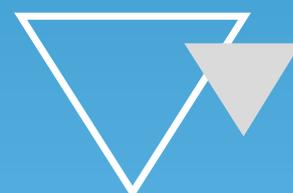


RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018

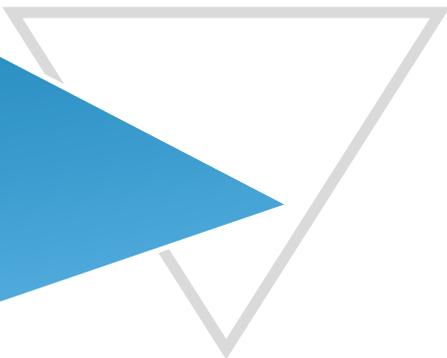


SOMMAIRE GÉNÉRAL

1. ACTUALITÉ	4 à 11
2. ORGANISATION	12 à 24
3. ENJEUX	26 à 29
4. ACTIVITÉS	30 à 100
5. DONNÉES FINANCIÈRES	102 à 105
6. PERSPECTIVES	106



1. ACTUALITÉ



1.1 - Mot du Président.....	6
1.2 - Mot du Directeur Général	8
1.3 - Chiffres clés de 2018.....	10







1.1 - Mot du Président

En 2018, et peut-être pour la première fois d'une manière aussi évidente, les français ont constaté que l'eau était une ressource en péril. Dans le sud de l'Isère où intervient Eaux de Grenoble Alpes, nous n'avons pas subi la canicule et la sécheresse exceptionnelles de l'automne aussi fortement qu'ailleurs. Mais on notera tout de même que, pour la première fois, le préfet de l'Isère a pris un arrêté interdisant le remplissage des retenues collinaires nécessaires à la production de neige artificielle. On a constaté également que l'Isère est restée à un étiage bas, pendant une période particulièrement longue, et que certaines ressources de coteaux ont commencé à manquer.

Nous défendons une eau gérée de manière 100 % publique. Et à ce titre, je représente souvent Eaux de Grenoble Alpes au sein de France Eau publique. Lors de la dernière Assemblée Générale en décembre 2018 à Mulhouse, beaucoup d'élus et de directeurs ont témoigné des difficultés nouvelles auxquelles ils ont dû faire face quand la ressource commence à manquer. Non loin de Mulhouse, dans les Vosges, pour la première fois, le Doubs s'est retrouvé à sec. Mais les gestionnaires de la ressource ont pu montrer que la sécheresse n'était pas seule responsable. C'est aussi la destruction des zones humides capables de retenir l'eau en période d'étiage qui est désignée.

Il est donc indispensable de continuer à défendre notre modèle de gestion de l'eau. Un modèle qui préserve la ressource et dont nous sommes fiers. Demain, quand l'eau commencera à faire défaut autour de nous, il faudra faire preuve de solidarité. Il sera nécessaire de pouvoir fournir de l'eau pure dans la Bièvre, dans le Voironnais, et peut être au-delà. C'est bien un modèle public qui permet cette solidarité, et non évidemment une logique concurrentielle.

Nous allons donc continuer à agir au niveau national à travers France Eau Publique pour peser sur les orientations politiques de l'eau. Et si nous pouvons peser, c'est parce qu'aujourd'hui, Eaux de Grenoble Alpes est reconnue comme l'un des meilleurs services de France.

Ce rapport d'activité 2018 met d'abord en évidence l'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur ainsi que le niveau de performance du fonctionnement de la société publique. Il mentionne les grandes transformations qui ont marqué l'année, et notamment la refonte contractuelle entre Eaux de Grenoble Alpes et Grenoble-Alpes Métropole. Il indique les performances techniques et la nette amélioration du rendement du réseau, en particulier à Grenoble. Enfin, d'un point de vue financier, les deux audits réalisés sur la société et le travail fourni ont permis pour la première fois de présenter des comptes positifs.

Je préside cette société publique depuis maintenant cinq ans. Au-delà des chiffres et des indicateurs, je peux aujourd'hui témoigner de la réelle performance et de l'implication des personnels. Ils ont vécu la fusion entre deux sociétés, la prise de compétence de Grenoble-Alpes Métropole, une réorganisation interne et maintenant des changements de locaux avec le regroupement sur le site de Vaujany. Ces mutations nécessaires ont été accompagnées d'un travail managérial qui permet à nos actionnaires de s'appuyer sur des équipes motivées et compétentes.

Le pilotage politique par le Conseil d'Administration a été complété par la mise en place d'une Commission Stratégique qui s'est déjà impliquée dans le dialogue social interne et sa traduction réglementaire que représentent les Négociations Annuelles Obligatoires (NAO).

Avec ces différentes évolutions, par ce travail de refonte contractuelle, ainsi que la reconnaissance de nos compétences, je pense qu'Eaux de Grenoble Alpes est dans une direction favorable pour son avenir. Ce rapport d'activité est donc pour moi l'occasion de féliciter le personnel et l'équipe de direction. Ils ont entre les mains un outil qui permet d'apporter aux usagers, un service public de l'eau d'une qualité reconnue.

Olivier BERTRAND





1.2 - Mot du Directeur Général

La mise en œuvre de la feuille de route d'Eaux de Grenoble Alpes délibérée le 18 mai 2017 par le Conseil d'Administration a continué à être le fil rouge en 2018. Cette feuille de route traduit la volonté des actionnaires de disposer d'un pôle d'expertise local afin d'assurer un service public performant au profit de l'intérêt général du territoire.

Eaux de Grenoble Alpes a répondu aux différentes sollicitations de ses actionnaires tout en améliorant la qualité du service rendu et le niveau de performance de son fonctionnement. C'est le résultat d'un travail d'adaptation permanent mené par l'ensemble des équipes d'Eaux de Grenoble Alpes dans le cadre de différents projets objectifs et pilotés par le système de management QSE. La triple certification QSE (Qualité : ISO 9001, Sécurité : OHSAS 18001 et Environnement : ISO 14001) a d'ailleurs été complétée fin 2017 par une reconnaissance de la responsabilité sociétale RSE.

Au niveau technique, deux projets ont particulièrement mobilisés les équipes d'Eaux de Grenoble Alpes :

- La poursuite du plan d'amélioration des rendements des réseaux exploités s'est traduite par la mise en place d'indicateurs spécifiques, le déploiement de nouveaux matériels plus performants, une organisation adaptée et dédiée. Ce plan a permis d'obtenir des niveaux de rendements jamais encore atteints. A titre d'exemple, le rendement du réseau de distribution de Grenoble est supérieur à 89% en 2018
- Un travail important sur le fonctionnement des interconnexions des réseaux et des ressources a été déployé par les pôles techniques d'Eaux de Grenoble Alpes. De nombreuses phases de tests ont ainsi mobilisé le personnel des pôles production et distribution. Le travail a été documenté par la mise en place de procédures terrain afin d'optimiser les interventions pour gérer au mieux l'utilisation des ressources et réseaux dans le cadre de crises ou de travaux conséquents.

Contractuellement, l'année 2018 a également fait l'objet d'évolutions importantes :

- L'intégration de l'exploitation du service d'eau potable de la commune de Claix au contrat des 7 communes
- La mise en œuvre de nouveaux contrats sur le territoire de la Communauté de Communes Le Grésivaudan :
 - Contrat de réalisation de tests IDEXX d'analyses rapides d'eau potable
 - Marché de travaux et d'astreinte sur 5 communes (Bernin, Biviers, Saint-Nazaire -les-Eymes, Saint-Ismier, Montbonnot-Saint-Martin).

- Le travail de simplification contractuelle avec Grenoble-Alpes Métropole par le regroupement de certains contrats pour aboutir à 3 contrats principaux d'une durée de 6 ans :
 - Contrat de gérance en production
 - Contrat de gérance en distribution
 - Contrat d'affermage facturation recouvrement.

Du point de vue financier, un deuxième audit financier a confirmé l'exactitude des comptes et la mise en place effective de la nouvelle comptabilité analytique. La poursuite du plan d'économies et de l'optimisation de l'organisation avec une comptabilité adaptée au nouveau contexte contractuel a permis d'atteindre l'objectif fixé en 2016 d'un retour à l'équilibre financier des résultats d'exploitation en 2018.

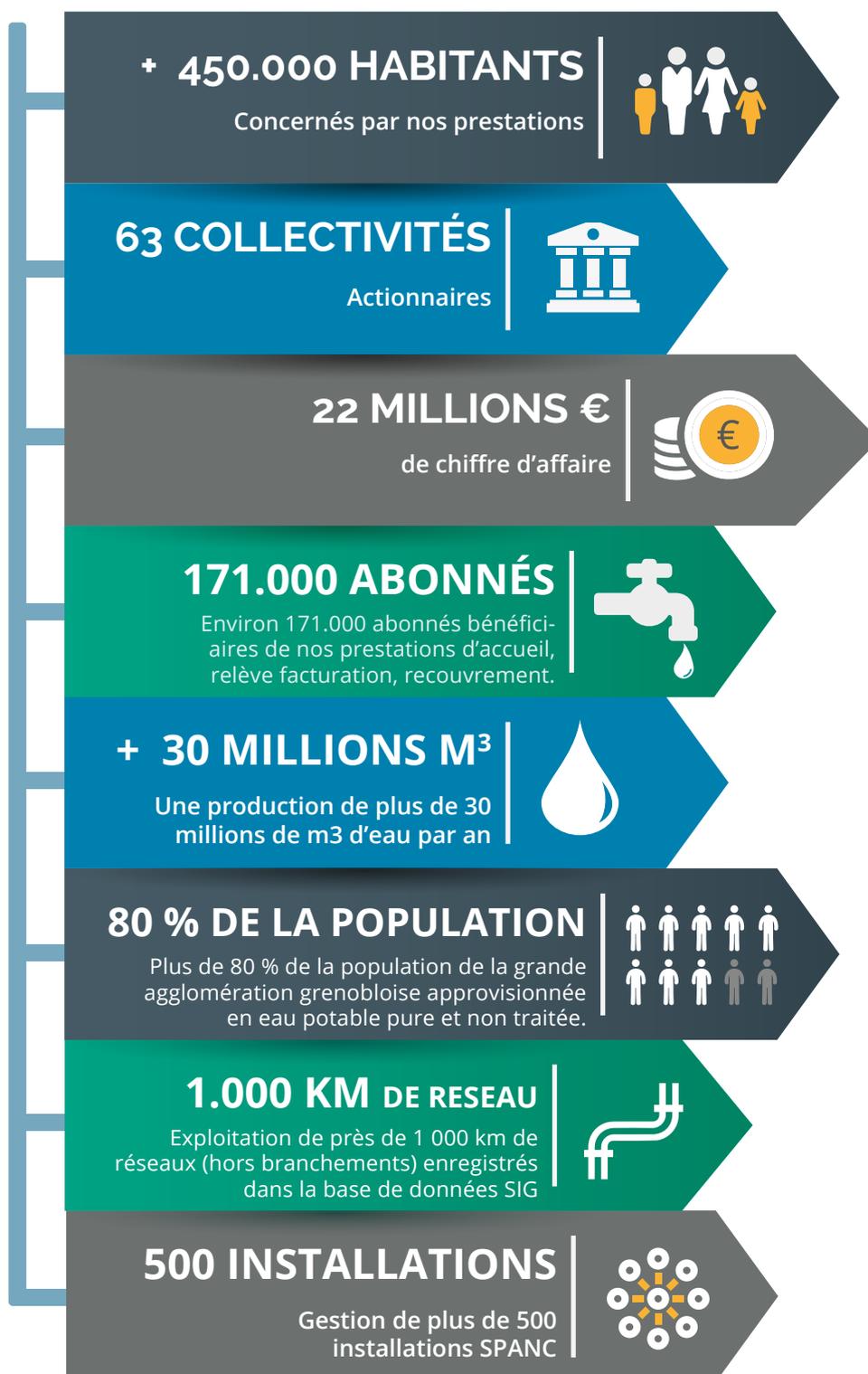
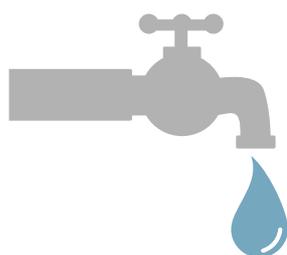
Au niveau du service rendu à l'utilisateur, les bons résultats de l'enquête de satisfaction menée par Grenoble-Alpes Métropole dans le courant du dernier trimestre 2018 témoignent de la qualité de l'accueil et de la gestion des abonnés.

Nous poursuivrons nos efforts en 2019 pour continuer à préserver nos résultats dans un nouveau contexte contractuel qui doit garantir l'équilibre financier. La sécurisation des sites exploités et du système d'information dans le cadre de la loi de programmation militaire est également un enjeu majeur pour 2019.

Emmanuel BOUDRY



1.3 - Chiffres clés de 2018



Délégations de service public d'eau potable en chiffres :

Communes	Population (nb)	Linéaire Réseau (km)	Volume de production mis en distribution (m ³)
Bresson	684	11	65 605
Crolles	8 345	54	3 976 350
Grenoble	160 649	264	11 439 686
Saint-Martin-d'Uriage	5 408	75	509 540
Saint-Martin-le-Vinoux	5 751	32	301 103
Sassenage	11 659	57	713 143
Varces-Allières-et-Risset	8 266	47	514 890
Total	200 762	540	17 520 317

Communes	Linéaire Réseau (km)	Volume mis en distribution (m ³)
Production DRAC	28	13 407 874
Production ROMANCHE (Territoires Métro et CCLG)	141	16 111 939
Production - Sources de coteaux *	56	929 267
Total	225	30 449 080

* Les sources de coteaux exploitées par Eaux de Grenoble Alpes incluent les sources de Claix, de Notre Dame de Mésage, de Noyarey, de Proveysieux, de Mont-Saint-Martin, et de Quaix-en-Chartreuse.

2. ORGANISATION

2.1 - Composition de l'actionariat	13
2.2 - Gouvernance	14
2.3 - Périmètre d'activités et missions.....	15
2.4 - Engagements en matière de QSE RSE	18
2.5 - Organisation des activités	19
2.5.1 - Organigramme	19
2.5.2 - Pôle Production	20
2.5.3 - Pôle Distribution	21
2.5.4 - Pôle Usagers.....	22
2.5.5 - Pôle Etudes et Prospective	23
2.5.6 - Pôle Administratif et Financier	24



« UNE AGILITÉ DE RÉPONSES AUX
ATTENTES DES ACTIONNAIRES »

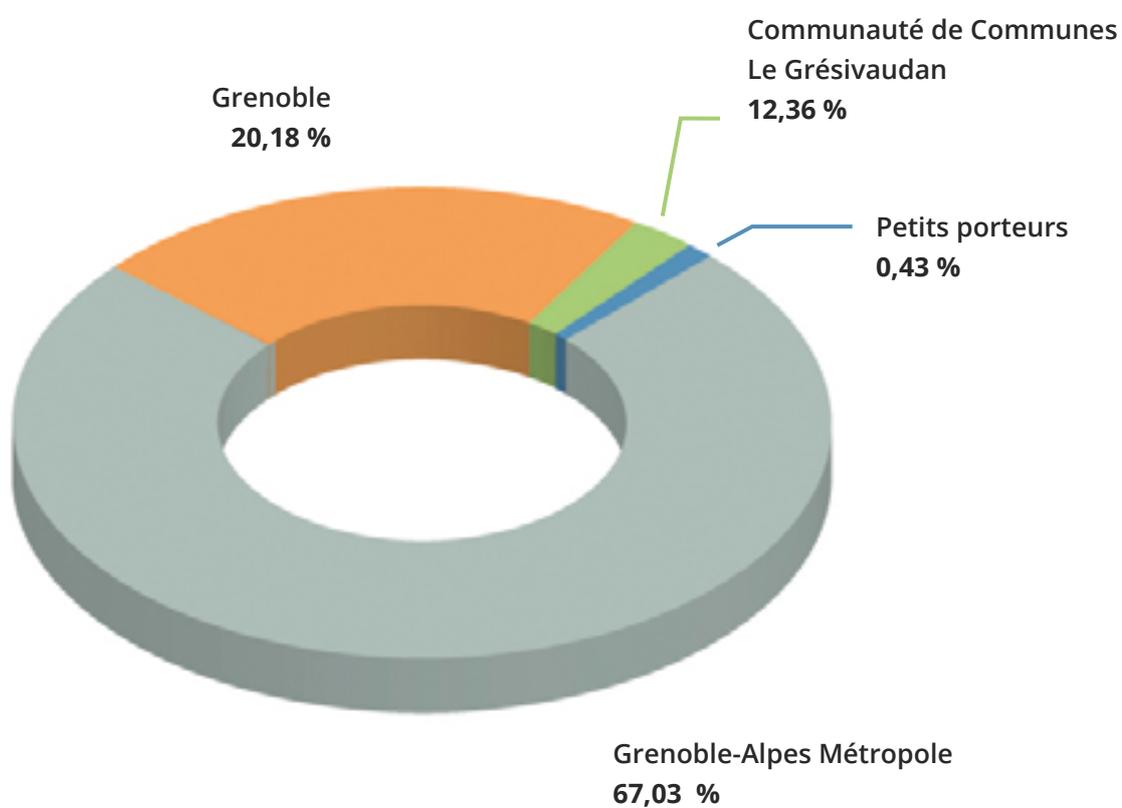


2. ORGANISATION

2.1 - Composition de l'actionnariat

63 collectivités sont actionnaires d'Eaux de Grenoble Alpes au 31 janvier 2018.

La composition de l'actionnariat est la suivante :



2.2 - Gouvernance

Instances décisionnelles	Caractéristiques
Conseil d'Administration (CA)	<p>Composé de 18 administrateurs dont 12 élus de Grenoble Alpes Métropole, 3 pour la Ville de Grenoble, 2 pour la Communauté de Communes Le Grésivaudan et 1 pour les actionnaires minoritaires, ainsi que 6 censeurs (2 représentant les usagers, 2 représentant les salariés et 2 représentant les actionnaires minoritaires).</p> <p>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.</p>
Comité d'Orientation Stratégique (COS)	<p>Organe créé spécifiquement par les statuts d'Eaux de Grenoble Alpes afin d'accentuer l'effectivité du contrôle analogue.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Assemblée Spéciale	<p>Regroupement des collectivités territoriales qui ont une participation au capital ne leur permettant pas de bénéficier d'une représentation directe au Conseil d'Administration.</p> <p>Composée d'un délégué de chaque collectivité territoriale ou groupement de collectivité territoriale. Elle élit son Président.</p> <p>Se réunit une fois par an sur convocation de son Président et pour entendre le rapport de son représentant.</p>
Commission Stratégique	<p>Commission créée afin de mieux impliquer les administrateurs sur les sujets stratégiques. Elle est composée de membres du Conseil d'Administration.</p> <p>Elle a pour vocation d'étudier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les données d'activité et financières • Les relations avec le territoire extérieur • Les orientations et perspectives d'Eaux de Grenoble Alpes.
Directeur Général	<p>Nommé par le Conseil d'Administration sans limite de durée ou pour une durée fixée par celui-ci.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

2.3 - Périmètre d'activités et missions

Eaux de Grenoble Alpes a réalisé pour les collectivités actionnaires les prestations suivantes en 2018 :

- 10 contrats de Délégation de Service Public de l'eau et/ou d'assainissement
- 10 contrats de prestations de quittance (facturation, recouvrement)
- 15 contrats de prestations de service topographie/SIG (GEOSITE, 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 et à la relève 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 de Délégation de Service Public concernent en 2018 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 Varcès-Allières-et-Risset.

En assainissement :

- Commune de Bresson en assainissement collectif et non collectif
- Commune de Laval en assainissement non collectif
- Commune de Saint-Martin-d'Uriage.

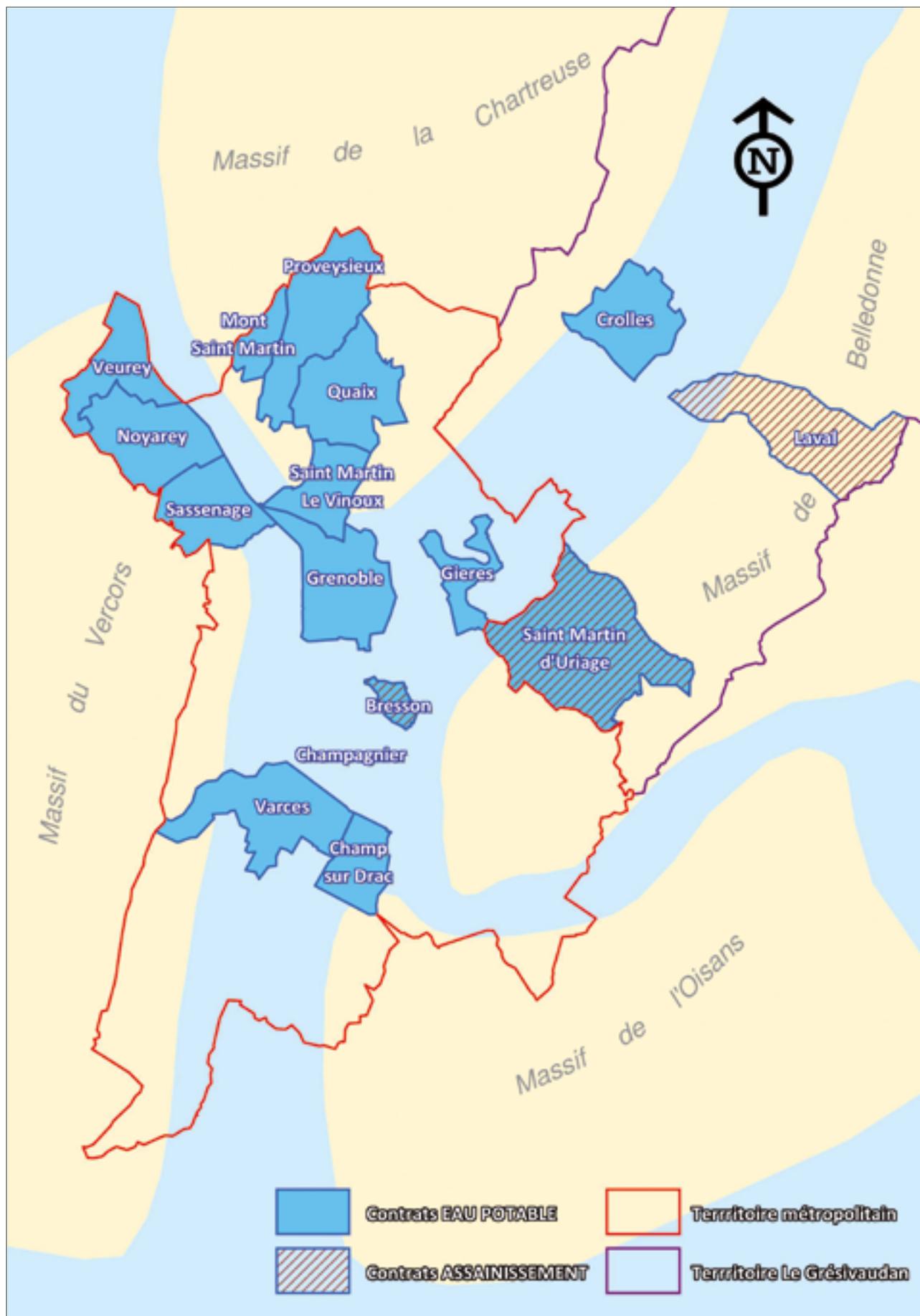
Et les principales prestations :

En eau potable :

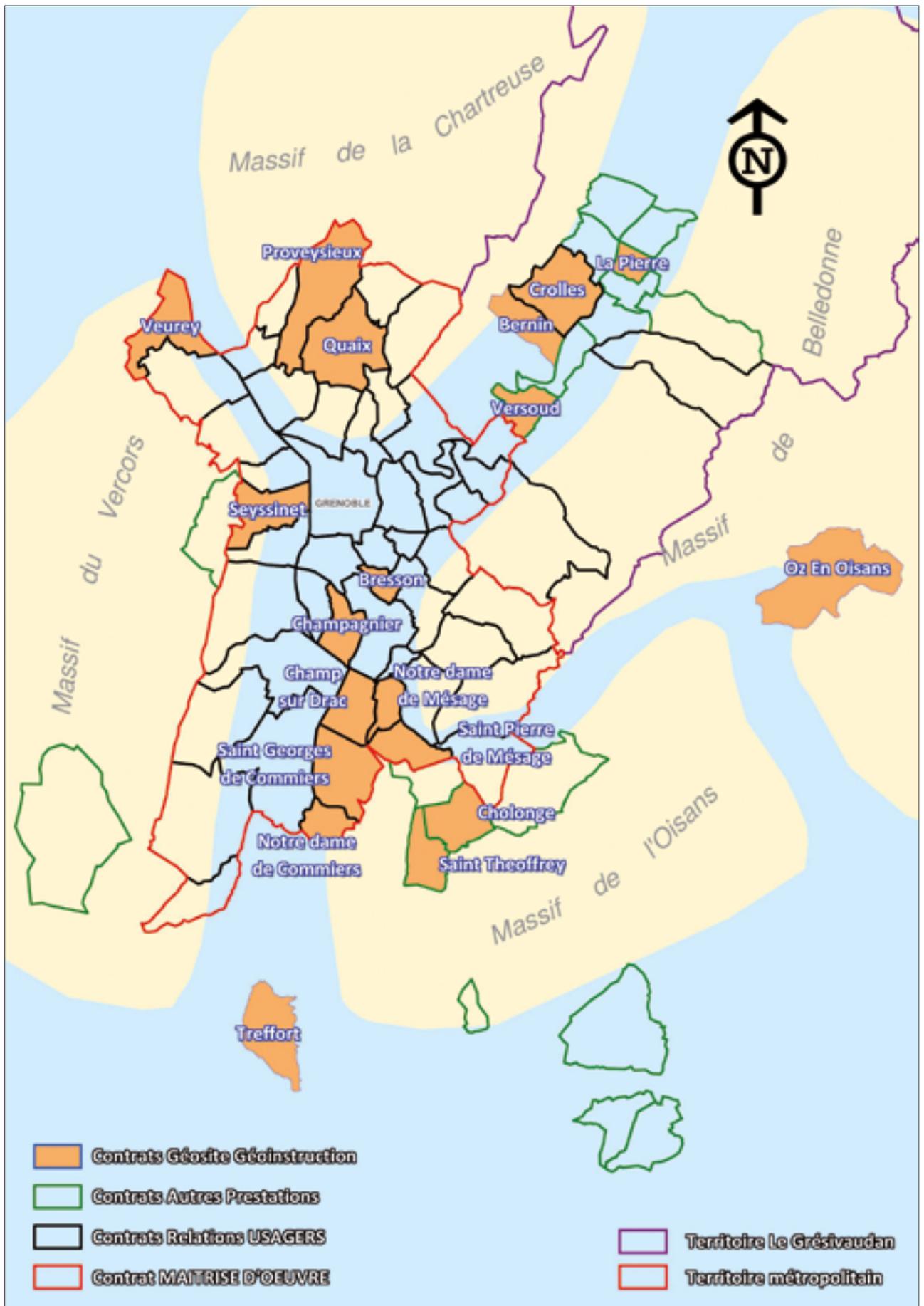
- Métropole de Grenoble-Alpes Métropole
- Communauté de Communes Le Grésivaudan
- Commune du Versoud
- Commune de Saint-Nizier-du-Moucherotte
- Commune de Corrençon-en-Vercors
- Commune de Bernin
- Communes de Noyarey, Mont-Saint-Martin, Veurey-Voroise, Quaix-en-Chartreuse, Champ-sur-Drac, Champagnier,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

En assainissement :

- Syndicat Intercommunal d'Assainissement du Drac Inférieur – Gestion des postes de relevage
- 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 des prestations



Carte des autres prestations

2.4 - Engagements en matière de QSE RSE

Eaux de Grenoble Alpes est certifiée par un organisme externe indépendant, 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 détient également la certification géo-référencement pour ses prestations en matière de localisation des réseaux.

Cette certification permet d'accroître la connaissance de nos 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 par des actions d'amélioration concrètes au sein de tous les services et activités.

Cette démarche a pour objectif de :

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

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. Les systèmes de management Qualité Sécurité et Environnement reposent notamment sur une évaluation des risques, qu'ils soient aussi bien organisationnels, que liés à la sécurité et à l'environnement.

Ainsi, l'évaluation des risques liés à la sécurité, à l'hygiène, aux conditions de travail et à l'environnement fait l'objet :

- D'une identification précise des risques et de leur gravité dans les 2 documents de référence (document unique et analyse environnementale)
- De la mise en place d'actions pour la maîtrise des risques
- D'une sensibilisation de l'ensemble des acteurs pour une amélioration continue.

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 et presque accidents et propose des actions d'amélioration
- Effectue régulièrement des visites de chantier, locaux...
- Étudie, pour tout changement organisationnel, humain, ou technique, les impacts sur les conditions de santé et de sécurité des salariés.

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

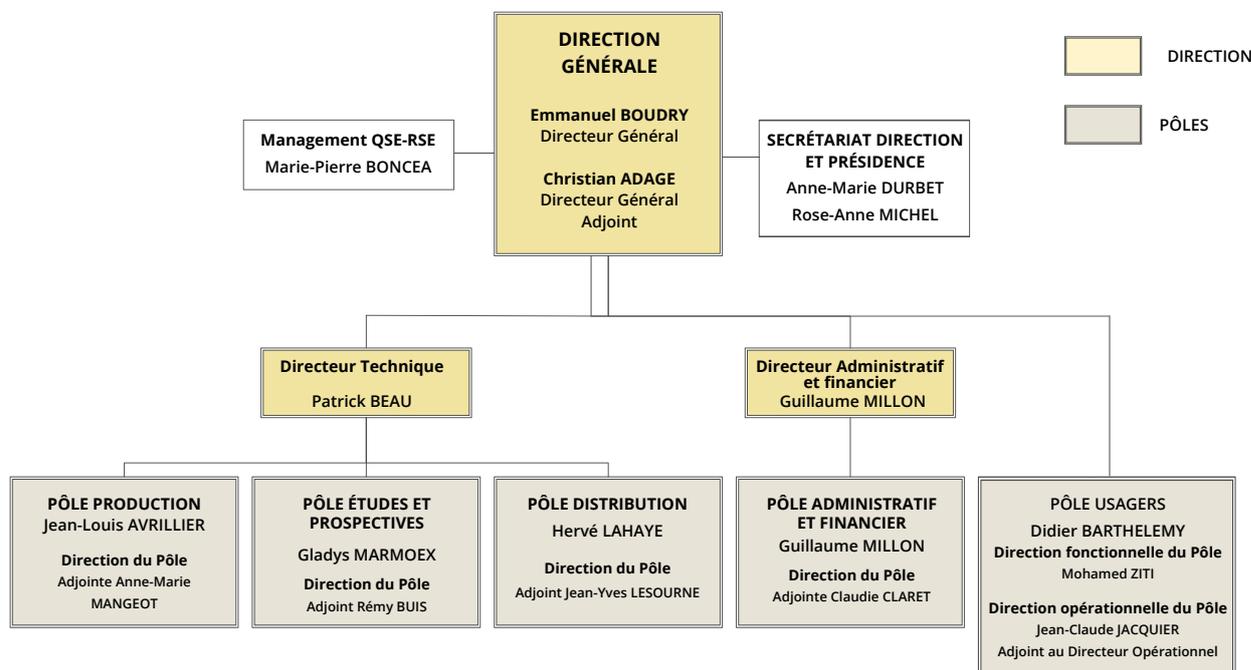
Enfin, une charte environnementale a été diffusée à l'ensemble du personnel afin de :

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

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

2.5 - Organisation des activités

2.5.1 - Organigramme



Outre la Direction Générale composée de 7 personnes, Eaux de Grenoble Alpes est organisée en 5 pôles regroupant 151 salariés majoritairement de statut privé mais également issus de la fonction publique territoriale par voie de détachement ou de mise à disposition :

- Le pôle Administratif et Financier est composé de 17 personnes
- Le pôle Production est composé de 43 personnes
- Le pôle Distribution Assainissement est composé de 41 personnes
- Le pôle Etudes et Prospective est composé de 6 personnes
- Le pôle Usagers est composé de 44 personnes.

2.5.2 - 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
- Les analyses rapides type IDEXX de la qualité d'eau
- L'astreinte 24h/24 et 7j/7.



2.5.3 - Pôle Distribution

Il a en charge l'ensemble de l'activité liée à la distribution d'eau potable et à la collecte et au traitement des eaux usées 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)
- 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
- La réalisation de branchements d'eau potable
- La réparation de fuites sur branchement ou sur canalisation
- L'astreinte 24h/24 et 7j/7.

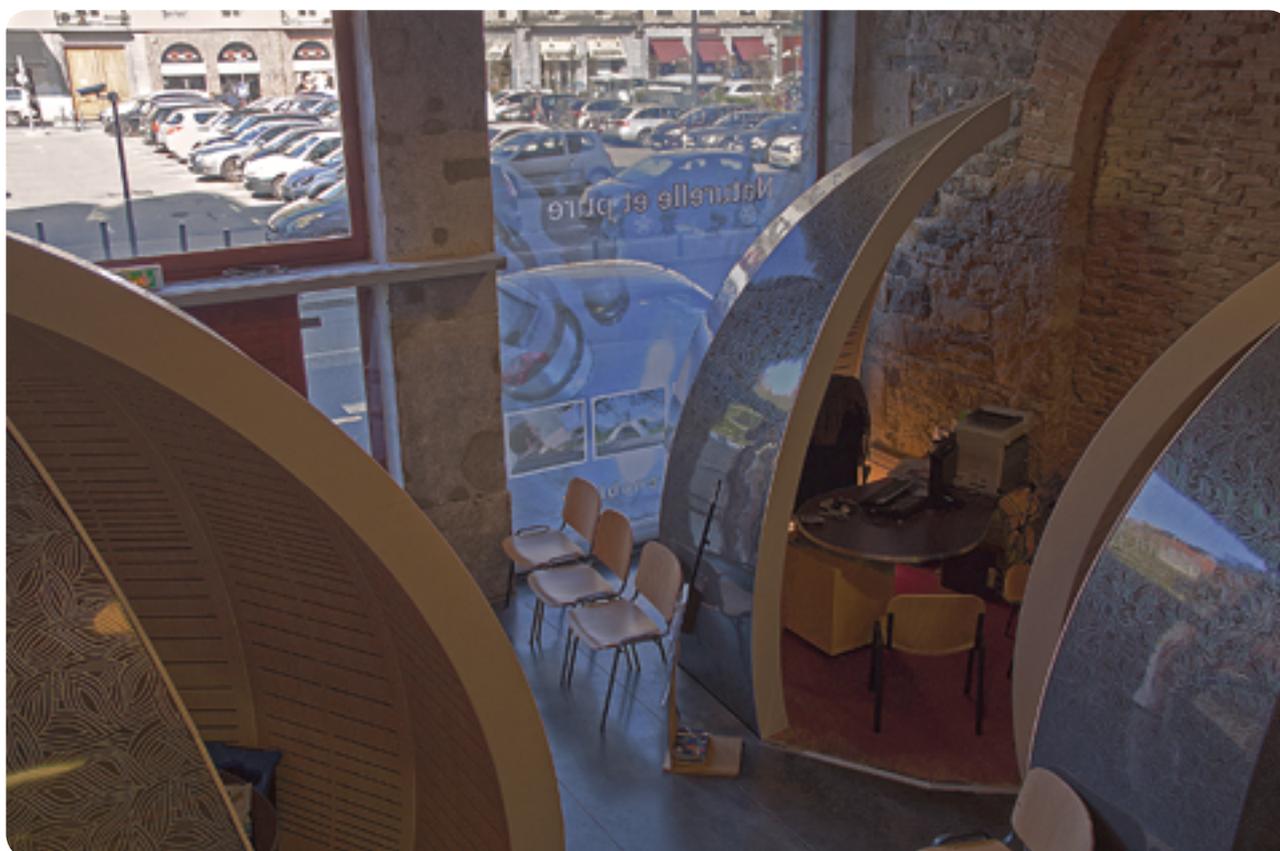


2.5.4 - Pôle Usagers

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 des compteurs d'eau
- La facturation
- Le recouvrement avec la prise en compte de la précarité de certains usagers (échéanciers, montage dossiers Fond de Solidarité pour le Logement...)
- La mise à disposition d'un panel de moyens de paiement (paiement en espèces dans tous les bureaux de La Poste, carte bleue, mensualisation, prélèvement automatique, chèques, Titre Interbancaire de Paiement, agence en ligne...).



Accueil usagers - Grenoble Vaucancon



2.5.5 - Pôle Études et Prospective

Il a en charge l'ensemble des activités liées à la maîtrise d'œuvre de travaux, à la gestion de projets, aux études liées au développement d'activités, aux études prospectives, à la gestion du SIG (Système d'Information Géographique) 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 du 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)
- La mise à disposition et la personnalisation du logiciel SPECTRUM en fonction des besoins.



2.5.6 - 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 d'Eaux de Grenoble Alpes (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 communication internes et externes
- La participation aux groupes de travail et de réflexion nationaux et/ou internationaux
- La gestion des Ressources Humaines
- La maintenance immobilière
- La gestion du système d'information et de téléphonie d'Eaux de Grenoble Alpes
- L'ingénierie applicative.

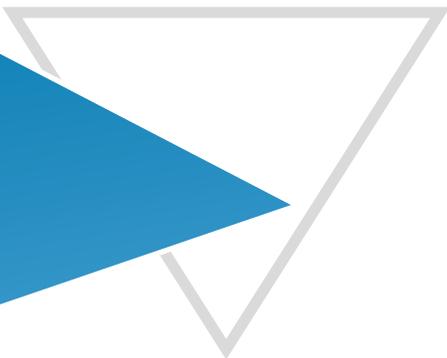




L'eau
pétillante

renoble Alpes
nero
tamanié

3. ENJEUX



3.1 - Double finalité.....	27
3.2 - Enjeux internes et externes.....	28
3.3 - Orientations stratégiques.....	28



**« UN PÔLE D'EXPERTISE LOCALE
POUR UNE EXPLOITATION SUR
MESURE »**



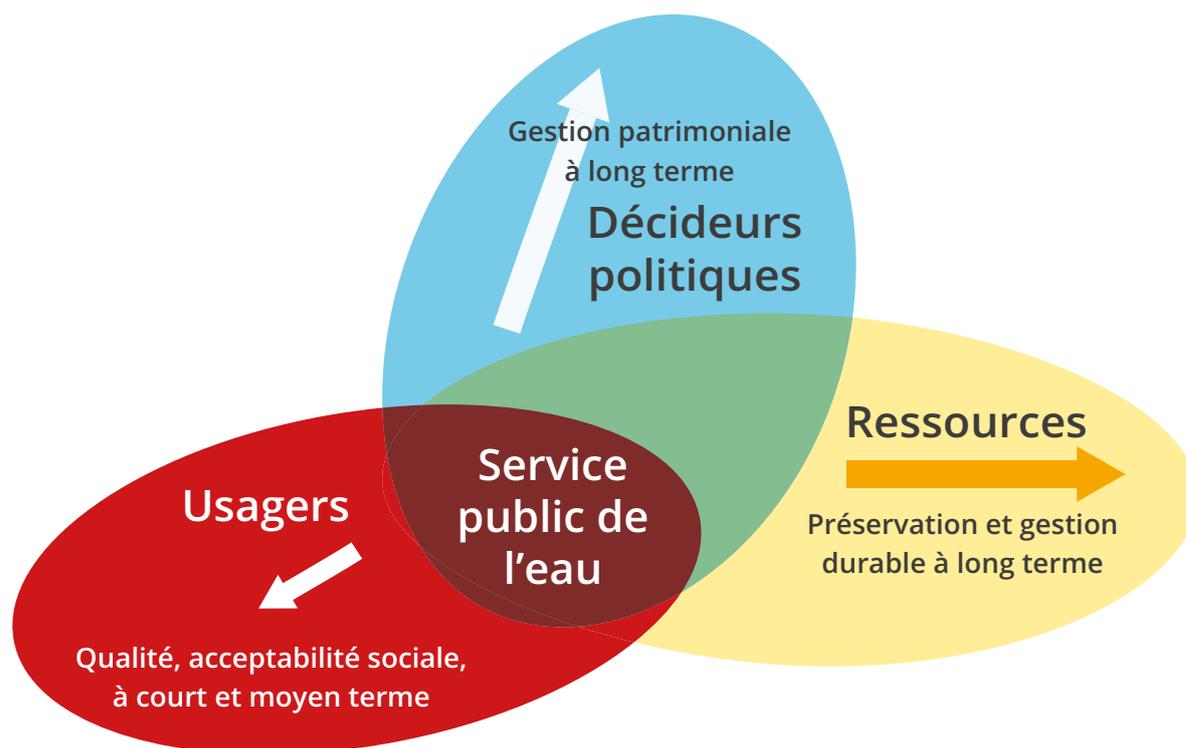
3. ENJEUX

3.1 - 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 pour Eaux de Grenoble Alpes
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 pris en compte et acteur à part entière.

Les enjeux majeurs d'Eaux de Grenoble Alpes 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/24
- 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'Orientations Stratégiques
- 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

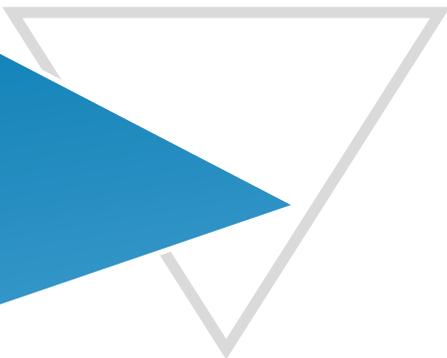
- En appliquant les principes du développement durable à la politique de gestion patrimoniale dans l'intérêt des générations futures et des collectivités
- Par la protection qualitative et quantitative des ressources en eau
- Par des expérimentations concrètes et innovantes pour promouvoir le retour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



4. ACTIVITES



4.1 - Services aux usagers	32
4.1.1 - Accueil	32
4.1.2 - Traitement des demandes.....	36
4.1.3 - Comptage des volumes	38
4.1.4 - Facturation	41
4.1.5 - Recouvrement	43
4.1.6 - Accompagnements.....	49
4.1.7 - Perspectives pour l'année 2019	50
4.2 - Production d'eau potable	50
4.2.1 - Ressources	50
4.2.2 - Des installations surveillées et exploitées 24H/24.....	66
4.2.3 - Gestion durable des sites de production.....	68
4.2.4 - Adduction d'eau potable : ventes en gros et sécurisation de l'AEP de l'agglomération grenobloise	71





« DU PUIT AU ROBINET, TOUS LES MÉTIERS »

4.2.5 - Réservoirs de distribution	73
4.2.6 - Volumes produits.....	74
4.2.7 - Perspectives pour l'année 2019.....	75
4.3 - Distribution d'eau potable	77
4.3.1 - Exploitation des réseaux d'eau potable.....	77
4.3.2 - Prestations d'eau potable réalisées par Eaux de Grenoble Alpes.....	92
4.3.3 - Exploitation des réseaux d'Assainissement.....	96
4.3.4 - Perspectives pour l'année 2019.....	98
4.4 - Les Études et la géomatique	98
4.4.1 - Les prestations de maîtrise d'œuvre	100
4.4.2 - L'instruction des DT, DICT et ATU	102
4.4.3 - Le Système d'Information Géographique (SIG)	103
4.4.4 - Le développement et la mise à disposition de logiciels auprès des communes actionnaires.....	108
4.4.5 - Outil SPECTRUM.....	108
4.4.6 - Perspectives pour l'année 2019	109

4. ACTIVITES

4.1 - Services aux usagers

4.1.1 - Accueil

Depuis l'automne 2018, l'accueil physique des usagers a lieu principalement 5 place Vaucanson à Grenoble. L'accueil téléphonique est quant à lui réparti entre le site de Vaucanson et le siège d'Eaux de Grenoble Alpes situé 6 rue Colonel Dumont à Grenoble. La relation directe avec l'utilisateur est gérée au travers de deux équipes mutualisées de 22 agents issus des services Relations Usagers et Quittancement. Cette mutualisation, effective depuis fin janvier 2018, a nécessité une montée en compétence des agents de chaque service afin que chacun devienne l'interlocuteur unique quelle que soit la ou les demande(s) de l'utilisateur. La finalité étant de simplifier la relation avec l'utilisateur tout en optimisant les ressources disponibles pour mieux répondre aux attentes.



La permanence à Varcès-Allières-et-Risset a été supprimée au regard de la faible fréquentation observée.

Depuis le 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. 416 abonnés y ont été reçus en 2018 contre 229 en 2017. Du fait du déménagement des équipes du site de l'immeuble du Verseau, la permanence a été supprimée en octobre 2018.

Une nouvelle permanence est prévue courant 2019 au sein de l'Agence du Quotidien de la Ville d'Echirolles avenue des Etats Généraux selon les mêmes dispositions que celles du Verseau.

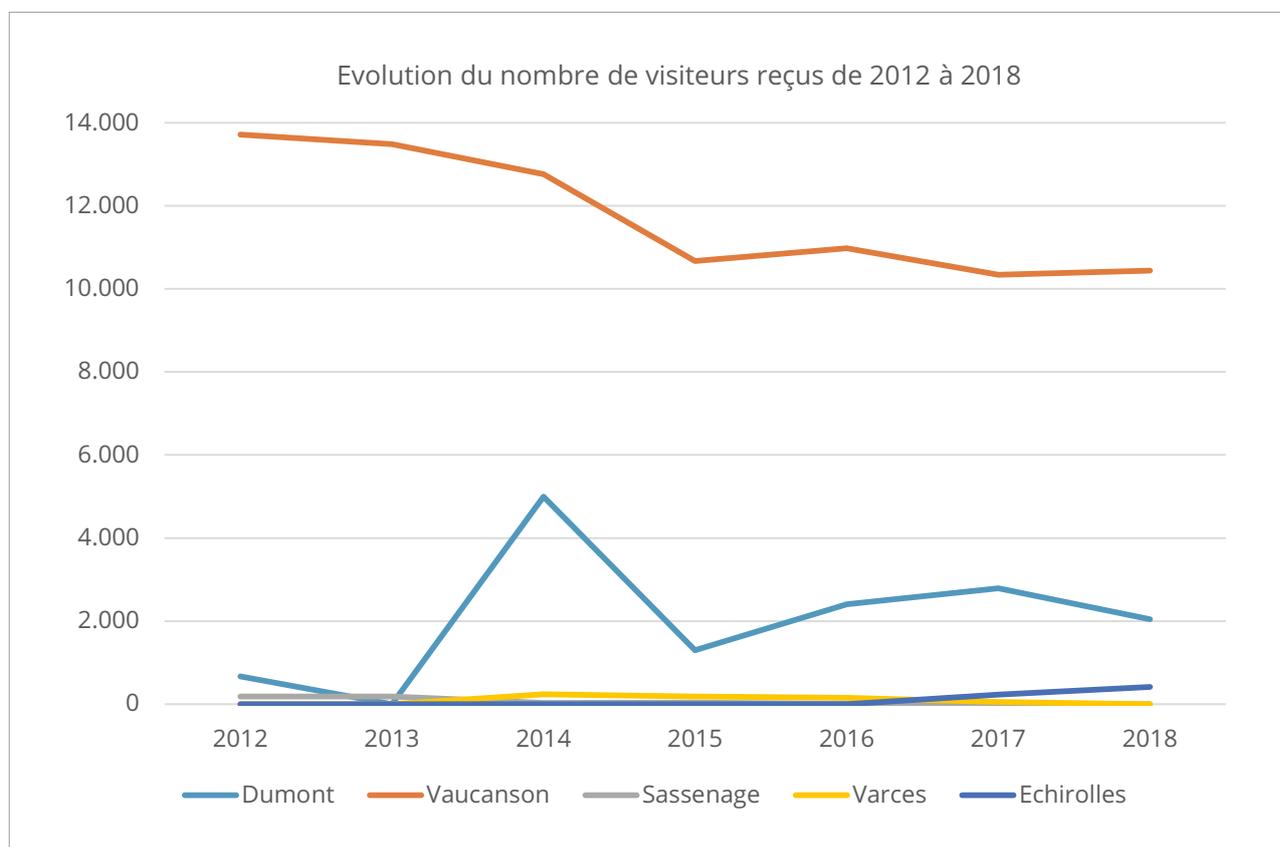
Les usagers nous contactent pour :

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



4.1.1.1 - Accueil physique

Nombre de visiteurs sur les différents sites de 2012 à 2018 (voir détail dans les annexes §2.1 Accueil physique)



En 2018, le nombre total de visiteurs a diminué d'environ 4 % par rapport à 2017 : 12 898 contre 13 411.

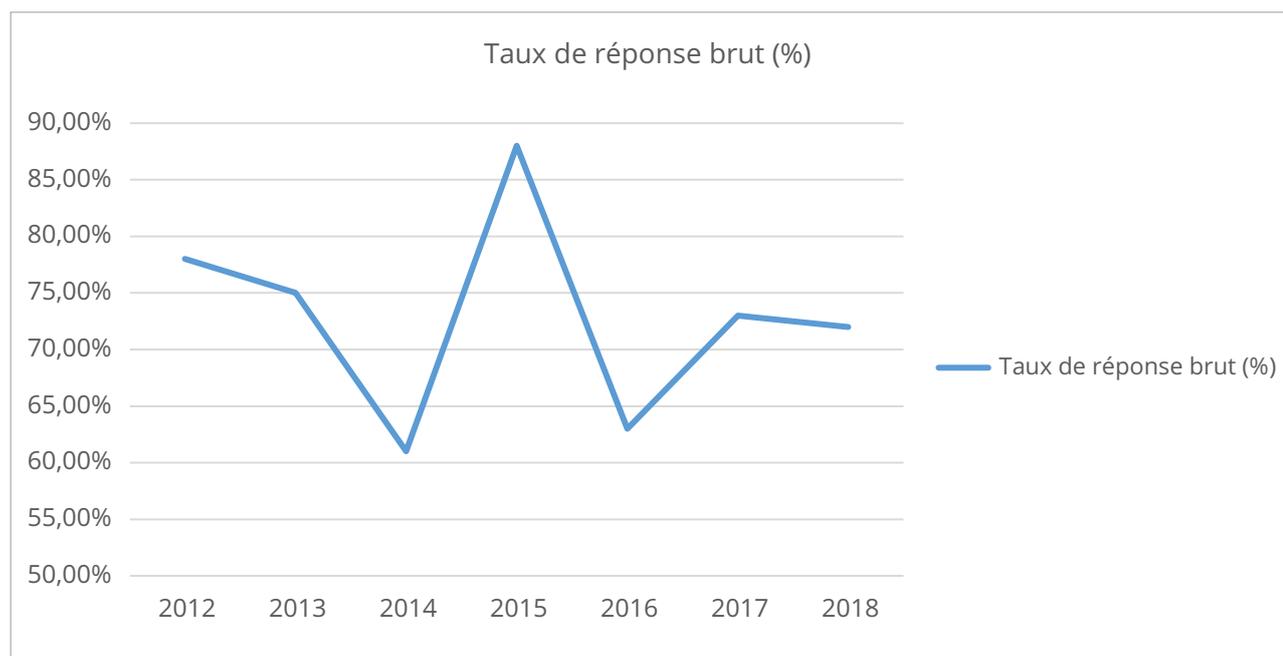
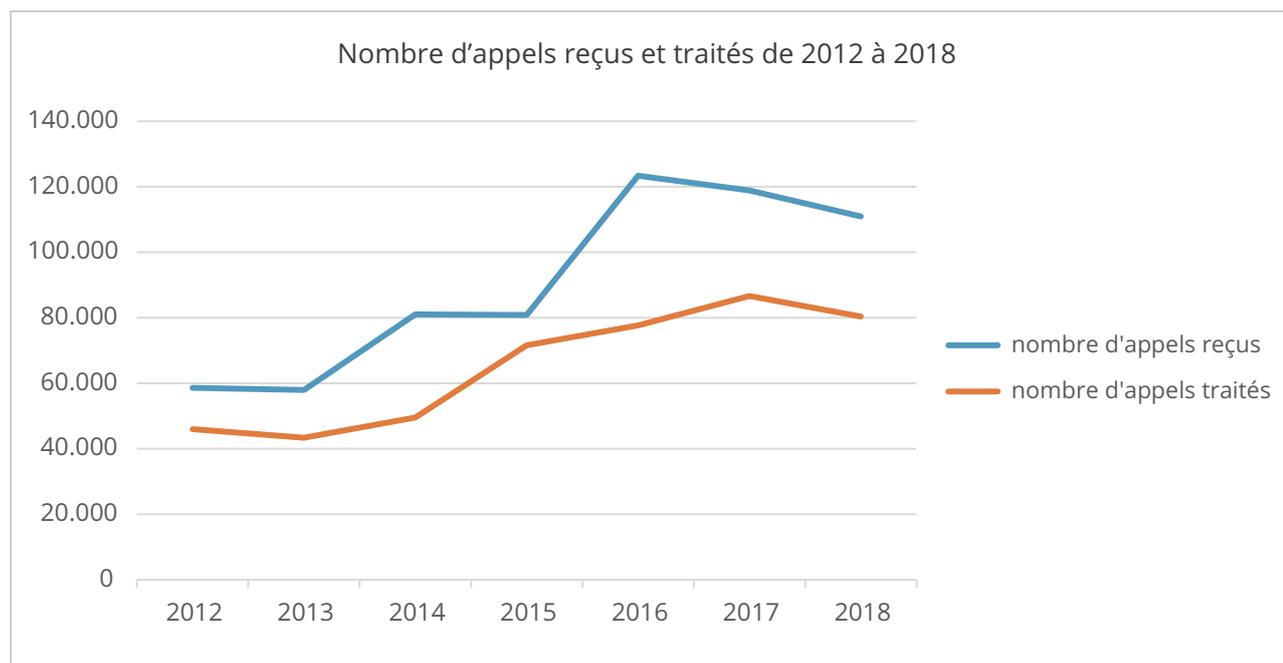
Du fait de la fermeture de l'accueil physique rue Colonel Dumont fin 2018, le nombre de visiteurs pour ce site a diminué pour l'année 2018 au profit de l'accueil central place Vaucanson.

Le nombre de visiteurs reçus à la permanence d'Echirolles reste limité même s'il a progressé de façon significative en 2018.



4.1.1.2 - Contact téléphonique

(voir détail dans les annexes § 2.2 Contact téléphonique)



Evolution des nombres d'appels reçus et traités et du taux de réponse de 2012 à 2018 :

En 2018, le nombre d'appels a continué la baisse déjà amorcée en 2017.

Le rythme de facturation a retrouvé une cadence semestrielle ce qui a suscité moins d'interrogations et demandes d'explications. Par ailleurs, une seule commune a été reprise en 2018 contre 3 en 2017 : la commune de Claix.

Le taux de réponse téléphonique net (abandons sur message de présentation du répondeur exclus) est en progression pour passer à 84,3 % en 2018 contre 82,4 % en 2017. Le taux de réponse téléphonique brut (abandons sur message de présentation compris) est stable en 2018 par rapport à 2017 : 72 % contre 73 %.

4.1.1.3 - Information aux usagers

Le site internet www.eauxdegrenoblealpes.fr a été nettement amélioré et développé pour mieux communiquer sur la structure Eaux de Grenoble Alpes, son champ de compétences ou tout autre information utile en lien avec ses activités. Il permet également d'obtenir des informations sur la qualité de l'eau ou encore le prix de l'eau de sa commune de résidence.

En parallèle, Eaux de Grenoble Alpes met à disposition une véritable Agence en Ligne (AEL). Elle permet aux abonnés facturés par Eaux de Grenoble Alpes de réaliser l'essentiel de leurs démarches administratives :

- Demande d'abonnement
- Demande de résiliation
- Communiquer le relevé du compteur
- Demande de travaux de branchement
- Réclamation ou besoin d'information
- Paiement de la facture d'eau.

En ce qui concerne le paiement en ligne, un nouveau service appelé « Paiement Express » est accessible depuis la page d'accueil du site www.eauxdegrenoblealpes.fr et permet à l'abonné de régler sa facture par carte bancaire en toute sécurité et sans obligation de créer son espace abonné personnel.

Les abonnés ont également accès au règlement de service en vigueur.

Nombre de contacts via l'AEL :

16 906 contacts via l'agence en ligne ont été recensés en 2018 contre 16 273 en 2017.

Ces contacts concernent toute demande excepté les paiements en ligne.

(Voir détail dans les annexes § 2.3 Information aux usagers)

24 882 abonnés en 2018 ont payé une ou plusieurs factures via l'Agence En Ligne contre 29 473 en 2017.

Paiement de votre facture

Veuillez saisir les informations suivantes. Les champs précédés d'un * sont obligatoires.

Nom *

Numero contrat *

Numero facture *

E-mail *

Confirmation E-mail *

Signature * J'ai lu et j'accepte les conditions générales d'utilisation notamment la mention relative à la protection des données personnelles

SECURITE

Captcha * Je ne suis pas un robot 

Conformément à la loi 'Informatique et Libertés' du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant veuillez vous adresser au Service Usagers d'EAUX DE GRENOBLE ALPES - Cliquez ici

4.1.2 - Traitement des demandes

4.1.2.1 - Abonnements et résiliations

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

	Varces		Sassenage		Grenoble		Bresson	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Nombre d'abonnés	2 972	3 009	5 388	5 366	50 988	51 341	358	364
Nombre d'abonnements	239	313	416	414	10 044	10 528	15	28
Nombre de résiliations	251	280	447	456	10 972	10 871	23	23
Total nombre abonnements + résiliations	490	593	863	870	21 016	21 399	38	51
Taux de mutations (%)	16,49%	19,71%	16,02%	16,21%	41,22%	41,68%	10,61%	14,01%

	St-Martin-le-Vinoux		Crolles		St-Martin-d'Uriage		Total DSP	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Nombre d'abonnés	2 561	2 627	3 889	3 971	2 354	2 390	68 510	69 068
Nombre d'abonnements	331	405	302	344	153	170	11 500	12 202
Nombre de résiliations	335	365	281	291	145	150	12 454	12 436
Total nombre abonnements + résiliations	666	770	583	635	298	320	23 954	24 638
Taux de mutations (%)	26,01%	29,31%	14,99%	15,99%	12,66%	13,39%	34,96%	35,67%

Evolution du nombre d'abonnements et résiliations :

Le nombre d'abonnements fluctue en fonction de la livraison des programmes immobiliers. Nous observons toujours un fort taux de mutations dans les communes où la population estudiantine (Grenoble) est importante et où le parc locatif est développé (St-Martin-le-Vinoux).

A contrario, ce taux de mutation est faible dans les communes résidentielles. L'évolution du taux des mutations est soit stable soit en hausse.

4.1.2.2 - Traitement des réclamations

En 2018, près de 34 000 e-mails, courriers ou fax ont été réceptionnés contre 29 500 en 2017.

Ce chiffre de 34 000 se décompose en :

- 30 000 courriers contre 22 500 en 2017
- 4 000 mails contre 7 000 en 2017.

Taux des réclamations écrites total DSP (2016 à 2018)
(définition du décret du 2 mai 2007) (Voir détail dans les annexes § 2.4 Traitement des réclamations)

Total DSP			
	2016	2017	2018
Nombre d'abonnés	68 294	68 510	69 068
Nombre de réclamations écrites	26	33	41
Taux de réclamations écrites (‰)	0,38	0,48	0,59

Les réclamations écrites progressent en 2018 mais le taux reste inférieur à 1 ‰

Taux de réclamations écrites pour les communes de Grenoble-Alpes Métropole dont le traitement des courriers est assuré par Eaux de Grenoble Alpes : voir détail dans les annexes § 2.4 Traitement des réclamations.

4.1.3 - Comptage des volumes

Ce service gère la relève des compteurs nécessaire à la facturation des consommations.

Grenoble-Alpes Métropole a confié à Eaux de Grenoble Alpes la relève des compteurs de l'ensemble de son périmètre, hormis la commune de La Tronche toujours gérée en DSP. Petite particularité pour la commune de Saint-Martin-d'Hères dont environ 1/5 de son territoire avait été relevé par les services de Grenoble-Alpes Métropole au cours du 1^{er} semestre 2018.

La relève est assurée physiquement avec déplacement sur chaque point de comptage. Le releveur est équipé d'un terminal (PDA) permettant de saisir directement l'index du compteur 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 et détecter immédiatement toute anomalie de type « sur » ou « sous » comptage au regard de la période précédente et d'adresser des courriers d'alerte (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 unitaire (mode relève walk-by) du module radio affecté au compteur mécanique. La programmation de ce module est ainsi faite pour répondre exclusivement à l'action du releveur à proximité sans émission radio permanente. Cette technologie offre ainsi l'avantage de relever l'index de consommation sans occasionner de gêne pour l'utilisateur.

A titre d'information :

La quasi-totalité des compteurs de la Commune 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.

A 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 autres communes de Grenoble-Alpes Métropole, les compteurs de Meylan, Saint-Paul-de-Varces et 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 la 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 2018 la relève de près de 175 400 compteurs (en ne prenant en compte que la moitié des compteurs de Saint-Martin-d'Hères) contre près de 170 000 compteurs en 2017.

Voir détail dans les annexes § 2.5 Comptage des volumes



4.1.3.1 - Gestion du parc compteurs

Le carnet métrologique du parc compteurs d'Eaux De Grenoble Alpes est intégré dans les fichiers de l'application « 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-Relève

La télé-relève 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 estimé
- 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-relève dans le secteur de l'eau pose encore la question de l'évolution rapide des technologies, la compatibilité entre compteurs de marques diverses et modules radio associés, puis celle des fréquences et protocoles de transmission non normalisés à ce jour.



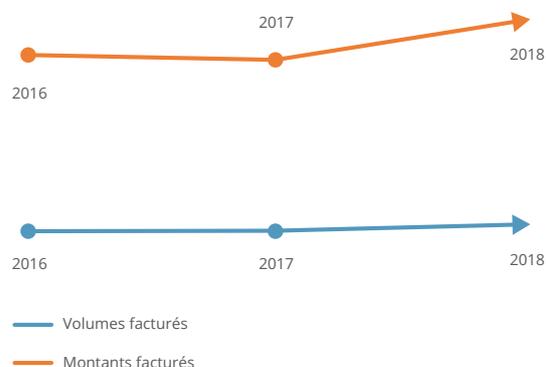
4.1.4 - Facturation

En 2018, Eaux de Grenoble Alpes a pris en charge la facturation de la Commune de Claix.

Factures émises, volumes et chiffres d'affaires HT :

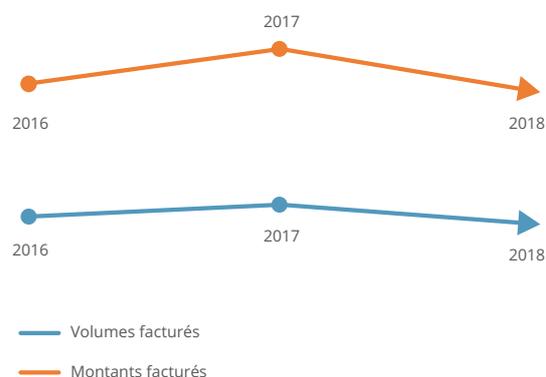
- **Communes en DSP -** (Voir le détail dans les annexes § 2.7 Facturation)

Année	Volumes facturés (m3)	Montants facturés (€ HT)	Nombre de factures
2016	13 489 694	32 094 334	160 029
2017	13 532 670	31 554.634	154 224
2018	14 227 941	35 840 104	153 107



- **Autres communes de Grenoble-Alpes Métropole** (Voir le détail dans les annexes § 2.7 Facturation)

Année	Volumes facturés (m3)	Montants facturés (€ HT)	Nombre de factures
2016	14 000 099	38 671 292,86	120 228
2017	15 644.844	43 491 952,49	224 347
2018	13 011 615	37 663 098,82	216 845



Evolution des volumes consommés facturés

Nous observons les tendances suivantes :

- Saint-Martin-le-Vinoux : quasi stabilité des volumes facturés : - 2,9 %
- Crolles : augmentation de près de 6 % due à une hausse quasi générale des consommations
- St-Martin-d'Uriage : stabilité des volumes facturés : + 1,5 %
- Varcès-Allières-et-Risset : augmentation de plus de 17 % due à une fuite importante décelée dans le quartier militaire Reynies
- Sassenage : augmentation de plus de 31 % due en particulier à l'industriel Danisco qui a consommé 50 000 m3 de plus en 2018. Les gros consommateurs ont en général augmenté leur consommation
- Grenoble : augmentation de plus de 3 % des volumes facturés. Les modifications de relève opérées sur certains gros consommateurs en 2017 et qui avaient entraîné une baisse de consommation en 2017 se terminent et de ce fait, la consommation de 2018 retrouve un niveau normal proche d'ailleurs de celui de 2016.
- Bresson : quasi stabilité des volumes facturés : -1,4 %.

Pour les communes de Grenoble-Alpes Métropole, les comparaisons entre 2017 et 2018 sont difficiles car en 2017, pour certaines communes, du fait du rattrapage, il pouvait y avoir deux facturations de relève, ce qui n'a plus été le cas en 2018, d'où une baisse artificielle des volumes facturés.

Evolution des nombres d'abonnés et des consommations :

(Voir le détail dans les annexes § 2.7 Facturation)

Les communes ayant une part d'abonnés industriels importante ont une consommation moyenne par abonné très élevée, comme Grenoble et surtout Crolles (présence de ST Micro Electronics).

Les communes ayant un parc locatif élevé ont une consommation moyenne faible comme Saint-Martin-le-Vinoux.

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

4.1.5 - Recouvrement

Encaissements

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

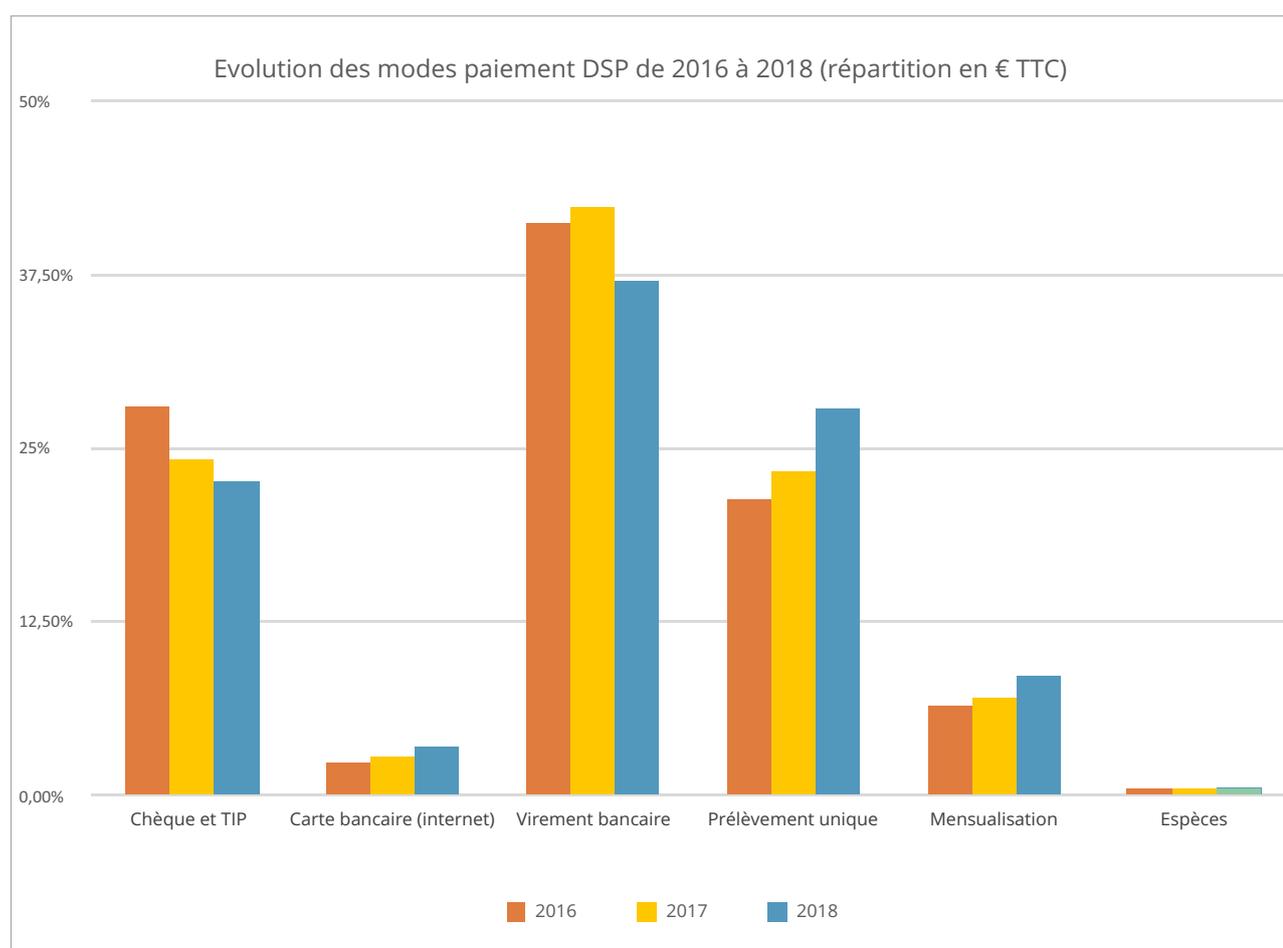
- Chèque
- Titre interbancaire de paiement
- Carte bleue sur le site internet
- Virement
- Prélèvement bancaire à la facture
- Prélèvement bancaire par mensualisation
- Espèces à La Poste sans frais pour l'abonné.



Ensemble des communes en DSP :

- Evolution des modes paiement (2016 à 2018)
(Voir détail dans les annexes § 2.8 Recouvrement)

TOTAL DSP							
Mode de règlement	2016 (€ TTC)	%	2017 (€ TTC)	%	2018 (€ TTC)	%	Evolution
Chèque et TIP	10 707 585	27,99 %	10 536 426	24,16 %	8 945 717	22,56 %	-15,10%
Carte bancaire (internet)	918 894	2,40 %	1 206 542	2,77 %	1 368 847	3,45 %	13,45%
Virement bancaire	15 785 440	41,26 %	18 478 737	42,37 %	14 711 177	37,11%	-20,39%
Prélèvement unique	8 189 880	21,41 %	10 146 155	23,27 %	11 061 437	27,90 %	9,02%
Mensualisation	2 474 995	6,47 %	3 034 821	6,96 %	3 376 551	8,52 %	11,26%
Espèces	180 818	0,47 %	207 745	0,48 %	183 367	0,46 %	-11,73%
Total	38 257 612	100,00 %	43 610 426	100,00 %	39 647 097	100,00%	-9,09 %



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 prélèvement bancaire et des paiements chèque et TIP.

La part des prélèvements a dépassé en 2018 la part des chèques et TIP.

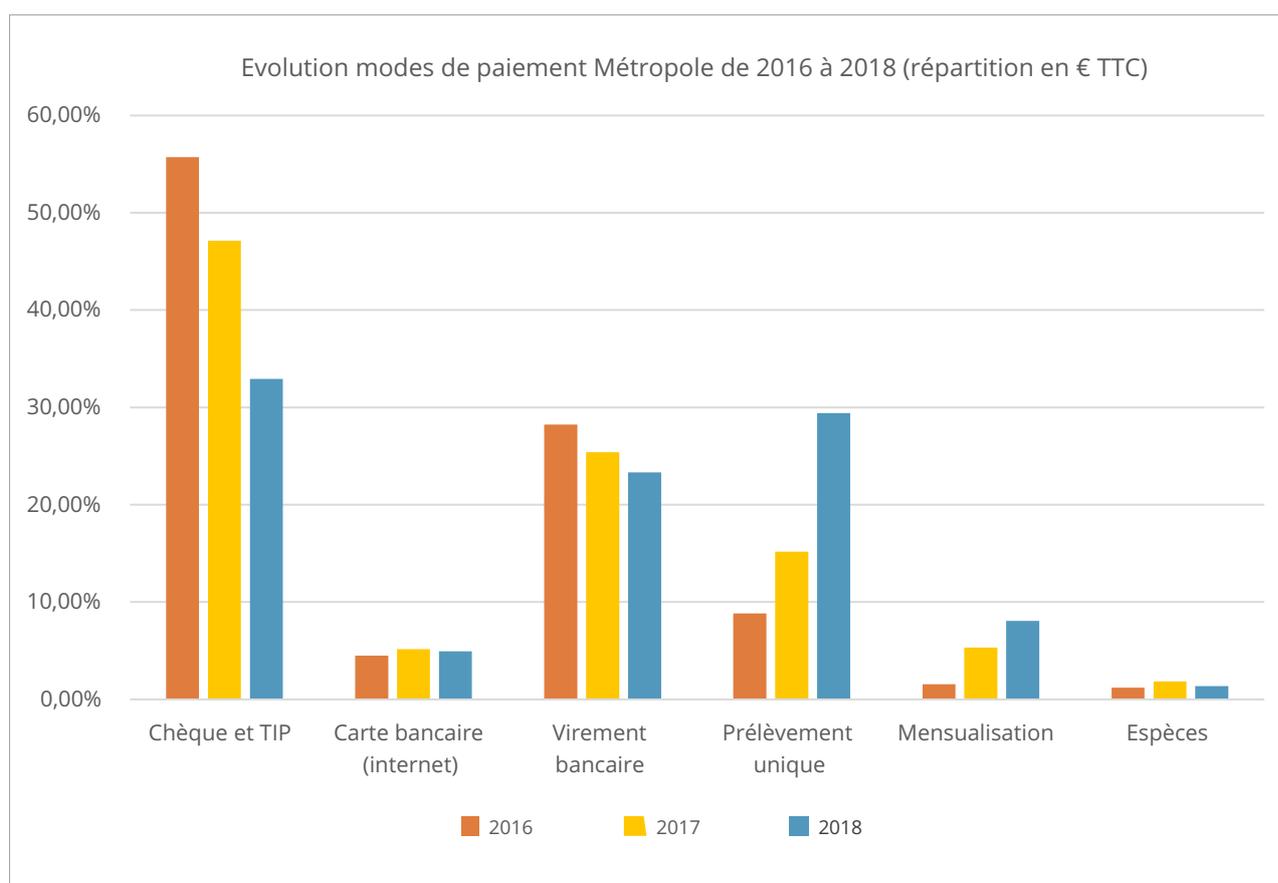
La part des règlements par carte bleue et la part des mensualisations ont également progressé en 2018.

La part des paiements en espèces reste marginale et stable.

Communes de Grenoble-Alpes Métropole :

- Evolution des modes paiement (2016 à 2018)
(Voir détail dans les annexes § 2.8 Recouvrement)

Communes de la Métropole (Grenoble-Alpes Métropole)						
Mode de règlement	2016		2017		2018	
	Montants (€ TTC)	%	Montants (€ TTC)	%	Montants (€ TTC)	%
Chèque et TIP	17 559 793	55,73 %	24 575 238	47,14 %	16 874 081	32,92 %
Carte bancaire (internet)	1 410 406	4,48 %	2 689 263	5,16 %	2 529 393	4,94 %
Virement bancaire	8 893 512	28,22 %	13 230 183	25,38 %	11 955 690	23,33 %
Prélèvement unique	2 779 724	8,82 %	7 904 713	15,16 %	15 073 093	29,4 %
Mensualisation	491 245	1,56 %	2 774 529	5,32 %	4 126 714	8,05 %
Espèces	375 689	1,19 %	953 246	1,83 %	693 019	1,35 %
Total	31 510 369	100,00 %	52 127 173	100,00%	51 251 991	100,00 %

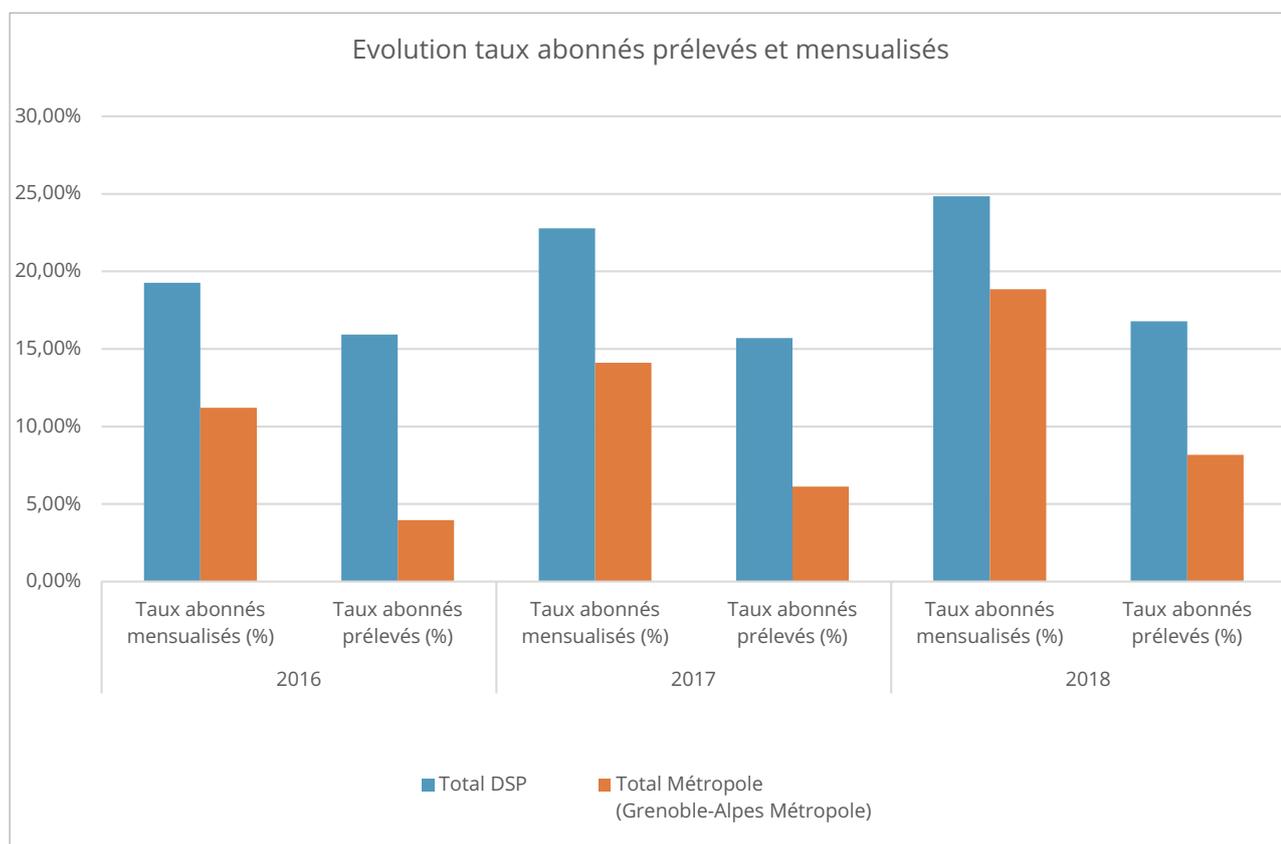


En 2018, les parts des paiements par prélèvement et surtout par mensualisation ont continué de fortement progresser au détriment des chèques/TIP et virements.

Comme le montrent le tableau et le graphique ci-dessous, le pourcentage d'abonnés ayant opté pour la mensualisation ou le prélèvement unique a progressé en 2018 par rapport à 2017, surtout pour les communes de Grenoble-Alpes Métropole.

- Evolution des taux d'abonnés prélevés et mensualisés (2016 à 2018)
(Voir détail dans les annexes § 2.8 Recouvrement)

	2016		2017		2018	
	Taux abonnés mensualisés (%)	Taux abonnés prélevés (%)	Taux abonnés mensualisés (%)	Taux abonnés prélevés (%)	Taux abonnés mensualisés (%)	Taux abonnés prélevés (%)
Total DSP	19,27 %	15,93 %	22,78 %	15,70 %	24,84 %	16,79 %
«Total Métropole (Grenoble-Alpes Métropole)»	11,20 %	3,96 %	14,11 %	6,12 %	18,85 %	8,17 %



Relance et recouvrement

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 + 18 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.

A noter que la lettre de rappel invite les abonnés en difficulté à nous contacter pour trouver ensemble les solutions qui répondent au mieux à leurs problématiques. Ces demandes sont examinées avec toute l'attention requise et peuvent déboucher sur une facilité de paiement sous forme d'échéancier.

Nombre d'échéanciers accordés :

- Evolution du nombre d'échéanciers (2016 à 2018)
(Voir détail dans les annexes § 2.8 Recouvrement)

	2016			2017			2018		
	Nombre de factures	Nombre d'échéanciers	Taux d'échéanciers (%)	Nombre de factures	Nombre d'échéanciers	Taux d'échéanciers (%)	Nombre de factures	Nombre d'échéanciers	Taux d'échéanciers (%)
Total DSP	160 029	1 695	1,06%	154 221	2 517	1,63%	153 107	2 433	1,59%
Total communes Grenoble-Alpes Métropole hors DSP	129 248	7 717	5,97%	224 347	14 520	6,47%	216 845	9 357	4,32%

Le ratio du nombre d'échéanciers par rapport au nombre de factures reflète bien le tissu social des communes. Il dépasse 5 % dans les communes d'Echirolles, Fontaine, Saint-Martin-d'Hères, Seyssinet-Pariset et inférieur à 1 % dans les communes de Bresson, Saint-Martin-d'Uriage, Herbeys, Mont-Saint-Martin, Montchaboud, Noyarey et Venon.

En 2018, le nombre d'échéanciers a baissé par rapport à 2017. Cette baisse est surtout sensible dans les communes de Grenoble-Alpes Métropole hors DSP où l'année 2018 a vu la fin des rattrapages des facturations qui avaient grevé le budget des abonnés.



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.

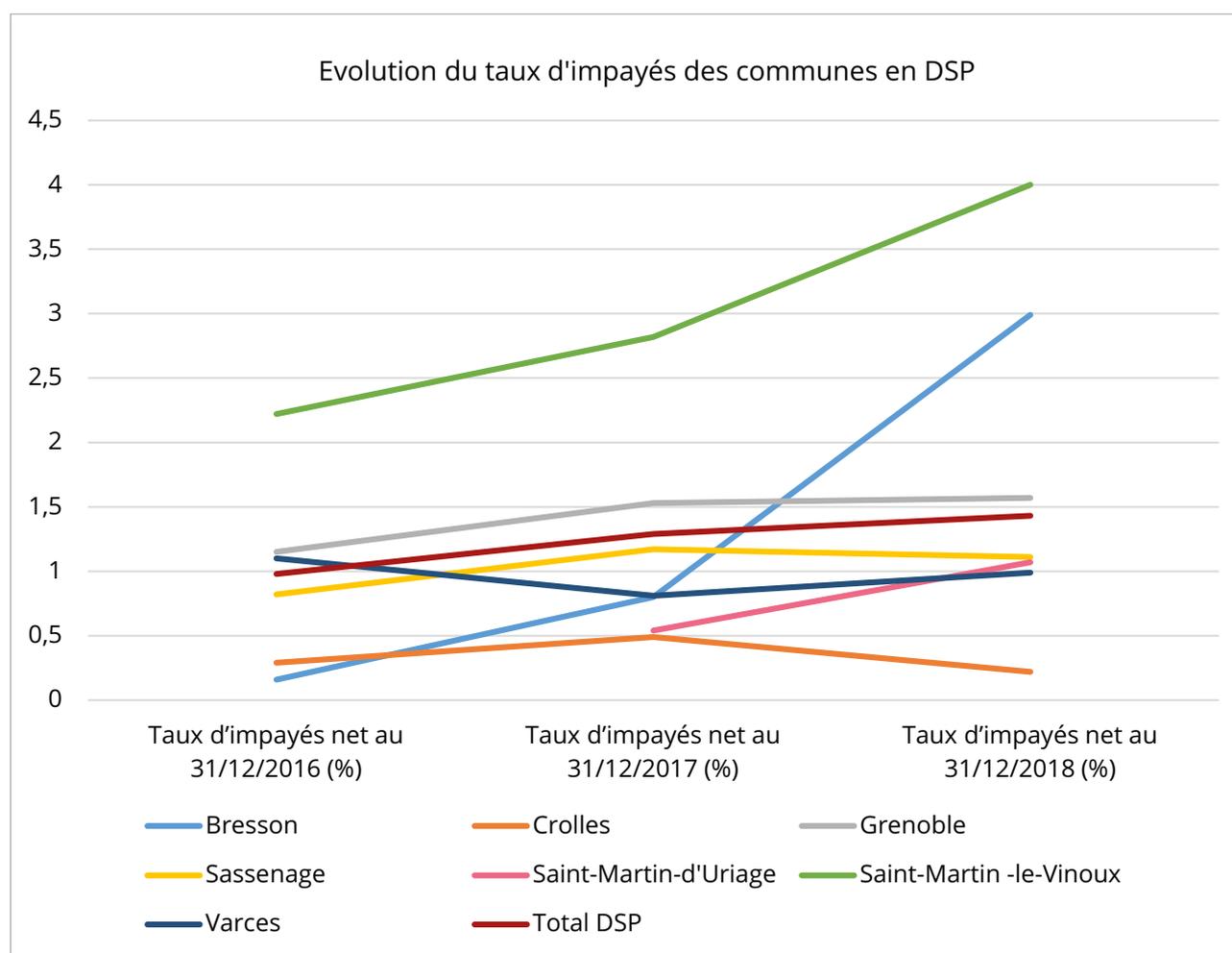
Nous présentons donc le taux d'impayés au 31 décembre 2018 pour les factures émises en 2017.

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

- **Communes en DSP : évolution du taux d'impayés (2016 à 2018)**

(Voir détail dans les annexes § 2.8 Recouvrement)

	Taux d'impayés net au 31/12/2016	Taux d'impayés net au 31/12/2017	Taux d'impayés net au 31/12/2018
Total DSP	0,98%	1,29%	1,43%



Par rapport aux taux d'impayés au 31 décembre 2017, nous constatons pour la majorité des communes une hausse. Seules les communes de Crolles et Sassenage enregistrent une baisse.

La hausse du taux est très importante pour la commune de Saint-Martin-le-Vinoux.

Pour Bresson, il s'agit de quelques gros impayés qui font monter le taux.

- **Communes de la Métropole hors DSP : évolution du taux d'impayés (2017 à 2018)**
(Voir détail dans les annexes § 2.8 Recouvrement)
 - Taux d'impayés net au 31/12/2017 : 1,60 %
 - Taux d'impayés net au 31/12/2018 : 2,87 %

La plupart des communes connaissent une hausse du taux des impayés entre 2017 et 2018. Ce taux demeure particulièrement important pour les communes de Domène, Fontaine, Le Pont-de-Claix, et surtout Vizille et Saint-Martin-d'Hères.

4.1.6 - Accompagnements

4.1.6.1 - 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 2018 une subvention totale de 14 504,28 €.

Voir détail dans les annexes § 2.10 Fonds de Solidarité Logement.

Dossiers de demandes d'aides FSL :

En 2018, pour les communes en DSP, le nombre de demandes FSL a diminué par rapport à 2017 : 108 demandes contre 134. Il est en hausse seulement à St-Martin-le-Vinoux (18 contre 15) et il y a eu 3 demandes de dossiers à St-Martin-d'Uriage contre 0 en 2017.

Voir détail dans les annexes § 2.10 Fonds de Solidarité Logement.

Pour les communes de Grenoble-Alpes Métropole hors DSP, le nombre des demandes a également baissé en 2018 par rapport à 2017 de près de la moitié : 490 en 2018 contre 827 en 2017.

Les communes où nous avons enregistré un nombre important de demandes FSL en 2017 comme Fontaine et Saint-Martin-d'Hères avaient eu 2 factures de relève en 2017 alors qu'il n'y en a eu qu'une seule en 2018.

Voir détail dans les annexes § 2.10 Fonds de Solidarité Logement.



4.1.6.2 - La tarification sociale

Grenoble-Alpes Métropole a déposé 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, Grenoble-Alpes 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 Grenoble-Alpes Métropole de verser par virement et à partir de données transmises par la CAF les allocations aux ménages concernés pour tout le territoire métropolitain.

Elle a effectué en 2018 un versement global net de 498 052 € pour 8 950 bénéficiaires contre 490 463 € et 9 185 bénéficiaires en 2017.

Sur ces 8 950 bénéficiaires, 43 % habitent Grenoble, 16 % Echirolles, 8 % Saint Martin d'Hères, 7 % Fontaine et 6% Saint-Martin-le-Vinoux, le reste des bénéficiaires se répartissant dans les autres communes.

4.1.7 - Perspectives pour l'année 2019

Les enjeux du pôle usagers pour 2019 sont les suivants :

- Continuer la promotion du prélèvement et de la mensualisation
- Modernisation de l'outil de gestion des appels téléphoniques
- Réaménagement de l'agence Vaucanson
- Mise en place d'une nouvelle maquette de facture
- Poursuite du déploiement de smartmobility (relève à l'aide de smartphones)
- Optimisation des tournées de relève (Saint-Egrève, Saint-Martin-d'Hères)
- Identification des coordonnées GPS des points de livraison.

4.2 - Production d'eau potable

4.2.1 - Ressources

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 : 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), la source de Pont-de-Claix, de Savoyères, Garretières, Jayeres et de Combe Jardin (Claix) ainsi que de nombreuses sources sur la commune de Saint-Martin- d'Uriage.

L'eau de source présentant une qualité bactériologique trop variable et insuffisante est généralement distribuée après traitement au chlore et/ou par désinfection aux ultra-violets



4.2.1.1 - Ressource de la nappe du Drac et 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 dans la partie superficielle de la nappe phréatique, 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 est peu urbanisé et comporte peu d'industries polluantes. Il est à faible densité de population et à faible activité agricole.

La nappe phréatique exploitée est alimentée à plus de 95% par l'eau du Drac en amont de la confluence avec la Romanche, rivière en bon état écologique et en bon état chimique. L'eau qui provient de cette rivière présente très peu de traces de pollutions anthropiques et la filtration naturellement réalisée lors de son parcours dans l'aquifère garantit une eau de très bonne qualité.

La répartition géographique des 5 puits prélevant cette eau 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, la minéralisation de l'eau, sa conductivité et sa dureté sont variables d'un puits à l'autre.

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

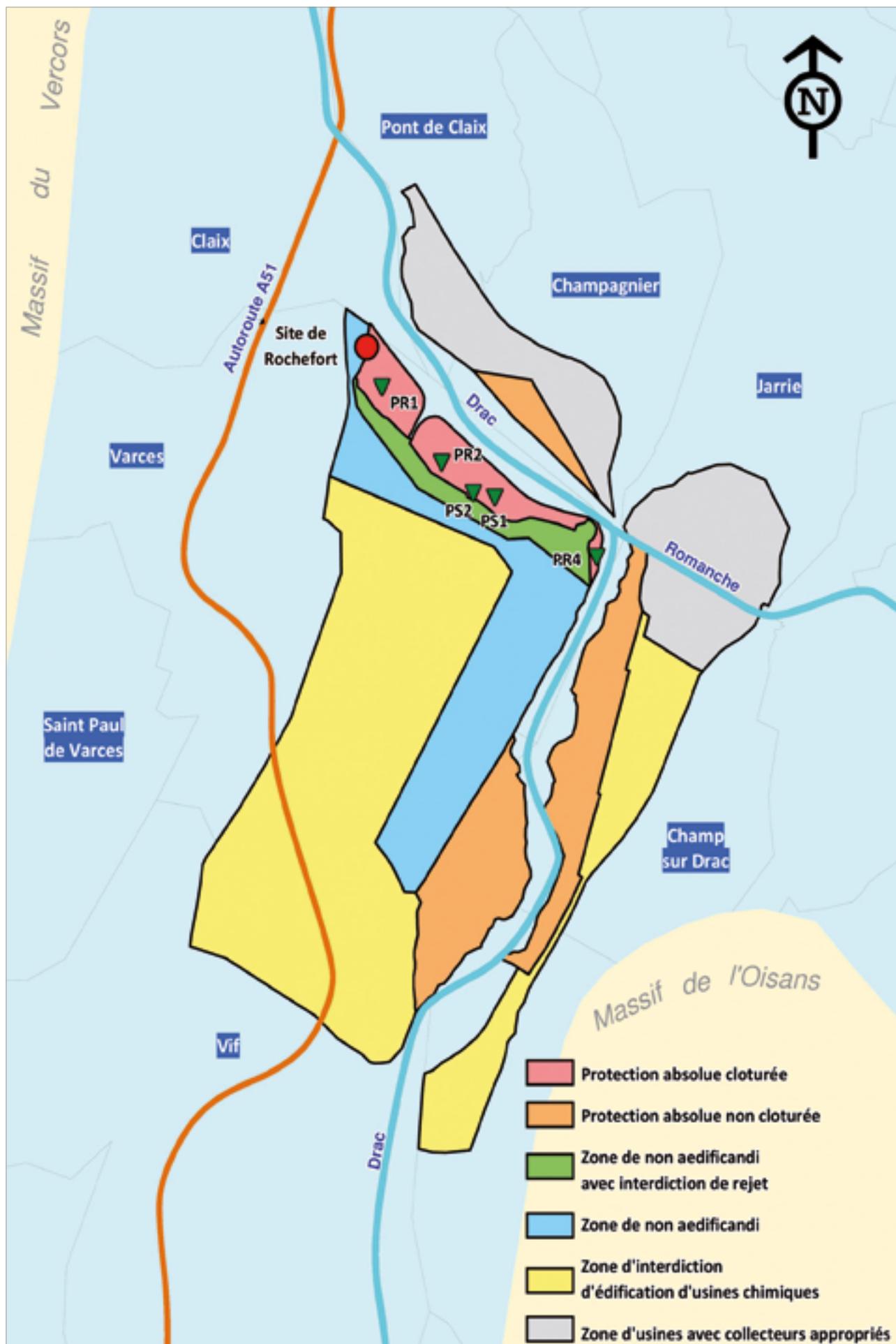
L'origine et la qualité naturelle de l'eau captée à Rochefort ont été préservées grâce aux obligations des périmètres de protection en application de l'arrêté préfectoral n° 67-6594 portant Déclaration d'Utilité Publique des travaux projetés par la Ville de Grenoble en vue de la dérivation par pompage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



Périmètres de protection des captages de Rochefort



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 suivi 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.

Le prélèvement d'eau en 2018 représente un total de 13 407 874 m³ soit 36 730 m³/j, c'est-à-dire 20 % des volumes autorisés. Ce rapport illustre bien l'abondance de la ressource par rapport à son utilisation habituelle. Pour plus d'informations sur les capacités de production des captages de Rochefort voir le détail dans les annexes § 3.1 Ressource de la nappe du Drac et captages de Rochefort.

Evolution des volumes prélevés

En 2018, les captages de Rochefort, sur la Commune de Varcès-Allières-et-Risset, ont fourni 13 407 874 m³, distribués à Grenoble (12 892 984 m³) et à Varcès (514 890 m³).

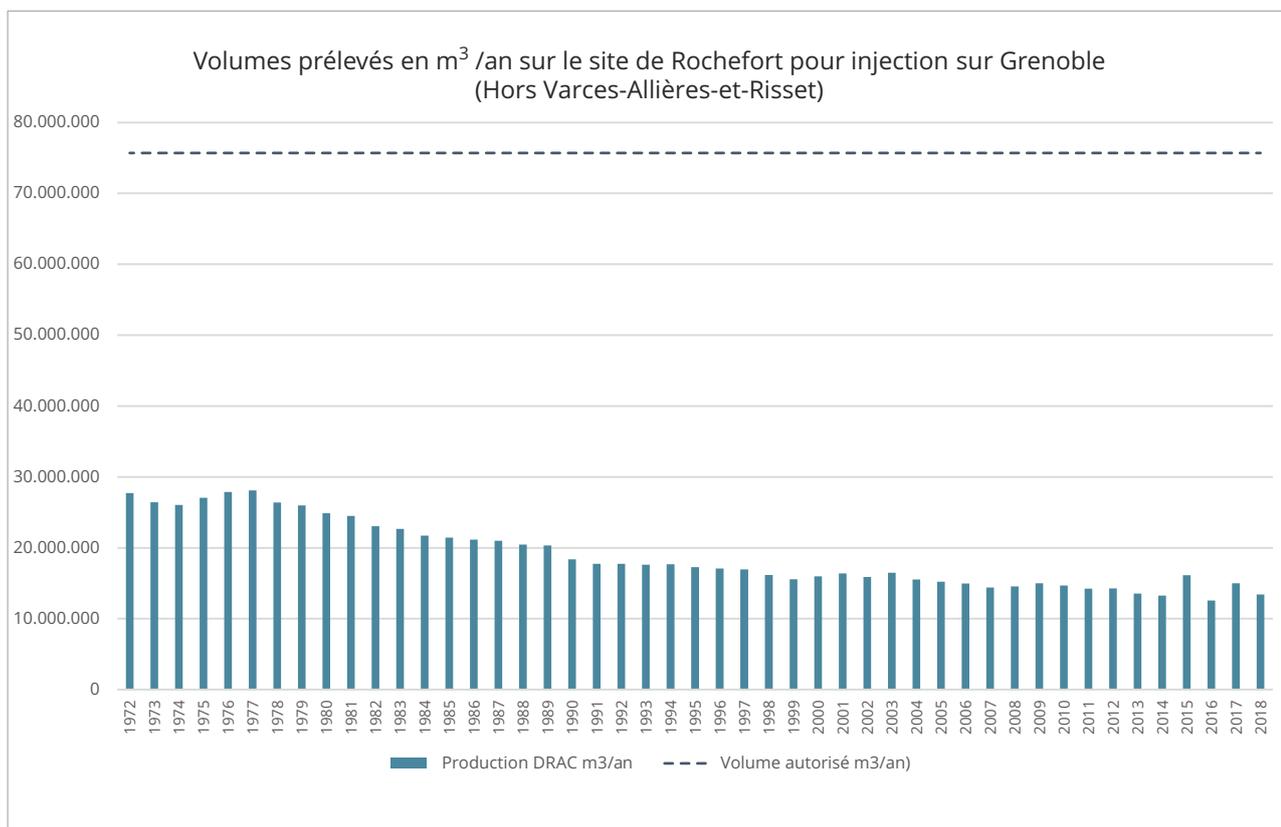
D'une manière générale, ce volume est en baisse depuis 1970, malgré la densification de l'habitat sur le territoire. Ces dernières années, les volumes livrés par la station de Rochefort ont fluctué, ce qui s'explique majoritairement par une configuration de maillages différente.

En effet, la nappe du Drac a alimenté en secours, pendant toute l'année 2017, la branche dite «ouest», qui dessert les communes de Seyssins, Seyssinet-Pariset, Fontaine, Saint-Martin-le-Vinoux et Veurey-Voroize. Pour des raisons de travaux Avenue Charles De Gaulle à Pont-de-Claix dans le cadre de l'extension du Tram A, la conduite d'adduction a été déviée et n'était pas en service en 2017. Cette configuration a été utilisée en 2018 une partie de l'année uniquement pour la seconde phase des travaux, qui a duré d'octobre 2018 à février 2019.

Pour rappel, les volumes mis en distribution ces dernières années à partir de la station de Rochefort vers Grenoble sont les suivants (pas de possibilité de comparaison avec la commune de Varcès en raison de la reprise récente du contrat) :

- 2016 : 12 582 748 m³
- 2017 : 14 996 240 m³
- 2018 : 12 892 984 m³.

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



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 siphonage.

Cependant, en 2015, 2016 et 2017, l'impact de l'utilisation du PR4 pour cette économie d'énergie a été limité car ses eaux ont été peu ou pas distribuées. Suite à la remise en eau du Drac, à la présence d'une griffe d'érosion du lit mineur à proximité du puits et de travaux EDF, la production a été par précaution limitée à une utilisation à 1/3 de sa capacité (600 m3/h).

En 2018, suite à une augmentation temporaire du débit transitant dans le Drac amont, (25,5 au lieu de 5,5 m3/s du 13/02 au 19/05), un suivi particulier de la qualité chimique et bactériologique de l'eau pompée au puits a été réalisé. Ce suivi n'a montré aucune modification significative de la qualité de l'eau.

Au cours des mois de novembre et décembre 2018, Eaux de Grenoble Alpes a réalisé un essai d'augmentation du pompage du puits PR4, dans le but de déterminer les conséquences en termes de qualité d'eau. Pendant un mois, l'eau de la nappe, pompée à un débit de 900m3/h et rejetée en vidange dans les champs captants a fait l'objet d'un suivi en continu et d'analyses laboratoires nombreuses et conséquentes. En parallèle, le même programme d'analyse était effectué sur les eaux du Drac.

Les résultats de ce suivi ont permis d'observer que la qualité de l'eau pompée n'était pas modifiée avec une exploitation du puits à un débit de 900 m3/h. Les résultats de ce suivi ont également permis de confirmer la bonne qualité physico-chimique des eaux du Drac avant la confluence avec la Romanche.

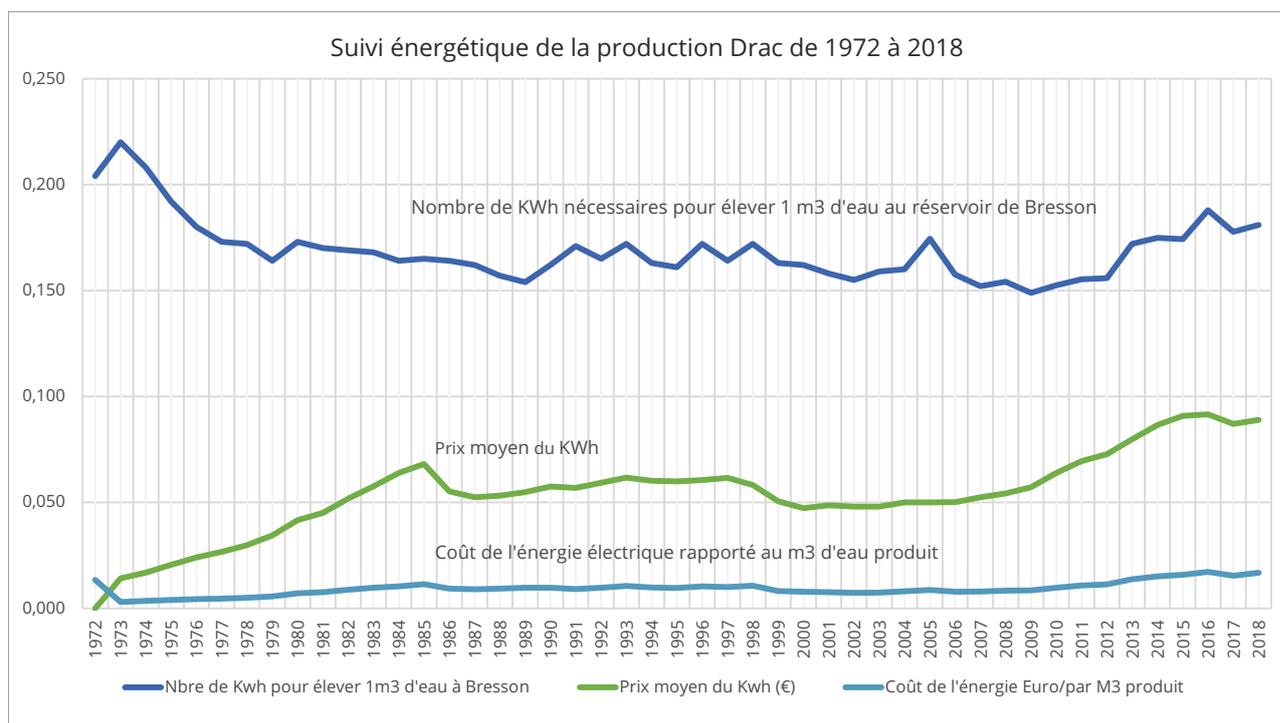
Volontés d'exploitations 2019

Dans une optique de limitation des coûts d'exploitation, Eaux de Grenoble Alpes se donne pour objectif d'exploiter le PR4 à 1 800 m3/h dès 2019.

Sa mise en service à 900 m3/h a été validée par le conseil d'exploitation de Grenoble-Alpes Métropole le 29 janvier 2019 suite à la présentation des résultats des essais de 2018.

En début d'année 2019 sont organisés des essais équivalents pour un débit d'exploitation de 1800 m3/h, suivis par des analyses équivalentes à celles de 2018. Leurs résultats permettront de définir les nouvelles modalités d'exploitation de ce puits.

A la date de parution de ce rapport, les conclusions de ces essais sont positives, et la mise en service du PR4 à 1 800 m3/h est programmée pour le second trimestre 2019.



4.2.1.2 - Ressource de la nappe de la Romanche et 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 charriées par la rivière sur 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 nivoglacière, 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 de la Déclaration d'Utilité Publique (DUP) a été engagée en 2018. Les études hydrogéologiques nécessaires à cette révision sont en cours.

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

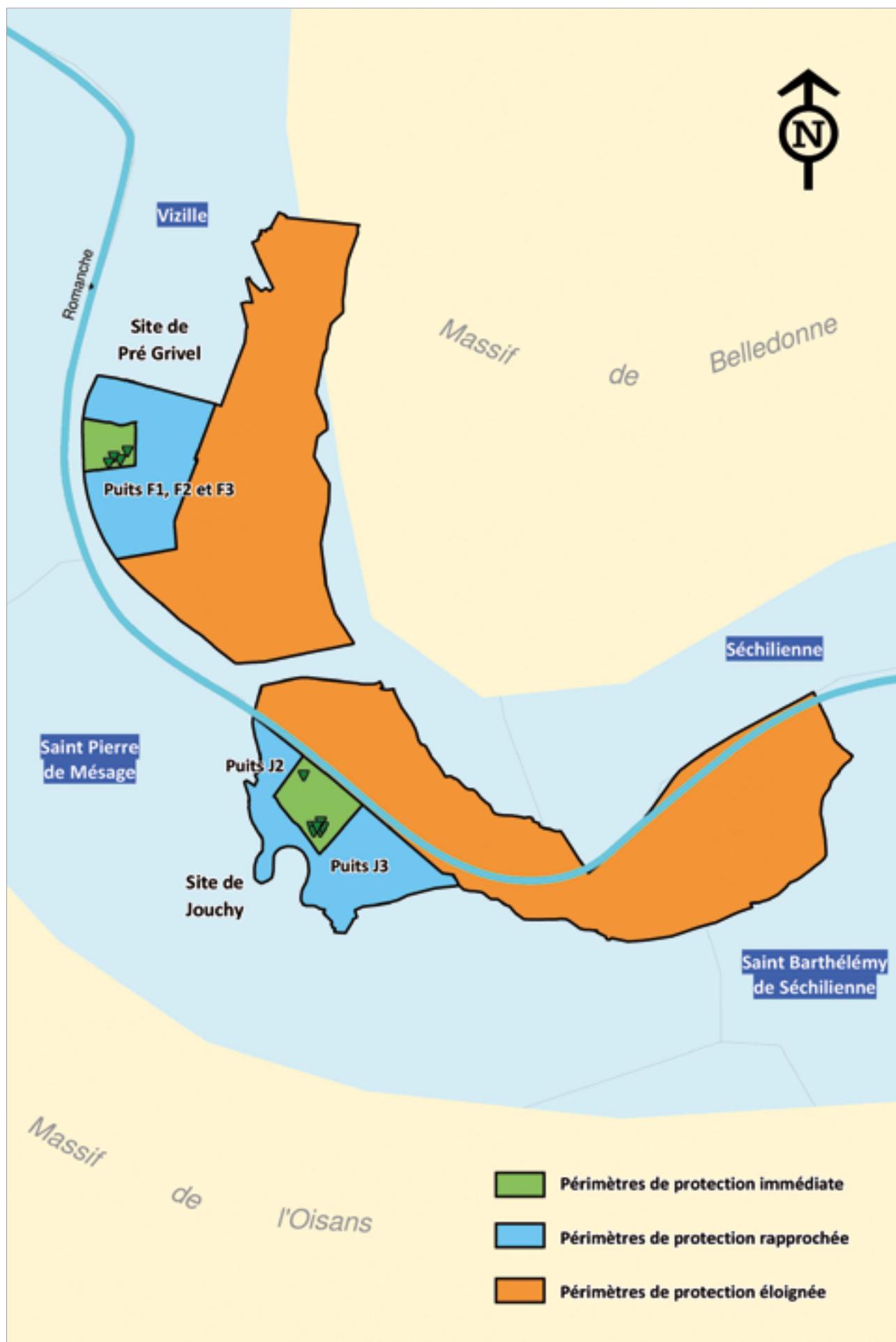
cent piézomètres qui permettent un suivi du niveau et de la qualité de l'eau de la nappe, ainsi que l'établissement de cartes iso-piézométriques.

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 MwODFLOW, 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.



Périmètres de protection des captages de Jouchy et Pré Grivel



Possibilités de pompage - Surveillance quantitative

Le site de captage et les capacités de pompage installées couvrent les besoins et les volumes prélevés actuels. Le prélèvement d'eau à Jouchy et Pré Grivel en 2018 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 2018 :

- 35 % du volume réservé a été prélevé sur Pré Grivel (7 642 m³/j sur 21 600 m³/j)
- 50 % du volume réservé a été prélevé sur Jouchy (36 501 m³/j sur 73 440 m³/j).

En 2017, les puits de Pré Grivel avaient été utilisés à hauteur de 26 % (5 624 m³/j en moyenne), et ceux de Jouchy à 47 % (34 241 m³/j en moyenne).

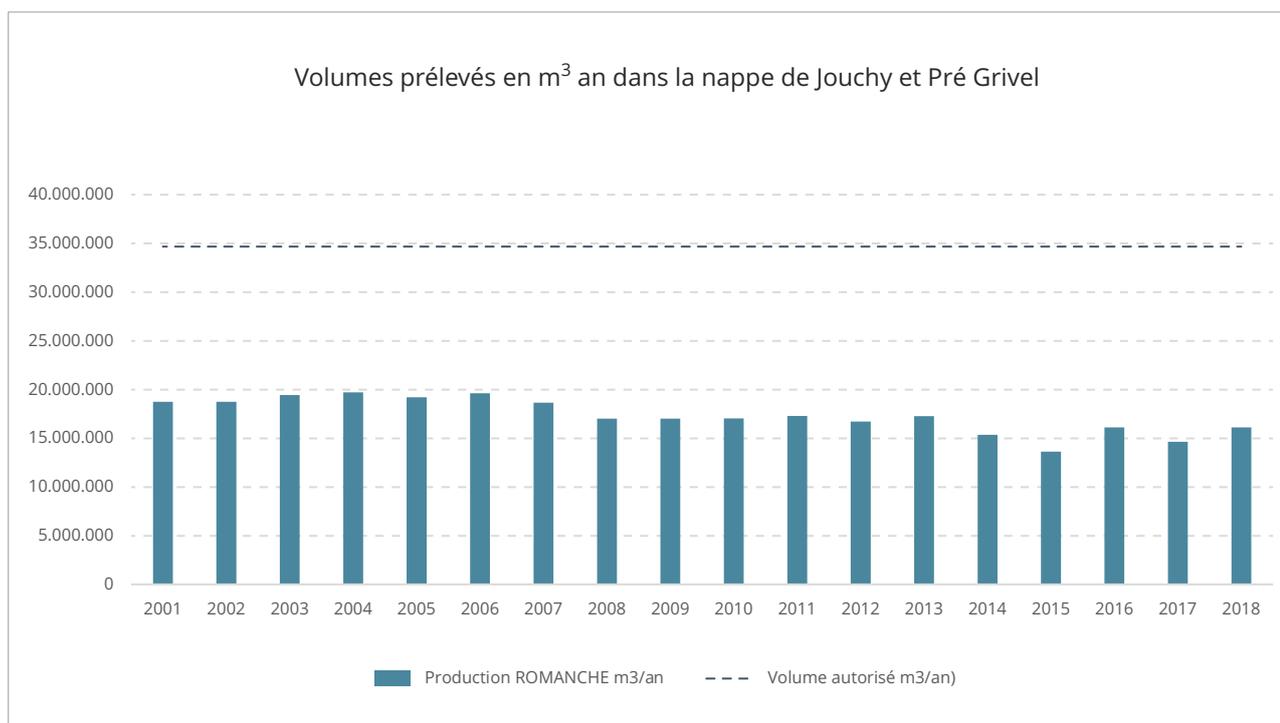
Ce rapport illustre bien l'abondance de la ressource par rapport à son utilisation habituelle.

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), 2001 à 2018



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 2018, cette ressource a été abandonnée, et toute la commune de Varcès est désormais alimentée via les captages de Rochefort.

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 2018, le prélèvement de cette ressource a été de 47 695 m³. Elle était de 55 216 m³ en 2017 et 64 632 m³ en 2016.

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 2018, le prélèvement de cette ressource a été de 28 690 m³. Elle était de 33 841 m³ en 2017 et 36 716 m³ en 2016.



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 Noyarey ont alimenté la commune à hauteur de 153 194 m³ en 2018.

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.

En 2018, 42 177 m³ ont été prélevés dans les sources pour alimenter la commune de Proveysieux.

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.

5 835 m³ ont été prélevés dans les sources de Mont-Saint-Martin en 2018 pour alimenter la commune.



Les sources de Claix

La Commune de Claix est alimentée par plusieurs sources, qui alimentent 6 secteurs distincts :

- Source de Savoyères : alimente un secteur relié à aucun autre étant situé à une altitude bien supérieure, l'eau en provenant est traitée aux ultra-violets avant distribution
- Source de Jayère : l'eau en provenant est traitée aux ultra-violets avant distribution
- Sources Combe Jardin (4 captages) : l'eau en provenance des sources est traitée aux ultra-violets avant entrée au réservoir
- Sources de Pont-de-Claix (4 captages) et source de Garretières : l'eau en provenance des sources est traitée aux ultra-violets et au chlore en sortie du réservoir de Garretières
- Sources des Clots (3 captages, Burdet, Bouveyre, Ravix) : l'eau en provenance des sources est traitée aux ultra-violets en sortie du réservoir des Clots
- Source de Maison Blanche : l'eau en provenance de la source est traitée aux ultra-violets et au chlore en sortie du réservoir de Maison Blanche.

Il existe divers maillages sur la commune de Claix destinés permettant l'import d'eau depuis le réseau Drac directement ou à travers la Commune de Varcis-Allières-et-Risset.

Exploité pour la première année en 2018 par Eaux de Grenoble Alpes, ce réseau a distribué un volume de 662 828 m³.

4.2.1.4 - 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/24 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 tant 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.

Chaque jour, sur les deux grands champs captants, la qualité bactériologique de l'eau produite est analysée. Les paramètres physico-chimiques de l'eau (pH, conductivité, turbidité, température) sont suivis en continu par des sondes installées dans les puits.

C'est une eau pure distribuée sans aucun 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 2018, résumés comme suit (dépassements de limite de qualité) :

Eau du Drac

Il a été relevé :

- La présence de 4 Escherichia coli dans les 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.

Eau du Drac, Eau de la Romanche, Eaux des sources : Voir détail des analyses du contrôle sanitaire dans les annexes § 3.3 Eau de qualité et non traitée desservie par les captages de Jouchy, Pré-Grivel et Rochefort

Pour les communes de plus de 5 000 habitants ou les unités de production de plus de 1 000 m³/j cet indicateur est exprimé en pourcentage.

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 d'eau dans les cours d'eau en lien avec la nappe phréatique des deux 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 journaliers 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
- Des programmes d'analyses spécifiques ponctuels.

Voir détail des analyses d'autocontrôle dans les annexes § 3.3 Eau de qualité et non traitée desservie par les captages de Jouchy, Pré-Grivel et Rochefort.





Il a été relevé les non-conformités suivantes sur le contrôle sanitaire (par rapport aux limites de qualité) :

- La présence d'un Escherichia coli en distribution sur le secteur du Bourg à Varcès au mois de Juillet. Les contrôles étaient non conformes. Le réservoir de Beauregard a été chloré 2 fois puis a été lavé. Il n'y a plus eu de non-conformité ensuite.
- Sur l'eau de la Romanche à la station de Jarrie, la présence d'un Escherichia coli le 30 octobre ainsi qu'un coliforme le 31. Les contrôles des jours suivants étaient conformes.
- La présence de Plomb en distribution sur 4 analyses, deux à Proveysieux, une à Veurey et une à Mont-Saint-Martin. Il n'y avait pas de plomb au niveau des branchements mais sur les réseaux internes des habitations. Les abonnés ont été informés.
- A Claix,
 - une fois un escherichia Coli et un fois un coliforme sur le réservoir de Maison Blanche
 - une fois un escherichia Coli sur le réservoir de Savoyères
 - une fois huit escherichia Coli sur le secteur de Savoyères.

Il a été relevé les non-conformités suivantes sur l'autocontrôle (par rapport aux limites de qualité) :

- Sur le réservoir de Mollard Pichon à Sassenage, une fois un entérocoque, le contrôle du lendemain était conforme
- Sur le réseau de distribution de Varcès, trois fois un à deux germes fécaux, ces non-conformités étaient liées à l'épisode de contamination observé sur le réservoir
- A Claix une fois un escherichia coli sur le réservoir de Savoyères.

Au niveau des réservoirs du secteur Romanche :

- Il a été observé 4 dépassements de limites de qualité, soit 4 fois la présence de 1 germe fécal pour les 660 analyses réalisées
- Ces non-conformités ont donné lieu à 4 chlorations de réservoirs et le lavage de celui du Verdaret à Veurey
- Le réservoir de Fontaine centre est chloré préventivement lors des épisodes de précipitations en attendant la mise en place des UV début 2019.

Au niveau des captages du secteur Romanche :

- Il a été observé 4 fois la présence de 1 à 2 germes fécaux sur le mélange de l'eau des puits, les contrôles du lendemain sur chaque puits étaient conformes.

4.2.2 - Des installations surveillées et exploitées 24H/24

Eaux de Grenoble Alpes surveille et exploite l'ensemble des ouvrages de captage, réservoirs et des 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.

4.2.2.1 - Laboratoire interne d'analyses

Le service Qualité de l'eau est chargé du suivi de la qualité de l'eau produite et distribuée. Composé de trois agents de terrain et d'une 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 des capacités de l'installation, du volume d'eau produit et du nombre d'abonnés desservis. L'ARS choisit le 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 Grenoble-Alpes Métropole en particulier sollicitent régulièrement le service pour la réalisation de tests sur l'eau du réseau qu'ils exploitent.

L'ensemble de ces contrôles représente plus de 2 500 analyses par an. Celles-ci sont réalisées tout le long du cycle de l'eau, des eaux du milieu naturel à l'amont des zones de captage jusqu'aux robinets des consommateurs.

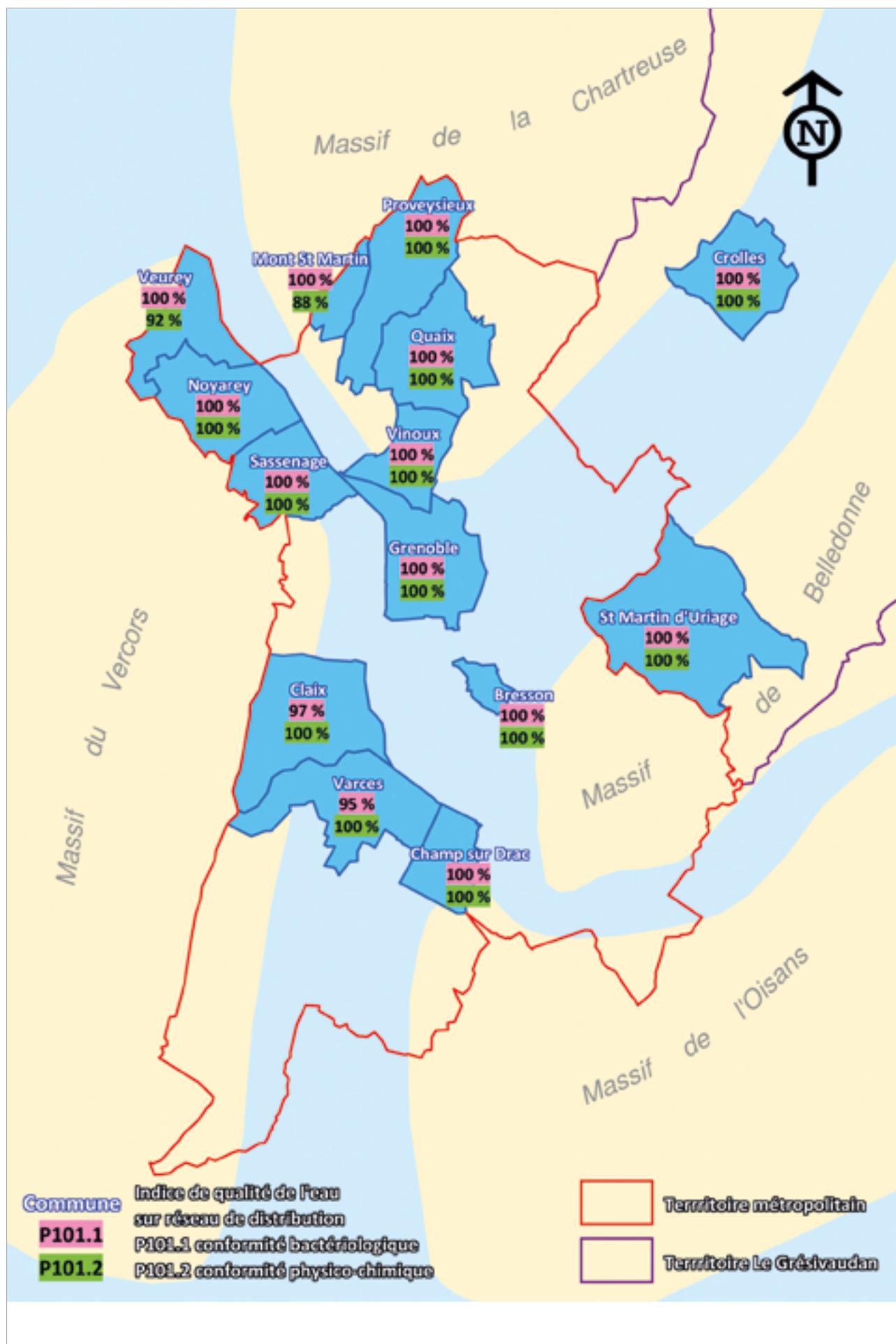
Le service suit également les débits des sources et les niveaux des nappes exploités par Eaux de Grenoble Alpes afin d'anticiper toute diminution de la ressource. Il répond aux réclamations qui concernent la qualité de l'eau, en intervenant, si besoin, chez les abonnés pour effectuer des analyses de contrôle.

Depuis mi-2018, le service est doté d'un logiciel de traitement des analyses d'eaux. Ce logiciel permet de bancariser l'ensemble des analyses en les rattachant à des points de prélèvements géo-référencés. Cet outil se révèle très pratique pour l'identification des ouvrages vulnérables et pour le suivi et l'analyse des modifications de l'eau exploitée.

La possibilité d'accès à l'historique et l'uniformisation des données est très prometteuse pour l'organisation du service.



Carte SPL de la qualité de l'eau



4.2.2.2 - Agents postés

Eaux de Grenoble Alpes dispose à Rochefort 24h/24 et 24 et 7j/7 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, stations de pompage, compteurs de sectorisation sur le réseau de distribution)
- Sites assainissement exploités par Eaux De Grenoble Alpes
- Sites assainissement exploités par Grenoble-Alpes Métropole.

Grace 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).

4.2.3 - 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 2 500 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.

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.

Eaux de Grenoble Alpes participe à l'ensemble des bureaux mensuels de la CLE. Ces bureaux permettent de suivre l'actualité des projets impactant la ressource en eau sur le territoire et d'élargir et d'améliorer la vision de l'entreprise sur la protection des ressources. Ils permettent également de maintenir un lien régulier avec les différents acteurs du territoire.

On dénombre 8 espèces de plantes protégées au niveau régional, que sont l'Ail rocambole (*Allium scorodoprasum*), le Cirse de Montpellier (*Cirsium monspessulanum*), l'Inule de Suisse (*Inula helvetica*), le Jonc à feuilles aplaties (*Juncus alpino articulatus* ssp. *fuscoater*), le Micropé dressé (*Bombacilaena erecta*), l'Ophioglosse (*Ophioglossum vulgatum*), la Renoncule scélérate (*Ranunculus sceleratus*) et la massette naine (*Typha minima*).



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 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
- Espace Naturel Sensible 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 :

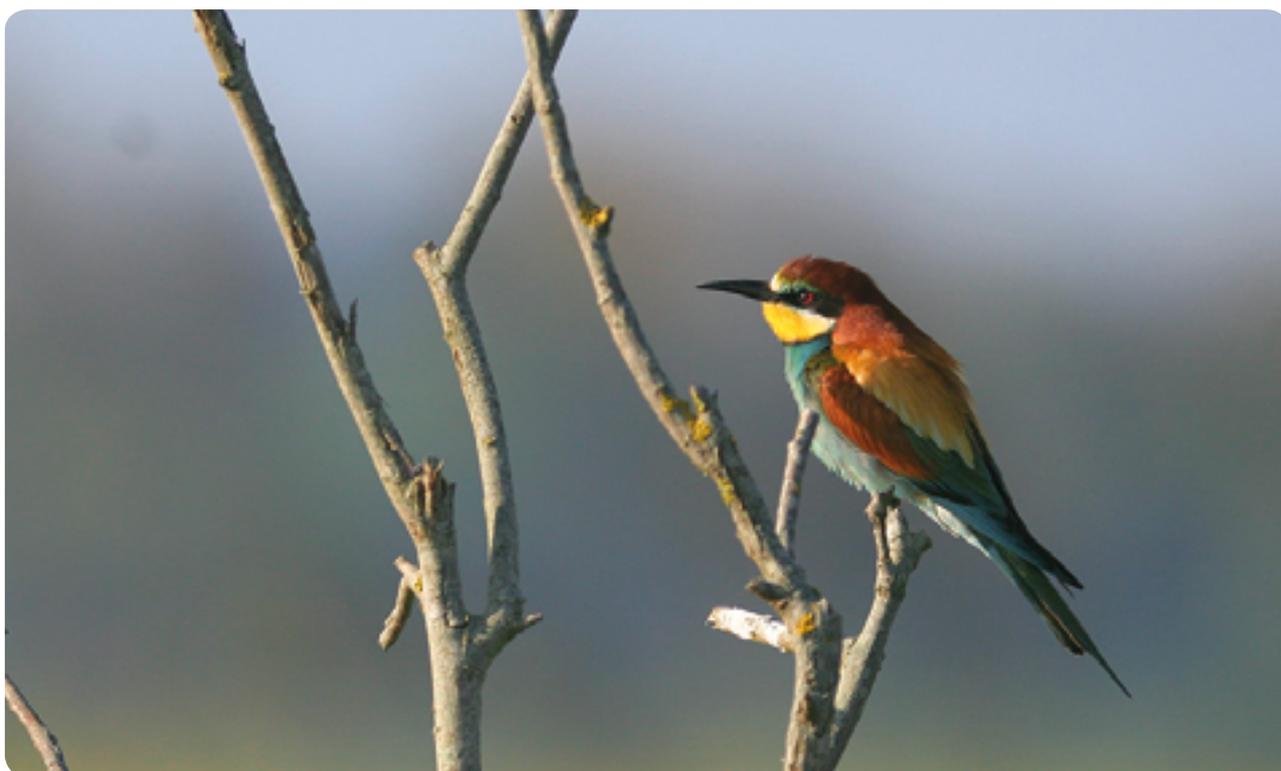
- Description et analyse de la Réserve Naturelle Régionale
- Evaluation du patrimoine et définition des objectifs
- Elaboration d'un plan de travail sur 5 ans.

Eaux de Grenoble Alpes a participé aux comités consultatifs de la Réserve Naturelle Régionale au cours de l'année 2018.

Eaux de Grenoble Alpes souhaite renforcer les liens avec la RNR pour permettre une gestion concertée et cohérente des espaces et des milieux. Cette volonté se traduira en 2019 par une convention d'échange de données. Les données piézométriques de la zone devraient être échangées contre les données floristiques et faunistiques issues des comptages réalisés par la RNR.

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.



Ruches

Une convention entre Eaux de Grenoble Alpes et un apiculteur permet l'exploitation par ce dernier de deux ruchers installés dans les périmètres de protection de captages.

Depuis novembre 2018, trois ruches de type Dadant sont « connectées ». Cette connexion permet la retransmission de données en temps quasi-réel comme la température extérieure, la vitesse du vent, l'humidité relative, la pluviométrie, le nombre d'entrées et de sorties et le poids de la ruche. Les données sont consultables sur un site internet et via une application smartphone (API smart).

On peut ainsi suivre l'activité des abeilles au jour le jour et prévoir en fonction les interventions nécessaires. Les champs captants constituent un site d'essai idéal pour le développement de cette technologie.

Ces ruches connectées permettent, grâce aux paramètres mesurés, de s'assurer de la qualité de l'air et de l'eau du site. Cette surveillance renforce le travail de protection de l'environnement réalisé par les équipes sur le site.



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.

Inventaire naturalistes

En lien avec la Ligue de Protection des Oiseaux, des inventaires naturalistes ont lieu chaque année depuis 2016. Des bénévoles interviennent plusieurs fois pour compléter et mettre à jour les comptages d'espèces présentes sur le site.

Entretien et mise en valeur des milieux naturels

Parmi ces actions d'entretien peuvent être citées :

- Les actions d'entretien de la zone programmées en cohérence avec la sensibilité des milieux naturels : débroussaillage, fauchage tardif, 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

Sur la zone des captages de Rochefort, des arbres d'essences locales 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.

La mise en œuvre de certaines mesures de ce plan est prévue pour l'année 2019.

4.2.4 - 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 211 000 personnes.

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

Sécurisation de l'alimentation en eau de l'agglomération grenobloise

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

On retrouve ainsi plusieurs niveaux d'interconnexions, à savoir les maillages entre les deux grands réseaux d'adduction, les maillages entre ces réseaux et réseaux de distribution, ainsi que des maillages entre les réseaux de distribution eux-mêmes.

En 2018, une attention toute particulière a été portée à l'ouverture et l'utilisation d'un grand nombre de maillages pour vérifier leur capacité à alimenter les communes concernées, et consolider les connaissances des agents, dans le but de garantir une continuité de service aux usagers si ces maillages venaient à être utilisés en secours.

Depuis 2017, le maillage nommé Flottibulle, situé sur la commune de Pont-de-Claix, a été utilisé à de nombreuses reprises pour permettre l'alimentation de la branche ouest lors des travaux d'extension du Tram A. Ce secours mutuel entre ressources a permis la livraison de plus de 1,7 millions de m³ de la branche Drac à la branche Romanche en 2017, et plus de 740 000 m³ en 2018. Cette interconnexion sera utilisée en 2019, en parallèle d'autres maillages pour permettre la suite des travaux de Pont-de-Claix.

Depuis plusieurs années, suite aux différents étiages sur sources, des maillages sont ouverts pour assurer l'alimentation de certaines communes notamment à Noyarey, ou encore Saint-Matin-le-Vinoux. Cela permet d'assurer le service malgré un niveau bas des sources.

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 :

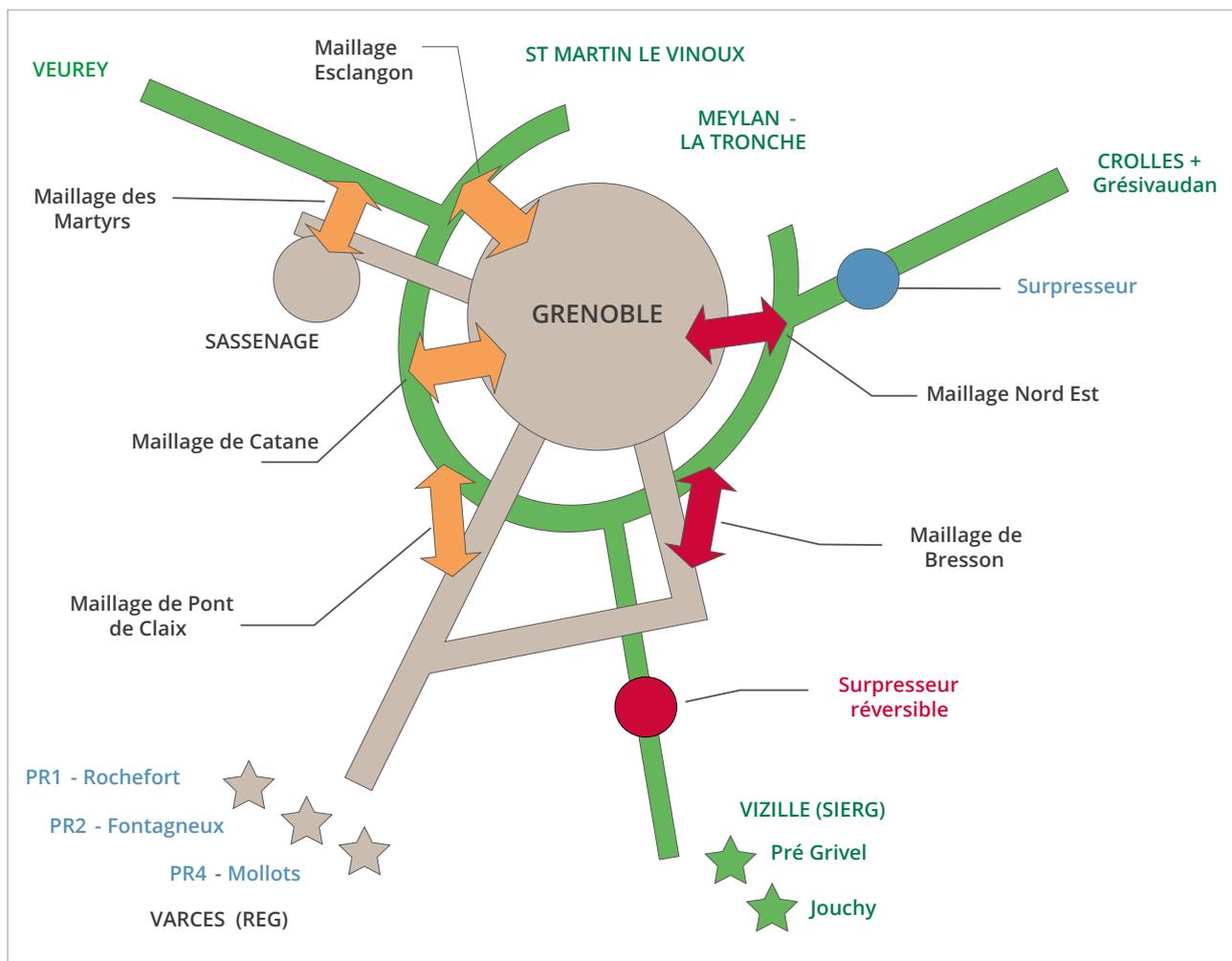
- D'apprécier les impacts sur l'AEP des différents scénarios
- De définir la capacité d'interconnexion réelle entre les 2 grands réseaux d'adduction
- Et enfin de contribuer à la révision du Plan de Secours Spécialisé « Ruines de Séchilienne ».
- Les études de modélisation, confortées par des essais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

Etudes de modélisation et essais d'interconnexion en grandeur réelle

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.

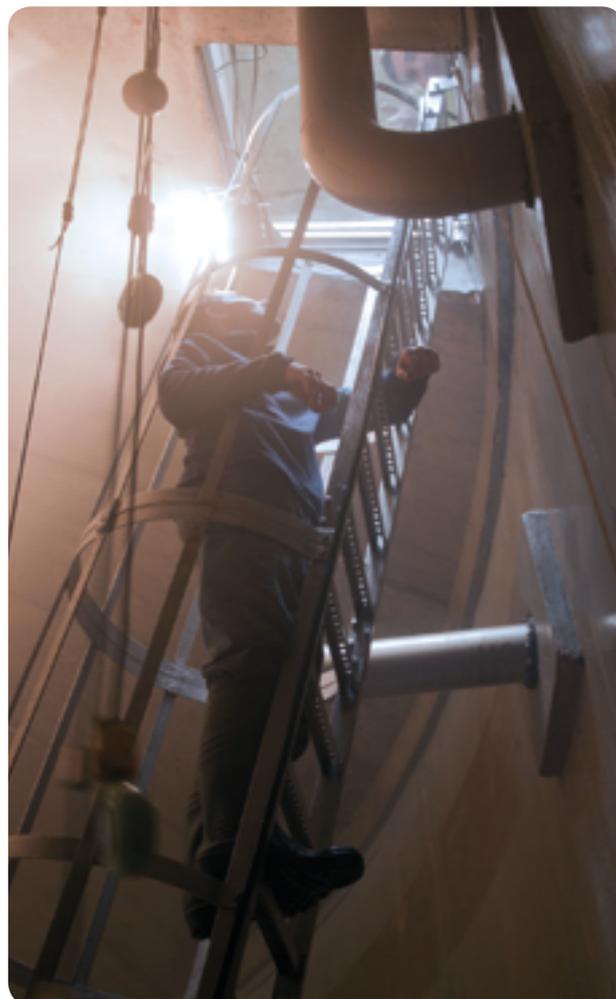
4.2.5 - Réservoirs de distribution

Le service production d'Eaux de Grenoble Alpes gère l'exploitation d'un total de 99 réservoirs de stockage de l'eau potable dans le territoire métropolitain, ce qui représente un total de 137 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	14	19	3 465 m3
METRO - DSP Grenoble	9	13	50 457 m3
Total général	99	137	160 863 m3

Une fois par an, chacune des 137 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. Cela a représenté en 2018 un total de 107 cuves supplémentaires.



4.2.6 - Volumes produits

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

Volumes produits et distribués en 2018

	Rochefort	Jouchy	Pré-Grivel	Sources de Chartreuse	Notre Dame de Mésage	Noyarey	Claix	Proveysieux	Mont Saint Martin	Total / Ensemble
Volume prélevé en m3/an	13 407 874	13 322 768	2 789 342	47 695	28 690	153 194	662 828	31 025	5 835	30 449 251
Volume journalier moyen prélevé en m3/j	36 734	36 501	7 642	131	79	420	1 816	85	16	83 423
Volume restitué au milieu naturel en m3/an	0	0	171	0	0	0	0	0	0	171
Volume produit en m3/an	13 407 874	13 322 768	2 789 171	47 695	28 690	153 194	662 828	31 025	5 835	30 449 080
Volume journalier moyen produit en m3/j	36 734	36 501	7 642	131	79	420	1 816	85	16	83 422
Volume journalier de pointe en m3/j	55 323	47 322	14 013	NC	NC	NC	NC	NC	NC	93 955 *
% du total produit	44 %	44 %	9 %	0 %	0 %	1 %	2 %	0 %	0 %	100 %

* Le volume de pointe de l'ensemble de la production ne correspond pas nécessairement à la somme des volumes de pointe des 3 ressources majoritaires, le jour de pointe sur le site de Rochefort pouvant être un jour différent de celui du site de Jouchy ou de Pré Grivel.

Volumes produits et distribués en 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	96 524
% du total produit	51 %	42 %	7 %	0 %	0 %	100 %

* Le volume de pointe de l'ensemble de la production ne correspond pas nécessairement à la somme des volumes de pointe des 3 ressources majoritaires, le jour de pointe sur le site de Rochefort pouvant être un jour différent de celui du site de Jouchy ou de Pré Grivel.

Volumes produits et distribués en 2016

	Rochefort	Jouchy	Pré-Grivel	Sources de Chartreuse	Notre Dame de Mésage	Total / Ensemble
Volume prélevé en m3/an	12 582 748	11 378 579	4 744 255	64 632	36 716	28 806 930
Volume journalier moyen prélevé en m3/an	34 473	31 174	12 998	177	101	78 923
Volume restitué au milieu naturel en m3/an	175 000	155 330	590	0	0	330 920
Volume produit en m3/an	12 407 748	11 223 249	4 743 665	64 632	36 716	28 476 010
Volume journalier moyen produit en m³/j	33 994	30 749	12 996	177	101	78 016
Volume journalier de pointe en m³/j	NC	NC	NC	NC	NC	NC
% du total produit	44 %	39 %	17 %	0 %	0 %	100 %

4.2.7 - Perspectives pour l'année 2019

Augmentation du pompage du puits de production PR4

Si les résultats des essais de l'augmentation de pompage à 1 800 m3/h du puits PR4 menés en février 2019 le permettent, l'année 2019 devrait voir ce puits retrouver son débit d'exploitation d'origine. L'eau produite par les puits du Drac devrait ainsi présenter un coût énergétique réduit et une dureté plus faible.

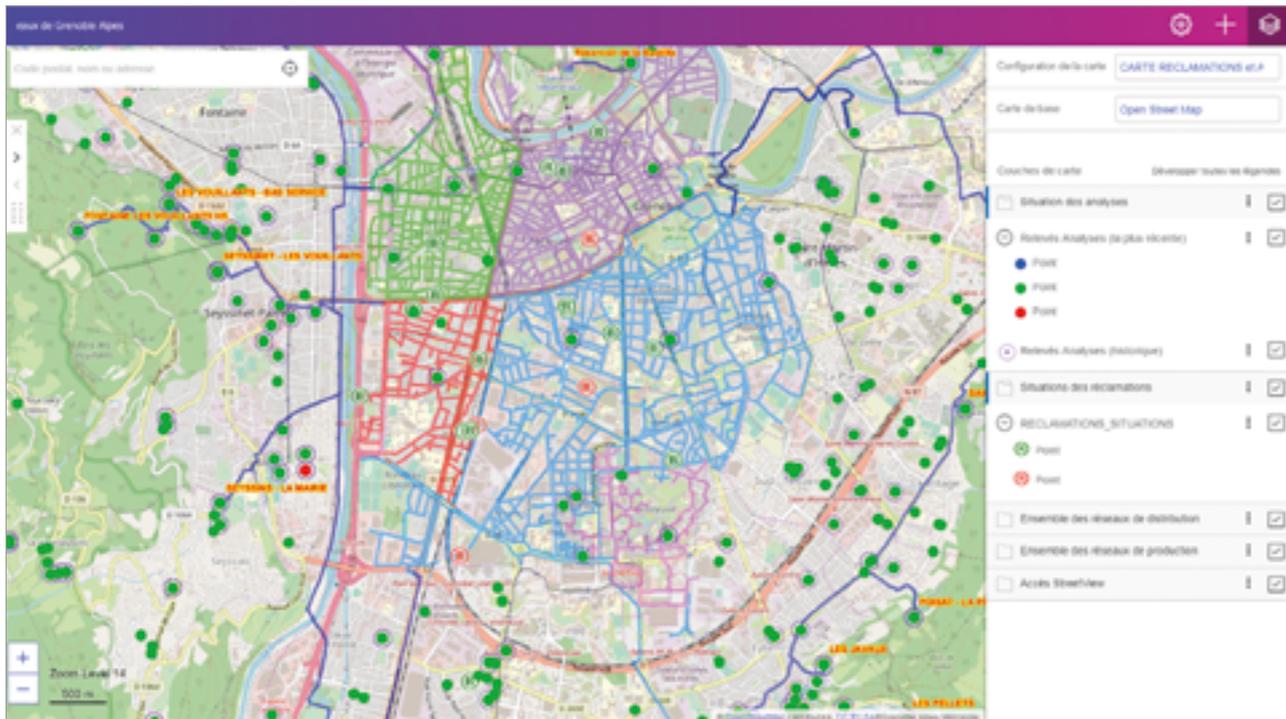
Mise en place du logiciel de gestion des analyses de la qualité de l'eau

Le logiciel de gestion des analyses d'eau, dont le déploiement a commencé mi-2018, devrait être finalisé en début d'année 2019. L'utilisation de ce logiciel représente un gain de temps considérable au niveau du traitement courant et une puissance de traitement et d'analyse importante.

A partir de la base de données associée à ce logiciel, le service géomatique d'Eaux de Grenoble Alpes a développé une carte interactive en ligne sur laquelle figurent les analyses effectuées et les réclamations des usagers de l'eau. Cette carte est mise à jour tous les jours et permet d'analyser les réclamations au vu des analyses faites à proximité et d'avoir une vue cartographique des réclamations et des analyses.

La carte ci-dessous représente la vue que l'utilisateur du SIG peut obtenir. Pour les responsables de la qualité d'eau ou les responsables d'astreinte, cette vue représente un gain de temps précieux.

Carte SIG – réclamation et analyses



La gestion de l'ensemble des activités devra être optimisée en 2019, avec l'apparition d'outils plus performants de planification du temps passé par contrat et par activité.

Une mise à jour des inventaires des ouvrages de réseaux a été engagée depuis 2017 et se poursuivra en 2019.

Les collectivités territoriales Grenoble-Alpes Métropole et la Communauté de Communes Le Grésivaudan ont engagé des réflexions courant 2018 pour la définition de leurs schémas directeurs d'adduction en eau potable. Les préconisations des bureaux d'études et les décisions qui en découleront seront suivies par Eaux de Grenoble Alpes pour l'exploitation des réseaux et ouvrages concernés.

Des discussions avec les industriels que sont ST Microelectronics et SoiTEC, implantés sur le territoire de la Communauté de Communes Le Grésivaudan, sont en cours pour permettre de définir au mieux les bilans besoins ressources, et d'accompagner ces acteurs majoritaires du territoire dans leur développement. Avec la prise de la compétence eau potable par la Communauté de Communes Le Grésivaudan, le pôle production d'Eaux de Grenoble Alpes devra développer son partenariat avec cette collectivité pour l'exploitation des ouvrages inclus dans ce périmètre.

Télesurveillance des installations

En 2019, Eaux de Grenoble Alpes aura pour volonté de renforcer la télésurveillance de ses installations, en mutualisant les différents systèmes de télégestion pour les regrouper dans un logiciel unique, afin d'améliorer la supervision des ouvrages.

La mise à jour du système de surveillance sera accompagnée du déploiement d'un module d'analyse des données, qui permettra de suivre les évolutions du réseau avec plus de réactivité et de précisions, dans le but d'optimiser son exploitation et d'en augmenter les rendements.

La démarche de mise en sécurité des installations sera renforcée pour assurer un service toujours plus fiable et sûr à l'abonné.



4.3 - Distribution d'eau potable

4.3.1 - Exploitation des réseaux d'eau potable

Les missions détaillées ci-dessous concernent les territoires où Eaux de Grenoble Alpes assure la totalité de l'exploitation des réseaux. Celles-ci sont réalisées soit dans le cadre de délégation de service public, soit dans le cadre de contrat de prestation.

4.3.1.1 - 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.



4.3.1.2 - Réparation du réseau

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 7,5T)
- 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 prise 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.

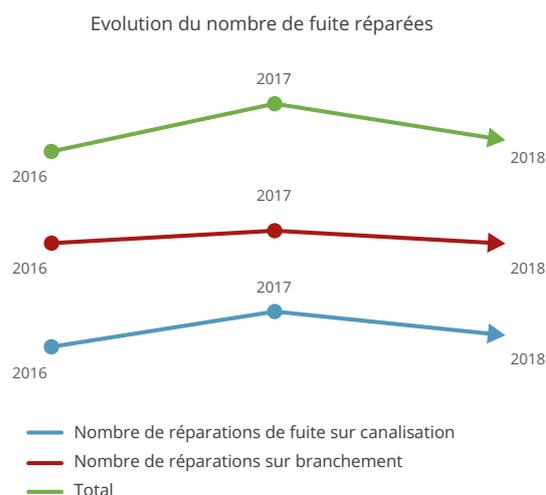
En outre, elle dispose d'un stock de pièces et de matériaux de manière à pouvoir intervenir en astreinte 24h/24 et 365j/365. Ce stock permet également de dépanner les autres services d'eau du territoire.

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

Pour l'année 2018, Eaux de Grenoble Alpes a réparé, pour l'ensemble des territoires qu'elle exploité :

- 48 canalisations
- 67 branchements.

	2016	2017	2018	Evolution N/N-1
Réparations de fuite sur canalisation (nb)	42	59	48	-19 %
Réparations sur branchement (nb)	67	73	67	-8 %
Total	109	132	115	-13 %



Le détail commune par commune des réparations est présenté en annexe § 4.1 Exploitation des réseaux d'eau potable.



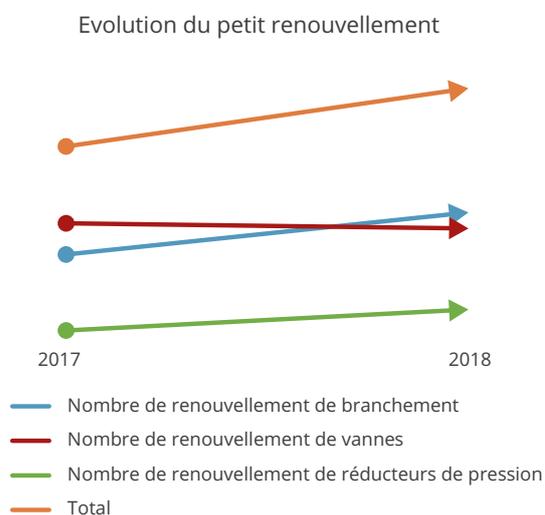


4.3.1.3 - Renouvellement du réseau

Dans le cadre de ses contrats d'exploitation, Eaux de Grenoble Alpes dispose d'enveloppes lui permettant de réaliser des opérations ponctuelles de renouvellement d'organes hydrauliques ou de canalisations. Ces opérations se font en totale concertation avec le maître d'ouvrage et font l'objet d'un suivi détaillé des engagements contractuels.

Le tableau ci-dessous présente la synthèse des opérations réalisées par Eaux de Grenoble Alpes en 2018 pour le petit investissement :

	2017	2018	Evolution N/N-1
Renouvellement de branchement (nb)	14	22	+57 %
Renouvellement de vannes (nb)	20	19	-5 %
Renouvellement de réducteurs de pression (nb)	0	4	
Total	34	45	+32 %



Le détail commune par commune du petit renouvellement est présenté en annexe § 4.1 Exploitation des réseaux d'eau potable.

4.3.1.4 Gestion du parc compteurs

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 dispositifs 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 notre 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 2018, nous avons instruit 27 dossiers de demande d'individualisation contre 15 en 2017 soit une évolution de +80 %.

Le détail commune par commune des demandes d'individualisation est présenté en annexe § 4.1 Exploitation des réseaux d'eau potable.

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, volumétrique, électronique..).

Eaux de Grenoble Alpes assure la gestion du parc de 14 communes soit 72 755 compteurs. Les communes de Grenoble et Crolles se sont inscrites dans une stratégie de radio-relève.

Nombre de compteurs gérés par Eaux de Grenoble Alpes :

2017 : 72 755

2018 : 76 053

Soit une évolution de +5 %.

L'évolution est majoritairement due à l'intégration de la commune de Claix et au retrait de la commune de Champagnier.

Le détail commune par commune du parc compteurs est présenté en annexe § 4.1 Exploitation des réseaux d'eau potable.



4.3.1.5 - Renouvellement des compteurs

Dans le cadre de ses contrats, Eaux de Grenoble Alpes assure le renouvellement réglementaire du parc compteurs de 7 communes.

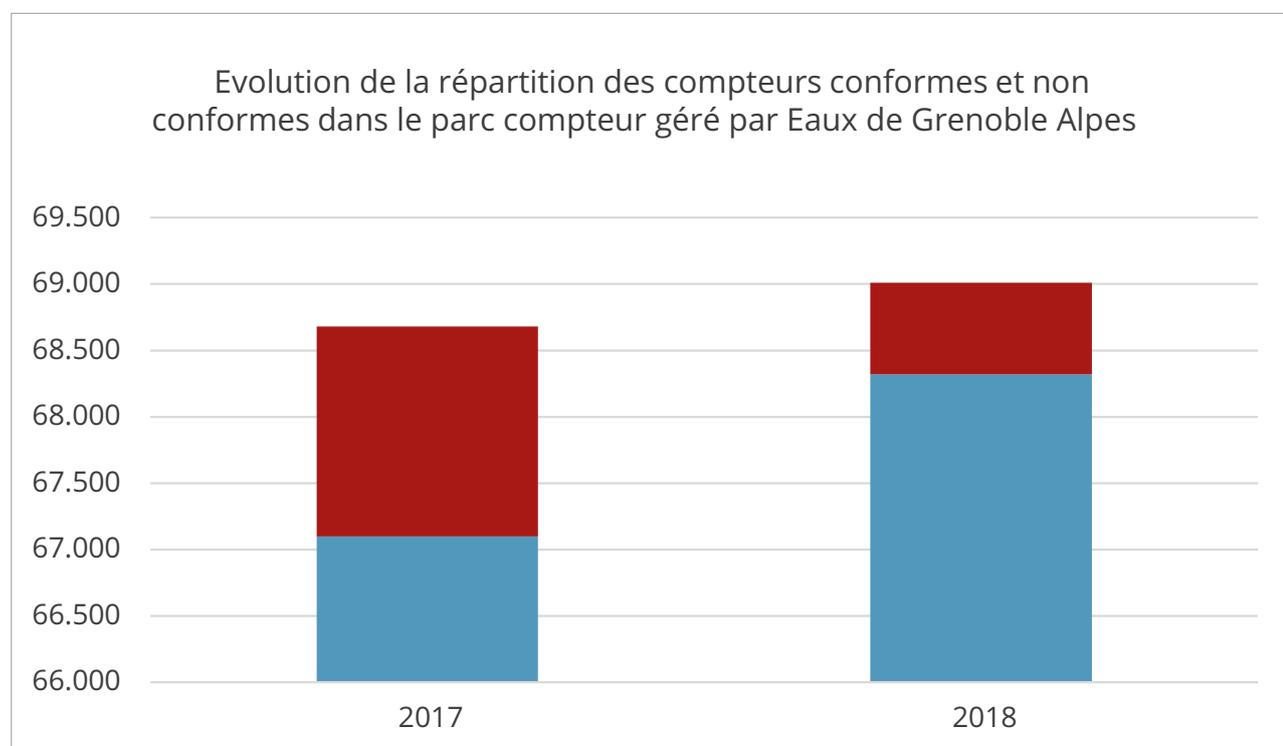
Le plan pluriannuel des compteurs Eaux de Grenoble Alpes pour ses territoires en exploitation, incluant la gestion du parc compteurs est actualisé chaque année, en application de l'obligation de contrôle selon l'arrêté du 06 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service.

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.

Pour 2018, Eaux de Grenoble Alpes a remplacé 2 684 compteurs. Le parc compteur exploité par nos services est conforme à 99 %.

	2017	2018	Evolution N/N-1
Compteurs conformes (nb)	67 097	68 319	+2 %
Compteurs non conformes (nb)	1 584	692	-56 %
Conformité du parc compteur dont Eaux de Grenoble Alpes assure le renouvellement	97,69 %	99,00 %	+1,31%



Le détail commune par commune des compteurs remplacés et de la conformité du parc est présenté en annexe § 4.1 Exploitation des réseaux d'eau potable.

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

La prise de rendez-vous est fixée en accord avec l'utilisateur 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 moins coopératifs, l'application des pénalités fixées par délibération peut être mise en œuvre.

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

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

4.3.1.6 - Gestion des ouvrages de défense incendie et ouvrages de lavage de voirie

Le lavage des rues est assuré par les agents des collectivités. A titre d'exemple, pour la Ville de Grenoble spécifiquement, il existe 2 500 bouches de lavage sur le réseau. 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 2018, et pour Grenoble particulièrement, les actes d'incivilités, ouverture délibérée de nombreuses bouches incendie, poteaux incendie et bouches de lavage (Street Polling) ont encore été constatés dès l'apparition d'une hausse des températures.



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

Par son caractère incontrôlable, ce phénomène est important 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.

Estimation des volumes perdus par Street Pooling :

- 2017 : 173 480 m³
- 2018 : 48 750 m³

Soit une évolution de -72 %.

Le phénomène de Street Pooling est en baisse en 2018. Cela s'explique en majeure partie par la mise en place de Kit Secure sur certains poteaux qui rend impossible la manœuvre.

4.3.1.7 - Demandes d'avis de permis de construire et de démolir

A chaque demande d'urbanisme - permis de construire, de 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.

Nombre de réponses aux permis de construire ;

- 2016 : 291
- 2017 : 418
- 2018 : 363

Soit une évolution de -13 %.

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

Le détail commune par commune de l'évolution des instructions des demandes d'urbanisme est présenté en annexe § 4.1 Exploitation des réseaux d'eau potable.

4.3.1.8 - Entretien et proposition de renouvellement du patrimoine pour les générations futures

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
<p>Anomalies récurrentes Fuites</p>	<p>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.</p> <p>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...).</p> <p>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.</p> <p>Présence de courants vagabonds très fréquents en zone urbaine dense produisant les mêmes effets par perforations des conduites.</p> <p>Vieillesse plus rapide de certains organes constituant les réseaux (vannes, raccord, robinet, collier...).</p>
<p>Coordination avec les travaux de voiries et d'aménagements urbains</p>	<p>Lié aux programmes de réfection des voiries de circulation qui interdisent l'accès aux zones réhabilitées.</p> <p>Aménagements spéciaux lourds (type Tramway) jusqu'aux plus légers (restructuration de voies piétonnes, implantation d'arbres ..).</p> <p>Travaux d'aménagement conduisant à des dévoiements de conduite.</p> <p>Evolution du tissu urbain en général, aménagement de ZAC avec des modifications de voirie et de circulation forçant à modifier les tracés de réseaux.</p>
<p>Evolution des besoins hydrauliques</p>	<p>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).</p> <p>A la hausse : du fait de besoins hydrauliques apparaissant dans de nouvelles zones d'aménagement de quartiers, défense incendie, schéma directeur.</p>

Le détail commune par commune des propositions faites par Eaux de Grenoble Alpes est présenté en annexe § 4.1 Exploitation des réseaux d'eau potable.

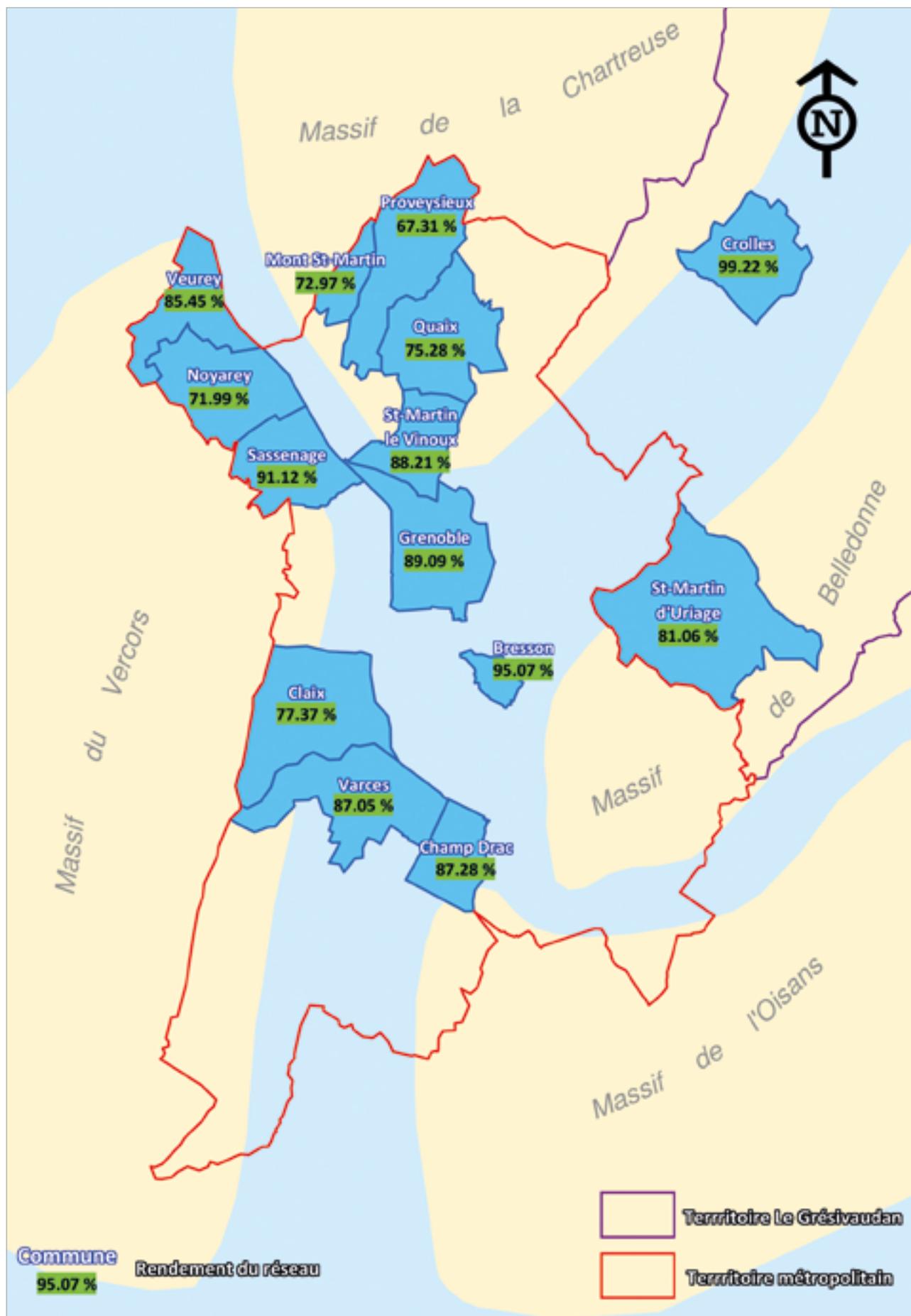
4.3.1.9 - Performance de nos actions sur les réseaux d'eau potable : le rendement

Rendement global des réseaux exploités par Eaux de Grenoble Alpes:

- 2017 : 86,61 %
- 2018 : 90,25 %

Soit une évolution de +3,64 %

Le détail commune par commune de l'évolution des rendements est présenté en annexe § 4.1 Exploitation des réseaux d'eau potable.



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.

Les résultats de rendement obtenus en 2018 dépassent les valeurs réglementaires et contractuelles pour l'ensemble des communes dont nous assurons l'exploitation.

Ces résultats sont calculés à partir des données issues de nos outils de suivi et d'analyse. A ce titre, nous avons pu en 2018 calculer des rendements mensuels en effectuant le suivi des paramètres suivants :

- Volumes mensuels mis en distribution
- Tableau de suivi des fuites
- Tableau de suivi du street pooling
- Analyse des consommations de l'année N-1.

Pour l'ensemble des collectivités dont Eaux de Grenoble Alpes assure l'exploitation, les actions quotidiennes d'amélioration du rendement sont basées sur :

- Le suivi permanent des débits nocturnes
- Le déclenchement d'opérations de recherche de fuite lors des dépassements de seuils
- Les réparations des fuites dès leur localisation.

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.

Pour Grenoble, la surveillance du réseau se fait également grâce aux chambres de mesure équipées de débitmètres, ce qui permet une sectorisation du réseau et donc une analyse plus fine secteur par secteur.

Suite à l'année 2017, deux plans d'actions d'amélioration du rendement ont été mis en place :

- Noyarey : objectif « rendement réglementaire »
- Grenoble : maintien du « rendement réglementaire ».

Cela s'est traduit en 2018 pour Noyarey par :

- Trois campagnes de recherche de fuites de l'ensemble du réseau d'eau potable
- Une campagne de recherche de fuite nocturne
- Des opérations ponctuelles de recherche de fuites
- La surveillance des délais de réparation de fuite.

Cela s'est traduit en 2018 pour Grenoble par :

- Deux campagnes de recherche de fuites de l'ensemble du réseau d'eau potable
- Des opérations ponctuelles de recherche de fuites
- La surveillance des délais de réparation de fuite
- Des manœuvres de vannes sur le réseau d'adduction.

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 », 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.



4.3.1.10 - Recherche de fuites sur le 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.

217 fuites ont été localisées par nos agents de recherche de fuite lors de campagnes ou opérations ponctuelles dans les communes exploitées. Ces opérations concernent exclusivement la recherche de fuites pour des fuites non apparentes et peuvent être ponctuellement sous traitées à un partenaire.

Le détail commune par commune des fuites localisées par nos équipes est présenté en annexe § 4.1 Exploitation des réseaux d'eau potable.



4.3.1.11 - Continuité de service et gestion de crise

Eaux de Grenoble Alpes est organisée pour répondre à la continuité du service et permet de répondre 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 d'Eaux de Grenoble Alpes 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 deux heures, 24h/24 et 7j/7
 - 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 d'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 Eaux de Grenoble Alpes (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...).



4.3.2 - Prestations d'eau potable réalisées par Eaux de Grenoble Alpes

4.3.2.1 - Travaux réalisés pour le compte des particuliers : branchements neufs

Les équipes d'Eaux de Grenoble Alpes peuvent réaliser les travaux de branchements sur l'ensemble des territoires de ses actionnaires.

Dans le cas des territoires où Eaux de Grenoble Alpes assure l'exploitation et lorsque nous ne réalisons pas ces travaux de branchement, nous nous assurons de la bonne réalisation des travaux conformément au règlement de service. Nous veillons également sur la bonne remise, par l'entreprise, à nos services des plans de recollement de manière à les intégrer au SIG.

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

Nombre de branchements neufs réalisés par Eaux de Grenoble Alpes :

- 2017 : 128
- 2018 : 174

Soit une évolution de + 26 %

Le détail commune par commune de l'évolution des branchements neufs réalisés est présenté en annexe § 4.2 Prestations d'eau potable réalisées par Eaux de Grenoble Alpes.

Dans le cas de la réalisation de travaux de branchements dans les territoires exploités par Grenoble-Alpes Métropole, nous remettons des plans de recollement au service de la Régie Eau Potable.

4.3.2.2 - Travaux réalisés pour le compte de nos actionnaires

Les équipes d'Eaux de Grenoble Alpes réalisent des travaux pour le compte de ses actionnaires principalement dans le cadre de marchés à bons de commande. Ces opérations sont principalement des opérations d'exploitation :

- Réparations de fuites sur canalisation ou sur branchement
- Rénovation de branchement
- Pose d'organes de réseaux neufs ou leur remplacement (vanne, ventouse, réducteur de pression...).

Nombre d'opérations de travaux d'exploitation dans le cadre de prestations réalisées par Eaux de Grenoble Alpes :

- 2017 : 184
- 2018 : 212

Soit une évolution de + 13 %

Le détail commune par commune de l'évolution du nombre d'opérations de travaux d'exploitation réalisées dans le cadre de prestations est présenté en annexe § 4.2 Prestations d'eau potable réalisées par Eaux de Grenoble Alpes.

Nous réalisons également la pose de poteaux incendie neufs ou leur remplacement.

Nombre de poteaux incendie renouvelés par Eaux de Grenoble Alpes dans le cadre de prestations :

- 2017 : 53
- 2018 : 39

Soit une évolution de -35 %

Le détail commune par commune de l'évolution du nombre de poteaux incendie renouvelés dans le cadre de prestations est présenté en annexe § 4.2 Prestations d'eau potable réalisées par Eaux de Grenoble Alpes.

4.3.2.3 - Compteurs

Pour les collectivités ayant conservé la propriété du parc compteurs, Eaux de Grenoble Alpes peut établir sur devis, une étude de vétusté du parc (selon connaissance) et proposition de renouvellement en fourniture et pose de compteurs.

Les équipes d'Eaux de Grenoble Alpes peuvent réaliser des opérations de renouvellement de compteur sur l'ensemble des territoires de ses actionnaires. Cela peut se traduire selon la demande de la collectivité par une étude de vétusté du parc puis par une proposition de renouvellement en fourniture et en pose.

Nombre de compteurs renouvelés par Eaux de Grenoble Alpes dans le cadre de prestations :

- 2017 : 0
- 2018 : 1 033

Soit une évolution de + 100 %

Le détail commune par commune de l'évolution du nombre de compteurs renouvelés dans le cadre de prestations est présenté en annexe § 4.2 Prestations d'eau potable réalisées par Eaux de Grenoble Alpes.

4.3.2.4 - Mesure des poteaux incendie

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 et bouches incendie.

A ce titre, elle réalise, en interne et sur devis, les prestations de contrôle de conformité réglementaire des PI (débits, état de fonctionnement, PV d'essais...).

Nombre de contrôles de poteaux incendie effectués par Eaux de Grenoble Alpes :

- 2017 : 807
- 2018 : 694

Soit une évolution de - 16 %

Le détail commune par commune du nombre de PI mesurés dans le cadre de prestations est présenté en annexe § 4.2 Prestations d'eau potable réalisées par Eaux de Grenoble Alpes.



4.3.3 - Exploitation des réseaux d'Assainissement

4.3.3.1 - Assainissement collectif

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.

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 de BRESSON (DSP)
- Réseau EU de SAINT-MARTIN-D'URIAGE (DSP)
- Collecteur de transport et entretien des stations de relevage du SIEC (PS)
- Collecteur de transport et entretien des stations de relevage du SIALLP (PS)
- Entretien de station de relevages CROLLES - VILLARD BONNOT - LE VERSOUD - LA PIERRE (PS).



4.3.3.2 - Assainissement non collectif

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

- Le contrôle de l'assainissement non collectif (SPANC).

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

- SPANC de BRESSON (DSP)
- SPANC de SAINT-MARTIN-D'URIAGE (DSP)
- SPANC de LAVAL (DSP).

Nombre de contrôles SPANC effectués par Eaux de Grenoble Alpes :

- 2017 : 42
- 2018 : 60

Soit une évolution de + 43 %.

Le détail du nombre de contrôles SPANC effectués est présenté en annexe § 4.3 Exploitation des réseaux d'assainissement.

4.3.4 - Perspectives pour l'année 2019

L'année 2018 a été marquée par l'intégration de la commune de Claix dans le territoire de Grenoble-Alpes Métropole. Ceci a demandé à nos équipes beaucoup d'investissement de manière à bien connaître ce nouveau territoire. 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 du fonctionnement hydraulique souvent complexe dû à la topographie de cette commune.

Des seuils de débits de nuit ont dû être définis et affinés tout au cours de l'année 2018. Des équipements de surveillance ont également été paramétrés et reliés à notre supervision.

L'année 2018 a été marquée par une amélioration notable de nos rendements sur l'ensemble des réseaux. La volonté d'améliorer le rendement de Grenoble nous a permis de mettre en place une procédure de suivi mensuel des rendements qui a porté ses fruits sur l'ensemble des communes. Plus particulièrement sur Grenoble, de multiples essais en commun avec le pôle production nous ont permis de localiser une fuite de plus de 50 m³/h sur la conduite d'adduction du réservoir de Bresson.

L'année 2019 sera une année de transition principalement du point de vue contractuel. En effet, nous devrions évoluer sur le territoire de Grenoble-Alpes Métropole majoritairement dans le cadre d'un contrat de gérance. Cela amènera une évolution de notre comptabilité analytique qui touchera l'ensemble du pôle.

Pour la partie travaux, il paraît nécessaire de continuer avec nos différents maîtres d'ouvrages des opérations conséquentes de renforcement de canalisations. Cela permet d'équilibrer financièrement le secteur qui réalise essentiellement des opérations d'exploitation. En outre, cela permettra aussi de préserver cette compétence au sein des équipes.

4.4 - Les Études et la géomatique

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

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

Le Pôle Etudes et Prospective assure :

- Les missions de maîtrise d'œuvre relatives à des travaux de moyenne à grande envergure sur les réseaux d'eau potable et d'assainissement
- Les levés topographiques pour l'élaboration de projets et les récolements des réseaux
- L'instruction des DT (Déclaration de Travaux), DICT (Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux)...
- La réalisation d'études techniques (cahiers des charges, chiffrages, analyse d'offres ...)
- L'exploitation de modèles hydrauliques de réseaux d'eau potable
- L'exploitation des outils et bases de données du S.I.G. (GEOMEDIA et MAPINFO) : l'administration, les développements, la maintenance des outils S.I.G., la création d'interfaces d'importation et d'exportation
- La réalisation des formalités foncières (servitudes de passages des canalisations sur terrains privés)
- La mise à jour des plans des réseaux d'eau potable et d'assainissement exploités par Eaux de Grenoble Alpes dans le cadre de contrats et de DSP
- Les nivellements d'ouvrages notamment pour les équipements des réservoirs
- La maintenance des outils GEOSITE et GEOINSTRUCTION (outils de gestion du cadastre et de l'urbanisme) dans 15 collectivités
- Les relations et la concertation avec le service S.I.G. des Régies Eau et Assainissement de Grenoble-Alpes Métropole.

Activités prospective

On peut noter pour 2018 :

Prospects/Actionnaires	Libellés du contrat/prestation ou de l'appel d'offres	Obtenu Oui/Non
Crolles	«Proposition de l'outil SPECTRUM en complément ou en remplacement de certains postes GEOSITE Nouveau contrat proposé en compléments des contrats GEOSITE»	«Avis favorable à proposer pour 2019»
Communauté de Communes Le Grésivaudan	Accord Cadre de travaux TRAVAUX DE FONCTIONNEMENT ET D'EXPLOITATION EN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT LOTn°1	Non
Communauté de Communes Le Grésivaudan	Accord Cadre de travaux TRAVAUX DE FONCTIONNEMENT ET D'EXPLOITATION EN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT LOT n°2	Oui
Communauté de Communes Le Grésivaudan	Exploitation du service d'eau potable Allevard	Non
Communauté de Communes Le Grésivaudan	Exploitation du service d'eau potable Goncelin	Non
Communauté de Communes Le Grésivaudan	Exploitation du service d'eau potable Le Pleynet	Oui
Communauté de Communes Le Grésivaudan	Prestation exceptionnelle de relève d'une partie de la Ville de Frogès	Oui
Communauté de Communes Le Grésivaudan	Prestation exceptionnelle de relève des communes de La Ferrière et Laval	Oui
Communauté de Communes Le Grésivaudan	Prestation de service pour la réalisation de tests Idexx	Oui
Grenoble-Alpes Métropole	Nouvelle convention de maîtrise d'œuvre	En discussion
Jarrie	«Proposition de l'outil SPECTRUM en complément ou en remplacement de certains postes GEOSITE Nouveau contrat proposé en compléments des contrats GEOSITE»	«Avis favorable à proposer pour 2019»
St-Nizier-du-Moucherotte	Prestation de service pour l'entretien des ouvrages du réseau d'eau potable	En discussion
Saint-Nizier-du-Moucherotte	Projet de mission de maîtrise d'œuvre pour la rénovation d'une chambre de vannes d'un réservoir	En discussion
St-Théoffrey	Prestation de service pour l'entretien des ouvrages du réseau d'eau potable	En discussion

Modélisation hydraulique

La modélisation d'un réseau d'eau potable permet de mieux connaître les débits et circulations d'eau qui transitent dans les canalisations.

Le modèle permet de simuler, d'une part, la réalisation de projets d'extension ou de redimensionnement de réseaux et d'autre part, un certain nombre de scénarios de fermetures de tronçons afin d'identifier l'influence et l'impact engendrés sur certains secteurs.

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

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

4.4.1 - Les prestations de maîtrise d'œuvre

Le pôle Etudes et Prospective réalise des études, des plans de projets et suivis de travaux sur les réseaux d'eau potable et d'assainissement (canalisations, réservoirs ...). Toutes les missions de maîtrise d'œuvre sont assurées en interne entre les pôles Etudes et Prospective et 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, projet et d'exécution
- Démarches administratives : Déclaration de travaux (DT), demande de permission de voirie (DPV)
- Communication auprès des usagers (note ou courrier d'information, avis de coupure d'eau ...)
- Démarches à effectuer en lien avec un marché de travaux (Cahier des charges (CCTP), bordereau des prix unitaires (BPU), détail estimatif quantitatif (DQE), analyse des offres, procès-verbal de réception des travaux)
- Suivi technique du chantier (Procès-verbal de marquage piquetage, prise quotidienne d'attachements de travaux sur le terrain, réunion hebdomadaire de chantier)
- Facturation des travaux
- Suivi financier.

Auxquelles ont pu s'ajouter :

- Levés topographiques
- Implantation de réseaux
- Récolement des travaux sur fouille ouverte
- Intégration dans le S.I.G. des données patrimoniales et de la mise à jour des plans.



4.4.1.1 - Convention de maîtrise d'œuvre des 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.

Travaux 2018 réalisés dans le cadre de la convention de maîtrise d'œuvre avec Grenoble-Alpes Métropole

Commune	Rue/Situation	Nature des travaux
Grenoble	Rue Général Mangin	«AEP : renouvellement 224 ml FØ200 mm Reprise/rénovation des branchements»
Grenoble	Le long A480	«AEP : déviation 1 476 ml FØ300 mm et reprise des branchements AEP : déviation 38 ml et 24 ml FØ400 mm»
Grenoble	Rue Félix Esclangon	«AEP : déviation 81 ml FØ600 mm»
Grenoble	Boulevard Edouard Rey (entre rue Clos Bey et quai Créqui)	EU/EP : Rénovation de branchements
Grenoble	Rue Alfred de Vigny	«AEP : renouvellement 249 ml FØ150 ml Reprise/rénovation des branchements»
Quaix-en-Chartreuse	Route de Sarcenas	«AEP : 191 ml FØ100 mm Reprise/rénovation des branchements»

Pour l'année 2018, le secteur Etudes et Prospective a rédigé les pièces techniques (CCTP, BPU et DQE) et réalisé l'analyse des offres d'un marché de travaux pour le compte de Grenoble-Alpes Métropole :

- Déviation d'une conduite DN 600 mm avenue Félix Esclangon à Grenoble.

4.4.1.2 - 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 pourtant 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.

4.4.2 - 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, Crolles, Grenoble, Saint-Martin-d'Uriage, Saint-Martin-le-Vinoux, Sassenage, Varcès-Allières-et-Risset, Champ-sur-Drac, Claix, Noyarey, Proveysieux, Mont-Saint-Martin, Quaix-en-Chartreuse, 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 d'Eaux de Grenoble Alpes.

Réponses effectuées par type de demandes pour l'année 2018

Commune	DT/DICT/DT-DICT/ATU
Bresson	47
Bresson Assainissement Eaux usées	52
Champ-sur-Drac	143
Claix	293
Crolles	270
Grenoble	2 362
Mont-Saint-Martin	10
Noyarey	110
Production DRAC	808
Production ROMANCHE	1 355
Proveysieux	42
Quaix-en-Chartreuse	84
Saint-Martin-d'Uriage	220
Saint-Martin-d'Uriage Assainissement	241
Saint-Martin-le-Vinoux	224
Sassenage	314
Varces-Allières-et-Risset	250
Veurey-Voroize	73
TOTAL :	6 898

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 2018, 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.

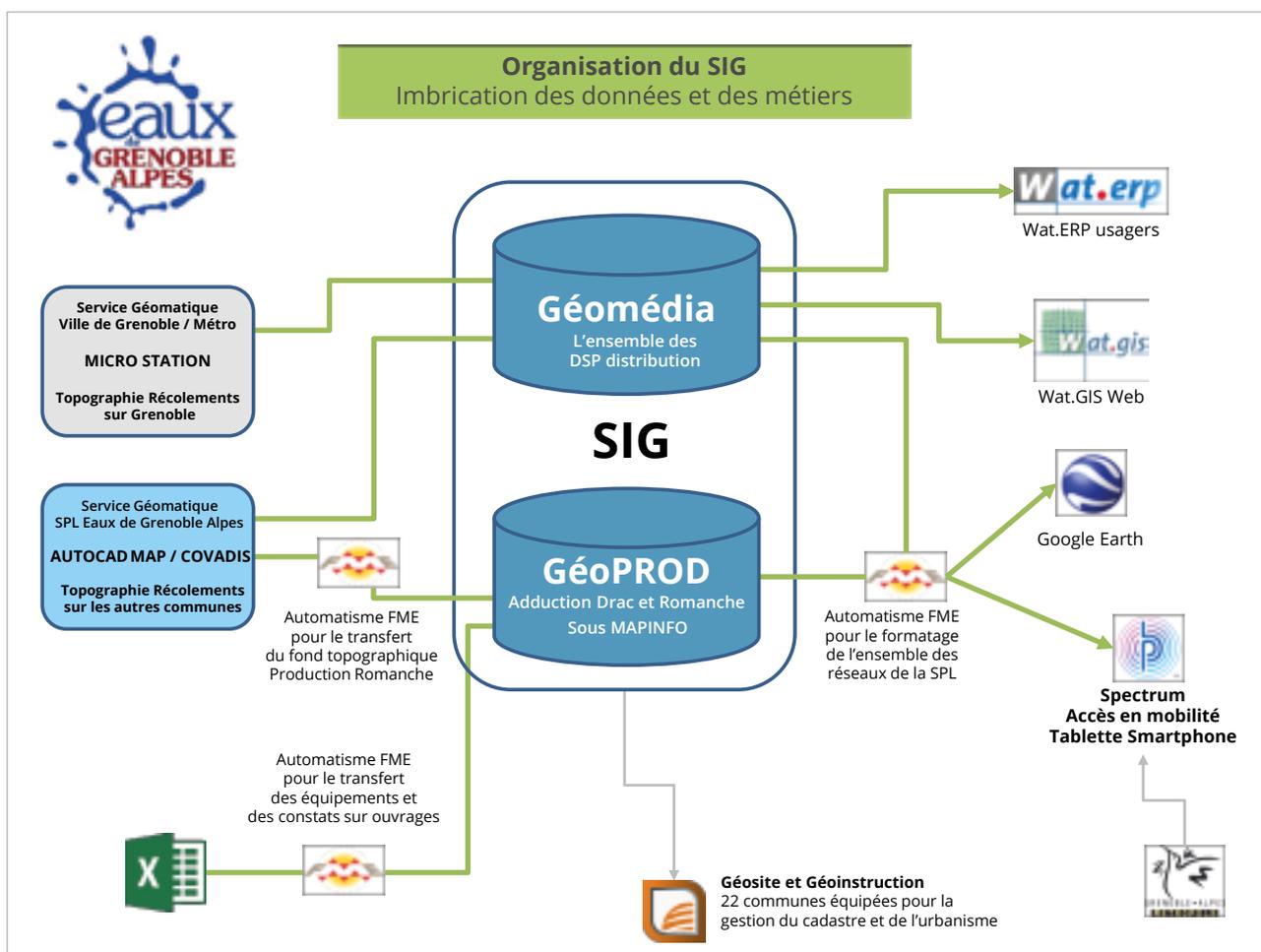
4.4.3 - Le Système d'Information Géographique (SIG)

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 d'Eaux de Grenoble Alpes, 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 et bien d'autres choses.

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.

L'organisation du S.I.G. d'Eaux de Grenoble Alpes est représentée dans le graphique ci-dessous :

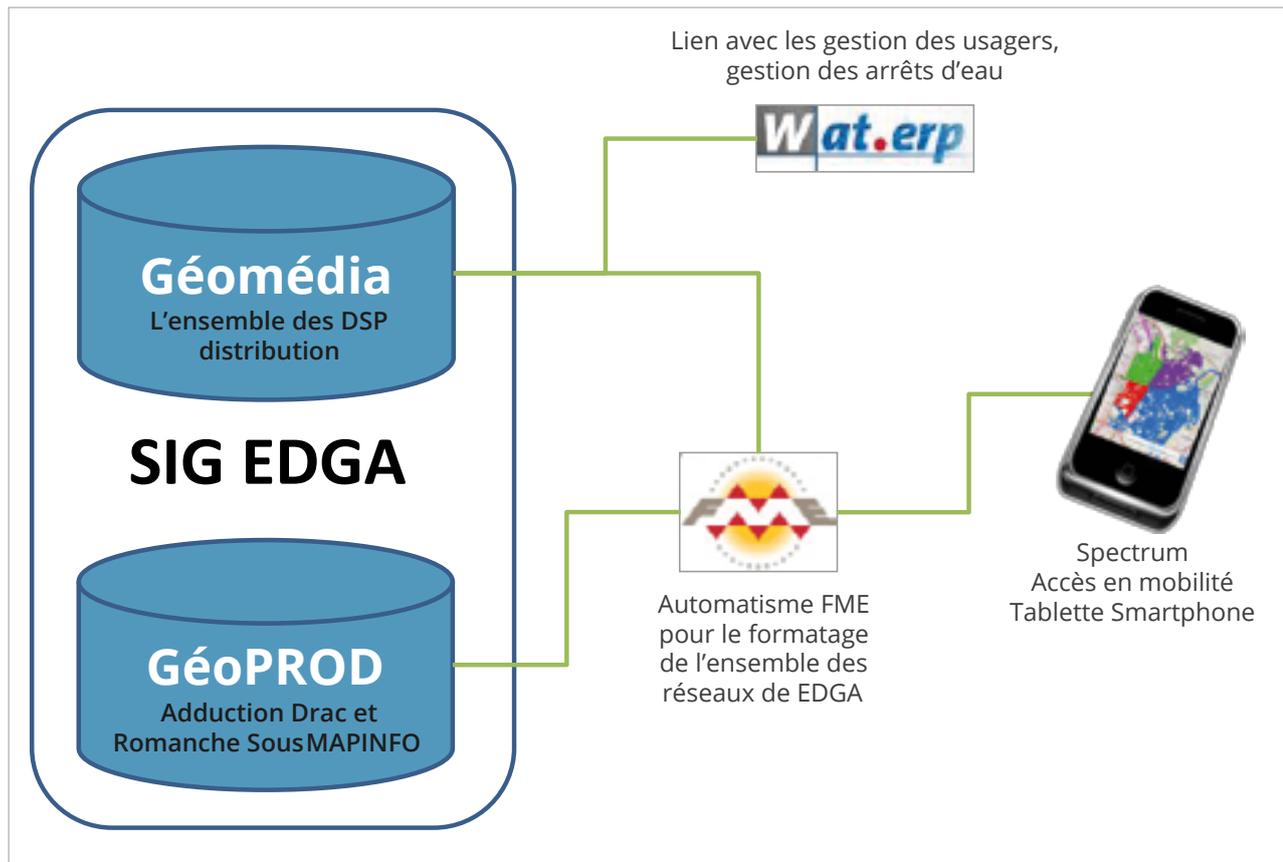


La fonctionnalité du S.I.G. est accrue par la disponibilité d'extensions fonctionnelles qui en font un véritable outil de travail au quotidien, avec la mise en œuvre d'extensions liées à des applications métiers de gestion du réseau et de ses composantes :

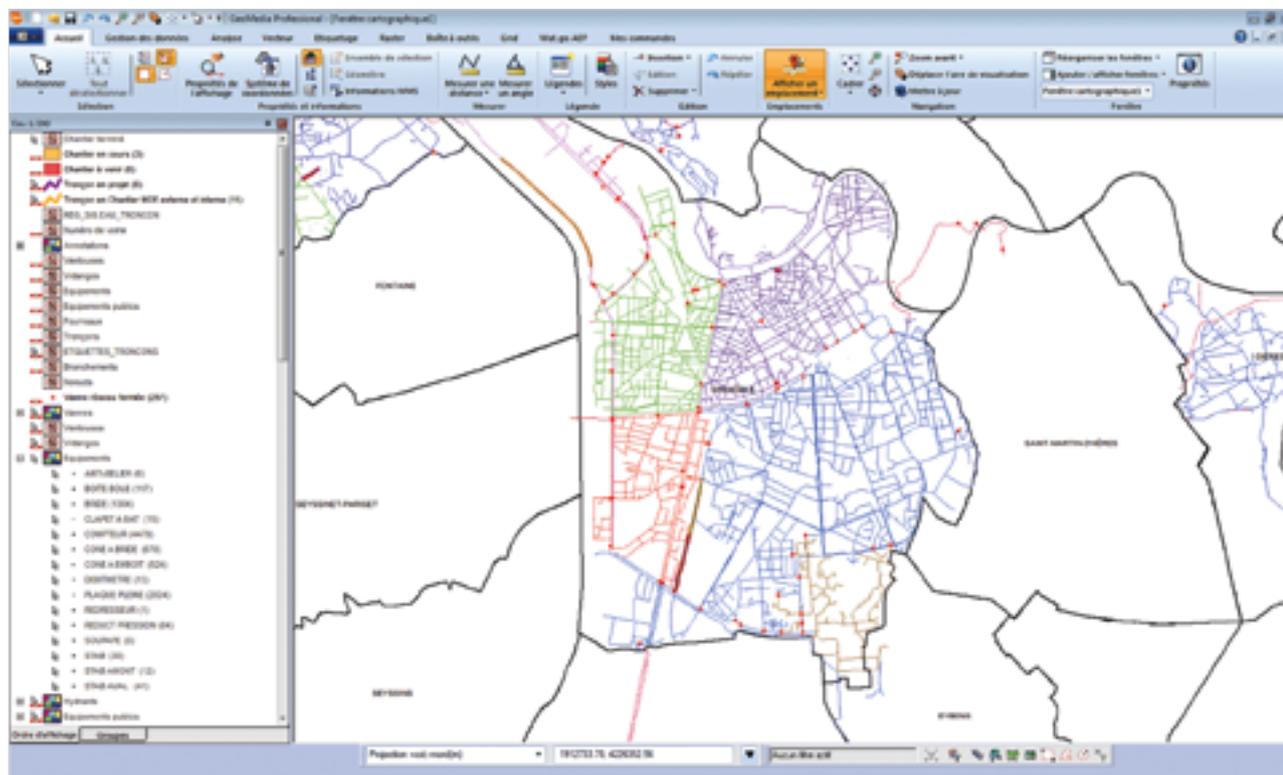
Applications	Modalités
Interventions sur le terrain en exploitation et en astreinte	Disponibilité du S.I.G. sur tablettes et smartphones permettant aux agents de réseau l'accès aux informations et aux plans des réseaux d'eau potable et d'assainissement en mobilité.
Tournées de manœuvre des vannes	Utilisation 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.

Organisation simplifiée du SIG au sein d'Eaux de Grenoble Alpes en 2018



Capture d'écran GEOMEDIA



Qualité et précision des données

Pour la Ville de Grenoble, le réseau de distribution est parfaitement connu et documenté. L'ensemble des travaux neufs sont levés à tranchée ouverte par nos géomètres ou d'autres prestataires puis intégrés 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 d'eau potable 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

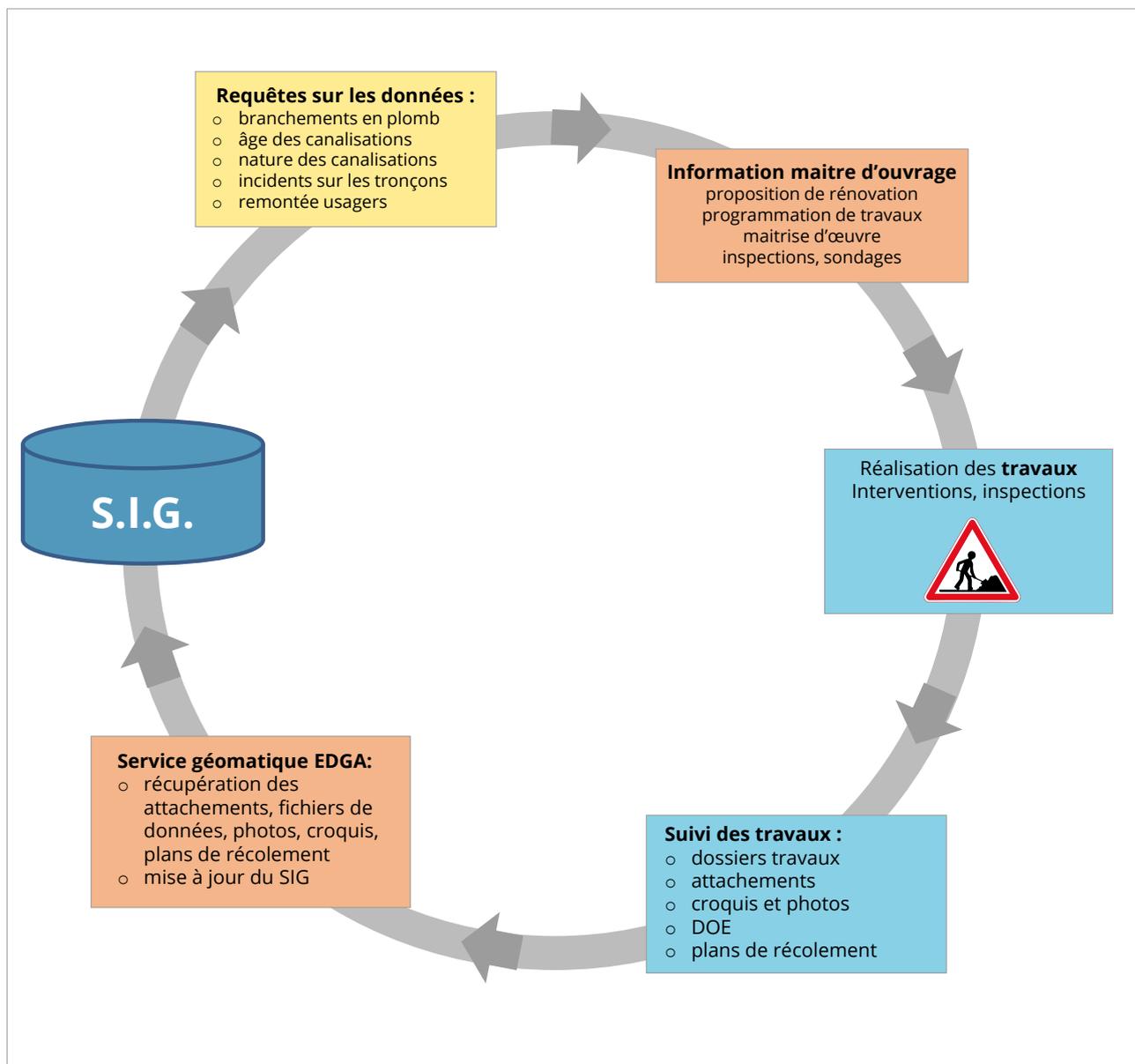
Classe C : incertitude de localisation au-delà d'1,5 mètre.



Processus de mise à jour des données :

- Pour les travaux réalisés par Eaux de Grenoble Alpes, 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, nous récupérons l'ensemble des DOE réalisés comprenant les fichiers informatiques des plans de récolement. Ces éléments, après vérification, nous permettent aussi d'améliorer la précision et les renseignements de nos ouvrages.

Schéma : Cercle d'amélioration de la connaissance patrimoniale des réseaux exploitation Eaux de Grenoble Alpes.



4.4.4 - Le développement et la mise à disposition de logiciels auprès des communes actionnaires

Origine de l'activité :

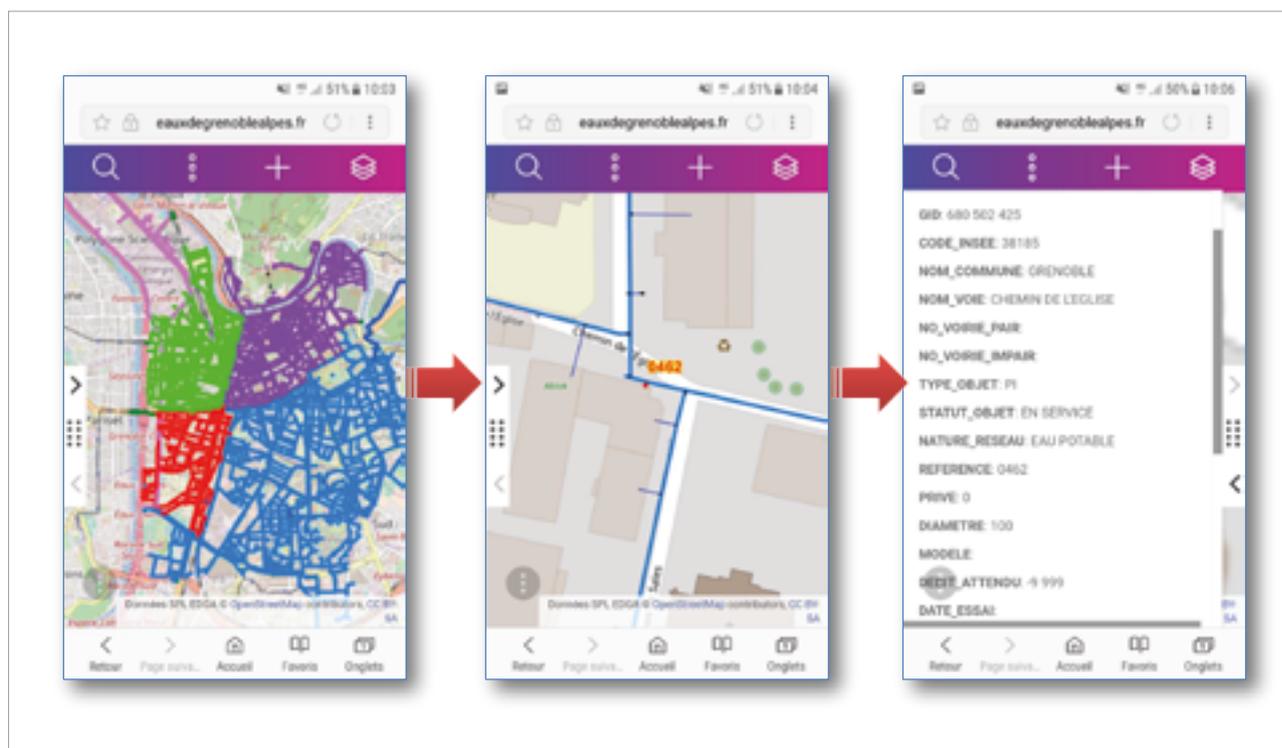
Cette activité a été mise en place par la S.P.L. SERGADI avant les années 2000 et maintenue aujourd'hui par Eaux de Grenoble Alpes. Elle concerne le développement et la maintenance de logiciels pour une diffusion auprès des collectivités actionnaires.

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 ...).

4.4.5 - Outil SPECTRUM

Afin de répondre à un accroissement du périmètre d'intervention d'Eaux de Grenoble Alpes, 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.



4.4.6 - Perspectives pour l'année 2019

Objectifs activité géomatique :

- Répondre aux objectifs contractuels des nouveaux contrats de gérance
- 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 sur l'ensemble des réseaux d'eau potable exploités par Eaux de Grenoble Alpes
- 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 (liaison abonnés WATERP/SIG, liaison analyses eau/SIG ...).

Objectifs activité études :

- Répondre aux attentes définies dans le cadre de la convention de maîtrise d'œuvre avec Grenoble-Alpes Métropole
- 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 prospective :

- Déployer l'outil SPECTRUM auprès de nos actionnaires en remplacement de l'outil GéoSITE / GéoINSTRUCTION
- Obtenir des missions d'études de nouveaux territoires
- Etablir un plan d'action pour l'ensemble de l'activité prospective.





5. DONNÉES FINANCIÈRES

5.1 - Règles comptables	111
5.1.1 - Comptabilité analytique	111
5.1.2 - Contrôle de gestion en interne.....	111
5.1.3 - Contrôle analogue.....	112
5.2 - Rapport de gestion pour l'exercice 2018.....	113



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



5. DONNÉES FINANCIÈRES

5.1 - 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 (KPMG) et de la Chambre Régionale des Comptes.

5.1.1 - Comptabilité analytique

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

Suite à un audit commandé par Grenoble-Alpes Métropole par le Cabinet Ernst and Young au cours de l'année 2017, des changements ont été opérés dans la comptabilité analytique pour 2018. De nouveaux contrats ayant été conclus avec Grenoble-Alpes Métropole à effet au 1er janvier 2019 (contrats de gérance production et distribution et contrat d'affermage relatif à la relève, à l'accueil, à la facturation et au recouvrement des usagers du service public de l'eau de Grenoble-Alpes Métropole), la comptabilité analytique va de nouveau être réformée en profondeur. 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 - 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 bord.

5.1.3 - 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 house¹. »

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.



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

5.2 - Rapport de gestion pour l'exercice 2018

L'exercice 2018 s'est déroulé du 1er janvier au 31 décembre 2018. Les faits majeurs suivants ont eu lieu :

- Démarrage au 1er janvier du contrat de prestations de service sur le réseau d'adduction d'eau potable dite « branche Romanche » appartenant à la communauté de commune du Grésivaudan
- Prise d'effet au 1er janvier 2018 d'un avenant n°1 au contrat de prestation d'exploitation du service d'eau potable dit « contrat des 7 communes » intégrant la commune de CLAIX et sortant la commune de CHAMPAGNIER
- Dénonciation au 31 décembre 2018 dudit « contrat des 7 communes »
- Les contrats de délégation de service public de l'eau potable des communes de Bresson, Grenoble, Sassenage et Varcès-Allières-et-Risset ont été dénoncés par Grenoble-Alpes Métropole, de même que le contrat de gérance du service de production d'eau potable dans sa forme actuelle en date du 31 décembre 2018
- Signature des nouveaux contrats de gérance des services production et distribution d'eau potable avec Grenoble-Alpes Métropole prenant effet au 1er janvier 2019 pour une durée de 6 ans
- Signature du nouveau contrat d'affermage relatif à la relève, à la facturation, au recouvrement et à la gestion des usagers des services publics de l'eau et de l'assainissement de Grenoble-Alpes Métropole prenant effet au 1er janvier 2019 pour une durée de 6 ans
- Le déménagement du site du Verseau dans les nouveaux locaux situés 50 rue Vaujany à Grenoble s'est effectué au mois de décembre 2018 et se poursuit au mois d'avril 2019 pour les sites de Valisud et Politzer
- Une provision pour dépréciation d'actifs a été passée au 31 décembre 2018 suite à la décision de Grenoble-Alpes Métropole de racheter le parc compteurs uniquement pour la partie compteurs et pièces (abstraction faite des frais liés à la pose) des communes de Grenoble, Sassenage et Varcès-Allières-et-Risset dans le cadre du nouveau contrat de gérance. Cette provision d'un montant de 2 041,5 K€ correspondant à la valeur nette comptable. La méthode de calcul pour déterminer la valeur des pièces diffère selon qu'il s'agit d'un compteur de Ø 15 ou de Ø supérieur à 15. Un forfait est appliqué pour les premiers alors que c'est le montant des frais engagés des pièces qui sert de base de calcul pour les seconds.

Eaux de Grenoble Alpes clôture son exercice 2018 avec un chiffre d'affaires de 21 938,6 K€ et un résultat déficitaire à hauteur de 1 311,5 K€.

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

Comme évoqué au paragraphe ci-avant, de nouveaux contrats régissant les relations entre Eaux de Grenoble Alpes et Grenoble-Alpes Métropole ont pris effet au 1er janvier 2019, à savoir :

- Un nouveau contrat de gérance relatif aux missions associées à la production et à la fourniture d'eau potable
- Un contrat de gérance relatif aux missions associées au service public de distribution d'eau potable
- Un contrat d'affermage relatif à la relève, la facturation, au recouvrement et à la gestion des usagers des services publics de l'eau et l'assainissement.

Enfin, un nouveau contrat d'exploitation du service d'eau potable du Pleynet a été conclu avec date d'effet au 1er janvier 2019.

EVOLUTION PREVISIBLE

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

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

Les enjeux de l'année 2019 s'inscrivent dans la continuité des actions déployées en 2018. Il s'agit de continuer à renforcer l'outil Eaux de Grenoble Alpes en préservant son niveau de performance dans un contexte de sécurisation accrue des installations de production et des données informatiques. Cela passe également par la poursuite des efforts entrepris depuis quelques années pour diminuer les charges de fonctionnement.

Ces efforts importants qui répondent aux nouvelles obligations réglementaires et aux souhaits des collectivités actionnaires de disposer d'un outil compétitif, nécessitent une adaptation continue des équipes et de l'organisation d'Eaux de Grenoble Alpes. L'accompagnement au changement entrepris en 2016 pour conserver la dynamique individuelle et collective en tenant compte des compétences et de la capacité d'évolution de chaque collaborateur reste d'actualité également en 2019.

Le cadre contractuel d'Eaux de Grenoble Alpes se clarifiera dès le début de l'année 2019 par le démarrage des nouveaux contrats de gérance en production et en distribution d'eau potable et du contrat de délégation de service public de gestion des abonnés. Cette évolution engendrera un travail d'adaptation de l'organisation et des outils d'exploitation pour respecter les nombreux engagements, notamment au niveau du reporting.

Le suivi tracé dans les outils d'exploitation servira également à alimenter les débats et décisions prises par la Commission Stratégique mise en place en décembre 2018. Composée d'administrateurs, cette commission permettra de renforcer le rôle des élus dans les décisions stratégiques concernant les données d'activité et financières d'Eaux de Grenoble Alpes, les relations avec les territoires extérieurs, les orientations et perspectives d'Eaux de Grenoble Alpes.

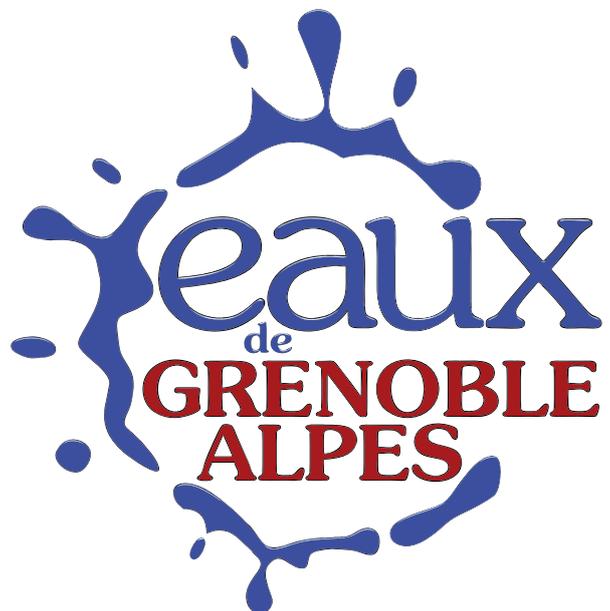
Le déploiement de la nouvelle comptabilité analytique à la suite des audits doit renforcer la transparence des coûts avec une affectation précise des charges et des produits à chaque contrat pour les justifier et continuer à diminuer les dépenses de fonctionnement.

En fin d'année 2019, le regroupement des quatre sites de 2018 (sites d'exploitation de Politzer à Echirolles, de Valisud à Grenoble, du Verseau à Echirolles et du Siège rue Dumont à Grenoble) sera terminé à la fin des travaux actuels d'extension du site rue Vaujany. Au-delà des économies estimées liées aux coûts des locaux mais également au regroupement des équipes de direction et d'exploitation, ce rapprochement va directement jouer sur l'adaptation des équipes aux changements.

Enfin, la situation d'insécurité sur le territoire national, se traduira par des obligations réglementaires pour Eaux de Grenoble Alpes en 2019 en matière de renforcement de la sécurisation des sites de production et des systèmes d'information. Ces évolutions s'accompagneront de changements dans notre organisation et de charges de fonctionnement et d'investissement supplémentaires. Les équipes d'Eaux de Grenoble Alpes resteront mobilisées pour apporter un service performant et optimisé dans ce nouveau contexte de renforcement de la sécurisation de nos activités.

Emmanuel BOUDRY





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