17	1,33%	1 942	12	0,62%
LE FONTANIL CORNILLON	0	0	0,00%	975	6	0,62%
LE GUA	930	27	2,90%	1 888	77	4,08%
LE PONT DE CLAIX	7 494	292	3,90%	10 694	452	4,23%
LE SAPPEY EN CHARTREUSE	516	7	1,36%	1 340	67	5,00%
MEYLAN	0	0	0,00%	17 860	313	1,75%
MIRIBEL LANCHÂTRE	206	7	3,40%	547	18	3,29%
MONT SAINT MARTIN	0	0	0,00%	149	2	1,34%
MONTCHABOUD	292	9	3,08%	321	4	1,25%
MURIANETTE	351	16	4,56%	767	45	5,87%
N. DAME DE COMMERS	245	7	2,86%	475	19	4,00%
NOTRE DAME DE MESSAGE	1 019	47	4,61%	1 004	27	2,69%
NOYAREY	1 840	16	0,87%	1 917	33	1,72%
POISAT	251	8	3,19%	1 801	37	2,05%
PROVEYSIEUX	251	8	3,19%	953	16	1,68%
QUAIX EN CHARTREUSE	872	76	8,72%	1 241	37	2,98%
SARCENAS	116	5	4,31%	229	8	3,49%
SECHILIENNE	387	9	2,33%	761	64	8,41%
SEYSINNET PARISSET	10 571	782	7,40%	7 020	760	10,83%
SEYSSINS	4 623	25	0,54%	4 706	40	0,85%
ST BARTHELEMY DE SECHILIENNE	212	14	6,60%	714	28	3,92%
ST EGREVE	7 847	779	9,93%	23 086	1 255	5,44%
ST GEORGES DE COMMERS	1 928	158	8,20%	2 224	181	8,14%
ST MARTIN D'HERES	12 707	1 284	10,10%	43 182	4 049	9,38%
ST MARTIN D'URIAGE	5 051	66	1,31%	4549	57	1,25%
ST PAUL DE VARCES	926	64	6,91%	2 081	98	4,71%
ST PIERRE DE MESSAGE	345	21	6,09%	678	29	4,28%
VAULNAVEYS LE BAS	994	64	6,44%	1 046	20	1,91%
VAULNAVEYS LE HAUT	1 527	59	3,86%	4 453	223	5,01%
VENON	347	2	0,58%	722	15	2,08%
VEUREY VOROIZE	1 350	77	5,70%	1 419	51	3,59%
VIF	7 832	421	5,38%	8 529	712	8,35%
VIZILLE	8 103	876	10,81%	8 745	671	7,67%
TOTAL COMMUNES METRO HORS DSP	133 879	7 706	5,76%	230 376	14 575	6,33%

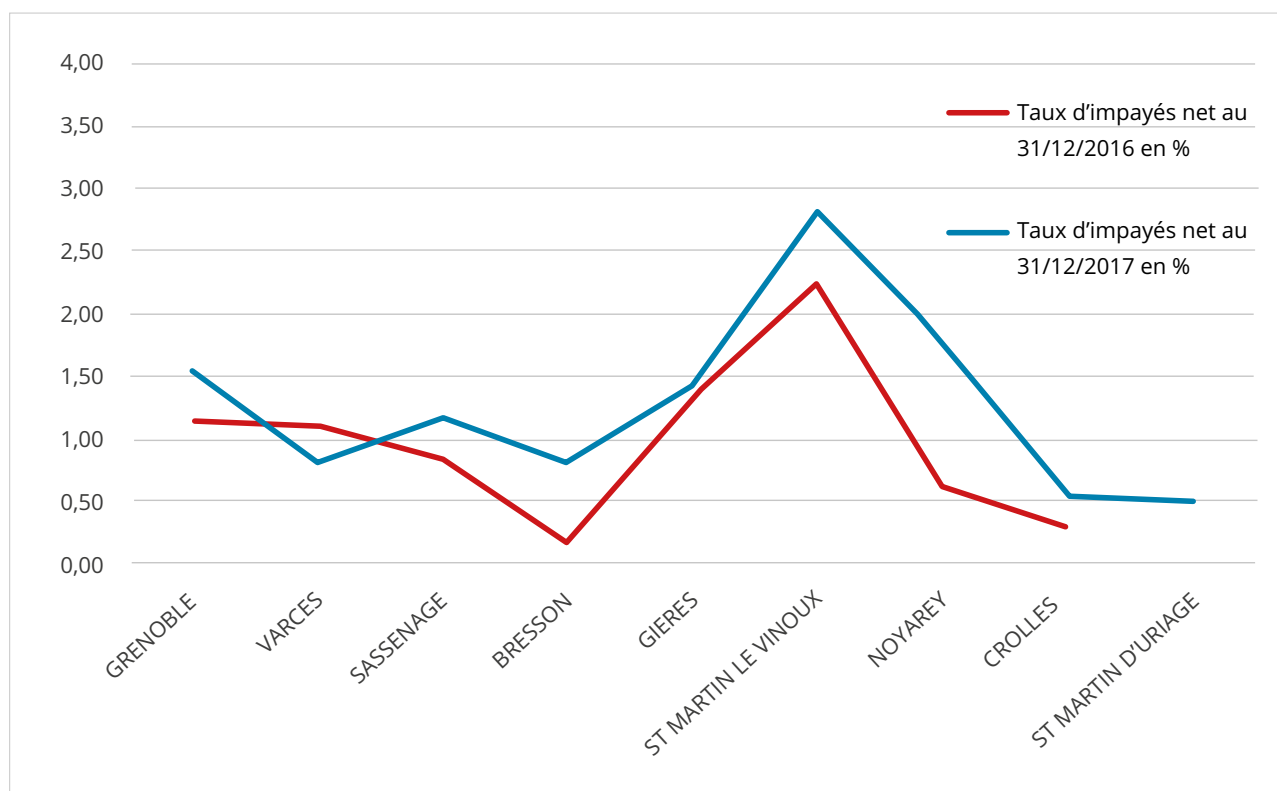
Taux d'impayés

Le taux d'impayés retenu en tant qu'indicateur légal est le montant des impayés au titre de l'année N-1 connu au 31 décembre de l'année N rapporté au chiffre d'affaire TTC facturé au titre de l'année N-1.

Nous présentons donc le taux d'impayés au 31 décembre 2017 pour les factures émises en 2016.

Collectivité	Taux d'impayés net au 31/12/2016 en %	Taux d'impayés net au 31/12/2017 en %
GRENOBLE	1,15	1,53
VARCES	1,10	0,81
SASSENAGE	0,82	1,17
BRESSON	0,16	0,80
GIERES	1,33	1,42
St MARTIN LE VINOUX	2,22	2,82
NOYAREY	0,64	1,79
ST MARTIN D'URIAGE		0,54
CROLLES	0,29	0,49

le taux d'impayés net correspond aux factures impayées exceptées celles ayant fait l'objet d'échéanciers et celles devant faire l'objet de régularisations.



Par rapport aux taux d'impayés au 31 décembre 2016, nous constatons pour la majorité des communes une hausse mais relativement contenue et souvent due à d'importantes factures impayées.

Autres communes de la Métropole :

COMMUNE	TAUX D'IMPAYES AU 31/12/2017
HERBEYS	0,22%
JARRIE	0,93%
LE GUA	3,09%
LE PONT DE CLAIX	2,06%
LE SAPPEY	0,89%
MIRIBEL LANCHATRE	1,37%
MONTCHABOUD	1,13%
MURIANETTE	0,57%
NOTRE DAME COMMIERS	0,11%
NOTRE DAME MESAGE	1,19%
NOYAREY	1,79%
PROVEYSIEUX	1,68%
QUAIX EN CHARTREUSE	0,87%
SECHILIENNE	0,91%
SEYSSINET PARISSET	2,47%
SEYSSINS	0,47%
ST EGREVE	1,27%
ST GEORGES COMMIERS	0,91%
ST MARTIN D'HERES	3,56%
ST PAUL VARCES	0,65%
VAULNAVEYS BAS	1,20%
VAULNAVEYS HAUT	1,16%
VEUREY	0,96%
VIF	2,18%
VIZILLE	2,51%

4.1.5 - L'INFORMATION AUX USAGERS

Le site internet d' Eaux de Grenoble Alpes a été nettement amélioré et développé afin de faciliter les démarches de l'utilisateur et lui transmettre des informations.

Une véritable agence en ligne a été créée.

En se connectant à cette agence en ligne et quelle que soit sa commune de domicile dans la Métropole, tout abonné peut faire ses démarches et obtenir des informations notamment pour la qualité de l'eau et le prix de l'eau de sa commune. Il en est de même pour les abonnés de Crolles et de Saint Martin d'Uriage.

Les abonnés ont également accès au règlement de service de la Régie de l'Eau Potable de Grenoble-Alpes Métropole.

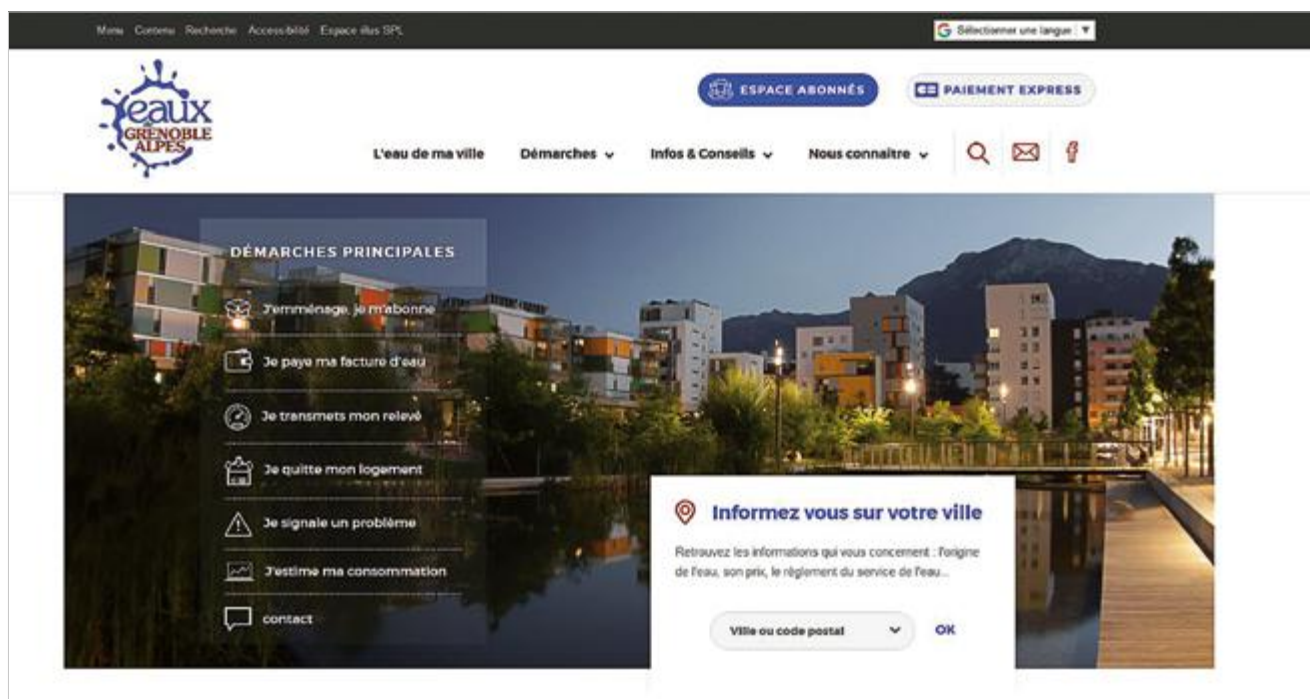
Les démarches suivantes sont possibles :

- Demande d'abonnement
- Demande de résiliation
- Paiement de sa facture d'eau
- Transmission de son relevé de compteur
- Travaux de branchement.

Les abonnés peuvent également nous envoyer un courriel pour nous transmettre toute réclamation ou demande d'informations.

Nombre de contacts via l'AEL :

Motif	Nombre de contacts via l'Agence en Ligne
Demande d'abonnement	1 122
Demande de résiliation	3 526
Demande de mensualisation	3 526
Demande de prélèvement	3 017
Demande d'explications facture	227
Demande d'explications générales	658
Mise à jour abonnement/adresse	884
Mise à jour modes de paiement	501
Transmission d'index	179
Demande d'échéancier	324
Demande de remise de pénalités	199
Demande concernant l'AEL	179
Demandes diverses	1 931
Total	16 273



Un autre avantage de cette agence en ligne est de permettre le paiement des factures. C'est une démarche rapide et sécurisée pour l'usager et qui demande peu de traitement.

29 473 abonnés en 2017 ont payé une ou plusieurs factures via l'agence en ligne.

4.1.6 - LE COMITÉ DES USAGERS DE L'EAU

Depuis plus de 15 ans maintenant le Comité des Usagers de l'eau participe de façon active à la vie des services d'eau potable géré par Eaux de Grenoble Alpes, ce qui constitue une caractéristique particulière de gouvernance participative peu courante dans la profession.

Il est associé à l'analyse des grands dossiers afin de favoriser l'expression des usagers sur la gestion du service public de l'eau potable, en particulier sur les questions relatives à l'investissement, à l'exploitation, aux conditions d'exercice et à l'évaluation du service.

A ce titre, il a joué un rôle fondamental sur les dossiers suivants :

- Elaboration du prix de l'eau et des services, incluant la tarification sociale, les éléments budgétaires, la gestion patrimoniale, l'évolution des ventes d'eau
- Présentation des factures (contenu, lisibilité ...)
- Consultation des comptes clos et du rapport annuel d'activité du directeur approuvés par le conseil d'administration
- Consultation et avis sur le règlement du service public de l'eau potable de la ville de Grenoble
- Evolutions législatives, organisationnelles et stratégiques touchant le service de l'eau.

Le Comité des Usagers regroupe 18 associations de consommateurs et établissements publics locaux :

- ADPN - Association de Défense et de Protection de la Nature
- AFOC - Association Force Ouvrière
- ASSECO-CFDT - Association des Consommateurs – Confédération Française Démocratique du Travail
- CCI - Chambre de Commerce et d'Industrie
- Chambre de Métiers et d'Artisanat
- Chambre Syndicale des Propriétaires de l'Isère
- CLCV - Confédération Logement Cadre de Vie
- CLUQ - Comité de Liaison des Unions de Quartiers (Présidence du Comité des Usagers)
- CNL - Confédération Nationale du Logement
- CSF - Confédération Syndicale des Familles
- Eau Secours
- Grenoble-Habitat
- INDECOSA-CGT - Association des consommateurs de la Confédération Générale du Travail
- SDH
- Secours Catholique
- Secours Populaire Français
- UFCV-Que choisir - Union Fédérale des Consommateurs de Grenoble
- UMIH 38 - Chambre d'Industrie Hôtelière de l'Isère.

Depuis la métropolisation et la mise en place d'un comité des usagers au niveau de la régie des eaux, le rôle du comité des usagers d'Eaux de Grenoble Alpes est à redéfinir. En effet, certains dossiers ne sont plus gérés directement par Eaux de Grenoble Alpes (notamment la fixation du prix de l'eau, les investissements, ...).

De plus, afin d'assurer un service harmonisé à l'échelle du territoire de la Métropole et ce, au profit des usagers du service, il serait intéressant de poursuivre la réflexion avec au minimum une véritable coordination des comités des usagers. Ce travail permettrait notamment une analyse plus fine et plus efficace des « effets de bords » provenant d'un partage du service auprès des usagers qui reste encore à optimiser.

4.1.7 - LE FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

Eaux de Grenoble Alpes continue à participer financièrement au Fonds de Solidarité Logement géré par le Conseil départemental de l'Isère pour les communes en DSP.

Le montant de la subvention par abonné est depuis 2015 fixé à 0,21 € au lieu de 0,20 €.

Eaux de Grenoble Alpes a ainsi versé en 2017 une subvention totale de 15 244,95 € répartie comme suit :

Collectivité	Nbre d'abonnés	Cotisation par abonné	Montant total cotisation
GRENOBLE	51 177	0,21 €	10 747 €
VARCES	2 957	0,21 €	621 €
SASSENAGE	5 347	0,21 €	1 123 €
BRESSON	361	0,21 €	76 €
GIERES	3 249	0,21 €	682 €
NOYAREY	937	0,21 €	197 €
ST MARTIN LE VINOUX	2 471	0,21 €	519 €
ST MARTIN D'URIAGE	2 342	0,21 €	492 €
CROLLES	3 754	0,21 €	788 €
TOTAL	72 595		15 245 €

Dossiers de demandes d'aides FSL accordées :

Collectivité	Nombre de dossiers acceptés par le FSL		
	2015	2016	2017
GRENOBLE	104	49	84
VARCES	9	7	11
SASSENAGE	13	2	18
BRESSON	0	0	0
GIERES	4	0	5
ST MARTIN LE VINOUX	10	0	15
ST MARTIN D'URIAGE		0	0
CROLLES	1	0	6
TOTAL	144	58	139

En 2017, pour les communes en DSP, le nombre de demandes FSL acceptées retrouve presque le niveau de 2015.

Pour les autres communes de la Métropole :

Communes	Nombre de dossiers
CHAMP/DRAC	1
CORENC	4
DOMENE	9
ECHIROLLES	148
EYBENS	17
FONTAINE	175
HERBEYS	1
JARRIE	2
LE GUA	3
LE PONT DE CLAIX	85
LE SAPPEY	1
MEYLAN	5
MURIANETTE	3
NOYAREY	1
SEYSSINET PARISSET	24
SEYSSINS	8
ST EGREVE	59
ST GEORGES COMMIERS	2
ST MARTIN D'HERES	213
ST PAUL VARCES	1
VAULNAVEYS HAUT	2
VEUREY	2
VIF	21
VIZILLE	35
TOTAL METRO HORS DSP	822

4.1.8 - LA TARIFICATION SOCIALE

Grenoble-Alpes Métropole a déposé fin 2014 un dossier pour expérimenter la tarification sociale auprès des abonnés à l'eau. La conception de ce dossier a été confiée à un bureau d'études.

Après analyse de plusieurs solutions, la Métropole a décidé, par délibération du 18 décembre 2015, d'adopter les mesures suivantes :

- Le versement d'une allocation eau aux ménages précaires, dont la facture d'eau pour une consommation normale estimée à 45 m³ pour une personne, 40 m³ pour une deuxième personne et 35 m³ pour une troisième personne et les suivantes, dépasse 2,5 % des ressources du ménage
- Le renforcement des aides préventives pour éviter les consommations excessives ou non-maîtrisées pouvant générer une précarité en eau
- L'ajustement des aides curatives en cas de situations d'impayés
- Le renforcement des dispositifs permettant l'accès à l'eau des plus démunis.

Eaux de Grenoble Alpes a été chargée par la Métropole de verser par virement et à partir de données transmises par la CAF les allocations aux ménages concernés de toute la Métropole.

Elle a effectué un premier virement le 20 septembre 2017 pour 9 238 bénéficiaires et pour un montant de 490 865,00 €.

Un virement complémentaire a eu lieu le 31 janvier 2018 pour 63 bénéficiaires et 2 979,00 €.

Le montant moyen d'un virement est de 51,68 €.

37,50 % des bénéficiaires habitent Grenoble, 14,40 % Echirolles et 5,80 % Fontaine.

4.1.9 - LES PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2018

Les enjeux du pôle usagers pour 2018 sont les suivants :

- Mise en place de la mutualisation des services centre de contacts et quittance pour un meilleur traitement de la demande de l'utilisateur et une meilleure polyvalence des équipes
- Mise en place de la dématérialisation des factures des administrations (CORUS PRO)
- Mise à jour de la bibliothèque des courriers
- Utilisation de « smartmobility » : relève à l'aide de smartphones
- Promotion de l'AEL et de la mensualisation
- Mise en place de la fonctionnalité du paiement échelonné via l'AEL
- Automatisation des mises à jour des coordonnées bancaires
- Développement de la mutualisation des équipes « enquêtes » et « relève ».



4.2 - LA PRODUCTION D'EAU POTABLE

4.2.1 - DES RESSOURCES EN EAU DE QUALITÉ ET EN QUANTITÉ

C'est une ressource en eau de qualité et abondante, en provenance principalement (plus de 99 %) des sites de Rochefort (nappe alluviale du Drac) et de Jouchy et Pré Grivel (nappe alluviale de la Romanche), distribuée sans traitement, complétée localement par d'autres ressources : le puits de Notre Dame de Lachal (Varcès), les sources du Croz (Quaix en Chartreuse), les sources de La Balme (Notre Dame de Mésage), les sources des Enginaux, des Balmes, de Thouvières et des Eyrards (Noyarey), la source de Montenu (Proveysieux), les sources de Boulaise et des Combes (Mont Saint Martin) ainsi que de nombreuses sources sur la commune de Saint Martin d'Uriage.

4.2.1.1 - LA RESSOURCE DE LA NAPPE DU DRAC ET LES CAPTAGES DE ROCHEFORT

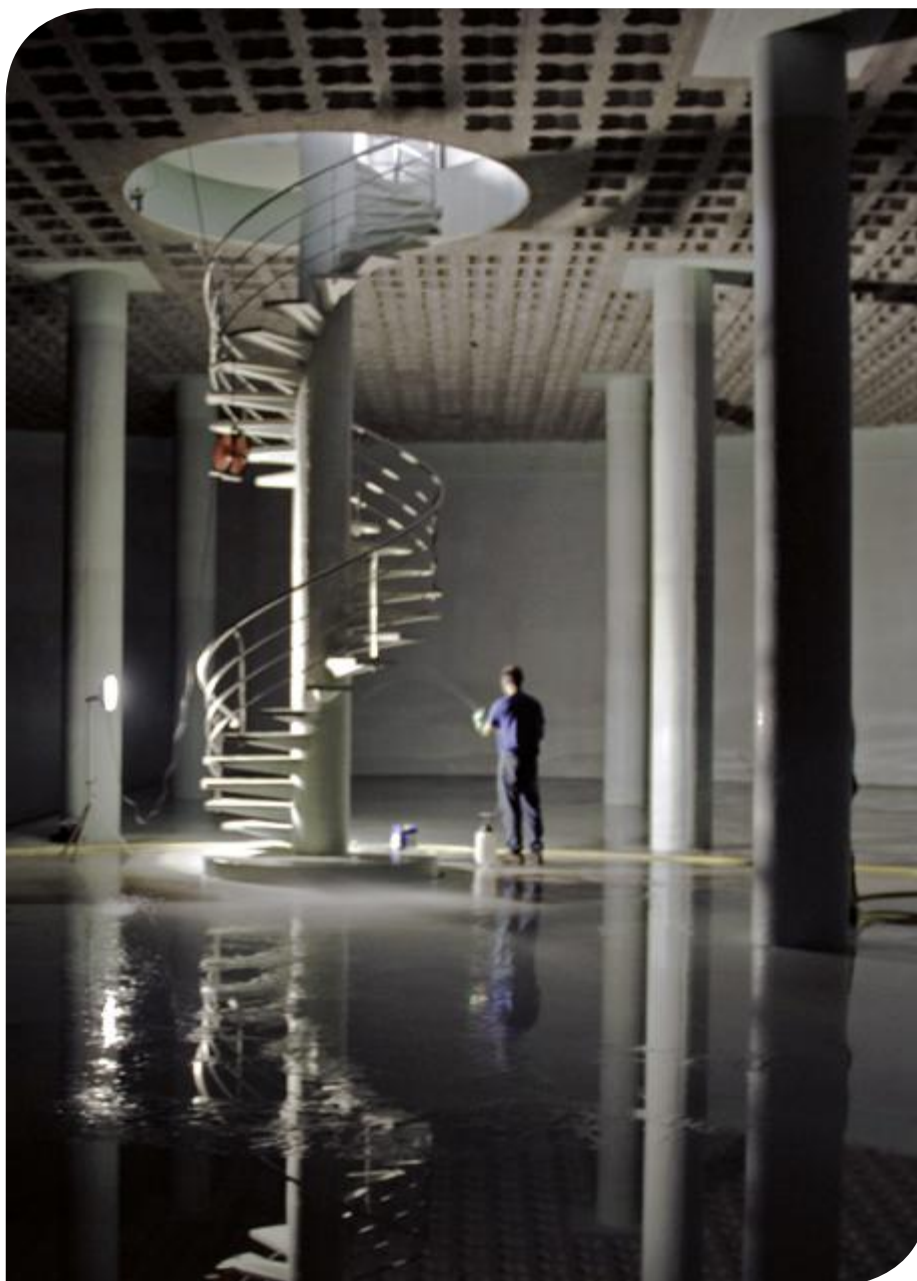
L'eau produite par Eaux de Grenoble Alpes provient pour moitié environ de la nappe alluviale formée par le Drac issue du massif des Ecrins.

L'eau est pompée en majorité dans la nappe phréatique du Drac, à 30 m de profondeur, alors que celle-ci atteint des profondeurs supérieures à 200 m. Les ouvrages de captage sont implantés dans des terrains (propriétés de Grenoble Alpes Métropole depuis janvier 2015) situés dans le territoire de la Commune de Varcès-Allières-et-Risset, en bordure du Drac, à l'Est de la départementale 1075.

Le bassin versant du Drac, étendu sur 3 000 km² protégés en grande partie, comporte peu d'industries polluantes. Il est à faible densité de population, et à faible activité agricole.

L'eau de cette nappe est à 100 % originaire de la même ressource souterraine, de très bonne qualité. La répartition géographique des 5 puits prélevant cette eau à Rochefort garantit une diversité précieuse dans la gestion de sa qualité. En effet, ces puits se répartissent dans trois zones d'écoulements différentes de la nappe du Drac, soumises à des influences variées.



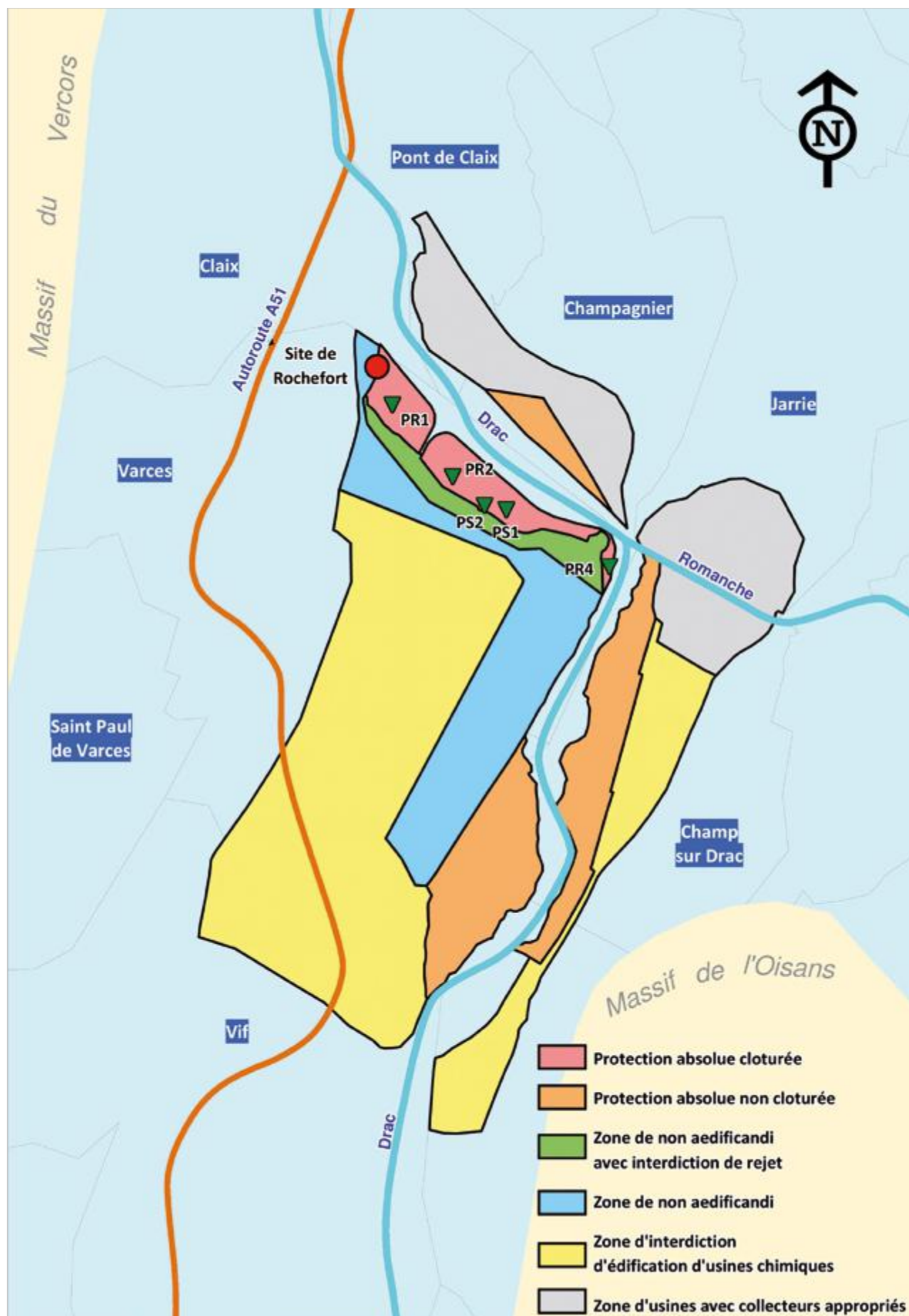


Protection de la ressource Drac – Rochefort, un des plus grands périmètres de protection d'Europe :

L'origine et la qualité naturelle de l'eau captée à Rochefort ont été préservées grâce aux obligations des périmètres de protection en application de l'arrêté préfectoral n° 67-6594 portant Déclaration d'Utilité Publique des travaux projetés par la Ville de Grenoble en vue de la dérivation par pompage des eaux souterraines en 1967.

La DUP a instauré un périmètre de protection de 2 329 hectares, s'étendant principalement dans les Communes de Varcès, Vif, Champ-sur-Drac et St-Georges-de-Commiers.

Depuis 2015 et le transfert de la compétence eau de la Ville de Grenoble à Grenoble Alpes Métropole, celle-ci est propriétaire des captages du site de Rochefort et plus particulièrement des 500 hectares de périmètre de protection absolue, dont l'entretien et la surveillance sont assurés par Eaux de Grenoble Alpes. C'est le respect de ces obligations qui permet aujourd'hui à la Ville de Grenoble et à certaines communes voisines de bénéficier d'une eau de qualité exceptionnelle, distribuée sans aucun traitement.



Possibilités de pompage – Surveillance quantitative

Depuis la mise en service des captages de Rochefort et jusqu'alors, les possibilités de pompage couvrent largement les besoins et les volumes prélevés.

Cet aspect de surveillance de la couverture des besoins est étroitement suivie par le contrôle du niveau de la nappe et de sa recharge, assurée lors de relevés réguliers de plus de 150 piézomètres répartis sur la zone des captages, conjointement au suivi des débits du Drac et aux relevés météorologiques.

Volume	Définition	Valeurs
Volume réservé	Possibilités maximales autorisées à la Ville de Grenoble en ce qui concerne l'exploitation du champ captant de Rochefort (arrêté préfectoral).	$2,4 \text{ m}^3/\text{s} * 3600 \text{ s} * 24 \text{ h}$ $= 207\,360 \text{ m}^3/\text{j}$
Pompage maximal journalier (24 heures)	Volume maximal qui peut être pompé par les installations actuelles en place pendant la durée d'une journée (24 heures).	$((2 * 700 \text{ m}^3/\text{h}) + (2 * 2\,000 \text{ m}^3/\text{h}) + (1 * 3\,000 \text{ m}^3/\text{h})) * 24 \text{ h/j}$ $= 8\,400 \text{ m}^3/\text{h} * 24 \text{ h/j}$ $= 201\,600 \text{ m}^3/\text{j}$
Pompage maximal sur 16 heures	Volume maximal qui peut être pompé par les installations actuelles en place pendant une durée de 16 heures (période de maintenance des organes électromécaniques et mécaniques incluse) soit 2 postes de 8 heures.	$((2 * 700 \text{ m}^3/\text{h}) + (2 * 2\,000 \text{ m}^3/\text{h}) + (1 * 3\,000 \text{ m}^3/\text{h})) * 16 \text{ h}$ $= 8\,400 \text{ m}^3/\text{h} * 16 \text{ h/j}$ $= 134\,400 \text{ m}^3/\text{j}$
Volume moyen	Volume refoulé en direction du réservoir de Bresson (hors Varcès) depuis la station et ramené à une journée.	$14\,996\,240 / 365 = 41\,086 \text{ m}^3/\text{j}$
Jour de pointe	Volume maximal refoulé depuis la station en une journée, en direction du réservoir de Bresson.	52 395 m ³

Le prélèvement d'eau en 2017 (y compris pour la Commune de Varcès), représente un total de 14 996 240 m³ soit 41 086 m³/j, c'est-à-dire 20 % des volumes.

Ce rapport illustre bien l'abondance de la ressource par rapport à son utilisation habituelle.

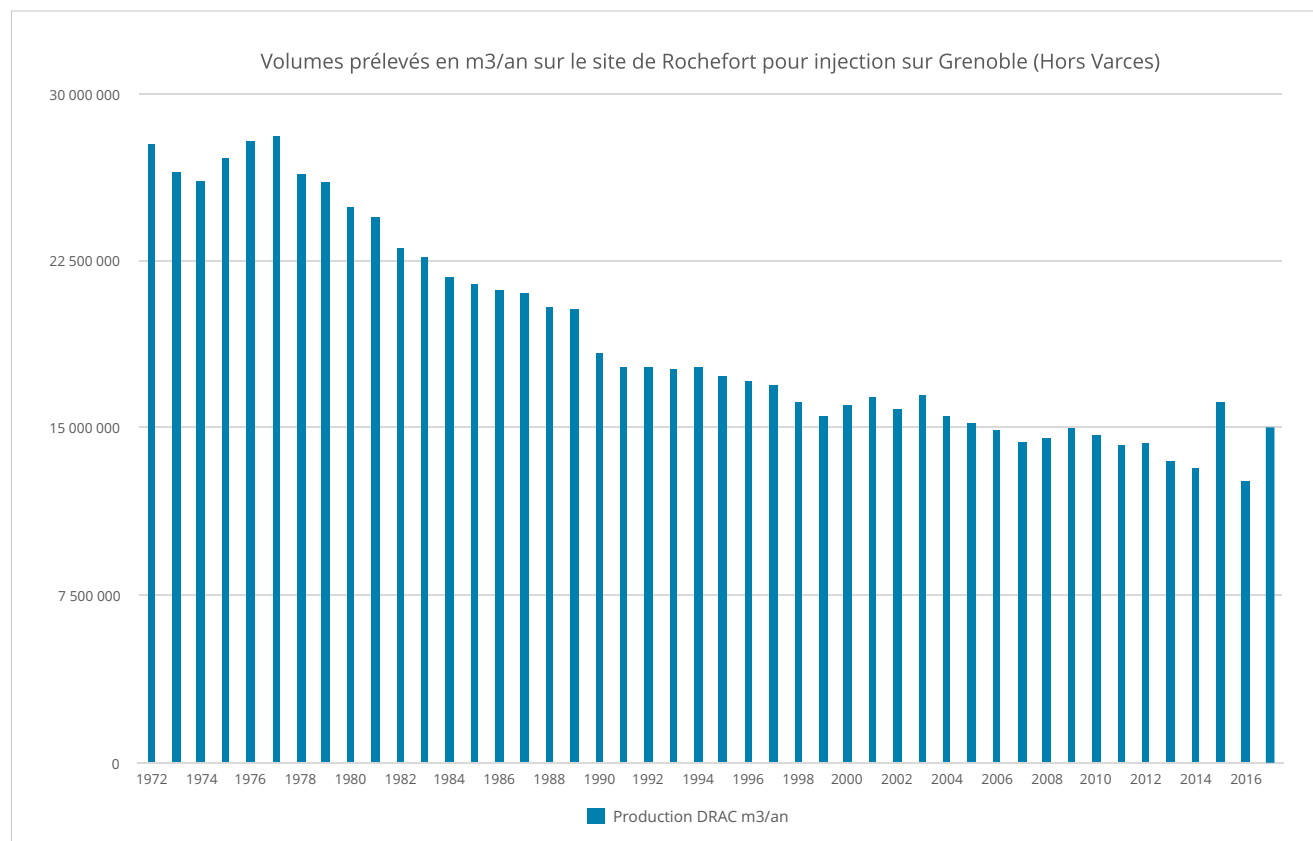
Evolution des volumes prélevés

Le volume produit injecté pour Grenoble en 2017 de 14 640 805 m³ (sans compter ce qui est distribué vers Varcès), est plus élevé que l'année précédente. En effet, au cours de l'année 2017, pendant 10 mois, le réseau d'adduction qui alimente Grenoble a alimenté en secours les Communes de Fontaine, Seyssins, Seyssinet, Veurey-Voroize et Saint Martin le Vinoux.

Ce sont 1,7 millions de m³ supplémentaires qui ont donc été prélevés pour ces besoins exceptionnels.

On remarque sur le graphique, ci-dessous, que les volumes injectés en direction de Grenoble ont tendance à la baisse depuis les années 70.

Production annuelle au départ de Rochefort de 1972 à 2017

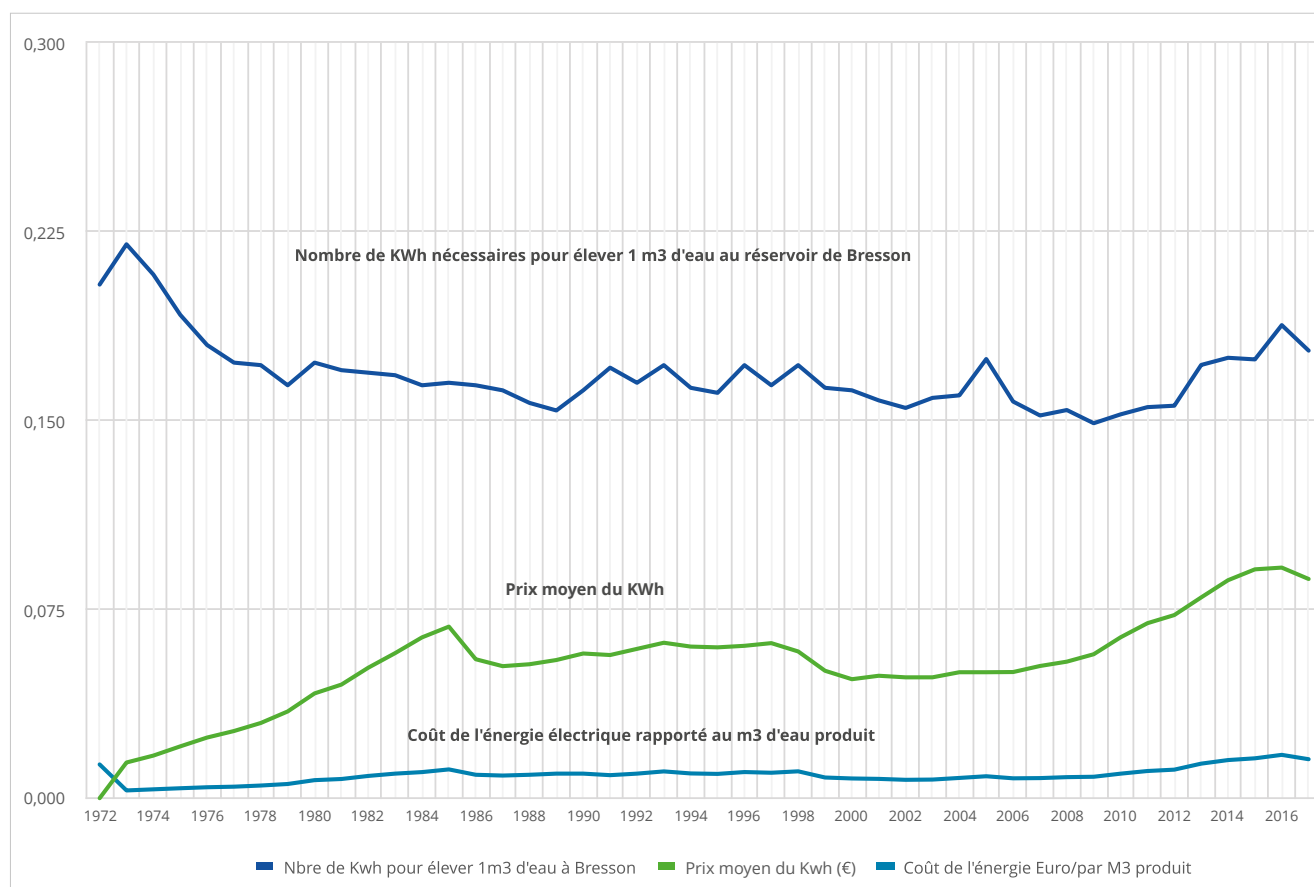


Une eau peu coûteuse en énergie

Parallèlement, même si le prix du kWh augmente, l'eau de Rochefort reste fidèle à sa réputation d'une eau très peu coûteuse en énergie. Cet aspect de faible coût énergétique est principalement lié à l'utilisation du puits PR4, dit Puits des Mollots, qui fonctionne par siphonnage.

Cependant, en 2015 et 2016, l'impact de l'utilisation du PR4 pour cette économie d'énergie a été limité car ses eaux ont été peu ou pas distribuées (utilisation à 1/3 de sa capacité), d'une part du fait du bridage de son débit en rapport avec la présence d'une griffe d'érosion au droit du puits, pendant le suivi de la remise en eau du Drac, et d'autre part, ponctuellement lors de la première phase des travaux de changement des vannes de la retenue du Saut du Moine par EDF.

En 2017, le PR4 a également été arrêté à titre préventif pendant plusieurs semaines suite à d'autres travaux d'EDF au niveau du canal de Champ sur Drac qui ont engendré un débit d'eau important dans le Drac en amont et au droit du PR4.



Faits marquants en 2017

Pour cette année, le point notable concernant l'exploitation des puits du site de Rochefort est l'utilisation pour l'alimentation en secours de mars à décembre d'une branche du réseau Romanche, pour un total de 1,7 millions de m³.

En 2017, un nettoyage complet du PR1 a été réalisé. L'opération consiste à isoler les drains d'alimentation du puits et à vider l'ouvrage pour inspecter les divers matériels installés dans le puits.

Cette intervention a permis de constater que l'ouvrage est en parfait état. Quelques travaux de reprise de peinture et le renouvellement de 2 vannes de sectionnement des drains sont programmés pour l'année 2018.

4.2.1.2 - LA RESSOURCE DE LA NAPPE DE LA ROMANCHE ET LES CAPTAGES DE JOUCHY ET PRÉ GRIVEL

C'est dans la vallée de la Romanche que sont implantés ces captages. Ancienne vallée glaciaire, elle a été comblée après la fonte des glaciers, par des alluvions déposées par la rivière pour près de 100 m d'épaisseur. Il s'agit de sables, de graviers et de galets très perméables.

Le bassin versant de la Romanche est montagneux. La rivière présente donc ses hautes eaux du mois d'avril au mois d'octobre au moment de la fonte des neiges et des glaciers. Elle a un régime nivoglaciaire, particulièrement favorable à l'alimentation des nappes pendant l'été, période où la consommation en eau est la plus forte.

Protection de la ressource Romanche – Les périmètres de protection de Jouchy et de Pré Grivel :

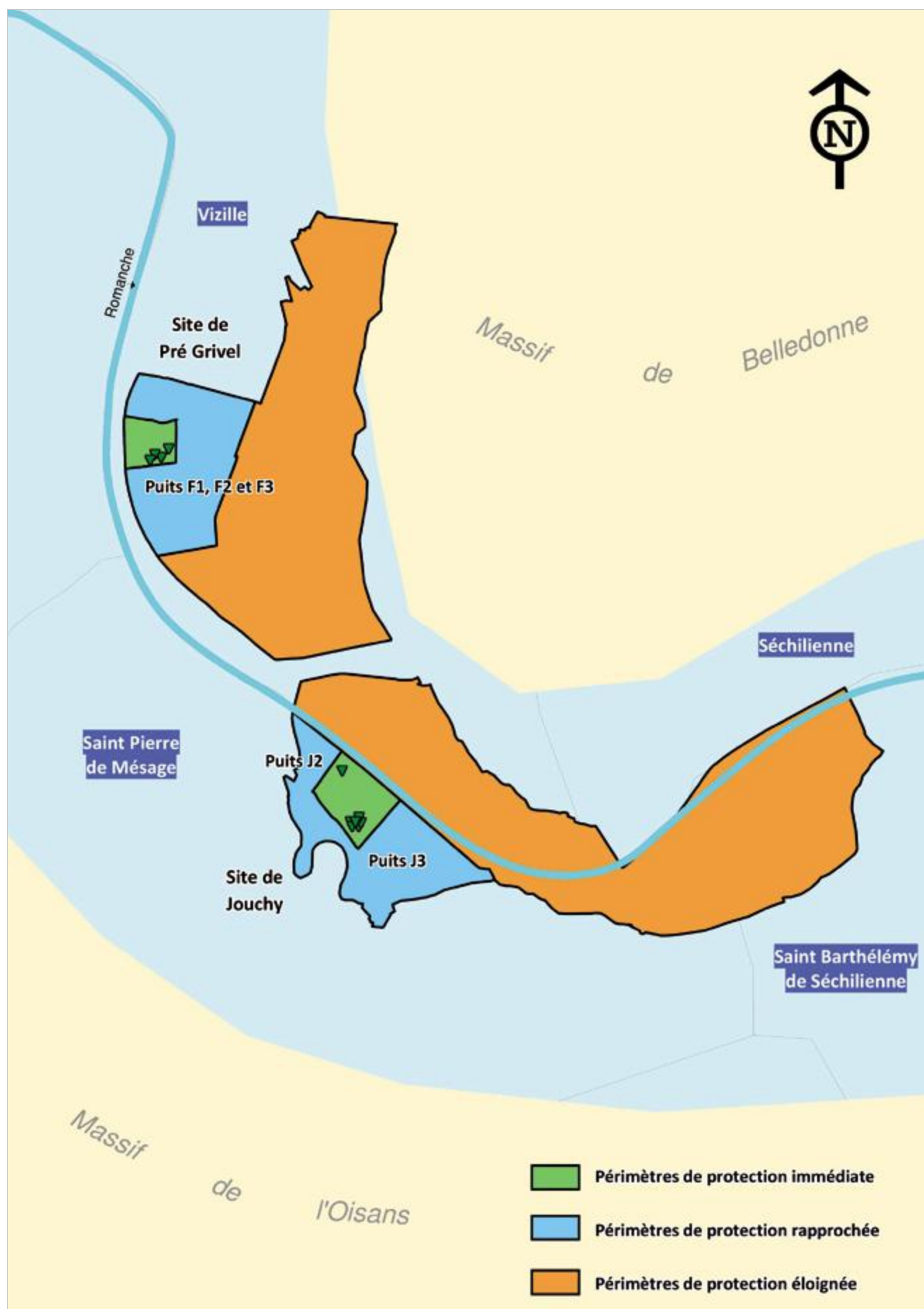
Les captages de Jouchy et de Pré Grivel, précédemment propriété du SIERG, ont été transférés à Grenoble Alpes Métropole dans la répartition des actifs et passifs qui a eu lieu entre les deux autorités au cours de l'année 2015, suite à la métropolisation.

Ces captages ont été Déclarés d'Utilité Publique par arrêtés préfectoraux en dates du 30 mars 1979 pour Pré Grivel et du 22 février 1982 pour Jouchy, qui définissent les périmètres de protection associés de 187 hectares pour Jouchy et 137 hectares pour Pré Grivel, soit un total de 324 hectares, répartis comme suit.

Une révision des périmètres doit être engagée en 2018.

Périmètres en hectares	Jouchy	Pré Grivel	Total Romanche
Immédiat	7,5	5	12,5
Rapproché	25	30	55
Eloigné	155	102	257
Total	187	137	324





Au-delà de ces périmètres, un suivi est également effectué pour tout le bassin versant concernant les différentes activités susceptibles d'engendrer des pollutions (rejets industriels ou urbains, décharges, routes...). Les nappes exploitées font l'objet d'études continues. Ainsi la plaine de Séchilienne à Jarrie compte quelques cent piézomètres qui permettent un suivi du niveau et de la qualité de l'eau de la nappe, ainsi que l'établissement de cartes iso-piézométriques.

Les connaissances rassemblées au cours des années d'exploitation et de protection de cette nappe et complétées notamment par l'apport de la modélisation (logiciel MODFLOW, scénarios quantitatifs et qualitatifs) ont montré que les périmètres de protection actuels ne prenaient pas suffisamment en compte la zone prioritaire d'infiltration des eaux de la Romanche au niveau de la Croix du Moutet. De plus, les DUP correspondantes datant de plus de 30 ans n'intègrent pas certains risques de pollution apparus depuis et ne sont plus en adéquation avec les normes et réglementations actuelles.

Le comité syndical du SIERG, ancien propriétaire des captages, a acté la décision de révision des DUP dans sa délibération du mois de mars 2013. L'instruction complète de ce dossier nécessite quatre années. Suite au transfert de compétence, Grenoble Alpes Métropole est en charge de ce dossier.

Possibilités de pompage -- Surveillance quantitative

Le site de captage et les capacités de pompage installées couvrent les besoins et les volumes prélevés actuels.

Volume	Définition	Valeurs
Volume réservé	Possibilités maximales autorisées (arrêté préfectoral)	95 040 m ³ /j
	Jouchy (0,85 m ³ /s)	0,85 m ³ / s * 3600 s * 24 h = 73 440 m ³ /j
	Pré Grivel (0,25m ³ /s)	0,25 m ³ / s * 3600 s * 24 h = 21 600 m ³ /j
Pompage maximal journalier (24 heures)	Volume maximal qui peut être pompé par les installations actuelles en place pendant la durée d'une journée (24 heures).	156 048 m ³ /j
	Jouchy	123 840 m ³ /j
	Pré Grivel	32 208 m ³ /j
Pompage maximal sur 16 heures	Volume maximal qui pourrait être pompé par les installations actuelles en place	104 032 m ³ /j
	Jouchy	82 560 m ³ /j
	Pré Grivel	21 472 m ³ /j
Volume moyen	Volume refoulé en direction de l'agglomération depuis la station et ramené à une journée	
	Jouchy	34 241 m ³ /j
	Pré Grivel	5 524 m ³ /j
Jour de pointe	Volume maximal refoulé depuis la station en une journée, en direction de l'agglomération.	
	Jouchy	47 257 m ³ /j
	Pré Grivel	15 200 m ³ /j

Le prélèvement d'eau à Jouchy et Pré-Grivel en 2017 est inférieur à la capacité de pompage des sites. Le volume d'eau prélevé reste toutefois limité par les possibilités maximales autorisées par arrêté préfectoral.

En 2017:

- 26 % du volume réservé a été prélevé sur Pré Grivel (5 624 m³/j sur 21 600 m³/j)
- 47 % du volume réservé a été prélevé sur Jouchy (34 241 m³/j sur 73 440 m³/j).

Ce rapport illustre bien l'abondance de la ressource par rapport à son utilisation habituelle.

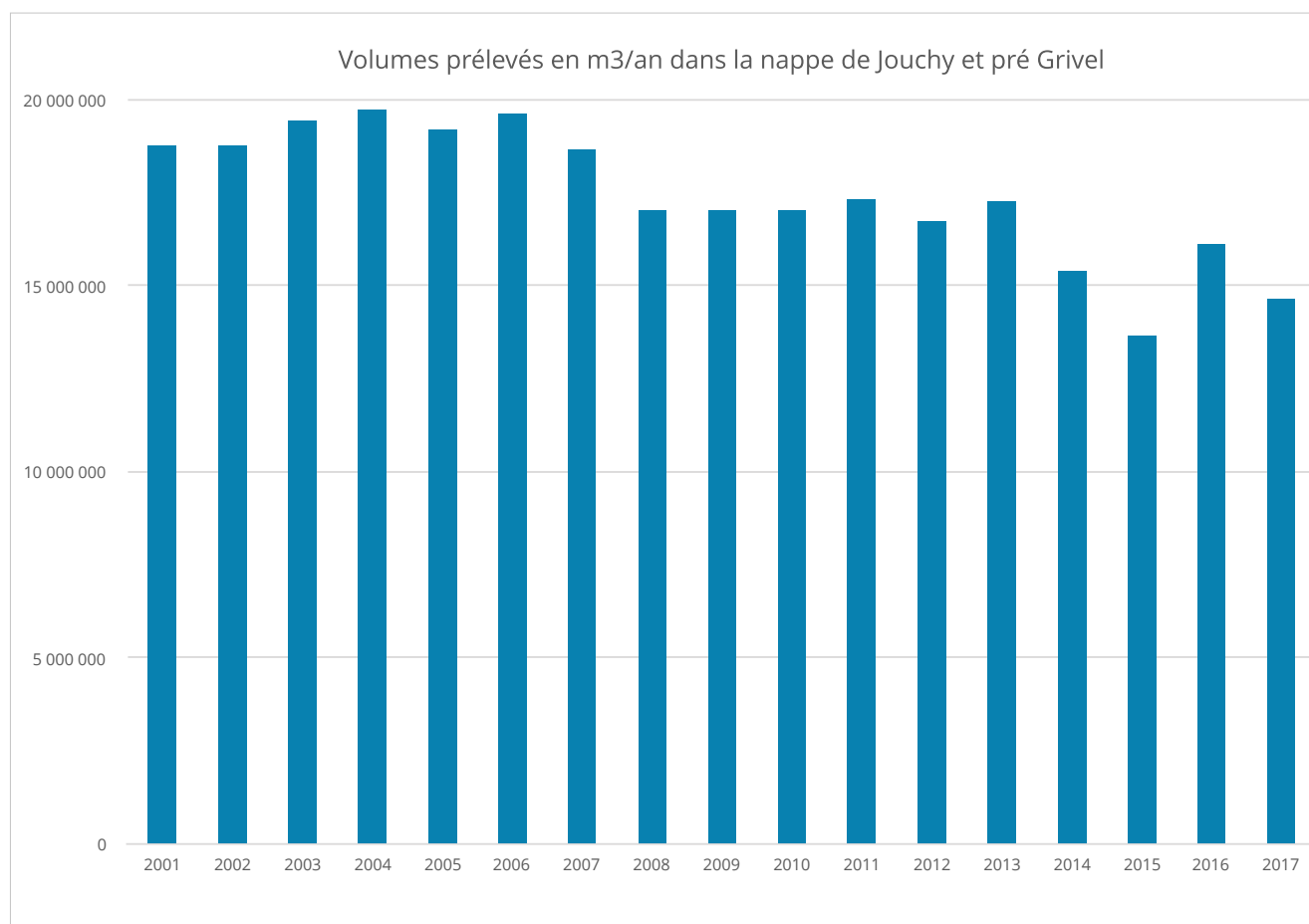
Evolution des volumes prélevés

On observe globalement une baisse de la production d'eau refoulée en direction de l'agglomération grenobloise.

Pour rappel, la baisse conséquente de volume qui avait été observée en 2015 était due à deux évènements marquants :

- La pollution aux hydrocarbures, survenue en 2014, et qui n'a pas permis d'exploiter le captage de Pré Grivel de manière habituelle
- Les travaux du SYMBHI dans la Romanche, consistant à protéger les populations et les biens contre la crue centennale de la Romanche.

Production annuelle au départ de Jouchy et Pré Grivel (Romanche) de 2001 à 2017



4.2.1.3 - AUTRES RESSOURCES EN EAU

Le puits de Notre Dame de Lachal (à Varcès-Allières-et-Risset)

Situé dans la nappe du Drac, au cœur des périmètres de protection de Rochefort, il s'agit du puits historique de la commune, ne bénéficiant pas d'un périmètre de protection. L'eau de ce puits est néanmoins de qualité, et distribuée sans traitement.

Historiquement, la Commune de Varcès-Allières-et-Risset avait décidé d'abandonner ce puits au profit d'une alimentation en eau de la commune uniquement à partir des captages de Rochefort.

En 2015 et 2016, les travaux repris par Grenoble Alpes Métropole, ont permis de proposer l'abandon de cette ressource fin 2017.

En 2017, le prélèvement de cette ressource a été de 125 839 m³.

Les sources de Sarcenas (à Quaix en Chartreuse)

Situées dans la commune de même nom, dans le massif de la Chartreuse, les deux sources sont situées au pied de la Pinéa dans le massif calcaire de Chartreuse. Elles sont issues de circulations souterraines plus ou moins karstiques dans des roches contenant néanmoins une importante proportion de marnes. Elles sont ainsi sujettes à de fortes variations de débits.

La plus ancienne a été aménagée en 1957 et la plus récente en 1974 par la Commune de Saint Martin le Vinoux. Elles servaient alors à alimenter le secteur haut de la commune, Clémencières.

Elles sont propriété de la commune de Saint Martin le Vinoux et alimentent désormais en totalité la commune de Quaix en Chartreuse.

A noter que la source de Sebelin précédemment exploitée est maintenant désaffectée.

La procédure de Déclaration d'Utilité Publique de ces sources est en cours.

En 2017, le prélèvement de cette ressource a été de 55 216 m³.

Les sources de La Balme (à Notre Dame de Mésage)

Ces sources, au nombre de 4, sont implantées dans la Commune de Notre Dame de Mésage sous le sommet de Beauplat. Les trois sources aval ont été équipées entre 1932 et 1934, la dernière date de 1973. Ce sont des résurgences issues du Lias schisteux qui apparaissent au niveau de zones fracturées.

Après désinfection aux ultra-violets, ces sources alimentent prioritairement le réservoir du Piallon dans la mesure où leur débit est suffisant. Dans le cas contraire ou en cas de dysfonctionnement du traitement ou de turbidité excessive, l'alimentation en appoint du réservoir se fait à partir des captages de la nappe de la Romanche (Jouchy et Pré Grivel), par pompage de l'eau depuis le réservoir des Traversettes.

La procédure de Déclaration d'Utilité Publique a été lancée par la Commune à l'origine, reprise par le SIERG, et maintenant à charge de Grenoble-Alpes Métropole.

En 2017, le prélèvement de cette ressource a été de 33 841 m³.

Les sources de Noyarey

Le réseau d'eau de Noyarey est constitué de deux services distincts :

- Le réseau de St Jean pour l'essentiel de la commune
- Le réseau d'Ezy pour le hameau du même nom.

Pour le réseau de St Jean, la production est assurée par trois captages situés sur le versant des falaises calcaires du Vercors:

- Les Balmes
- Thouvières
- Les Enginaux.

Il s'agit d'une eau de source qui émerge de fissures affectant les calcaires dits « du Fontanil ». Le versant recouvert d'un tapis d'éboulis meubles et peu épais draine sans filtration naturelle une eau vulnérable aux pollutions ponctuelles.

Pour le réseau d'Ezy, la production est assurée par le captage de l'Eyrard constitué de deux sources. Les deux ouvrages situés sur un versant entièrement boisé, dominé par le plateau calcaire de la Sure.

L'eau du réseau des ressources de la Romanche (ou du Drac) est utilisée uniquement en secours et/ou besoin spécifique (travaux) et disponible grâce à deux maillages situés dans la partie Est et basse du territoire de la commune. Un maillage est également disponible depuis le réseau de la Commune de Sassenage.

Les sources de Proveysieux

La commune de Proveysieux est alimentée par le captage de Montenu (DUP du 21 décembre 1998) qui alimente le réservoir de Planfay. D'autre part, c'est l'ASA de Bréduire, exploitant la source du même nom (DUP du 6 octobre 2006), qui alimente le réservoir de Bréduire pour la partie inférieure de la commune. Le reste du prélèvement issu de la source de Bréduire emprunte le réseau de distribution de l'ASA de Bréduire qui double le réseau communal pour aller alimenter la Commune de Saint Egrève, sans traitement.

Les sources de Mont Saint Martin

La commune de Mont Saint Martin est alimentée par 3 sources :

- Sources supérieure – les Combes
- Source intermédiaire – Boulaise
- Source inférieure – du réservoir.



4.2.1.4 - INDICES D'AVANCEMENT DE LA PROTECTION DE LA RESSOURCE

L'indice d'avancement de la protection de la ressource donne une information de la performance atteinte pour assurer une protection effective de la ressource selon la réglementation en vigueur (articles R.1321-6 à R.1321-15 du Code de la Santé Publique).

Il est transmis par l'ARS et est défini comme suit :

0 %	Aucune action
20 %	Études environnementales et hydrogéologiques en cours
40 %	Avis de l'hydrogéologue rendu
50 %	Dossier déposé en préfecture
60 %	Arrêté préfectoral
80 %	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre
100 %	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

Captages de Rochefort (Drac)

En 2017, l'indice d'avancement de la protection de cette ressource (P108.3) de la nappe du Drac captée à Rochefort est de 100 %.

Captages de Jouchy et Pré Grivel (Romanche)

En 2017, l'indice d'avancement de la protection de cette ressource de la nappe de la Romanche captée à Jouchy et Pré Grivel est de 60 %.

L'arrêté de DUP est pris (depuis 1982) mais le dernier rapport d'inspection de l'ARS validant sa mise en œuvre n'est pas à notre disposition. Celui-ci ne sera produit que lorsque tous les travaux demandés suite à l'inspection de 2009/2010 auront été réalisés.

Sources de Sarcenas (Chartreuse)

En 2017, l'indice d'avancement de la protection de cette ressource (P108.3) de Sarcenas est de 40 %.

Il existe des études hydrogéologiques anciennes de ces captages et la procédure de Déclaration d'Utilité Publique a été lancée en 2011, mais n'est pas encore effective.

Sources de la Balme (Notre Dame de Mésage)

En 2017, l'indice d'avancement de la protection de la ressource (P108.3) de la Balme est de 40 %.

La procédure de DUP est en cours pour ce captage.



Puits de Notre Dame de Lachal (Varces)

En 2016, l'indice d'avancement de la protection de la ressource (P108.3) de Notre Dame de Lachal est de 0 %.

Le Schéma d'Aménagement Directeur AEP de la commune de Varces-Allières-et-Risset prévoit l'abandon de ce puits dès lors que serait construit et opérationnel un nouveau réservoir du site de Beauregard, permettant l'approvisionnement de toute la commune depuis le site de Rochefort.

Les travaux sont repris par Grenoble Alpes Métropole et devraient permettre l'abandon de cette ressource en 2018.

Indices globaux de protection de la ressource

Au prorata des volumes mis en distribution, les indices d'avancement de protection de la ressource (P108.3) des différents réseaux alimentés par les ressources gérés par Eaux de Grenoble Alpes sont donc les suivants :

Réseau alimenté par Rochefort (Grenoble – Sassenage – ventes en gros)	Volume concerné en m3	Indice de protection de la ressource
Rochefort (Drac)	12 582 748	100 %
TOTAL	12 582 748	100 %

Réseau de Varces-Allières-et-Risset	Volume concerné en m3	Indice de protection de la ressource
Rochefort (Drac)	247 856	100 %
Notre Dame de Lachal (Varces)	225 608	0 %
TOTAL	473 464	52 %

Réseau alimenté par l'ex SIERG	Volume concerné en m3	Indice de protection de la ressource
Jouchy et Pré Grivel (Romanche)	15 697 914	60 %
La Balme (Chartreuse)	36 716	40 %
Sarcenas (Notre Dame de Mésage)	64 632	40 %
TOTAL	15 799 262	60 %

4.2.1.5 - UNE EAU DE QUALITÉ ET NON TRAITÉE DESSERVIE PAR LES CAPTAGES DE JOUCHY, PRÉ-GRIVEL ET ROCHEFORT

Le réseau géré par Eaux de Grenoble Alpes dispose d'une instrumentation lui permettant :

- Un dispositif de suivi 24h/24h de la qualité de l'eau du réseau de distribution
- De mieux connaître le fonctionnement réel du réseau en recalant les modèles hydrauliques
- Le suivi nocturne des débits permettant l'orientation des recherches de fuites des différents secteurs
- De satisfaire la bonne atteinte des objectifs de rendement des réseaux.

Surveillance qualitative et conformités

L'eau potable produite et distribuée par Eaux de Grenoble Alpes fait l'objet d'une surveillance qualitative journalière autant par le contrôle sanitaire organisé par l'Agence Régionale de Santé que par le programme annuel d'auto-surveillance mis en œuvre par Eaux de Grenoble Alpes de même que pour les réseaux de distribution de Bresson, Crolles, Champagnier, Gières, Noyarey, Saint Martin le Vinoux, Saint Martin d'Uriage, Sassenage, et Varcès.

C'est une eau pure distribuée sans traitement pour les ressources principales (nappes du Drac et de la Romanche). Elle est qualifiée d'eau de bonne qualité par les services de l'Etat, avec des taux globaux de conformité bactériologiques et de conformité physico-chimique en 2017, résumés comme suit (dépassements de limite de qualité) :

Eau du Drac

Contrôle sanitaire 2017 (ARS)	Conformité des paramètres physicochimiques (P102.1)	Conformité des paramètres bactériologiques (P101.1)
Puits de Rochefort	100 % pour 7 analyses	85,70% pour 7 analyses
Grenoble (production)	100 % pour 37 analyses	100 % pour 37 analyses
Grenoble (distribution)	100 % pour 251 analyses	99,2% pour 251 analyses
Grenoble (global)	100 % pour 295 analyses	99,3 % pour 295 analyses
Sassenage (distribution)	100 % pour 21 analyses	100 % pour 21 analyses
Puits de Notre Dame de Lachal	100 % pour 3 analyses	100 % pour 3 analyses
Varces (distribution)	100 % pour 22 analyses	100 % pour 22 analyses
Varces (global)	100 % pour 25 analyses	100 % pour 25 analyses

Il a été relevé :

- La présence de 4 Escherichia coli dans le puits PR1, les contrôles étaient conformes.

Et en distribution :

- 1 fois 1 coliforme et 1 Escherichia coli dont les contrôles étaient conformes
- 1 fois 71 coliformes et 4 entérocoques. Ce dernier a été réalisé dans une école fermée depuis le mois de juillet, les contrôles étaient conformes.

Contrôle sanitaire 2017 (ARS)	Conformité des paramètres physicochimiques (P102.1)	Conformité des paramètres bactériologiques (P101.1)
Captages de Jouchy et Pré Grivel	100 % pour 316 analyses	100 % pour 316 analyses
Bresson (distribution)	4 analyses conformes pour 4 analyses	4 analyses conformes pour 4 analyses
Champ sur Drac (distribution)	8 analyses conformes pour 8 analyses	8 analyses conformes pour 8 analyses
Champagnier (distribution)	4 analyses conformes pour 4 analyses	4 analyses conformes pour 4 analyses
Crolles (distribution)	100 % pour 17 analyses	100 % pour 17 analyses
Gières (distribution)	100 % pour 14 analyses	100 % pour 14 analyses
St Martin le Vinoux (distribution)	100 % pour 23 analyses	100 % pour 14 analyses
Veurey Voroize (distribution)	13 analyses conformes pour 13 analyses	13 analyses conformes pour 13 analyses



Contrôle sanitaire 2017 (ARS)	Conformité des paramètres physicochimiques (P102.1)	Conformité des paramètres bactériologiques (P101.1)
Quaix en Chartreuse	19 analyses conformes pour 19 analyses	19 analyses conformes pour 19 analyses
Notre Dame de Mésage (hors distribution)	3 analyses conformes pour 3 analyses	3 analyses conformes pour 3 analyses
Mont Saint Martin	6 analyses conformes pour 6 analyses	6 analyses conformes pour 6 analyses
Noyarey (global)	18 analyses conformes pour 18 analyses	17 analyses conformes pour 18 analyses
Proveysieux	18 analyses conformes pour 18 analyses	18 analyses conformes pour 18 analyses
Saint Martin d'Uriage (global)	71 analyses conformes pour 71 analyses	71 analyses conformes pour 71 analyses

Pour les communes de plus de 5000 habitants ou les unités de production de plus de 1 000m³/j cet indicateur est exprimé en pourcentage.

A Noyarey le contrôle non conforme (92 coliformes, 64 Escherichia coli et 54 entérocoques) est lié à un dysfonctionnement du dispositif de chloration, cet incident a été solutionné rapidement.

Le programme d'auto-surveillance englobe quant à lui essentiellement :

- Des analyses des réseaux de distribution après travaux et aux points de vente en gros
- Des prélèvements des eaux superficielles à proximité des 2 grands sites des captages
- Des contrôles bactériologiques en sortie des réservoirs alimentés par le réseau Romanche
- Des contrôles de la qualité de l'eau brute des sources exploitées
- Les tests microbiologiques effectués dans les conduites au départ des stations de Rochefort et Pré-Grivel et dans la conduite de départ du réservoir de Bresson du réseau Drac.

Il a été relevé :

- Une fois 1 entérocoque dans le puits PS2 des captages de Rochefort, en février
- Une fois 1 entérocoque dans le puits PS1 des captages de Rochefort, en août.

Les contrôles n'ont pas confirmé ces contaminations :

- 42 analyses non conformes dans le réseau de distribution de Grenoble. Elles sont liées à l'épisode de pollution de la caserne de Bonne. Les premières analyses non conformes ont été relevées le 31 mars 2017, le 04 avril 2017 les analyses étaient conformes hormis sur une borne fontaine
- Une fois la présence d'1 entérocoque dans le réservoir de Mollard Pichon mais le test le lendemain était conforme. La non-conformité observée dans un mélange des puits de Pré-Grivel n'a pas été confirmée par les analyses des jours suivants
- La non-conformité observée dans un mélange des puits de Pré-Grivel n'a pas été confirmée par les analyses des jours suivants.

Aux réservoirs du secteur Romanche :

- Il a été observé 9 dépassements des limites de qualité, soit 9 fois la présence de 1 à quelques germes fécaux pour les 617 analyses réalisées. Ces non-conformités ont donné lieu à 10 chloration de réservoirs. Il n'a pas été nécessaire de réaliser des lavages de cuve spécifiques liés aux non conformités cette année. Depuis la fin de l'année le réservoir de Fontaine est chloré préventivement lors des épisodes de précipitations en attendant des travaux d'étanchéité des cuves
- Deux fois la présence de germes fécaux dans le réseau de l'Egalen à Veurey-Voroize alimenté par le réseau de la Commune de Montaud
- La présence de 3 escherichia coli dans le réservoir de la Méarie à Quaix en Chartreuse était liée à une baisse du taux de chlore engendré par un dysfonctionnement de l'appareil de chloration. Le problème a été rapidement solutionné
- Une fois la présence d'1 escherichia coli dans le réservoir de Mont Saint Martin, non confirmé par le contrôle
- 16 analyses non conformes (sur 121 réalisées) du réseau de Noyarey dans le cadre du dysfonctionnement des dispositifs de chloration du mois d'août.



Autocontrôle 2017+A57:D91	Conformité des paramètres physicochimiques	Conformité des paramètres bactériologiques
Puits de Rochefort	100% pour 238 analyses	99,1% pour 238 analyses
Grenoble (production)	100% pour 411 analyses	100% pour 411 analyses
Grenoble (distribution)	100% pour 263 analyses	84,0% (42 analyses non conformes) pour 263 analyses
Sassenage (production)	100% pour 56 analyses	98,2% pour 56 analyses
Sassenage (distribution)	100% pour 3 analyses	100% pour 3 analyses
Varces (production : Notre Dame de Lachal)	100% pour 5 analyses	100% pour 5 analyses
Varces (distribution)	100% pour 51 analyses	100% pour 51 analyses
Captages de Jouchy et Pré Grivel (puits)	-	99,90% pour 734 analyses
Captages de Jouchy et Pré Grivel (production aux réservoirs)	-	98,50% pour 617 analyses
Bresson (distribution)	100% pour 8 analyses	100% pour 8 analyses
Champ sur Drac (distribution)	4 analyses conformes pour 4 analyses	4 analyses conformes pour 4 analyses
Champagnier (distribution)	100% pour 8 analyses	100% pour 8 analyses
Crolles (distribution)	100% Pour 16 analyses	100% Pour 16 analyses
Gières (distribution)	100% Pour 13 analyses	100% Pour 13 analyses
Saint Martin le Vinoux (distribution)	100% Pour 15 analyses	100% Pour 9 analyses
Veurey Voroize (distribution)	100% pour 20 analyses	90% pour 20 analyses
Quaix en Chartreuse (production eau traitée)	100% pour 57 analyses (eau traitée)	98.2 % pour 57 analyses (eau traitée)
Mont Saint Martin	20 analyses conformes pour 20 analyses	19 analyses conformes pour 20 analyses
Notre Dame de Mésage (eau produite)	100% pour 11 analyses	100% pour 11 analyses
Noyarey (production et distribution)	100% pour 1 analyse	87% 16 non conformes sur 121 analyses
Proveysieux	36 analyses conformes pour 36 analyses	36 analyses conformes pour 36 analyses
Saint Martin d'Uriage (production et distribution)	suivi des eaux brutes	

4.2.2 - LA GESTION DURABLE DES SITES DE PRODUCTION

Actions de valorisation de la ressource en eau et de protection des milieux naturels

Commission locale de l'Eau du Drac et de la Romanche

La Commission Locale de l'Eau du Drac et de la Romanche est chargée, au titre de l'article 1 de l'arrêté inter préfectoral N° 2002 – 09212 portant sa création « de l'élaboration, de la révision et du suivi de l'application du Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux du Drac et de la Romanche ».

La Commission Locale de l'Eau du Drac et de la Romanche a été officiellement mise en place le 06 décembre 2002, prolongeant ainsi la pré-CLE – structure informelle constituée en 2000 par les collectivités décidées à promouvoir une gestion coordonnée et concertée de l'eau et de la rivière et l'Association Comité Drac Vivant – créée en 1991.

Le territoire de compétence de la CLE du Drac et de la Romanche est constitué du bassin versant du Drac à partir du lac du Sautet et de la totalité du bassin versant de son principal affluent, la Romanche. Il concerne 119 communes – dont 115 sont situées en Isère – et couvre une superficie de plus de 2500 km².

Le 27 mars 2007, la CLE a adopté à l'unanimité le SAGE du Drac et de la Romanche (Schéma d'Aménagement du Drac et de la Romanche). Ce SAGE a été approuvé le 13 août 2010.

Le SAGE se traduit par la réalisation de deux contrats de rivière, le contrat de rivière Drac et le contrat de rivière Romanche. Ces démarches sont portées par des structures locales, le SIGREDA pour le premier contrat de rivière.

La CLE a décidé de « se doter d'une organisation institutionnelle et technique pérenne pour la mise en œuvre du SAGE » et « de continuer à disposer d'un secrétariat technique et administratif » (moyen de mise en œuvre du SAGE N° 1).

La CLE ne dispose pas de la personnalité morale. Depuis le 1er juillet 2009 le SIGREDA est devenu la structure porteuse de la CLE.

La démarche d'élaboration puis de mise en œuvre d'un SAGE est fortement subventionnée par l'Agence de l'Eau Rhône-Méditerranée et Corse et par la Région Rhône-Alpes, le budget de fonctionnement de la CLE (secrétariat technique et administratif, actions de communication et reliquat sur les études) devant faire l'objet d'un financement local.

La CLE a pour objet de promouvoir une gestion coordonnée de la ressource en eau et des rivières dans ses diverses composantes (eau potable, assainissement, rivières et milieux humides) dans le territoire du Drac et de la Romanche.

La CLE a été notamment porteuse d'une partie du suivi de la remise en eau du Drac et de l'étude de ses impacts potentiels de la qualité de l'eau captée au PR4.



Réserve Naturelle Régionale des Isles du Drac

La Réserve Naturelle Régionale des Isles du Drac aval a été créée le 09 juillet 2009 par délibération du Conseil Régional, pour une durée de vingt ans, renouvelable par tacite reconduction, la RNR est une des plus grandes réserves régionales de France avec une superficie de 804,80 hectares.

La Réserve s'étend sur 9 communes : Champagnier, Champ sur Drac, Claix, Notre-Dame-de-Commiers, Pont-de-Claix, Saint-Martin-de-la-Cluze, Saint-Georges-de-Commiers, Varcès-Allières-et-Risset, et Vif. La structure porteuse de la RNR est le SIGREDA.

Les grands propriétaires des parcelles constituant la Réserve sont Grenoble Alpes Métropole, EDF, l'Etat, la Commune de Vif, la Commune de Saint-Georges-de-Commiers, la Commune de Notre-Dame-de-Commiers, et l'Association Syndicale Drac Isère. Mais aussi des propriétaires privés, soit 102 ayant droits sans double compte.

Les principaux objectifs de la Réserve Naturelle Régionale sont les suivants :

- Préserver et valoriser les milieux naturels
- Participer à la sécurisation du secteur
- Sensibiliser à la protection des milieux naturels aussi bien les adultes que les enfants, les personnes individuelles ou les groupes
- Créer un lien entre les acteurs locaux, le territoire et les alentours.

Les principales missions de la Réserve Naturelle Régionale sont les suivantes :

- La remise en eau du Drac
- La mise en place d'un plan de sécurisation active (alerte, accès, et signalétique)
- Le suivi de l'étude de réalisation du plan d'eau de Saint-Georges-de-Commiers
- Le lancement de différentes études préalables à la remise en eau et liées au plan de gestion
- Etude du devenir du seuil de la Rivoire
- Etude de la réhabilitation de la gravière de la Rivoire
- ENS des Iles et gestion du droit d'eau du canal de Malissoles.



Elaboration d'un plan de gestion des milieux naturels se déclinant en différentes parties :

- Description et analyse de la Réserve Naturelle Régionale
- Evaluation du patrimoine et définition des objectifs
- Elaboration d'un plan de travail sur 5 ans.

Eaux de Grenoble Alpes a participé à un comité consultatif de la Réserve Naturelle Régionale et à une réunion des financeurs au cours de l'année 2017.

Les actions et études menées par la RNR au cours de l'année écoulée dans lesquelles Eaux de Grenoble Alpes s'est investie :

- Bilan du plan de gestion 2011/2016
- Les actions de surveillance du périmètre de la réserve par le personnel gestionnaire.

Eaux de Grenoble Alpes contribue au budget de fonctionnement de la RNR. Une convention de participation financière de la REG au SIGREDA avait été signée en juin 2011 pour soutenir les opérations de fonctionnement de la RNR.

Suivi temporel des oiseaux communs

Dans le cadre du programme national de recherche ornithologique et plus précisément le suivi temporel des oiseaux communs STOC débuté en 2004, des opérations de baguage sont menées dans le secteur de la Chasse Barbier, zone de protection absolue non clôturée des captages. Ceci afin d'assurer une veille écologique.

Ces travaux sont menés par le Centre de Recherche sur la Biologie des Populations d'oiseaux dépendant du Muséum National d'Histoire Naturelle de Paris.



Entretien et mise en valeur des milieux naturels

Parmi ces actions d'entretien peuvent être cités :

- Les actions d'entretien de la zone propriété de Grenoble Alpes Métropole ou non : débroussaillage, fauchage, tonte
- L'entretien de sécurité de plus de 15 000 arbres (peupliers, bouleaux, érables, saules, pins...)
- Coupes de peupliers arrivés à maturité.

Rives du canal de réalimentation

D'autres arbres ont été plantés pour diversifier les espèces : les merisiers, érables sycomores, frênes, chênes rouges. Afin de poursuivre un renouvellement progressif des essences en place, un programme de restauration et d'entretien en fonction des objectifs de gestion a été mandaté à un bureau d'études spécialisé : Cidee. Ainsi une étude pour l'élaboration d'un plan de gestion pour le renouvellement de la peupleraie a été fournie en août 2009.

Dans ce plan, les mesures de gestion regroupent divers enjeux :

- « Protection de la ressource en eau », en limitant les pollutions agricoles et atmosphériques grâce à la végétation, ainsi qu'en limitant les risques d'intrusion dans le périmètre de protection absolue
- « Biodiversité », en favorisant la dynamique de succession végétale tout en contrôlant les espèces exogènes invasives, et en développant les roselières et saulaies en bordure des pièces d'eau
- « Paysage », en maintenant notamment une ceinture végétale autour du périmètre de protection absolue des captages AEP.

4.2.3 - LES VOLUMES PRODUITS

Les volumes prélevés et produits par les principaux sites de Production sont rappelés dans le tableau ci-dessous :

Valeurs 2017						
	Rochefort	Jouchy	Pré Grivel	Sources de Chartreuse	Notre Dame de Mésage	Total / Ensemble
Volume prélevé en m3/an	14 996 240	12 497 796	2 053 282	55 216	33 841	29 636 375
Volume journalier moyen prélevé en m3/an	41 086	34 241	5 625	151	93	81 196
Volume restitué au milieu naturel en m3/an	0	0	36 869	0	0	36 869
Volume produit en m3/an	14 996 240	12 497 796	2 016 413	55 216	33 841	29 599 506
Volume journalier moyen produit en m3/j	41 086	34 241	5 524	151	93	81 095
Volume journalier de pointe en m3/j	52 395	47 257	15 200	NC	NC	114 852
% du total produit	51%	42%	7%	0%	0%	100%

4.2.4 - L'ADDUCTION D'EAU POTABLE : VENTES EN GROS ET SÉCURISATION DE L'AEP DE L'AGGLOMÉRATION GRENOBLOISE

Ventes en gros

La ressource en eau côté Romanche (captages de Pré Grivel et de Jouchy, la Balme et Sarcenas), approvisionne en eau potable un périmètre de 30 communes représentant une population d'environ 194 000 personnes.

La ressource en eau côté Drac (captages du site de Rochefort et Notre Dame de Lachal), approvisionne une population totale estimée d'environ 183 000 personnes.

Ces deux grands réseaux d'adduction d'eau potable disposent de nombreux points d'interconnexion permettant un secours mutuel.

En 2017, ce secours mutuel entre ressources a été d'actualité avec la livraison de plus de 1,7 millions de m³ de la branche Drac à la branche Romanche, du fait de travaux de renouvellement du réseau d'adduction Romanche, qui ont nécessité la mise hors service du tronçon concerné pendant dix mois.

A l'automne 2017, suite à un étiage sévère des sources, la branche Drac a alimenté en secours partiel les communes de St Egrève et Le Fontanil.

Contexte de l'étude de l'interconnexion des réseaux:

« L'étude des risques liés à l'éboulement des Ruines de Séchilienne a identifié un scénario où les installations de production d'eau potable de l'agglomération grenobloise pouvaient être mises hors service, partiellement ou en totalité selon l'intensité du phénomène d'éboulement, les captages de Jouchy et Pré Grivel étant les premiers touchés par leur situation géographique ».

« C'est dans ce cadre que le Préfet de l'Isère a demandé en 1999 au Directeur Départemental des Affaires Sanitaires et Sociales, d'animer un groupe de travail relatif à la sécurité de l'AEP de l'agglomération grenobloise, qui avait pour objectifs :

- D'apprécier les impacts sur l'AEP des différents scénarios
- De définir la capacité d'interconnexion réelle entre les 2 grands réseaux d'adduction
- Et enfin de contribuer à la révision du Plan de Secours Spécialisé « Ruines de Séchilienne ».

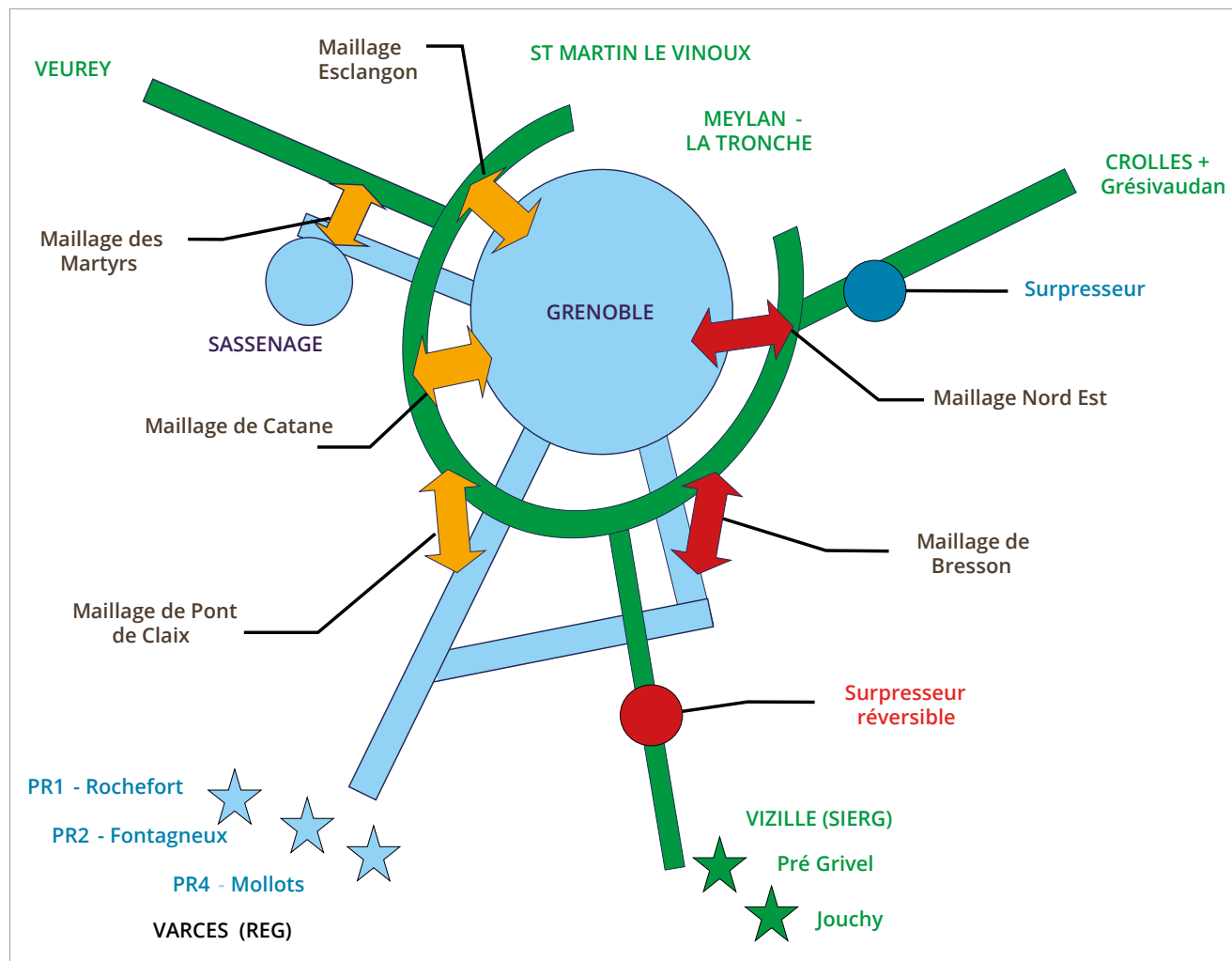
Les études de modélisation, confortées par des essais d'interconnexion en grandeur réelle, menées en 2000 ont permis de répondre à ces objectifs. Les conclusions ont pu ainsi être reprises dans le PSS « Ruines de Séchilienne » en mars 2004.

Les réseaux AEP ont ainsi été modélisés sous l'outil commun « PORTEAU » et une liste de scénarios envisageables de rupture grave d'AEP a été dressée, portant sur des besoins actuels en eau (2004) et prévisionnels (2020).

Suite à cela, une liste de préconisations a été proposée concernant la nécessité de construire ou de renforcer plusieurs équipements pour sécuriser intégralement les deux réseaux.



Schéma simplifié des interconnexions entre les réseaux « Drac » et « Romanche »



Ainsi, et désormais en concertation avec le Schéma Directeur que conduit Grenoble Alpes Métropole, Eaux de Grenoble Alpes est en mesure d'apporter toutes ces données, son expérience et sa vision de réflexion stratégique pour le volet secours, interconnexion et optimisation des réseaux.

4.2.5 - L'EXPLOITATION DES RÉSERVOIRS

Le service production d'Eaux De Grenoble Alpes gère l'exploitation d'un total de 91 réservoirs de stockage de l'eau potable dans le territoire métropolitain, ce qui représente un total de 125 cuves.

Contrat	Nombre de réservoirs exploités	Nombre de cuves nettoyées 1 X /an	Capacité totale de stockage théorique
GRESIVAUDAN - SMU	13	13	4 180 m3
GRESIVAUDAN ex SIERG	8	15	23 990 m3
METRO - Gérance	55	77	78 771 m3
METRO - 7 communes	6	7	1 135 m3
METRO – DSP Grenoble	9	13	50 457 m3
TOTAL GENERAL	91	125	158 533 m3

Une fois par an, chacune des 125 cuves est vidée pour que les parois et le sol soient nettoyés et désinfectés par les équipes d'Eaux De Grenoble Alpes.

Par ailleurs, Eaux De Grenoble Alpes assure des prestations de nettoyage de plus de 80 réservoirs supplémentaires, dont elle n'a, par ailleurs, pas la gestion de l'exploitation.



réservoir de Bresson

4.2.6 - LA SURVEILLANCE QUALITATIVE DES INSTALLATIONS 24H/24

4.2.6.1 - LE LABORATOIRE INTERNE D'ANALYSES

Le service Qualité de l'eau, situé au Verseau, est chargé du suivi de la qualité de l'eau produite et distribuée. Composé de trois agents de terrain et d'un responsable, il est sous la responsabilité du pôle production.

Ce service établit des programmes de contrôle d'auto surveillance qui seront réalisés soit par des laboratoires soit en interne. Il effectue la majorité des prélèvements même si les analyses sont ensuite réalisées par des laboratoires extérieurs.

Il accompagne aussi le laboratoire chargé du contrôle sanitaire mis en place par l'ARS (Agence Régionale de Santé). Le contrôle sanitaire est un programme de surveillance de la qualité de l'eau de toutes les installations destinées à produire de l'eau potable. Il est établi en fonction de la taille de l'installation, du volume d'eau produit et du nombre d'abonnés desservis. L'ARS choisit son laboratoire mais le coût des analyses est à la charge de l'exploitant.

Il gère les non-conformités relevées dans ces analyses en relation avec les Pôles adduction et distribution (Analyses de contrôle, chloration de réservoirs, lavages de réservoirs... en fonction de l'importance de la non-conformité).

Le service Qualité de l'eau a aussi la capacité de réaliser des tests bactériologiques en interne. Ces tests ont l'avantage de donner des résultats plus rapidement que les méthodes agréées, ce qui est intéressant pour la gestion des non conformités notamment.

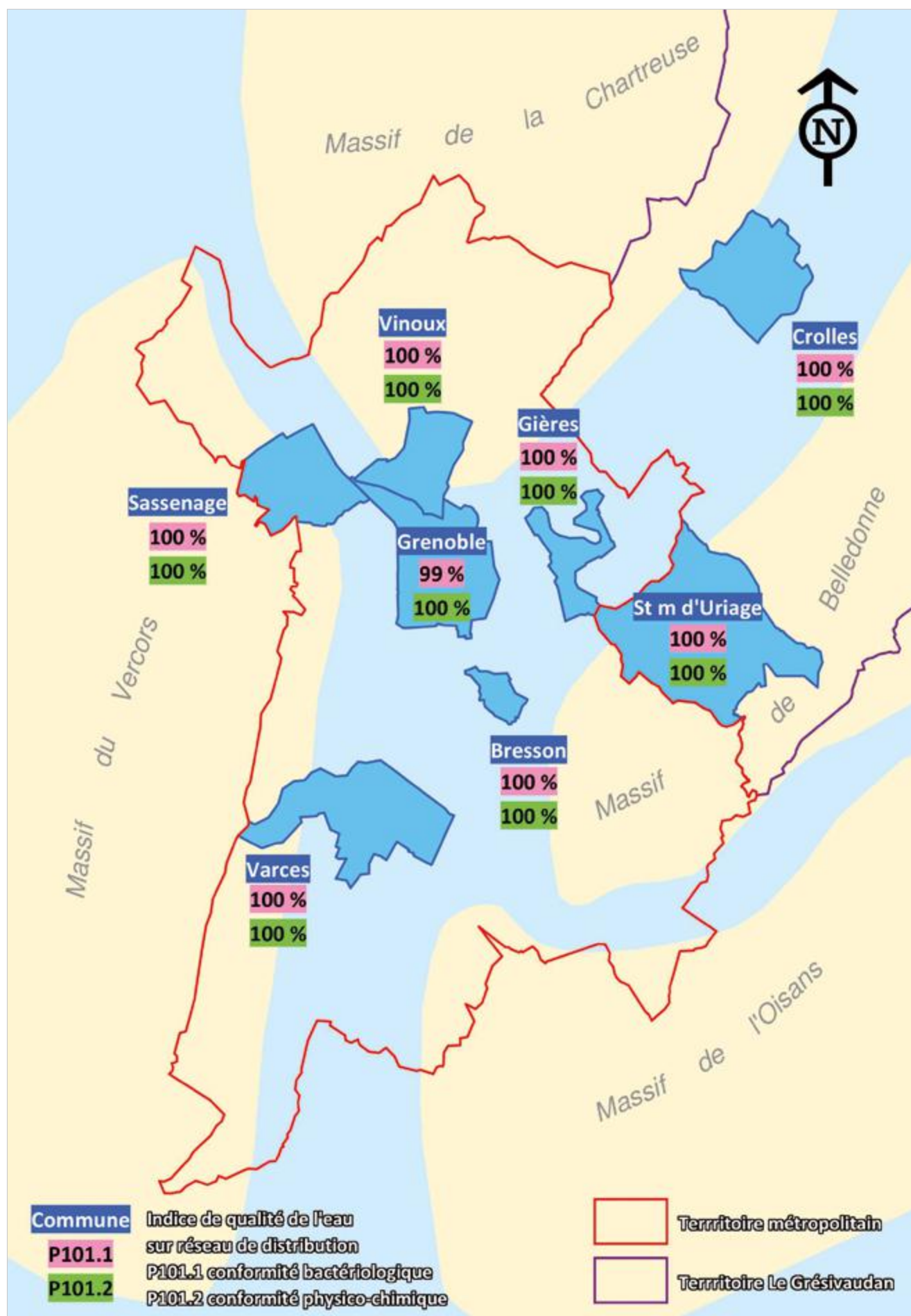
Les collectivités actionnaires et la Métro en particulier sollicitent régulièrement le service pour la réalisation de tests de leur réseau.

L'ensemble de ces contrôles représente plus de 2 500 analyses par an. Celles-ci sont réalisées pour les eaux du milieu naturel à l'amont des zones de captage, au niveau des captages, des réservoirs des communes et aux robinets des consommateurs.

Le service suit également les débits des sources et les niveaux des nappes exploités par Eaux de Grenoble Alpes afin d'anticiper toute diminution de la ressource.

Il répond aux réclamations qui concernent la qualité de l'eau, en intervenant, si besoin, chez les abonnés pour effectuer des analyses de contrôle.





4.2.6.2 - LES AGENTS POSTÉS

Eaux de Grenoble Alpes dispose à Rochefort 24h/24 et 24 et 7j/7j de techniciens en charge du suivi des installations et de la réception des appels des usagers.

Ces techniciens ont un pupitre de télégestion à partir duquel les installations sont surveillées :

- Sites eau potable exploités par Eaux de Grenoble Alpes (sites de production, 91 réservoirs, station de pompage, compteurs de sectorisation sur le réseau de distribution)
- Sites assainissement exploités par Eaux De Grenoble Alpes
- Sites assainissement exploités par la METRO.

Grâce à 3 superviseurs, les informations et alarmes sont rapatriées au niveau de ce pupitre de surveillance. Les agents postés peuvent analyser les défauts à partir des informations reçues, et faire intervenir, si besoin, le personnel d'astreinte spécifique au type de défaut et au secteur géographique.

Un suivi des agents en intervention hors des heures ouvrées a été également mis en place. Il permet de s'assurer du déroulement de l'intervention et du retour du technicien en fin de mission.

Les agents postés reçoivent également les appels des usagers pour des signalements de problèmes techniques (des fuites sur voirie par exemple).

4.2.7 - LES PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2018

Le travail de mutualisation entamé en 2016 et 2017 se poursuivra en 2018.

L'année 2018 sera l'année de la mutualisation des supervisions des sites de production Drac et Romanche par l'outil commun Topkapi.

De même, un logiciel commun de gestion des analyses de la qualité de l'eau à Eaux de Grenoble Alpes et à la Métropole sera déployé.

La gestion de l'ensemble des activités devra être optimisée en 2018, avec l'apparition d'outil plus performant de planification du temps passé par contrat et par activité.

Le personnel des agents réseau, dont une grande partie a été recruté en 2017 devra être formé avec pour objectif de renforcer leur technicité pour l'entretien des appareils de régulation hydraulique. A contrario l'activité espaces verts sera en partie sous-traitée.

Une mise à jour des inventaires des ouvrages de réseaux a été engagée en 2017 et se poursuivra en 2018.

Enfin, toujours dans une optique d'une meilleure connaissance du patrimoine exploité, les piézomètres installés dans la nappe de la Romanche feront l'objet de levés topographiques et les données piézométriques relevées entre 2013 et 2017 seront traitées afin de mieux connaître et de mieux suivre l'évolution de la ressource Romanche.

En collaboration avec les services de la Métropole et les services de l'Etat, un protocole pour l'augmentation de pompage du PR4 devra être élaboré.

Le schéma directeur AEP de la Métropole devrait être terminé courant de l'année 2018. Les équipes techniques d'Eaux de Grenoble Alpes devront participer à la mise en œuvre des préconisations.

Avec la prise de la compétence eau potable par la Communauté de Communes Le Grésivaudan, le pôle production d'Eaux de Grenoble Alpes pourrait développer son partenariat avec cette collectivité pour l'exploitation des ouvrages inclus dans ce périmètre.

4.3 - LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

4.3.1 - LA GESTION DURABLE DES RÉSEAUX

4.3.1.1 - ENTRETIEN ET PROPOSITION DE RENOUVELLEMENT DU PATRIMOINE POUR LES GÉNÉRATIONS FUTURES

Pour certaines collectivités dont le contrat de délégation inclut une partie d'investissement de renouvellement de réseaux, ces opérations se font en totale concertation avec le maître d'ouvrage et font l'objet d'un suivi détaillé des engagements contractuels.

Traditionnellement, ces travaux consistent à ouvrir une tranchée sous domaine public, franchir un certain nombre d'obstacles souterrains, qui sont principalement d'autres réseaux et poser la nouvelle conduite. Le nouveau réseau est posé en respectant un rigoureux cahier des charges, tant en termes de procédures administratives que techniques, ceci afin de garantir la qualité d'acheminement de l'eau jusqu'au point de distribution, tout en assurant, pendant la phase chantier, la continuité de l'alimentation en eau potable ainsi que la circulation automobile, piétonne et des cycles.

Dans le cadre des programmes de rénovation de conduites de distribution d'eau potable, Eaux de Grenoble Alpes étudie et propose pour chacun de ses projets la possibilité de les réaliser par des techniques alternatives de réhabilitation de canalisations (tubages, éclatements, ...) en fonction des contraintes de circulation, des surfaces de voiries et/ou des encombrements du sous-sol. Cela permet de minimiser la gêne que les chantiers induisent auprès des riverains.

Fondements de la politique de renouvellement

Pour le compte des maîtres d'ouvrage, et en sa qualité d'exploitant, Eaux de Grenoble Alpes est une force de propositions pour les demandes d'avis de projets urbains et de voirie ainsi que lors de l'expression des besoins d'investissements de la période d'élaboration budgétaire des collectivités.

Selon la connaissance des réseaux en exploitation et en lien avec l'historisation des interventions dès la prise en charge d'un contrat d'exploitation, les besoins d'investissement sont exposés selon les critères, tels que la vétusté, matériaux, incidents, amélioration de fonctionnement, du tronçon concerné.

A titre d'exemple, pour le réseau du territoire de Grenoble, le critère « âge » des tronçons est connu à 100 % et l'historisation des interventions « bancarisée » dans une base de données depuis 2001.

D'autres critères de proposition de renouvellement sont aussi utilisés pour formuler les avis :

Critères	Détails et observations
Anomalies récurrentes Fuites	Constatées par l'analyse de l'historisation des incidents prenant en compte plusieurs facteurs : Casses provoquées par la sensibilité de certains matériaux du réseau dits « fragiles » (fonte grise...) aux variations climatiques de plus en plus fréquentes et marquées : gel/dégel et/ou sécheresse/pluies induisant des mouvements de terrain. Décompression des terrains à proximité du réseau, dommages par griffures liés aux travaux d'entreprises de BTP et VRD produisant des ruptures ou points de corrosion sur certains matériaux (Eternit, fonte GS, ...). Nature géologique des sous-sols : le non-respect des règles de l'art des conditions de pose sur lit de sable peuvent conduire à des corrosions et réduire de 50 % la durée de vie d'une conduite. Présence de courants vagabonds très fréquents en zone urbaine dense produisant les mêmes effets par perforations des conduites. Vieillessement plus rapide de certains organes constituant les réseaux (vannes, raccord, robinet, collier,...).
Coordination avec les travaux de voiries et d'aménagements urbains	Lié aux programmes de réfection des voiries de circulation qui interdisent l'accès aux zones réhabilitées. Aménagements spéciaux lourds (type Tramway) jusqu'aux plus légers (restructuration de voies piétonnes, implantation d'arbres, ...). Travaux d'aménagement conduisant à des dévoiements de conduite. Evolution du tissu urbain en général, aménagement de ZAC avec des modifications de voirie et de circulation forçant à modifier les tracés de réseaux.
Evolution des besoins hydrauliques	Par réduction de diamètre : ralentissement des vitesses de circulation de l'eau dû à la baisse des consommations dans les conduites (temps de séjour, réduction des fuites et autres paramètres physicochimiques de l'eau). A la hausse : du fait de besoins hydrauliques apparaissant dans de nouvelles zones d'aménagement de quartiers, défense incendie, schéma directeur.

4.3.1.1.1 - GESTION DES PARCS DE COMPTEURS, UN SERVICE POUR LES COLLECTIVITÉS

Outre l'aspect réglementaire du contrôle des compteurs en service, la gestion des parcs compteurs est un des éléments de la gestion patrimoniale du service. Elle est un maillon essentiel dans la stratégie de relevés de compteurs.

Compte tenu des règlements de service de l'eau, chaque nouveau bâtiment demandant le raccordement au réseau d'eau potable est tenu de mettre en place un compteur général en limite de propriété. Ainsi, chaque nouveau branchement est équipé d'un compteur.

Politique d'individualisation des compteurs d'eau :

La plupart des constructions nouvelles prévoient des possibilités d'installation de sous comptage pour chaque logement, installés en gaine technique, conformément à la loi sur l'individualisation des compteurs d'eau.

Les demandeurs d'individualisation de compteur ont obligation de mettre en conformité leurs installations, selon la description du règlement du service de l'eau.

Afin d'améliorer la démarche de demande d'individualisation des compteurs d'eau, Eaux de Grenoble Alpes a établi un guide pratique de demande d'individualisation à destination de tout demandeur et répertoriant l'ensemble de la procédure administrative et technique à suivre. Ce document est accessible par téléchargement sur le site internet.

Contrairement à l'habitat ancien où la démarche est plus complexe à mettre en œuvre, la plupart des syndicats, la livraison de bâtiments neufs optent pour l'individualisation dès la livraison des appartements.

En 2017, nombre de...	GRENOBLE	VEUREY	CROLLES
Demandes d'individualisation	13	1	1
Dossiers ayant abouti à une individualisation	13	1	1

La composition et la répartition du parc compteurs en service géré par Eaux de Grenoble Alpes fait l'objet d'un suivi, tant pour la partie dimensionnement, que concernant la technologie employée (vitesse, volumétrie, électronique...).

Au-delà des contraintes réglementaires de renouvellement, les techniques d'optimisation du parc compteurs visent à améliorer la qualité de précision du comptage, le dimensionnement des compteurs, les diagnostics de consommation et à optimiser la relève des informations du compteur (walk by ; drive by ; télé relevé), en recherchant des solutions techniques innovantes dans leur remplacement.



	Nombre total de compteurs	Diamètre 15	% Equipement Radio-relève	% Technique « Volumétrique »	% Technique « Vitesse »	% Technique « divers »
GRENOBLE	51 219	94 %	24 %	42%	57 %	1 %
SASSENAGE	5 389	96 %	6 %	54%	44%	2%
VARCES	2 976	97 %	4 %	35%	65%	< 0.1%
BRESSON	361	95 %	0 %	18%	82%	0%
GIERES	3 372	97 %	0 %	20%	80%	0%
CROLLES	3 748	96 %	98 %	6%	93%	0%
ST MARTIN LE VINOUX	2 633	97 %	0 %	21%	79%	0%
ST MARTIN D'URIAGE	2 355	98 %	0 %	5%	95%	0%

Fiabilité de saisie fichier	Mise à jour du fichier	Taux de connaissance « année de fabrication »	Taux de saisie « cpt de marque inconnue »	Saisie du lien géographique Branchement SIG <> WATERP
GRENOBLE	Mise à jour permanente	> 99 %	Inf à 1 %	Sup à 80 %
SASSENAGE	Mise à jour permanente	> 99 %	Inf à 1 %	Inf à 10 %
VARCES	Mise à jour permanente	> 99 %	Inf à 23 %	Inf à 10 %
BRESSON	Mise à jour permanente	> 99 %	Inf à 1 %	Inf à 5%
GIERES	Mise à jour permanente	> 99 %	Inf à 1 %	Inf à 5%
CROLLES	Mise à jour permanente	> 99 %	Inf à 1 %	Inf à 5%
ST MARTIN LE VINOUX	Mise à jour permanente	> 99 %	Inf à 1 %	Inf à 5%
NOYAREY	Mise à jour permanente	> 99%	Inf à 1 %	Inf à 5%
ST MARTIN D'URIAGE	Mise à jour permanente	> 99 %	Inf à 1 %	Inf à 5%

La relève des compteurs chaque année, permet d'améliorer en permanence la connaissance du patrimoine du parc compteurs.

Le plan pluriannuel des compteurs Eaux de Grenoble Alpes pour ses territoires en exploitation, incluant la gestion du parc compteurs est actualisé chaque année, en application de l'obligation de contrôle selon l'arrêté du 06 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service.

Dans le cadre de la démarche QSE, les anciens compteurs sont conservés et stockés pendant un an minimum après leur dépose. Soucieux de réduire l'impact du service de l'eau sur l'environnement, ces compteurs sont ensuite vendus pour permettre le recyclage des matériaux.

Dans le cadre de l'optimisation des dépenses, le marché d'achat des compteurs a été conçu en groupement de commande avec Grenoble-Alpes Métropole. Ce gain permet de faire bénéficier de ces tarifs à l'ensemble des collectivités actionnaires.

A regard des extractions des parcs compteurs et pour l'exercice 2017, ci-dessous, l'objectif des 4 370 compteurs prévu « à changer » en 2017.

Au préalable à l'opération d'un changement de compteur, un courrier d'information et de sollicitation de l'usager pour une prise de rendez-vous est réalisé systématiquement.

La prise de rendez-vous est fixée en accord avec l'usager pour réaliser cette opération, la quasi-totalité des compteurs étant à l'intérieur des propriétés.

Cette demande de rendez-vous pour accéder au compteur appelle très souvent des procédures de relances de la part d'Eaux de Grenoble Alpes.

Aussi, et pour atteindre les objectifs de renouvellement de ses parcs compteurs en gestion, Eaux de Grenoble Alpes met en œuvre une procédure très stricte et des courriers spécifiques, en s'appuyant sur les règlements de service des collectivités.

Face aux difficultés d'accès au compteur pour les usagers les plus récalcitrants, l'application des pénalités fixées par délibération peut être mise en œuvre.

	GRENOBLE		BRESSON		CROLLES		GIERES		VARCES		St MARTIN URIAGE		St MARTIN VINOUX		SASSENAGE		
Année	Ø	> Ø	Ø	> Ø	Ø	> Ø	Ø	> Ø	Ø	> Ø	Ø	> Ø	Ø	> Ø	Ø	> Ø	
Fabrication	15	15	15	15	5	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	
1965													1				
1977	1																
1978							1	1									
1980							1										
1981	1																
1982	4																
1983	2																
1984	4								1								
1985	3					1							1				
1986	5								1								
1987					1			1	2								
1988	4								1								
1989	3							1	1								
1990	1						1		1				1		1		
1991	15						8		1		1		4		2		
1992	11								1								
1993	15					1	47		1				2		1		
1994	11						3	2	5						4		
1995	29					1	4	1	19						6	1	
1996	72	1		1			6	1	8				2		10	1	
1997	100					1	5		6		1		4		3		
1998	98						1		9		1		5		3		
1999	167	3	1	2		1	12		15		7		40		1		
2000	546	3					1		21		2		59		34		
2001	721	4	24			1	4		5		1		105		56		
2002	1 577	12	18	1	4		108	5	34		5		5		183		
TOTAL	3 390	23	43	4	5	6	202	12	132	0	18	0	229	0	304	2	4 370

De nombreux compteurs installés dans des installations privatives fragiles et vétustes nécessitent également un retraitement car réclamant un temps de travail plus long pour le remplacement du compteur. Dès connaissance, ces cas sont planifiés dans un agenda distinct.

A noter également que le renouvellement des compteurs inférieurs à 15 ans peut être également lié à des constats de détériorations par l'abonné ou d'évènements imprévus (gel, incendie, retour d'eau chaude, dégradation diverses...).



4.3.1.1.2 - PRESTATIONS D'ENTRETIEN DES OUVRAGES DE DÉFENSE INCENDIE ET OUVRAGES DE LAVAGE DE VOIRIE

Eaux de Grenoble Alpes effectue à la demande et pour le compte des collectivités et/ou EPCI ayant la charge de ces ouvrages, des interventions techniques nécessaires à l'entretien et au bon fonctionnement des poteaux, bouches incendie, bouches de lavage, bornes fontaine, bornes de puisage, borne accès MONECARTE...

A ce titre, elle réalise, en interne et sur devis, toute prestation liée à ces organes présents dans les réseaux :

- Création
- Remplacement
- Entretien, maintenance
- Contrôle de conformité réglementaire des PI (débits, état de fonctionnement, PV d'essais...).

Le lavage des rues est assuré par les agents des collectivités. A titre d'exemple, pour la Ville de Grenoble spécifiquement, ce service utilise les 2 500 bouches de lavage prévues à cet effet sur le réseau Grenoblois. Le remplacement et la réparation de ces ouvrages sont réalisés par Eaux de Grenoble Alpes sur commande du service Propreté Urbaine de la Ville de Grenoble.

A noter que le volume d'eau pour cette utilisation fait l'objet de forfait d'usage (lavage de voiries et marchés).

Dans les territoires en exploitation de distribution opérés par Eaux de Grenoble Alpes, des contrats d'abonnement temporaires peuvent être consentis pour ces ouvrages, à des usages spécifiques, sous réserve d'accord technique et de faisabilité.

En 2017, et pour Grenoble particulièrement, les actes d'incivilités, ouverture délibérée de nombreuses bouches incendie, poteaux incendie et bouches de lavage (Street Polling) ne cessent d'augmenter et ont encore été constatés dès l'apparition d'une hausse des températures.

L'intensité de ces actions lors des périodes de fortes chaleurs devient très préoccupante, et devra être prise en compte dans les impacts liés au réchauffement climatique.

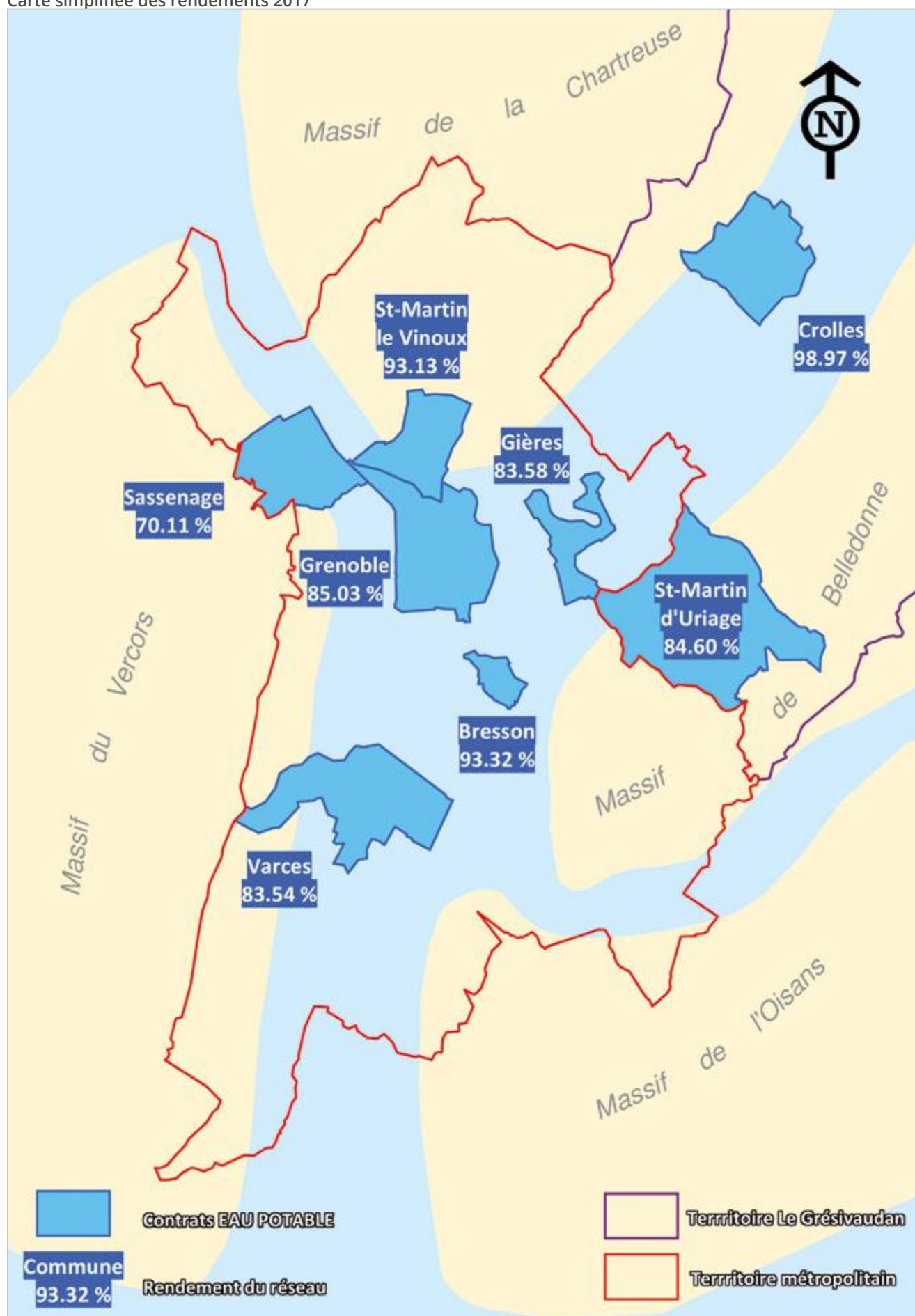
Par son caractère incontrôlable, ce phénomène s'amplifie chaque année dans certains quartiers urbains, avec de nombreuses difficultés à intervenir pour ces ouvrages.

Outre le gaspillage en mettant en jeu d'importants volumes d'eau non comptés, ces actes peuvent conduire à la dégradation intentionnelle des ouvrages, et ont un impact négatif pour la collectivité.



4.3.1.1.3 - PLAN D'ACTION POUR L'AMÉLIORATION DU RENDEMENT

Carte simplifiée des rendements 2017



Les rendements réseaux obtenus

Rendement du réseau de distribution (P 104.3)				Indice linéaire de pertes en réseau (m3/j/km) (P 106.3)	
TERRITOIRE METROPOLITAIN	2016 (%)	2017 (%)	Valeur minimale du décret en %	2016	2017
DSP					
BRESSON	95,94	93,32	67,29	0,48	0,82
GIERES	87,43	83,58	72,09	4,69	6,97
GRENOBLE	83,02	85,03	85,00	21,01	21,90
SAINT-MARTIN LE VINOUX	90,88	93,13	69,13	1,97	1,52
SASSENAGE	87,00	70,11	70,28	4,20	11,25
VARCES ALLIERES ET RISSET	85,78	83,54	69,60	3,92	4,53
Prestations					
CHAMPAGNIER	90,10	93,22	67,17	-	0,79
CHAMP SUR DRAC	89,10	86,70	68,56	-	2,73
NOYAREY	56,76	60,67	68,55	11,59	11,50
MONT ST MARTIN	80,80	74,57	65,69	-	1,18
PROVEYSIEUX	45,60	45,51	65,95	-	5,71
QUAIX EN CHARTREUSE	56,60	67,81	65,73	-	1,74
VEUREY VOROISE	78,90	87,65	68,20	-	2,25

Rendement du réseau de distribution (P 104.3)				Indice linéaire de pertes en réseau (m3/j/km) (P 106.3)	
HORS TERRITOIRE METROPOLITAIN	2016 (%)	2017 (%)	Valeur minimale du décret en %	2016	2017
CROLLES	98,15	98,97	85,00	3,27	1,93
ST MARTIN URIAGE	84,01	84,60	67,61	2,59	2,38

La méthode appliquée par Eaux de Grenoble Alpes pour les calculs des rendements fait l'objet d'une procédure interne très stricte et harmonisée pour l'ensemble des collectivités afin de permettre une parfaite connaissance de la performance du réseau et l'évaluation des fuites des réseaux de distribution.

Ce calcul fait référence à l'indicateur de performance « P104.3 ».

Pour Grenoble, le plan d'action d'amélioration du rendement - objectif 85 % a été maintenu en 2017.

Cela s'est traduit en 2017 par :

- Deux campagnes de recherche de fuites de l'ensemble du réseau d'eau potable grenoblois
- Des opérations ponctuelles de recherche de fuites
- La fiabilisation des chambres de mesure fin 2017, ce qui a permis de réaliser en fin d'année une analyse des débits par secteur
- La surveillance des délais de réparation de fuite.

En outre, les volumes de service et les volumes non comptés ont été vérifiés et/ou ajustés de manière à tenir compte des évolutions de fonctionnement du service.



L'impact du mode de comptage « individuel » du territoire de Grenoble, fait qu'un nombre de plus en plus significatif de fuites, décelées chaque année lors des campagnes de recherche de fuites, se déclare en partie privative des branchements (avant compteurs). Ces fuites qui révèlent des volumes de pertes d'eau importants font l'objet d'un traitement spécifique (mise en demeure notamment) afin d'inciter les propriétaires concernés, trop souvent récalcitrants à agir pour les réparer dans les meilleurs délais.

Ainsi pour l'année 2017, la valeur du rendement est supérieure au seuil réglementaire.

Compte tenu des enjeux sur les volumes mis en distribution et de la baisse des consommations, Eaux de Grenoble Alpes mettra en œuvre un nouveau plan d'action d'amélioration du rendement en 2018 pour maintenir cette performance.

Pour les collectivités de BRESSON, GIERES, SAINT MARTIN LE VINOUX, ST MARTIN D'URIAGE, CROLLES, CHAMP SUR DRAC, CHAMPAGNIER, MONT ST MARTIN, QUAIX EN CHARTREUSE, VARCES, VEUREY VOROIZE, en exploitation depuis 2017, les actions d'améliorations du rendement sont basées sur le suivi permanent des débits nocturnes et réparations des fuites dès leurs apparitions.

La moindre hausse de consommation, susceptible de traduire une fuite du réseau, est ainsi détectée, permettant de déclencher une action de recherche de fuite ciblée.

Ainsi, les résultats de rendement obtenus sont conformes à l'exigence imposée par les contrats ainsi que par le décret N° 2012-97 du 27 janvier 2012.

Cette année 2017, 3 réseaux de distribution d'eau potable de collectivité en exploitation par Eaux de Grenoble Alpes ont un rendement du réseau de distribution inférieur au seuil réglementaire :

PROVEYZIEUX : nouvelle commune en exploitation par Eaux de Grenoble Alpes depuis le 1er janvier 2017.

Le résultat du rendement 2017 est similaire à celui de l'année précédente, également inférieur au seuil réglementaire. Eaux de Grenoble Alpes initiera, en 2018, un plan d'action spécifique d'amélioration du rendement pour atteindre le seuil du rendement réglementaire. Le suivi des chambres de mesures de sectorisation, mis en place fin 2017 et équipées de dispositifs de surveillance reliés à notre supervision devrait permettre une nette amélioration du rendement.

NOYAREY : le résultat 2017 est en progression par rapport au rendement de l'année précédente, également inférieur au seuil réglementaire.

Un plan d'action spécifique d'amélioration a été lancé début 2017.

2 campagnes de recherche de fuites ont été menées.

13 fuites sur conduite, 5 fuites sur branchements ont fait l'objet de réparation.

8 branchements présentant une récurrence de fuites ont fait l'objet d'une reprise complète (rénovation).

Le suivi renforcé des fuites non visibles en partie privative (avant compteurs) sur les branchements a été particulièrement suivi cette année.

Toute cette action réalisée en 2017 devrait conduire à une observation d'une nette amélioration du rendement sur 2018.

Dans l'attente de ce résultat, Eaux de Grenoble Alpes poursuivra en 2018 son plan d'action d'amélioration du rendement.

SASSENAGE : Cette baisse singulière du rendement cette année est liée à un incident particulier.

La concomitance d'une perte d'un signal d'un débitmètre de suivi de réseau durant un mois, d'une fuite importante non visible et apparue pendant cette période dans le secteur et couplé à un changement d'opérateur pour le suivi des débits nocturnes pendant cette même période ont conduit à une erreur d'interprétation de la donnée.

Cette conjonction d'événements a conduit à une action corrective dès le constat de cette anomalie, ayant eu la conséquence d'un fort impact sur le rendement pour l'année 2017.



Chantier de rénovation de canalisations.

4.3.1.1.4 - LA RECHERCHE DE FUITES DU RÉSEAU ET DÉBITMÉTRIE

Les équipes d'Eaux de Grenoble Alpes sont dotées d'outils performants pour assurer des recherches de fuites des réseaux.

A l'appui des plans d'actions « améliorations des rendements des réseaux », ce secteur participe activement aux localisations des fuites « non apparentes », tendant à dégrader de façon systémique les rendements des réseaux.

Cette course visant à limiter la « durée de vie de fuite » entre son apparition, sa localisation et sa réparation, est un enjeu stratégique majeur dans la performance des réseaux de distribution.

Outre les campagnes de recherche de fuites, la gestion et le déploiement des moyens d'alerte mis en place pour les réseaux (suivi et observation quotidiens des débits nocturnes en tête de réseau ou de sectorisation) permettent de déclencher des actions spécifiques dans le secteur de réseau incriminé suite aux anomalies détectées.

Ainsi, ce secteur cherche à :

- Couvrir au minimum 100 % du réseau de distribution de Grenoble chaque année par un contrôle de pré-localisation
- Rechercher les fuites non apparentes dans les tronçons susceptibles de présenter une anomalie lors du contrôle quotidien des débits nocturnes
- Sectoriser le réseau par isolement de secteurs prédéfinis et l'équiper d'instruments permettant de suivre les débits minimum nocturnes
- Corriger les anomalies dans les meilleurs délais.

Ce secteur assure également la mise en place et la maintenance des équipements communicants nécessaires, fixes ou mobiles, pour les réseaux.

A titre d'exemple pour Grenoble, le réseau de distribution dispose d'une instrumentation particulière dense lui permettant un dispositif de suivi 24h/24 de la qualité de l'eau et des débits des 6 zones de sectorisation définies dans le réseau de distribution.

Compte tenu des volumes mis en jeu et d'un réseau fonctionnant en adduction/distribution, la fiabilisation du suivi nocturne des débits permet l'orientation des recherches de fuite des différents secteurs.



Après localisation, la réparation du défaut est réalisée en interne par les équipes de fontainiers d'Eaux de Grenoble Alpes, ou confiée à l'entreprise de travaux titulaire du marché d'entretien et d'astreinte. La détection de fuites dans des branchements en plomb fait l'objet de leur renouvellement systématique.

32 campagnes ou opérations ponctuelles de recherche de fuites ont été effectuées dans les communes exploitées. Ces opérations concernent exclusivement la recherche de fuites pour des fuites non apparentes.

Commune	Type de Travaux	
CROLLES	Recherche de fuite interne	2
GIERES	Recherche de fuite interne	2
GRENOBLE	Recherche de fuite Sous traitance	4
GRENOBLE	Recherche de fuite interne	12
NOYAREY	Recherche de fuite interne	3
NOYAREY	Recherche de fuite Sous traitance	1
QUAIX en CHARTREUSE	Recherche de fuite interne	1
SAINT MARTIN LE VINOUX	Recherche de fuite interne	1
SASSENAGE	Recherche de fuite interne	4
VARCES	Recherche de fuite interne	2
TOTAL		32

En 2017, le secteur a également eu en charge la pesée des poteaux incendie :

- 166 : Commune de Crolles
- 297 : Commune de Grenoble
- 55 : Commune de Noyarey
- 67 : Commune de Saint Martin d'Uriage
- 134 : Commune de Varcès.



4.3.1.2 - L'ENTRETIEN DES ORGANES HYDRAULIQUES

Contrôles préventifs des vannes du réseau

Pour les réseaux confiés à Eaux de Grenoble Alpes, des opérations de contrôle s'inscrivent dans le cadre de l'entretien courant du réseau et permettent des actions efficaces dans les domaines suivants :

- Connaissance du réseau
- Optimisation et garantie des fermetures programmées et urgentes sur le réseau
- Mise à jour des plans de repérages
- Contrôle et recherche de fuites sur vannes.

Ce contrôle consiste à effectuer des manœuvres – Fermeture/Ouverture – de différentes vannes.

Entretiens des ventouses, vidanges, réducteurs de pression du réseau

Ces opérations, réalisées par les équipes des agents de réseaux, ont pour objet :

- De purger l'air qui pourrait s'accumuler dans les canalisations. Cela génère un effet d'eau blanche et peut entraîner des ruptures violentes de canalisation
- D'éviter des zones de temps de séjour importants de l'eau dans les canalisations : phénomène susceptible de provoquer une dégradation de la qualité de l'eau
- De faciliter les manœuvres du réseau lors des travaux
- De s'assurer du bon fonctionnement des organes de régulation.



42 opérations au titre des opérations précédentes ont eu lieu en 2017.

Commune	Type de travaux	
BRESSON	Purge reseau	5
CHAMP SUR DRAC	Manoeuvre des vannes	1
CROLLES	Manoeuvre des vannes	2
GIERES	Manoeuvre des vannes	1
GRENOBLE	Manoeuvre des vannes	7
GRENOBLE	Entretien organes hydrauliques	3
NOYAREY	Entretien organes hydrauliques	1
NOYAREY	Purge reseau	1
PROVEYSIEUX	Entretien organes hydrauliques	1
QUAIX en CHARTREUSE	Entretien organes hydrauliques	5
SAINT MARTIN D'URIAGE	Entretien organes hydrauliques	3
SAINT MARTIN D'URIAGE	Purge reseau	3
SAINT MARTIN LE VINOUX	Manoeuvre des vannes	1
SASSENAGE	Manoeuvre des vannes	2
SASSENAGE	Entretien organes hydrauliques	1
SASSENAGE	Purge reseau	2
VARCES	Entretien organes hydrauliques	1
VEUREY VOROIZE	Purge reseau	1
VEUREY VOROIZE	Entretien organes hydrauliques	1
TOTAL		42

4.3.1.3 - LES DEMANDES D'AVIS SUR PERMIS DE CONSTRUIRE ET DE DÉMOLIR

A chaque demande d'urbanisme – permis de construire, démolir, d'aménager, Eaux de Grenoble Alpes doit émettre un avis technique et vérifier la compatibilité, l'impact des travaux par rapport au règlement du service de l'eau potable et à la configuration du réseau de distribution d'eau potable. Des formulaires types ont été créés en interne pour répondre de manière précise et apporter toutes les recommandations techniques que le demandeur doit prendre en considération.

La nette augmentation du volume de dossiers traités cette année est due à l'élargissement en 2017 du territoire exploité.

Communes	2015	2016	2017
BRESSON	4	3	6
CHAMP SUR DRAC			38
CHAMPAGNIER			23
CROLLES	12	19	13
GIERES	32	32	41
GRENOBLE	75	63	75
MONT SAINT MARTIN		-	0
NOYAREY	6	24	5
PROVEYSIEUX			1
QUAIX EN CHARTREUSE			24
SAINT MARTIN D'URIAGE		57	64
SAINT MARTIN LE VINOUX	20	22	24
SASSENAGE	25	17	36
VARCES	34	54	37
VEUREY			31
TOTAL	208	291	418



4.3.1.4 - LES TRAVAUX DE RÉPARATIONS

Eaux de Grenoble Alpes dispose d'une gamme complète de matériels de chantier de manière à pouvoir réaliser tous les travaux de réparations de fuites, travaux d'entretien, travaux de branchement et travaux de renouvellement :

- Engins de terrassement (7 pelles de différentes capacités)
- Véhicules de transport (2 de 3,5T et 4 de 6,5T)
- 2 camions de 15T et 19T pour les approvisionnements et l'évacuation des déblais
- Tous matériels nécessaires à la réalisation des chantiers d'eau potable (machine de prises en charge petit et gros diamètre, machines à électro-souder, tire-plomb...)
- Un ensemble de matériels affectés à la sécurité des chantiers type dispositif de signalisation routière, blindage, barrières...
- Un ensemble de matériels pour la réalisation des levés topographiques.

En outre, elle dispose d'un stock de pièces et de matériaux de manière à pouvoir intervenir en astreinte 24h/24 et 365j/365.

Elle s'appuie également sur un sous-traitant pour absorber les pics de charges de manière à conserver des délais convenables pour ses abonnés. En outre, son sous-traitant dispose de moyens conséquents de manière à assurer également des interventions pour des canalisations de gros diamètre (> 500) nécessitant des terrassements conséquents.

Les équipes interviennent également dans le territoire exploité par la Régie de la Métropole pour des réparations de fuites.



Dans ce tableau figure l'ensemble des fuites réparées en 2017 par Eaux de Grenoble Alpes pour les territoires qu'elle exploite.

	Nombre de réparations de conduite			Nombre de réparations de branchements		
TERRITOIRE METROPOLITAIN	2015	2016	2017	2015	2016	2017
DSP						
BRESSON	2	1	0		1	0
GIERES	3	0	2		3	2
GRENOBLE	14	16	27		38	49
STMARTIN LE VINOUX	6	12	2		0	0
SASSENAGE	1	0	10		1	6
VARCES-ALLIERES ET RISSET	3	0	1		1	2
Prestations						
CHAMPAGNIER	-	-	0	-	-	0
CHAMP SUR DRAC	-	-	0	-	-	1
NOYAREY	12	2	13		12	5
MONT ST MARTIN	-	-	0	-	-	0
PROVEYSIEUX	-	-	0	-	-	1
QUAIX EN CHARTR.	-	-	1	-	-	0
VEUREY VOROISE	-	-	1	-	-	0

	Nombre de réparations de conduite			Nombre de réparations de branchements		
TERRITOIRE HORS METROPOLITAIN	2015	2016	2017	2015	2016	2017
CROLLES	2	2	0		4	2
ST MARTIN D'URIAGE	-	9	2		7	5

4.3.1.5 - LES TRAVAUX DE BRANCHEMENTS

Les équipes d'Eaux de Grenoble Alpes réalisent des travaux de branchements dans le territoire qu'elle exploite. Lorsque ce n'est pas le cas, nous nous assurons de la bonne réalisation des travaux conformément au règlement de service. Nous veillons également de la bonne remise, par l'entreprise, à nos services des plans de récolement de manière à les intégrer au SIG.

Ci-dessous, l'ensemble des branchements réalisés par nos services dans les territoires que nous exploitons.

	BRESSON	CHAMP SUR DRAC	CROLLES	GIERES	GRENOBLE	NOYAREY
NOMBRE DE BRANCHEMENTS	2	6	13	1	37	3

	QUAIX EN CHARTR.	ST M. URIAGE	SASSENAGE	ST M. VINOUX	VARCES	VEUREY	TOTAL
NOMBRE DE BRANCHEMENTS	1	28	8	3	9	2	113

Dans le cas de la réalisation de travaux de branchements dans les territoires exploités par la Métropole, au même titre que toute autre entreprise, nous remettons des plans de récolement au service de la Régie.

Ci-dessous, l'ensemble des branchements réalisés par nos services dans les territoires exploités par la Régie de la Métropole.

	BRIE ANGONNES	CORENC	JARRIE	MEYLAN	NOTRE DAME DE MESAGE	SAINT PAUL DE VARCES
NOMBRE DE BRANCHEMENTS	1	3	2	2	1	1

	VAULNAVEYS LE HAUT	VENON	VIF	VIZILLE	TOTAL
NOMBRE DE BRANCHEMENTS	1	1	1	2	15

4.3.1.6 - LES TRAVAUX DE RENFORCEMENT DES CANALISATIONS

Les équipes d'Eaux de Grenoble Alpes disposent des moyens et des compétences pour réaliser des opérations classiques de renforcement et ou renouvellement de canalisations d'eau potable et/ou eaux usées.

Sous la conduite d'un chef de chantier expérimenté et d'un chef d'équipe formé à ce type de travaux, elle a réalisé les opérations suivantes en 2017 :

- Maître d'ouvrage : Régie de l'eau et d'assainissement de la Métropole
- Gières : Rue du Maquis : Eau Potable Fonte DN 200 : environ 500 ml
- Saint Martin Le Vinoux : Rue Felix Faure : assainissement : Polypro DN 200 : environ 150ml
- Maître d'ouvrage : Commune de Crolles
Rue des Vergers : Eau Potable Fonte DN 100 : environ 100 ml
Rue docteur Berrehail : Eau Potable fonte DN 200 : environ 400ml
- Maître d'ouvrage : Eaux de Grenoble Alpes
- Saint Martin Le Vinoux : Rue Felix Faure : Eau Potable: Fonte DN 150 environ 300 ml.



4.3.2 - LA CONTINUITÉ DE SERVICE ET LA GESTION DE CRISE

Eaux de Grenoble Alpes est organisée pour assurer à la continuité du service en répondant aux urgences sur l'ensemble de ses réseaux d'eau potable et d'assainissement en exploitation 24h/24 et 7j/7.

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

Ce point d'entrée au dispositif d'astreinte permet de :

- Déclencher les interventions terrains
- Assurer le suivi des travailleurs isolés en cas de déplacement sur site.

Au-delà de son propre besoin de fonctionnement pour les ouvrages en exploitation, cette organisation apporte une performance particulièrement efficace pour le compte des collectivités actionnaires.

Par exemple, en dehors des heures d'ouverture au public, Eaux de Grenoble Alpes assure une prestation d'astreinte pour la Commune du Versoud (Grésivaudan), ainsi que la surveillance des installations d'assainissement, pour le compte de Grenoble Alpes Métropole (Régie Assainissement), via le centre de supervision de Rochefort.



Cela se traduit dans les faits par :

- La possibilité de contacter Eaux de Grenoble Alpes à tout moment en cas d'anomalie tant pour les installations que la qualité de l'eau
- Des moyens humains en interne adaptés et répartis par secteur géographique en capacité d'intervenir rapidement, en moins de deux heures, 24h/24 et 7j/7j:
 - 2 cadres d'astreinte
 - 2 techniciens d'intervention pour le réseau de distribution
 - 2 techniciens d'intervention pour le réseau d'adduction
 - 3 électromécaniciens
 - 1 équipe travaux de 2 agents avec les outils et engins associés avec renfort si besoin par une entreprise de travaux publics dans le cadre du marché d'entretien et astreinte.
- La capacité à réaliser des tests de prélèvements d'eau pour une anomalie, et lecture de résultats rapide (IDEXX), y compris en astreinte, permettant une réactivité pour les actions à mettre en œuvre
- 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 des réseaux de téléphonie. L'accès en mobilité, aux applicatifs (données WATERP, SIG, procédures, ..) permettant à l'accès à l'information 24h/24
- La capacité à la réalisation des ATU (Autorisation de Travaux Urgents), démarche obligatoire avant le lancement de travaux urgents pour son propre compte, mais aussi pour le compte de Grenoble Alpes Métropole lors de commande de travaux immédiats dans les territoires de la régie. Un stock de pièces et de matériaux de travaux publics (canalisations eau potable et assainissement, regards de voirie, pièces de fontainerie...).

En complément à cette organisation, une procédure spécifique de crise, en état de veille permanente et pouvant être déclenchée lors d'un événement majeur, permet de coordonner les moyens spécifiques à mettre en place, (identification d'abonnés sensibles, alertes SMS, communication et information sur le site web d'Eaux de Grenoble Alpes...).

4.3.3 - LES PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2018

L'année 2017 a été marquée par l'intégration d'un nouveau contrat d'exploitation pour 7 communes dans le territoire de Grenoble-Alpes Métropole. Ceci a demandé à nos équipes beaucoup d'investissement de manière à bien connaître ces nouveaux territoires. Cela s'est traduit par du repérage sur le terrain des principales vannes de coupures, des principaux organes de régulations et par une bonne compréhension des schémas hydrauliques souvent complexes dus à la topographie de ces communes principalement situées en coteaux.

Des seuils de débits de nuit ont dû être définis et affinés tout au long de l'année 2017. Des équipements de surveillance ont également été paramétrés et reliés à notre supervision.

L'année 2018 sera la seconde année de ce contrat et devrait nous permettre de capitaliser l'expérience 2017 afin de consolider et améliorer nos rendements. Cependant, l'incorporation de la Commune de Claix avec un réseau compliqué nous demandera également un investissement conséquent en 2018.

La volonté de conserver le rendement de Grenoble au-dessus du seuil réglementaire est également un enjeu majeur. En effet, pour pallier la consolidation des consommations et la réévaluation à la baisse des volumes de services, nous devons atteindre un niveau de performance inédit pour nos services. Cela se traduira par un suivi mensuel du rendement de manière à s'assurer de la pertinence de nos actions.

Pour la partie travaux, la nécessité de continuer avec nos différents maîtres d'ouvrages des opérations conséquentes de renforcement de canalisations paraît indispensable. Cela permet d'équilibrer financièrement notre secteur mais aussi de préserver cette compétence au sein de nos équipes.

4.4 - L'ASSAINISSEMENT

Le secteur de l'assainissement est composé d'une équipe d'entretien qui assure :

- La gestion de postes de refoulement/relevage
- La gestion de réseaux de collecte
- La gestion de stations d'épuration
- Le contrôle de l'assainissement non collectif (SPANC).

Nous assurons également le suivi de l'auto surveillance.

L'équipe d'entretien dispose d'un véhicule spécialement aménagé pour le nettoyage des postes et l'évacuation des déchets avec une grue auxiliaire.

Les principales activités d'assainissement sont réalisées pour les territoires suivants :

Réseau EU et SPANC de BRESSON (DSP)

Réseau EU et SPANC de SAINT MARTIN D'URIAGE (DSP)

SPANC de LAVAL (DSP)

Collecteur de transport et entretien des stations de relevage du SIEC (PS)

Collecteur de transport et entretien des stations de relevage du SIADI (PS)

Entretien de station de relevages CROLLES ; VILLARD BONNOT ; LE VERSOUD ; LA PIERRE (PS).



2017 a été une année très importante puisque nous avons renouvelé l'ensemble de nos contrats de prestations avec nos principaux maîtres d'ouvrages que sont le Grésivaudan et le SIALLP.

2017 a également été une année importante puisque nous avons exploité un nouveau réseau, celui de la Commune de Saint Martin d'Uriage. Cela a demandé à nos équipes du temps et un investissement important pour pouvoir appréhender son fonctionnement.

L'année 2018 sera la seconde année de ce contrat et devrait nous permettre de capitaliser l'expérience acquise en 2017.

4.5 - LES ETUDES ET LA GÉOMATIQUE

Le pôle technique d'Eaux de Grenoble Alpes bénéficie ainsi en interne d'un bureau d'études et d'un service géomatique (topographie/SIG) permettant de réaliser un ensemble de tâches contribuant à la bonne gestion et exploitation des réseaux d'eau potable et d'assainissement de tout le périmètre.

Eaux de Grenoble Alpes a donc peu recours à des ressources externes et elle a la maîtrise d'un maximum de ses activités.

Le Pôle Etudes et Prospective assure :

- La réalisation d'études techniques
- La gestion de projets de développement
- Les missions de coordination générale de travaux et de contrats
- Les missions de maîtrise d'œuvre relatives aux projets de travaux de moyenne à grande envergure et au renouvellement des réseaux d'eau potable et d'assainissement
- L'élaboration de cahiers des charges et de pièces techniques dans le cadre d'appel d'offres
- Les analyses d'offres dans le cadre de marchés de travaux
- Le chiffrage des travaux d'entretiens ou d'investissement
- L'exploitation de modèles hydrauliques de réseaux d'eau potable
- Le chiffrage de contrats et de prestations
- L'exploitation des outils et bases de données du SIG, l'administration, les développements, la maintenance des outils SIG. Le service dispose de deux logiciels GEOMEDIA et MAPINFO
- La formation des utilisateurs en interne
- La création d'interfaces d'importation et d'exportation des données du S.I.G.
- La mise à jour des réseaux d'eau potable et d'assainissement des communes qu'elle a en exploitation dans le cadre de contrats et de DSP
- Les levés topographiques pour l'élaboration de projets de réseaux
- La mise en œuvre des projets de travaux dans le cadre du contrat de maîtrise d'œuvre avec Grenoble Alpes Métropole ou autres prestations
- Les diverses tâches de repérage sur le terrain
- Les levés sur fouilles ouvertes des travaux et les récolements des réseaux
- Les nivellements d'ouvrages notamment pour les équipements des réservoirs
- L'instruction des DT (Déclaration de Travaux), DICT (Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux)...
- La réalisation des formalités foncières, notamment la mise en œuvre des servitudes de passages des canalisations sur terrains privés
- Le développement et la maintenance des outils GEOSITE et GEOINSTRUCTION dans 20 collectivités de l'agglomération (outils de gestion du cadastre et de l'urbanisme)
- Les relations avec le service S.I.G. des Régies eau et assainissement de Grenoble-Alpes Métropole
- Volet prospective : recherche de nouveaux contrats auprès des prospects et actionnaires.



Tableau des réseaux exploités et SIG utilisés :

Communes	Réseau exploité	SIG utilisé
BRESSON	Eau potable distribution	Géomédia
BRESSON Assainissement Eaux usées	Assainissement collectif	Mapinfo / GéoPROD
CHAMP SUR DRAC	Eau potable distribution	Géomédia
CHAMPAGNIER	Eau potable distribution	Géomédia
CROLLES	Eau potable distribution	Géomédia
GIERES	Eau potable distribution	Géomédia
GRENOBLE	Eau potable distribution	Géomédia
LAVAL	Assainissement non collectif : ANC	Mapinfo
MONT SAINT MARTIN	Eau potable distribution	Géomédia
NOYAREY	Eau potable distribution	Géomédia
PRODUCTION DRAC	Eau potable production et adduction	Mapinfo / GéoPROD
PRODUCTION ROMANCHE	Eau potable production et adduction	Mapinfo / GéoPROD
PROVEYSIEUX	Eau potable distribution	Géomédia
QUAIX-EN-CHARTREUSE	Eau potable distribution	Géomédia
SAINT-MARTIN-D'URIAGE	Eau potable distribution	Géomédia
SAINT-MARTIN-D'URIAGE Assainissement	Assainissement collectif	GéoPROD
SAINT-MARTIN-LE-VINOUX	Eau potable distribution	Géomédia
SASSENAGE	Eau potable distribution	Géomédia
VARCES-ALLIERES-ET-RISSET	Eau potable distribution	Géomédia
VEUREY-VOROIZE	Eau potable distribution	Géomédia

Liste des projets sur lesquels le secteur « études » a travaillé sur l'année 2017 :

Commune	Rue/Situation	Type de projet
GRENOBLE	Rue Ampère	AEP
GRENOBLE	Long A480	AEP
GRENOBLE	Rue Félix Esclangon	AEP
GRENOBLE	Rue Agutte Sembat (entre Rue Clos Bey et rue Hoche)	EU/EP
GRENOBLE	Rue Charles Péguy	AEP + EU/EP
GRENOBLE	Rue de Dunkerque	AEP + EU/EP
GRENOBLE	Rue Germain	AEP + EU/EP
GRENOBLE	Boulevard Maréchal Lyautey	AEP
GRENOBLE	Rue Maurice Doderot	EU
SAINT MARTIN LE VINOUX	Rue Félix Faure et rue du Petit Lac	AEP+EU/EP
LE VERSOUD (SIEG)	Réservoir du Roussillon	AEP
GIERES	Route du Repos	AEP
SAINT MARTIN D'URIAGE	Chemin Mollard et RD280	AEP

Activités prospective

On peut noter pour 2017 :

"Prospects / Actionnaires"	Libellés du contrat ou de l'appel d'offres	Obtenu OUI / NON
METROPOLE	Mise en place d'un SIG Régie eau potable	NON
VILLARD BONNOD	Prestation de mise à jour de plans AEP et EU	OUI

Modélisation hydraulique

La modélisation d'un réseau d'eau potable, permet de mieux connaître les débits et circulations d'eau transités dans les différentes sectorisations. Le modèle permet de simuler, outre la réalisation de projets d'extension ou de redimensionnement de réseau, un certain nombre de scénarios de fermetures de tronçons afin de prévoir d'éventuelles influences sur certains secteurs.

Eaux de Grenoble Alpes dispose de la modélisation des réseaux d'eau potable de :

- Grenoble
- Sassenage
- Crolles
- Saint Martin d'Uriage.

4.5.1 - LES PRESTATIONS DE MAÎTRISE D'ŒUVRE

Le pôle Etudes et Prospective permet de réaliser les études et les projets de travaux pour les réseaux d'eau potable et d'assainissement ainsi que tout autre ouvrage. Toutes les missions de maîtrise d'œuvre sont assurées en interne entre le pôle Etudes et Prospective et le pôle Distribution :

- Participation au programme de travaux
- Enquêtes de terrain
- Chiffrage des travaux, établissement de devis
- Démarches organisationnelles et de coordination : planning annuel, planning mensuel, réunions de coordination, réunions inter-concessionnaires...
- Plans d'avant-projet
- Plans de projet
- Plans d'exécution
- Démarches administratives : Déclaration de travaux (DT), Demande de Permission de Voirie (DPV)
- La communication auprès des usagers (note ou courrier d'information, avis de coupure d'eau ...)
- Démarches à effectuer en lien avec un marché de travaux (Analyse des offres, ordre de service, PV de réception des travaux)
- Suivi technique du chantier (PV marquage piquetage, prise quotidienne d'attachements de travaux sur le terrain, réunion hebdomadaire de chantier)
- Facturation des travaux
- Suivi financier et intégration dans le SIG des données patrimoniales.

4.5.1.1 - CONVENTION DE MAITRISE D'ŒUVRE SUR LES OUVRAGES D'EAU POTABLE ET D'ASSAINISSEMENT DES COMMUNES DE GRENOBLE ALPES MÉTROPOLE

Une convention a été signée en 2016 avec Grenoble Alpes Métropole pour la période du 1er juillet 2016 au 31 décembre 2018. Il s'agit de prestations de maîtrise d'œuvre, sans exclusivité, pouvant être confiées par le maître d'ouvrage à Eaux de Grenoble Alpes, pour des travaux de réhabilitation, renouvellement, extension, sécurisation, renforcement des réseaux sur les ouvrages d'eau potable et d'assainissement. Cette convention porte sur l'ensemble du territoire de Grenoble-Alpes Métropole.

Missions principales incluses dans la convention de maîtrise d'œuvre :

- Etudes préliminaires
- Etudes d'avant-projet
- Etudes de projet
- Assistance à la passation des contrats de travaux
- Etudes d'exécution
- Direction de l'exécution des contrats de travaux
- Assistance lors des opérations de réception des travaux
- Assistance pendant la période de garantie de parfait achèvement.

Missions complémentaires pouvant être associées aux missions principales :

- Assistance pour la recherche d'aides financières
- Assistance pour les procédures administratives
- Assistance pour les missions d'expertise
- Réalisations de relevés topographiques avant travaux
- Réalisations de relevés topographiques sur tranchée ouverte
- Récolements de travaux de gestion patrimoniale S.I.G.
- Autres travaux topographiques non liés à des travaux.

Tableau des travaux de l'année 2017

Commune	Rue/Situation	Nature des travaux
GRENOBLE	Rue Henri Bergson	"AEP : 84 ml FØ80 mm EU/EP : 68 ml PPØ400 mm et 10 ml PPØ315 mm Reprise/rénovation des branchements "
GRENOBLE	Rue Ampère	AEP : 194 ml FØ150 mm et reprise/rénovation des branchements
GRENOBLE	Rue Charles Péguy	"AEP : 158 ml FØ100 mm EU/EP : 50 ml PPØ400 mm et 100 ml PPØ500 mm Reprise/rénovation des branchements "
GRENOBLE	Rue de Dunkerque	"AEP : 146 ml FØ100 mm EU/EP : 146 ml PPØ500 mm Reprise/rénovation des branchements "
GRENOBLE	Rue Germain	"AEP : 104 ml FØ100 mm EU/EP : 53 ml PPØ400 mm Reprise/rénovation des branchements "
GRENOBLE	Bd Maréchal Lyautey	"AEP : 245 ml FØ150 mm Reprise/rénovation des branchements"
GRENOBLE	Rue Maurice Dodero	"EU : 82 ml PPØ315 mm Reprise branchement "
GRENOBLE	Boulevard Agutte Sembat	Rénovation de branchements EU

Pour l'année 2017, le secteur Etudes et Prospective a rédigé les pièces techniques (CCTP, BPU et DQE) et réalisé l'analyse des offres de deux marchés de travaux pour le compte de Grenoble Alpes Métropole :

- Renouvellement des conduites d'eau potable et d'assainissement rue Charles Péguy et rue de Dunkerque à Grenoble
- Renouvellement du réseau d'eau potable boulevard Maréchal Lyautey à Grenoble.

4.5.1.2 - COORDINATION DES TRAVAUX

Eaux de Grenoble Alpes planifie une partie de ses chantiers en coordination avec la programmation de travaux des maîtres d'ouvrages et autres opérateurs locaux afin de diminuer les désagréments auprès des habitants lors d'interventions indispensables sur la voirie.

Pour tous les travaux dans le domaine public, les services voirie dont celui de Grenoble Alpes Métropole ont instauré, pour l'ensemble des concessionnaires, des procédures très strictes d'accès au domaine public. Cela se traduit par la mise en place d'une organisation et une forte contrainte dans la gestion des accords de voirie pour les différents chantiers.

4.5.2 - L'INSTRUCTION DES DT, DICT ET ATU

Le service géomatique traite les Déclarations de Travaux (DT), les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) et les Autorisations de Travaux Urgents (ATU) émanant de maîtres d'ouvrage ou des entreprises publiques ou privées sur les territoires de Bresson, Champ sur Drac, Champagnier, Crolles, Gières, Grenoble, Mont Saint Martin, Noyarey, Proveysieux, Quaix en Chartreuse, Saint Martin D'Uriage, Saint Martin le Vinoux, Sassenage, Varcès, Veurey Voroize ainsi que les collectivités traversées par les réseaux d'adduction d'eau potable, production Drac et production Romanche.

Eaux de Grenoble Alpes a dématérialisé ses réponses via le site internet de SOGELINK qui permet de les traiter informatiquement. L'instruction du dossier est ainsi optimisée et la consommation de papier réduite, en s'inscrivant ainsi dans les actions de développement durable.

Tableau des statistiques des réponses effectuées par type de demandes pour l'année 2017

COMMUNES	DT	DICT	DT-DICT	ATU
BRESSON	5	13	8	0
BRESSON ASSAINISSEMENT Eaux usées	7	12	9	2
CHAMP SUR DRAC	29	48	53	6
CHAMPAGNIER	20	18	23	0
CROLLES	98	152	100	8
GIERES	45	74	60	14
GRENOBLE (avec DICT Adduction jusqu'au 7 mai)	733	1034	773	199
MONT SAINT MARTIN	1	1	1	0
NOYAREY	14	19	28	19
PRODUCTION DRAC (DICT depuis le 7 mai)	197	286	160	31
PRODUCTION ROMANCHE	315	471	271	56
PROVEYSIEUX	3	2	8	3
QUAIX-EN-CHARTREUSE	7	13	18	4
SAINT-MARTIN-D'URIAGE	55	69	53	14
SAINT-MARTIN-D'URIAGE Assainissement	55	72	52	15
SAINT-MARTIN-LE-VINOUX	37	74	68	13
SASSENAGE	51	79	80	20
VARCES-ALLIERES-ET-RISSET	54	68	104	7
VEUREY-VOROIZE	9	19	28	3

DT=déclaration de travaux

DICT=déclaration d'intention de commencement de travaux

DT-DICT=déclaration de travaux et de déclaration de chantiers combinées

ATU=autorisation de travaux urgents

Les dossiers traités sont très représentatifs de l'activité locale des entreprises de travaux publics sur le domaine public.

Eaux de Grenoble Alpes, en tant qu'exploitant s'est identifiée en tant que gestionnaire du réseau d'eau potable des collectivités pour lesquelles elle répond.

Elle a déclaré le linéaire de réseau exploité en précisant le nom et le nombre de communes sur lesquelles elle est implantée.

Suite à cette déclaration, les exploitants payent à l'INERIS (qui gère le télé-service) une redevance. Pour l'année 2017, Eaux de Grenoble Alpes n'a pas payé de redevance sur la base des informations déclarées car celles-ci se situent en dessous des seuils de rentabilité définis.

4.5.3 - LE SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE (SIG)

Le Système d'Informations Géographiques (S.I.G.) d'Eaux de Grenoble Alpes est la pierre angulaire de la gestion patrimoniale et technique de l'ensemble des réseaux qu'elle exploite aussi bien pour les réseaux d'eau potable (adduction et distribution) que pour les réseaux d'assainissement (collectif et non collectif SPANC).

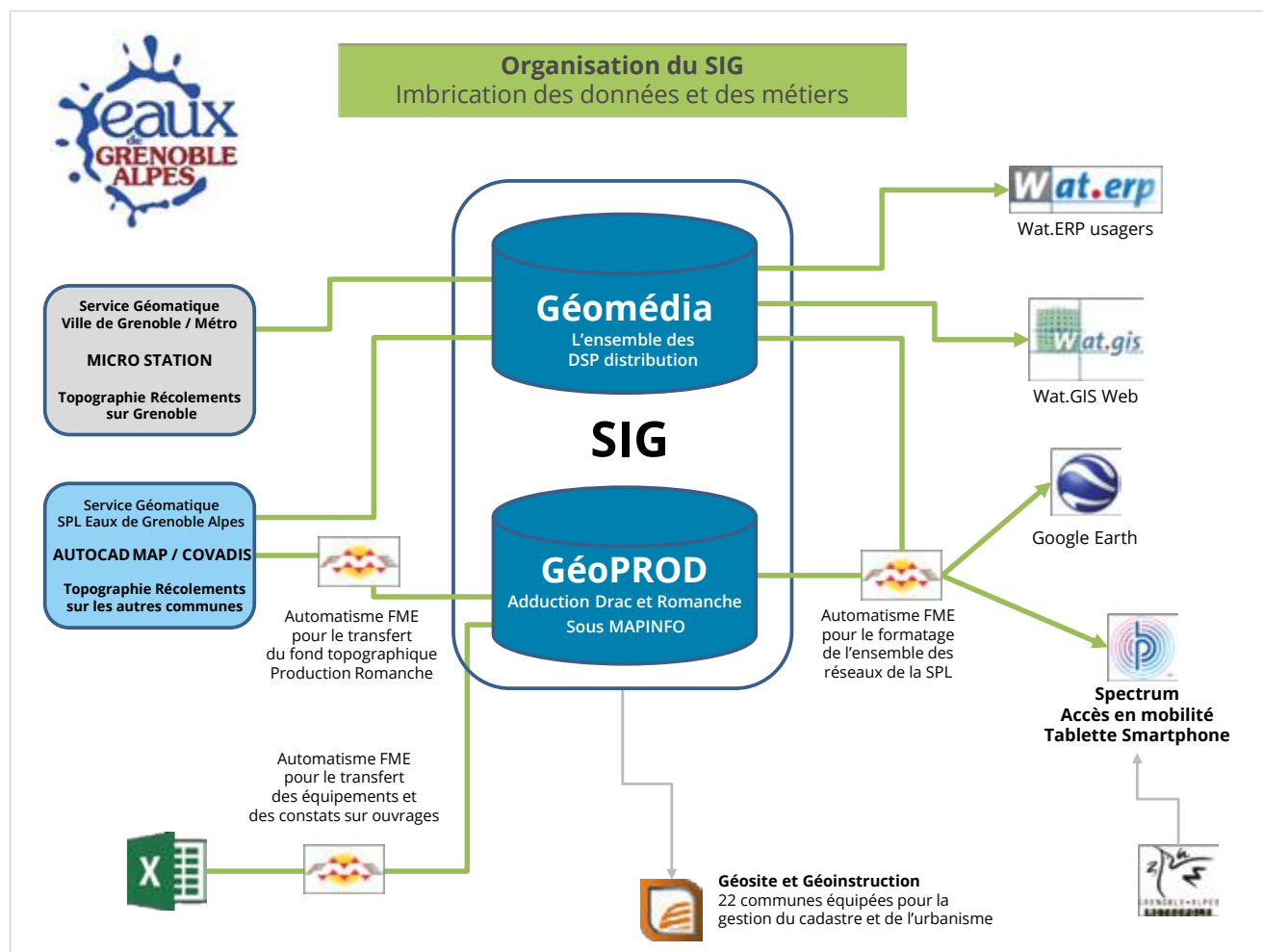
Le S.I.G. est un véritable outil, performant et utile, pour de nombreuses activités, telles que l'exploitation optimale des réseaux, la réalisation de travaux, l'élaboration de projets, la gestion patrimoniale, les réponses aux DT/DICT et permis de construire, l'élaboration de cartes thématiques, les statistiques...

C'est un élément crucial des processus et de l'organisation permettant une excellente maîtrise de gestion et d'enrichissement des connaissances du patrimoine des collectivités. Cet aspect est indispensable et rendu obligatoire pour satisfaire les exigences des indicateurs de performance des services publics d'eau potable.

Historiquement chaque entité, REG, SERGADI et SIERG avait son propre S.I.G. Aujourd'hui Eaux de Grenoble Alpes uniformise l'ensemble de ses outils pour une performance optimale.



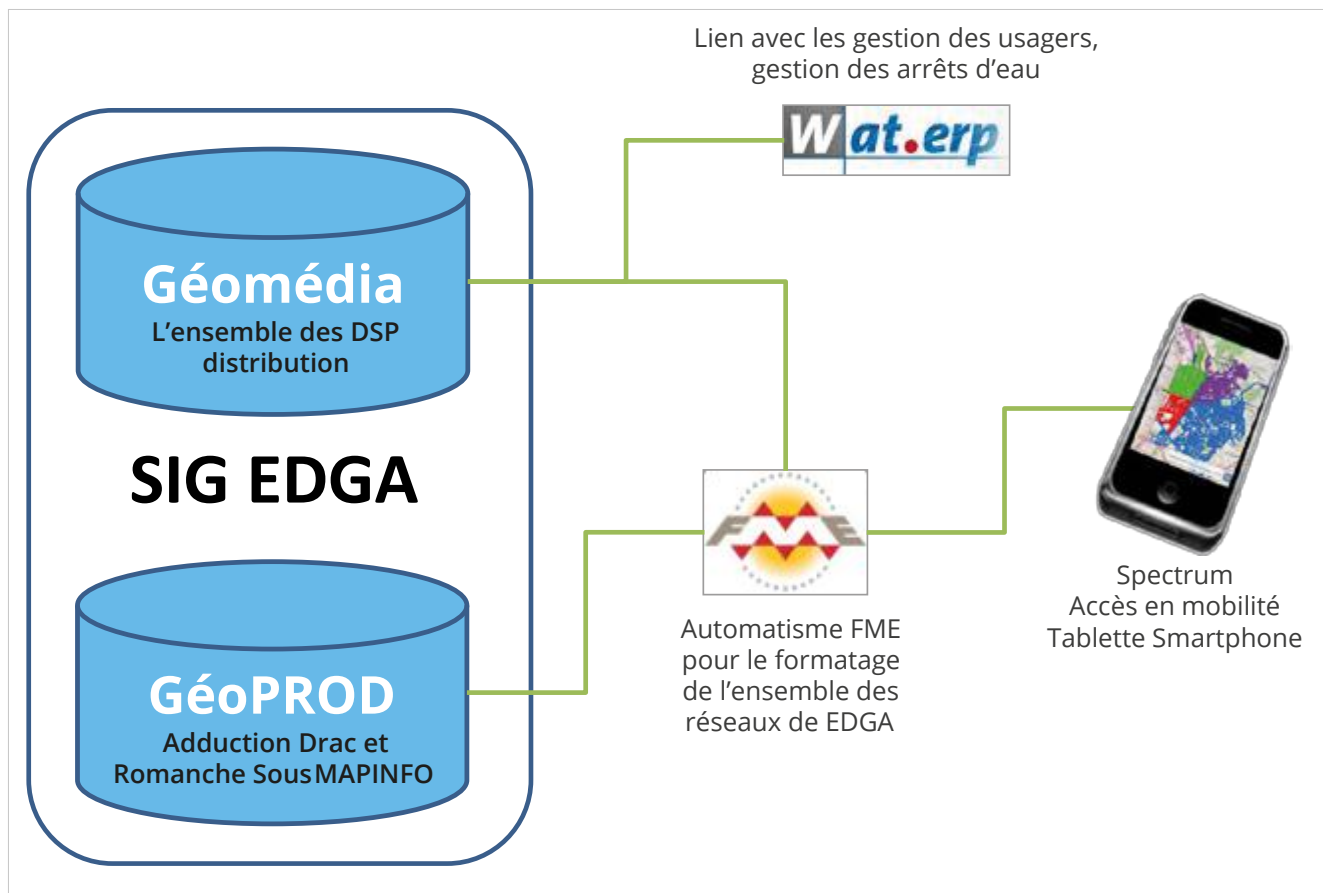
L'organisation du S.I.G. est représentée dans le graphique ci-dessous :



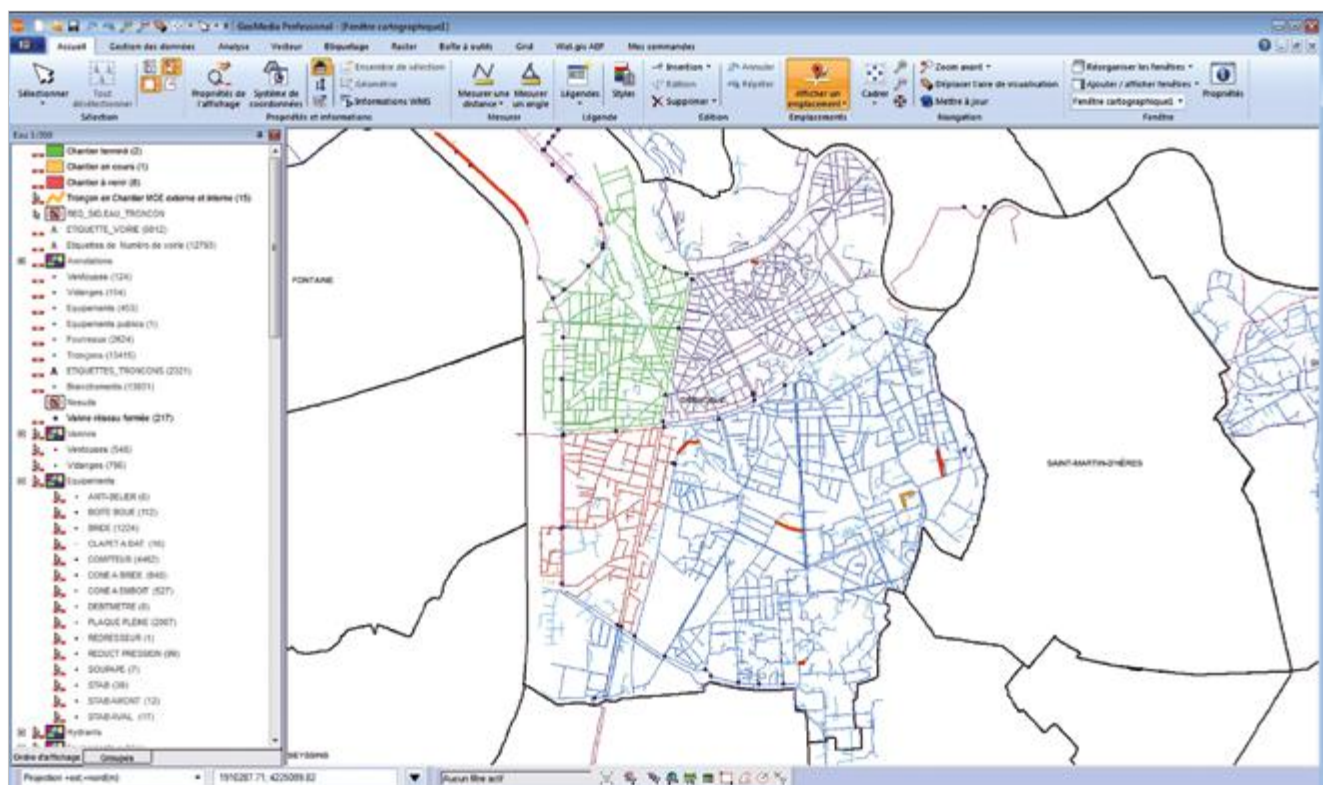
La fonctionnalité du S.I.G. est accrue par la disponibilité d'extensions fonctionnelles qui en font un véritable outil de travail au quotidien, avec la mise en œuvre d'extensions liées à des applications métiers de gestion du réseau et de ses composantes :

Extensions fonctionnelles du S.I.G.	
Applications	Modalités
Interventions sur le terrain en exploitation et en astreinte	Disponibilité du S.I.G. sur tablettes et smartphones permettant aux agents de réseau l'accès aux informations et aux plans des réseaux d'eau potable et d'assainissement en mobilité.
Tournées de manœuvre des vannes	Utilisation de l'ensemble des caractéristiques liées aux objets du S.I.G. permettant d'effectuer les tournées de manœuvre et d'entretien des vannes du réseau d'eau potable.
Recherches de fuite	Edition des plans à toute échelle permettant une planification des recherches de fuite.
Services à l'utilisateur	Création des liens d'interface avec la gestion clientèle du logiciel WATERP permettant d'accéder à partir du S.I.G. aux informations des usagers (notamment pour situer les anomalies de consommations sur une carte).
Préparations des coupures d'eau	"Identification des vannes à manœuvrer pour isoler un secteur lors des travaux sur le réseau d'eau potable. Information des usagers impactés par des travaux nécessitant une coupure d'eau."
Gestion des branchements	Identification et localisation des branchements plomb pour la planification de leur suppression.
Gestion du réseau	"Intégration de l'âge des conduites et préparation du programme pluriannuel de renouvellement des canalisations. Amélioration de l'indice de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable et d'assainissement."
Localisation des interventions	Localisation des interventions effectuées sur les réseaux suite à des travaux planifiés, ou des travaux d'urgence lors de fuite, permettant de situer les zones sensibles à améliorer.

Le Système d'Information Géographique (S.I.G.) est un outil « métier » de connaissance et de gestion patrimoniale indispensable et performant.



Capture d'écran Géomédias



Qualité et précision des données

Pour la Ville de Grenoble, le réseau de distribution est parfaitement connu et documenté. L'ensemble des travaux neufs est relevé par le service Géomatique de la ville et intégré par notre équipe dans le SIG GEOMEDIA. Le fond de plan utilisé correspond au fond topographique 1/200 de la ville.

Pour les autres communes où l'on exploite le réseau de distribution ou le réseau d'assainissement, le fond de plan utilisé est le fond de plan cadastral dont la qualité varie en fonction des communes. Le tracé des réseaux n'est pas toujours connu précisément. Les travaux neufs, extensions de réseau ou nouveaux branchements font l'objet d'un relevé à tranchée ouverte soit par nos équipes soit par un prestataire externe.

Pour les réseaux de production, DRAC et ROMANCHE le fond de plan utilisé correspond à des fonds topographiques 1/200 ou 1/500 de plusieurs origines, en leur absence par le fond cadastral. Ces réseaux évoluent moins que les réseaux de distribution, les mises à jour sont assurées par nos équipes à partir de plans de récolement réalisés soit en interne, soit par un prestataire externe.

Le principe est d'améliorer :

- La précision de nos données SIG par des relevés topographiques, pour tendre à obtenir une précision de classe A de l'ensemble de nos réseaux
- L'exhaustivité des renseignements associés aux ouvrages, notamment date de pose, nature et diamètre des canalisations, par recherche et intégration dans la base de données, afin d'améliorer l'indice de connaissance patrimonial.

L'arrêté du 15 février 2012 définit trois classes de précision sur la localisation des ouvrages et tronçons :

Classe A : incertitude de localisation maximale fixée à 40 cm

Classe B : incertitude de localisation maximale fixée à 1.5 mètre

Classe C : incertitude de localisation au-delà de 1.5 mètre.

Tableau : Linéaire de réseau et indices par commune ou réseau pour l'année 2017

COMMUNES	Territoire METRO	Type de contrat	Linéaire du réseau	Taux de précision A estimé
BRESSON	OUI	DSP	12 kms	0 %
CROLLES	NON	DSP	54 kms	0 %
GIERES	OUI	DSP	26 kms	0 %
GRENOBLE	OUI	DSP	262 kms	46 %
SAINT-MARTIN-D'URIAGE	NON	DSP	75 kms	0 %
SAINT-MARTIN-LE-VINOUX	OUI	DSP	32 kms	0 %
SASSENAGE	OUI	DSP	57 kms	0 %
VARCES-ALLIERES-ET-RISSET	OUI	DSP	47 kms	0 %
PRODUCTION ROMANCHE	en partie	GERANCE	39 kms	60 %
PRODUCTION DRAC	OUI	DSPPROD	144 kms	27 %
BRESSON ASSAINISSEMENT	OUI	DSP	8 kms	50 %
SAINT-MARTIN-D'URIAGE ASSAINISSEMENT	NON	DSP	97 kms	2 %
CHAMP SUR DRAC	OUI	contrat 7 communes	25 kms	0 %
CHAMPAGNIER	OUI	contrat 7 communes	11 kms	0 %
NOYAREY	OUI	contrat 7 communes	21 kms	0 %
PROVEYSIEUX	OUI	contrat 7 communes	10 kms	0 %
MONT SAINT MARTIN	OUI	contrat 7 communes	3 kms	0 %
QUAIX-EN-CHARTREUSE	OUI	contrat 7 communes	25 kms	0 %
VEUREY-VOROIZE	OUI	contrat 7 communes	21 kms	0 %

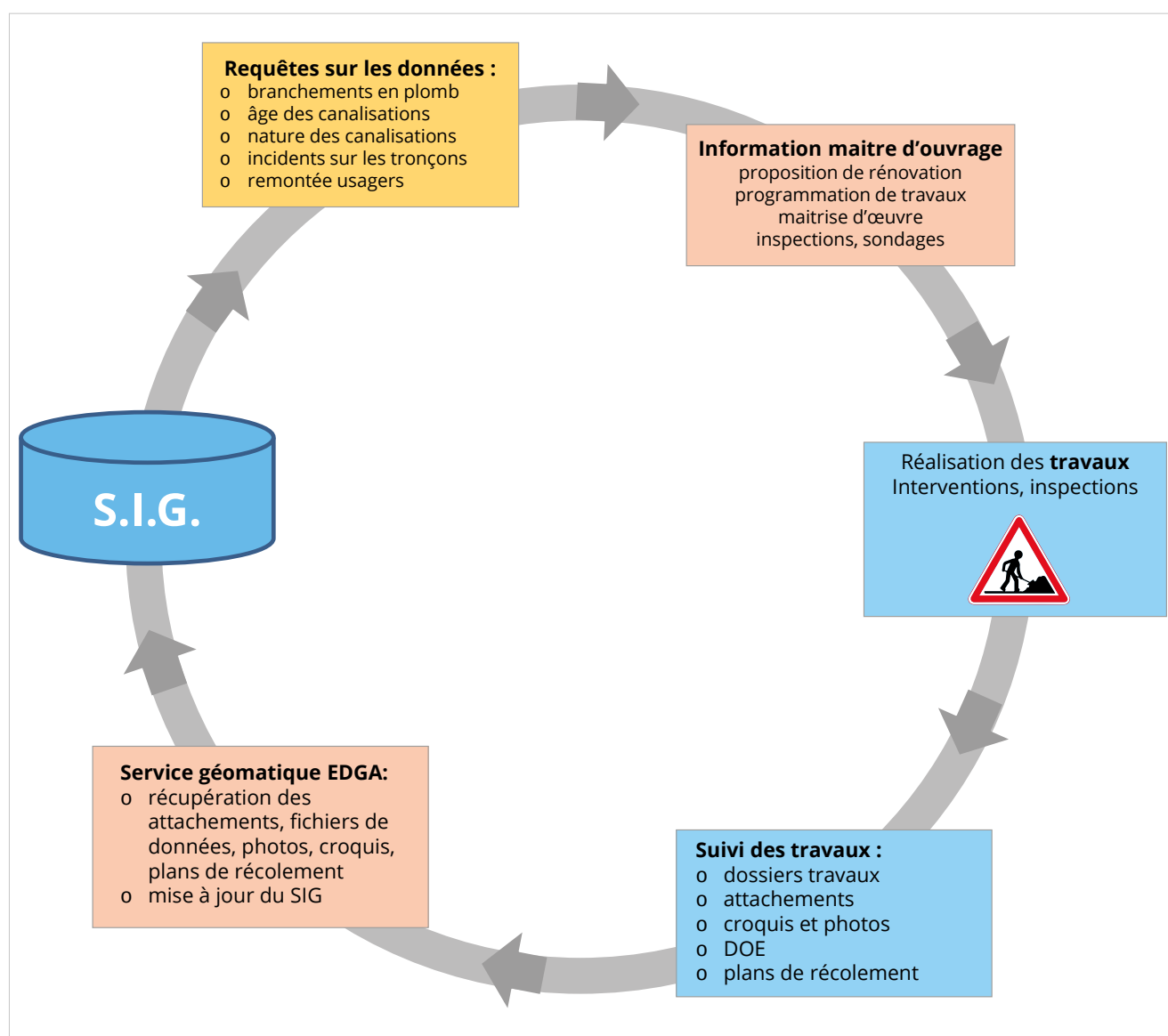
Le linéaire de réseau correspond pour les communes en DSP au réseau principal de distribution en service et hors linéaire des branchements.

Le linéaire des réseaux de production correspond au réseau (adduction, vidange, refoulement) en service.

Processus de mise à jour des données :

- Pour les travaux réalisés, nous nous efforçons de réaliser des attachements de travaux avec photos, croquis et descriptif des pièces posées, l'ensemble de ces éléments plus les mesures prises par nos géomètres à tranchée ouverte nous permettent d'améliorer la précision et les renseignements de nos ouvrages
- Pour les travaux réalisés en externe, en dehors de Grenoble géré par le service géomatique de la ville, nous rassemblons l'ensemble des DOE réalisés avec fichiers informatiques des plans de récolement. Ces éléments, après vérification, nous permettent aussi d'améliorer la précision et les renseignements de nos ouvrages.

Cercle d'amélioration de la connaissance patrimoniale des réseaux en exploitation EDGA



4.5.4 - LE DÉVELOPPEMENT ET LA MISE À DISPOSITION DE LOGICIELS AUPRÈS DES COMMUNES ACTIONNAIRES

Origine de l'activité :

Cette activité a été mise en place par la S.P.L. SERGADI avant les années 2000 et maintenue aujourd'hui par Eaux de Grenoble Alpes. Elle concerne le développement et la maintenance de logiciels pour une diffusion auprès des collectivités actionnaires.

Deux outils sont maintenus :

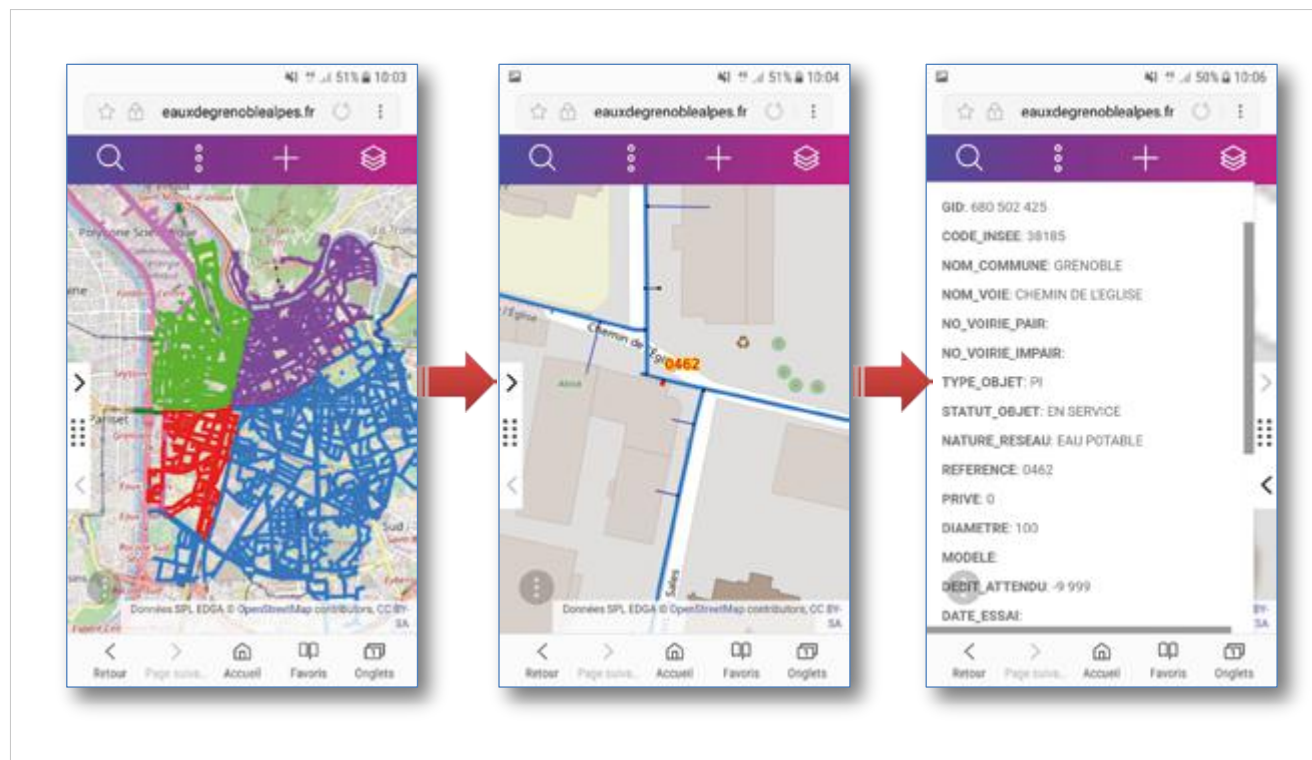
- GéoSITE : logiciel de cartographie (S.I.G.) développé sous MAPINFO pour une gestion des données cadastrales, des données associées comme les POS/PLU et pour certaines communes des données réseaux potable et d'assainissement
- GéoINSTRUCTION : logiciel d'instruction et de gestion des dossiers d'urbanisme réglementaire, autorisations et permis d'urbanisme (CU, DP, PC, DIA, PA ...).

Tableau : Etat des contrats et licences pour l'année 2017

TERRITOIRES	METRO	CONTRAT	Nombre de licences Géosite	Nombre de licences Géoinstruction
BERNIN	NON	contrat actif	4	3
BRESSON	OUI	contrat actif	2	2
CHAMP SUR DRAC	OUI	contrat actif	3	1
CHAMPAGNIER	OUI	contrat actif	1	0
CHOLONGE	NON	contrat actif	1	0
CROLLES	NON	contrat actif	16	4
JARRIE	OUI	contrat actif	5	2
LA PIERRE	NON	contrat actif	3	3
LAVAL	NON	contrat SPANC	1	0
NOTRE DAME DE COMMIERS	OUI	contrat actif	1	0
NOTRE DAME DE MESSAGE	OUI	contrat actif	1	0
OZ EN OISANS	NON	contrat actif	1	0
PROVEYSIEUX	OUI	contrat actif	1	0
QUAIX EN CHARTREUSE	OUI	contrat actif	1	0
ST GEORGES DE COMMIERS	OUI	contrat actif	2	1
ST PIERRE DE MESSAGE	OUI	contrat actif	1	0
ST THEOFFREY	NON	contrat actif	1	0
SEYSSINET PARISSET	OUI	contrat actif	4	3
SYNDICAT DES EAUX DE LA TERRASSE	NON	contrat actif	1	0
TREFFORT	NON	contrat actif	1	0
VERSOUD	NON	contrat actif	1	0
VEUREY	OUI	contrat actif	1	0
		Totaux	53	19

4.5.5 - OUTIL SPECTRUM

Afin de répondre à un accroissement du périmètre d'intervention, de la demande de mobilité et de consultation des plans sur le terrain, Eaux de Grenoble Alpes a mis en place un outil complémentaire au SIG. Il s'agit d'un logiciel de WebMapping nommé SPECTRUM. Ce logiciel est utilisable sur PC, tablettes et smartphones quel que soit le système d'exploitation.



4.5.6 - LES PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2018

Objectifs activité géomatique :

- Programmer au maximum les relevés des travaux neufs à tranchée ouverte pour améliorer le taux de précision A et améliorer la procédure de suivi des travaux et mise à jour du SIG
- Déterminer un taux de précision des données pour la production DRAC et l'améliorer grâce au recalage du réseau entre ROCHEFORT et BRESSON
- Améliorer l'indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux exploités par la recherche et la saisie des données de type date de pose, nature et diamètre des canalisations ainsi que la connaissance des branchements d'eau potable et raccordements d'eaux usées
- Poursuivre le développement et l'utilisation de notre SIG pour l'exploitation des réseaux.

Objectifs activité études :

- Répondre aux attentes définies dans le cadre de la convention de maîtrise d'œuvre avec Grenoble Alpes Métropole
- Obtenir des missions d'études pour de nouveaux territoires
- Tenir un planning associant les phases études et travaux pour avoir une vision annuelle et organisée de l'activité à l'année
- Diversifier les études (ouvrages ...).

Objectifs activité prospectives :

- Maintenir les client GéoSITE / GéoINSTRUCTION
- Déployer l'outil SPECTRUM auprès de nos actionnaires
- Etablir un plan d'action pour l'ensemble de l'activité prospective.

5. DONNÉES FINANCIÈRES

UNE GESTION 100 % PUBLIQUE DE L'EAU, LE RESPECT DU JUSTE PRIX DU SERVICE

5.1 - Les règles comptables	141
5.1.1 - La comptabilité analytique.....	141
5.1.2 - Le contrôle de gestion en interne.....	141
5.1.3 - Le contrôle analogue.....	142
5.2 - Rapport de gestion pour l'exercice 2017	142



5.1 - LES RÈGLES COMPTABLES

Eaux de Grenoble Alpes est soumise aux règles et principes comptables définis par le code du commerce et le comité de la réglementation comptable. Les comptes d'Eaux de Grenoble Alpes sont soumis au contrôle d'un Commissaire aux comptes et de la Chambre Régionale des Comptes.

5.1.1 - LA COMPTABILITÉ ANALYTIQUE

La comptabilité analytique utilisée en interne ne revêt aucune obligation légale. Elle est cependant indispensable pour permettre une analyse détaillée des chiffres présentés par la comptabilité générale, à la fois pour chacune des collectivités concernées par ses activités et pour chacun des métiers qu'on y rencontre.

Un audit commandé par Grenoble-Alpes Métropole a été réalisé par le Cabinet Ernst and Young au cours de l'année 2017, ses conclusions vont conduire à des changements dans cette comptabilité analytique pour 2018.

C'est un outil de pilotage performant pour informer, expliquer, prévoir et contrôler.

Ainsi, l'analyse des coûts permise par la comptabilité analytique n'a d'autre ambition que de constituer un schéma global cohérent avec la comptabilité générale pour :

- Comprendre l'équilibre économique de chaque contrat, ou de chaque territoire
- Faire ressortir d'éventuelles incohérences potentielles entre données techniques et comptables (par exemple inventaires et/ou valorisation des actifs)
- Identifier des pistes de progrès ou d'économie en termes de gestion en regard des ressources financières disponibles
- Prévenir des problématiques de politique sociale, solidarité territoriale et de financements par emprunt à moyen terme en fonction de l'évolution future du prix de l'eau et autres contributions possibles, mais également en fonction du niveau d'endettement possible à moyen terme de chaque territoire.

5.1.2 - LE CONTRÔLE DE GESTION EN INTERNE

Eaux de Grenoble Alpes a mis en place un contrôle de gestion interne principalement pour :

- Elaborer et suivre le budget
- Participer à la définition des objectifs de l'entreprise
- Contrôler l'affectation analytique des produits et charges constatés
- Contrôler les résultats obtenus, déclencher des actions correctives et analyser les écarts
- Préconiser des solutions curatives et préventives
- Contrôler le respect des procédures et procéder à des audits internes
- Définir et produire des indicateurs et tableaux de bords.

5.1.3 - LE CONTRÔLE ANALOGUE

« Les S.P.L. sont détenues à 100 % par des collectivités locales actionnaires pour lesquelles elles doivent exclusivement intervenir et sur leur seul territoire. La loi laisse aux collectivités le soin d'organiser les conditions d'exercice d'un contrôle sur la S.P.L. analogue à celui qu'elles exercent sur leurs propres services, et qui constitue une condition sine qua non du « in house ». Il revient cependant à chaque collectivité locale de prescrire les formes d'un tel contrôle. L'existence avérée d'un contrôle analogue est donc impérative pour assurer la création comme le fonctionnement de la S.P.L. en toute sécurité juridique et en parfaite conformité avec les exigences de la législation française comme du droit communautaire.

Afin de garantir le caractère « in house » de la relation entre une S.P.L. et ses actionnaires, la Fédération des EPL préconise donc un certain nombre de dispositions permettant de mettre en œuvre un contrôle renforcé.

Deux critères permettent d'apprécier le caractère « analogue » ou non du contrôle exercé par les collectivités territoriales et leurs groupements sur la S.P.L. :

- La détention de 100 % du capital. Cette condition est toujours remplie dans une S.P.L. bien que le contrôle y soit nécessairement collectif
- L'absence d'autonomie d'une S.P.L. qui se caractérise par la mise en place d'un contrôle décisionnel et organique des actionnaires.

En pratique, si la détention du capital par les collectivités territoriales et leurs groupements est une condition essentielle, elle n'est pas suffisante pour garantir l'existence systématique d'un contrôle analogue.

L'exercice d'un tel contrôle doit également se vérifier au regard des pouvoirs et de l'autonomie conférés à la S.P.L. par les actionnaires. [Outre le principe d'égalité de traitement des associés qui est une obligation issue du code des sociétés,] la jurisprudence est venue préciser ses exigences sur la nature et l'intensité du contrôle que doivent exercer les collectivités territoriales ou leurs groupements sur des entités réputées in house.² »

Dans le cas d'Eaux de Grenoble Alpes, ce contrôle renforcé est introduit : dans ses statuts, dans un règlement intérieur par la création du Comité d'Orientation Stratégique et dans les contrats de prestations intégrées, qui prévoient des comptes rendus réguliers aux collectivités contractantes.

5.2 - RAPPORT DE GESTION POUR L'EXERCICE 2017

Il concerne l'exercice clos le 31 décembre 2017.

Situation durant l'exercice 2017

L'exercice 2017 s'est déroulé du 1er janvier au 31 décembre 2017. Les faits majeurs suivants ont eu lieu :

A compter du 1er janvier 2017, un contrat de Prestations de service lié au service de Distribution d'eau potable a été conclu avec GRENOBLE ALPES METROPOLE. Le périmètre de ce contrat concerne les communes de :

Noyarey, Quaix en Chartreuse, Veurey-Voroize, Champ sur Drac, Champagnier, Mont st Martin, Proveysieux

De même, la prestation de relève des compteurs confiée par GRENOBLE ALPES METROPOLE dans le cadre du contrat relatif à la facturation, au recouvrement et à la gestion des usagers des services publics de l'eau et de l'assainissement a été élargi à l'ensemble du périmètre métropolitain (à l'exception de la moitié de la commune de St Martin d'Hères).

Les communes de Poisat, Le Fontanil et Meylan ont également été intégrées au dit contrat de facturation recouvrement. Enfin, la commune de St Martin d'Uriage a confié à Eaux de Grenoble Alpes par délégation son service d'assainissement collectif et non collectif.

La délégation de service public d'eau potable de la commune de Gières a pour sa part été arrêtée de manière anticipée au 31 décembre 2017.

². « S.P.L. et contrôle analogue – Modalités pratiques du in house » - Fédération des Entreprises Publiques Locales (EPL). Octobre 2013

Eaux de Grenoble Alpes clôture son exercice 2017 avec un chiffre d'affaires de 19 832.3 K€ et un résultat déficitaire à hauteur de 190.5 K€.

EVENEMENTS IMPORTANTS ENTRE LA CLOTURE DE L'EXERCICE ET LA DATE DU PRESENT RAPPORT

Un avenant au contrat de prestations de service lié au service de Distribution d'eau potable conclu avec Grenoble-Alpes Métropole a été signé, cet avenant prévoit en date du 1er janvier 2018 la sortie de la Commune de Champagnier de ce contrat et l'intégration de la Commune de Claix.

Un contrat de prestations de service d'un an renouvelable 3 fois a été signé en date d'effet du 1er janvier 2018 avec la Communauté de Communes Le Grésivaudan, ce contrat a pour objet la réalisation de prestations sur les installations d'adduction et de stockage d'eau potable appartenant à la Communauté de Communes Le Grésivaudan et alimentées par les captages de Grenoble-Alpes Métropole.

EVOLUTION PREVISIBLE

En 2018, Eaux de Grenoble Alpes a pour objectif de poursuivre son développement en maintenant son expertise dans l'ensemble des métiers de l'eau (exploitation des réseaux AEP et EU, travaux réseaux, maîtrise d'œuvre gestion clientèle) tant pour le périmètre actuel qu'à l'extérieur. Les évolutions et objectifs sont prévus dans la feuille de route.

Un travail est en cours avec GRENOBLE ALPES METROPOLE pour harmoniser et rationaliser les relations contractuelles afin de parvenir à un contrat de Distribution et un contrat de Production en lieu et place des multiples contrats existants et devrait aboutir à une présentation devant les autorités délibérantes de chaque structure au cours du mois de septembre 2018.

CHANGEMENTS DE METHODES COMPTABLES ET DE PRESENTATION

Les méthodes retenues pour cet exercice n'ont pas été modifiées par rapport à l'exercice précédent.



6. PERSPECTIVES

Des défis à relever en 2018 afin qu'Eaux de Grenoble Alpes, outil d'expertises et d'expériences souhaité par les actionnaires puisse continuer à servir l'intérêt général d'un territoire en pleine mutation.

Il convient donc de poursuivre en priorité les actions concernant l'intégration de nouveaux actionnaires en 2018, la Communauté de Communes Le Grésivaudan et la Communauté de Communes de l'Oisans, la simplification des relations contractuelles avec Grenoble Alpes Métropole, le déploiement de la nouvelle comptabilité analytique issue de l'audit financier des comptes à compter du 1er janvier 2018 et des nouveaux ajustements à réaliser du fait des modifications des contrats historiques d' Eaux de Grenoble Alpes, le retour à l'équilibre du compte de résultat pour 2018, le travail de regroupement des équipes sur un site unique rue Vaujany à Grenoble décidé par le Conseil d'Administration en décembre 2017.

A compter du 1er janvier 2018, la dissolution du SIERG entraîne le transfert de 99 % des actions détenues par le SIERG à la Communauté de Communes Le Grésivaudan et de 14 actions à la Communauté de Communes de l'Oisans. Il s'agit d'une évolution très importante pour les nouveaux actionnaires qui vont pouvoir bénéficier des services d'Eaux de Grenoble Alpes. Il est important de rappeler que l'avantage du caractère « in house » d'une structure SPL qui permet de développer une gestion publique des services d'eau potable et d'assainissement trouve tout son sens dans le cadre de sollicitations des actionnaires pour les activités du petit cycle de l'eau maîtrisées depuis de nombreuses années par le personnel d'Eaux de Grenoble Alpes. Les capacités d'adaptation dont Eaux de Grenoble Alpes a encore fait preuve en 2017 pour répondre aux attentes diverses et variées de ses actionnaires représentent un véritable atout pour servir ces nouveaux territoires selon leurs attentes.

L'optimisation des contrats avec Grenoble-Alpes Métropole a pour objectif de déployer 5 contrats au total : un contrat de production d'eau potable, un contrat de distribution d'eau potable, un contrat de maîtrise d'œuvre, un contrat de travaux divers et un contrat de relève/facturation/recouvrement/accueil. Cette évolution importante devra se réaliser dans le respect du principe de l'équilibre contractuel et avec une durée des futurs contrats suffisante pour permettre l'optimisation de l'organisation d'Eaux de Grenoble Alpes essentielle à un service performant aux justes coûts et ce, dans l'intérêt général des usagers du territoire.

Le déploiement de la nouvelle comptabilité analytique, décidée suite à l'audit des comptes, est important également pour continuer à garantir la transparence des coûts avec une affectation à chaque contrat des charges et des produits de façon méthodique et validée. Une stabilisation contractuelle suffisamment durable permettra une meilleure analyse comparative des activités d'Eaux de Grenoble Alpes et la réalisation plus performante du contrôle analogue des actionnaires.

C'est ainsi, en poursuivant le travail sur l'optimisation de l'organisation, sur le plan d'économies lié aux achats et sur l'équilibrage des nouveaux contrats que nous retrouverons un compte de résultats proche de l'équilibre pour l'exercice 2018.

Le regroupement des quatre sites actuels (sites d'exploitation de Politzer à Echirolles, de Valisud à Grenoble, du Verseau à Echirolles et du Siège rue Dumont à Grenoble) vers le site unique de Vaujany en 2019 devra générer des économies d'échelles, de proximité et de mutualisation des services.

Le système de management enrichi des ajustements de l'organisation et des outils réalisés en 2017, de la poursuite de l'accompagnement aux changements des membres du CODIR en 2017 et de son déploiement pour l'encadrement intermédiaire en 2018, est un atout important pour mener à bien ces différentes actions en 2018.

De plus, la reconnaissance RSE obtenue en fin d'année 2017 qui vient valider le travail réalisé autour des 7 principes de la norme ISO 26 000 (la gouvernance de l'organisation, les Droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, les bonnes pratiques des affaires, les questions relatives aux consommateurs et l'engagement sociétal) permet de garantir aux différentes parties prenantes que l'ensemble des actions entreprises se déroule dans le cadre d'une gouvernance responsable de la structure.

Enfin, compte-tenu du contexte d'insécurité actuel du territoire national, un travail important de renforcement de la sécurisation des sites de production notamment, de formalisation de la coordination des différents acteurs de l'eau du territoire local et national est une priorité de 2018 pour continuer à distribuer de l'eau potable en permanence et dans le respect des règles sanitaires et de salubrité publique. Ce travail est à réaliser dans le respect des responsabilités de chacun, et le territoire peut compter sur la pleine et entière collaboration d'Eaux de Grenoble Alpes comme toujours.

Emmanuel Boudry





Crédits photos : Eaux de Grenoble Alpes

Conception graphique & mise en page :
Pixalp communication - Seyssins

Impression : Imprimerie du Pont de Claix

Eaux de Grenoble Alpes

Tél. 04 76 86 20 70

Accueil: 5, place Vaucanson - Grenoble

Siège Social : 6, rue Colonel Dumont

CS 80138 - 38003 Grenoble cedex 1

eauxdegrenoblealpes.fr