

#### EAUX DE GRENOBLE ALPES

SIÈGE SOCIAL : 50 rue Jean Vaujany,

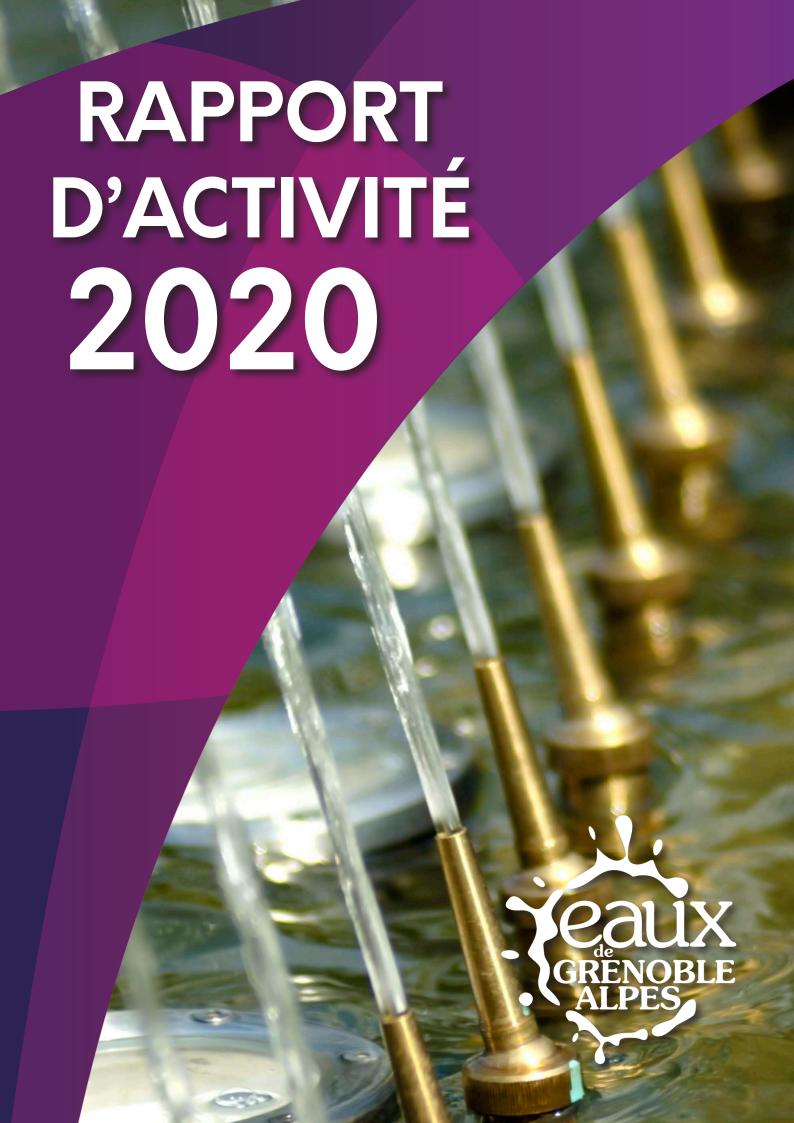
CS 22433 - 38034 Grenoble cedex 2

ACCUEIL: 5 place Vaucanson - Grenoble

TÉL: 04 76 86 20 70



eauxdegrenoblealpes.fr





# EAUX DE GRENOBLE ALPES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



# **SOMMAIRE**

1	ACTUALITÉS	5
2	ORGANISATION	13
3	ENJEUX	23
4	ACTIVITÉS	33
5	DONNÉES FINANCIÈRES	83





1.1 Mot du Président	7
1.2 Mot du Directeur Général	9
1.3 Chiffres clés	11





## 1.1 Mot du Président



Vous l'avez sûrement constaté : aucune alerte spécifique sur le service public de l'eau n'a été notée en 2020 malgré la période exceptionnelle liée à la pandémie. Ce maintien du niveau de service a été possible grâce à une grande réactivité des équipes de la SPL. Dès le début du premier confinement, un plan de continuité d'activité a été mis en place et le télétravail a été possible avec l'achat immédiat d'un stock d'ordinateurs portables.

Tous les services ont continué à fonctionner, de la production aux travaux d'urgence en passant par la relève et le recouvrement de factures. Cette continuité du service public a été possible grâce à l'implication de tous et au dialogue permanent entre direction et équipes techniques, malgré les difficultés et les nécessités d'improviser de nouvelles procédures pour faire face aux contraintes.

Dans une enquête réalisée en fin d'année dernière, les salariés indiquent d'ailleurs leur satisfaction d'avoir été associés à la gestion de cette période de crise. C'est pour moi un indicateur de la robustesse d'Eaux de Grenoble Alpes.

Durant cette année particulière, le Conseil d'administration a été renouvelé et j'ai été réélu à sa présidence. C'est une réelle satisfaction pour moi de poursuivre ce mandat passionnant. D'abord parce qu'en France, les politiques de l'eau sont en pleine mutation ; de plus en plus d'acteurs politiques comprennent l'enjeu d'une gestion 100% publique d'un bien commun aussi fondamental que l'eau. Mais aussi parce que les défis qui sont devant nous sont nombreux : certains sont liés au contexte national comme celui de la sûreté des installations, d'autres à l'évolution de l'économie locale avec les besoins nouveaux des industriels de la micro-életronique. Pour y faire face, je sais pouvoir compter sur des équipes compétentes et motivées que je tiens encore une fois à remercier pour le travail fourni au cours de cette année particulière.

Ce rapport d'activité 2020 est aussi pour moi l'occasion de remercier les administrateurs qui nous ont quittés à l'automne. Ils ont vécu la prise de compétence Eau par la Métropole et validé les changements profonds que cela a impliqué dans les orientations politiques de la SPL. Ils auront, je l'espère, la satisfaction d'avoir guidé EDGA dans toute les étapes de sa transformation et de laisser une société publique en bonne santé, notamment financière.

Nous avons voulu un rapport d'activité facile d'accès, présenté donc essentiellement sous forme de graphiques. Mais vous pourrez retrouver des éléments plus précis sur les sujets qui vous intéressent dans les annexes. A titre d'exemple et pour conclure sur cette année exceptionnelle, vous constaterez que notre résultat financier s'établit à − 179 000€. Mais en reprenant les détails des dépenses, vous noterez cependant, que sans celles qui sont liées au Covid, EDGA serait à l'équilibre.

Olivier BERTRAND



1.2 Mot du Directeur Général



L'année 2020 qui vient de se terminer est inédite. La pandémie mondiale de Corona virus a profondément bouleversé nos habitudes de vie personnelle et nos modes de fonctionnement au travail.

Le déploiement rapide du Plan de Continuité d'Activités, validé par le CSE dans le cadre d'échanges permanents et constructifs a permis de nous adapter à cette nouvelle situation avec agilité. Le but étant de limiter la propagation du virus pour préserver la santé des collaborateurs et poursuivre nos différentes missions.

Grâce à ces ajustements permanents, nous avons assuré la continuité du service public dans le respect de nos objectifs de performance.

Le début de l'année 2020 est aussi celui du transfert du siège social d'Eaux de Grenoble Alpes au 50 rue Vaujany à Grenoble. L'ensemble des équipes d'EDGA, hormis celles du site de Production de Rochefort, est maintenant regroupé sur le même lieu. Au-delà des économies réalisées par une mutualisation des moyens, ce rapprochement a favorisé les échanges entre services et ainsi optimisé leur organisation.

Cette année a été également celle d'un chantier important : l''intégration de nouveaux logiciels métiers développés avec succès. Nous sommes passés à la version web du logiciel de gestion des abonnés : waterp web. Ce nouvel outil impacte en profondeur l'ensemble des activités d'EDGA et de la régie de GAM. Il permet un accompagnement sur mesure de nos collaborateurs mais également auprès des agents de la régie par l'encadrement d'EDGA. Ce logiciel, plus intuitif pour les utilisateurs, facilite la gestion à distance des abonnés. Dans le contexte de la pandémie, il est particulièrement utile au niveau du télétravail. Les nouveaux logiciels d'exploitation smart planning et smart mobility permettent d'ordonnancer les tâches des exploitants et d'enregistrer des interventions à distance. Il s'agit là encore d'un changement significatif de nos modes de fonctionnement et de ceux de la régie d'eau potable de GAM.

En 2020, la poursuite des augmentations importantes des volumes livrés à la Communauté de Communes Le Grésivaudan observées depuis 5 ans a nécessité un suivi rapproché en exploitation et des travaux d'aménagements de certaines installations d'adduction. La qualité d'exploitant nous fait constater que les infrastructures acheminant l'eau a clairement atteint ses limites (vitesse dans canalisation, fonctionnement ouvrages 24h/24 en débit de pointe, casse de pompes...) et n'est plus adapté aux besoins actuels et futurs proches. Certains travaux sont encore à réaliser dans l'urgence pour subvenir aux besoins des industriels (ST Microelectroniscs à Crolles et Soitec à Bernin) en répondant à la demande à très courts termes. La sur sollicitation des installations et l'absence de secours de cet approvisionnement augmentent les risques de rupture d'eau avec des impacts importants pour le territoire et même au-delà. Une approche globale de gestion du risque et d'impacts en cas de problèmes permettrait d'éviter une exploitation en gestion de crise depuis plus de 2 ans maintenant.

Enfin, suite aux élections municipales et communautaires, l'ensemble des instances de la SPL EDGA a été renouvelé en fin d'année. Toujours composé de 18 administrateurs, le nouveau conseil d'administration sera amené à donner les nouvelles orientations d'EDGA pour les années à venir.

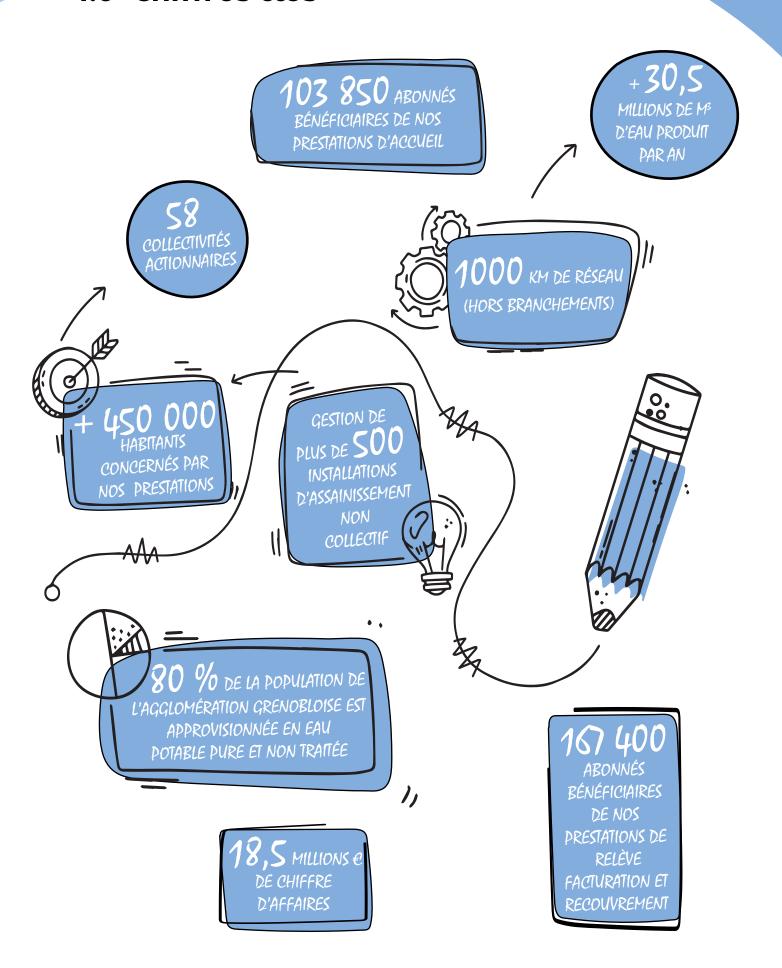
Il convient en effet de redéfinir la place de cet outil du territoire, qui a fait les preuves depuis maintenant plusieurs années de sa capacité d'adaptation.

Les résultats techniques et financiers sont à la hauteur des attentes des actionnaires. Ils sont le fruit d'un fonctionnement agile, inhérent au statut d'une Société Publique Locale, indispensable aux autorités organisatrices évoluant dans un environnement complexe aux changements multiples et rapides. Cette année 2020 en est la preuve.

**Emmanuel BOUDRY** 



## 1.3 Chiffres clés









2.1 Actionnariat	15
2.2 Gouvernance	16
2.3 Périmètre d'activités et missions	17
2.4Organisation des activités	20

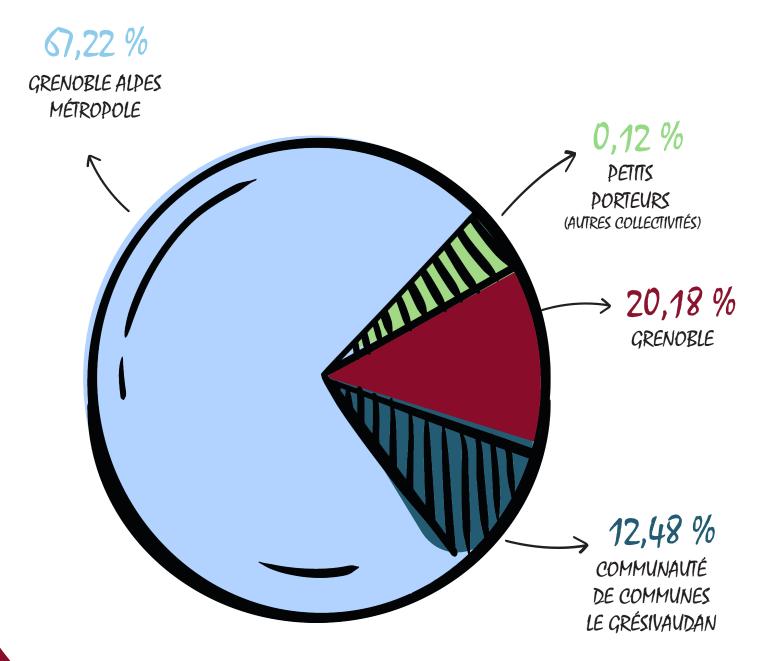
" UNE ADAPTATION PERMANENTE POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DES ACTIONNAIRES"





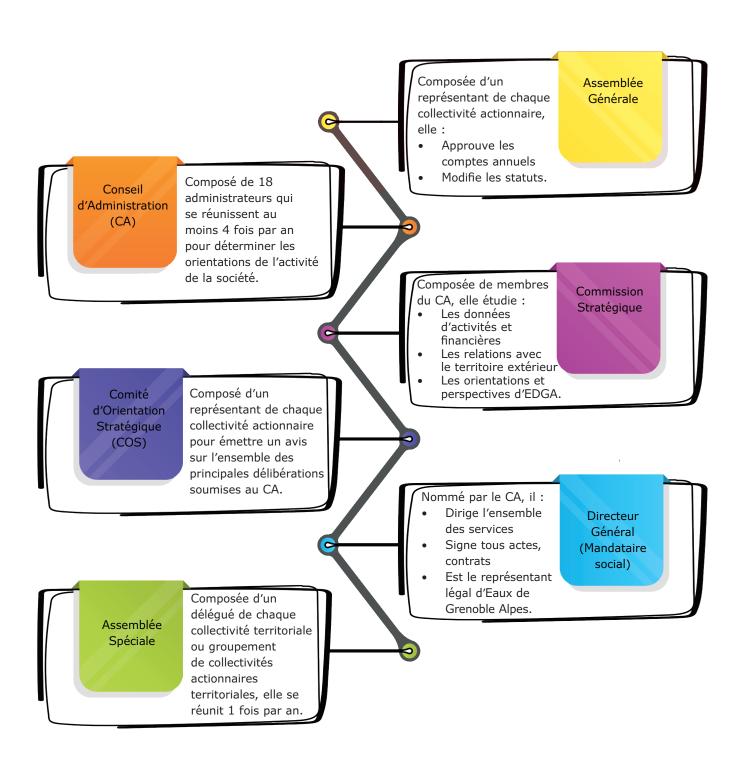
# 2.1 Actionnariat

Composition de l'actionnariat des 58 collectivités



# 2.2 Gouvernance

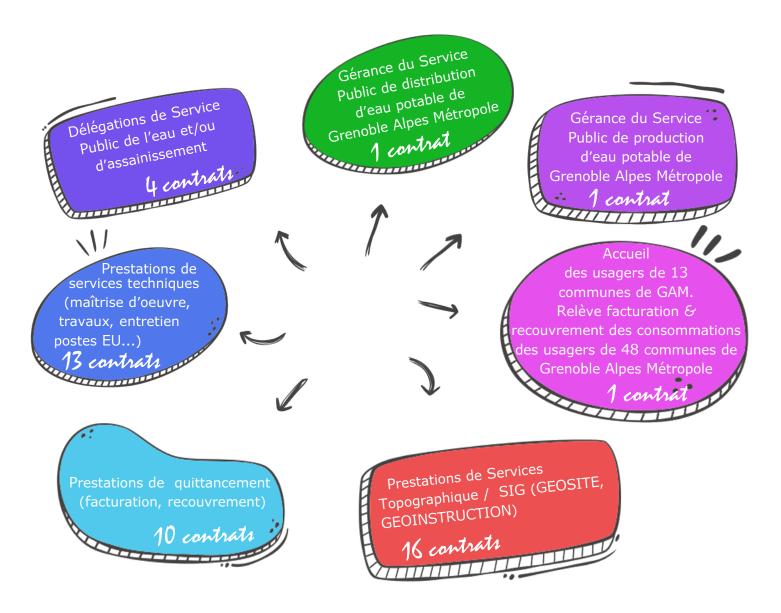
#### Instances institutionnelles



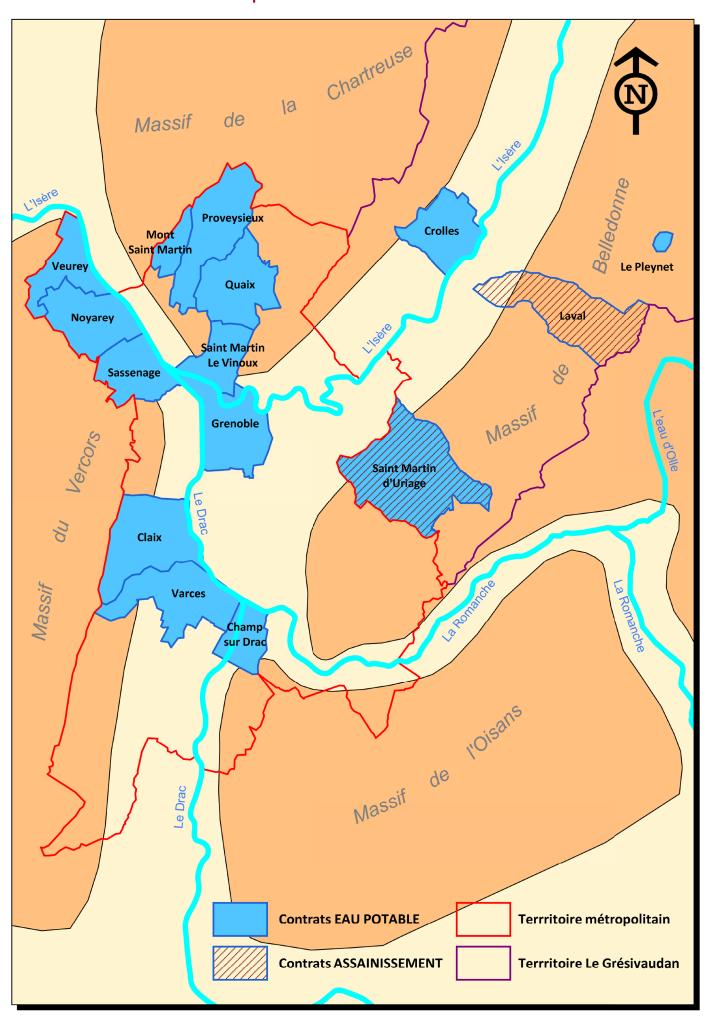


## 2.3 Périmètre d'activités et missions

46 contrats de prestations au service des collectivités actionnaires

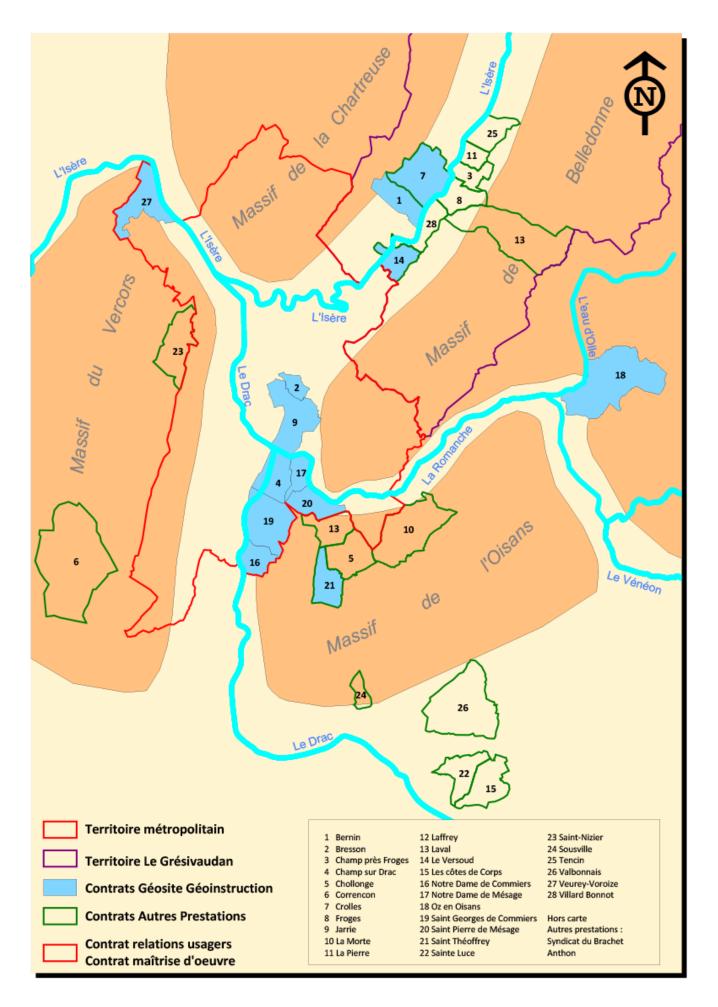


### Périmètre contrats Métropolitain et DSP





#### Périmètre autres prestations



# 2.4 Organisation des activités

2.4.1 Organigramme

#### DIRECTION GÉNÉRALE

DIRECTEUR GÉNÉRAL Emmanuel BOUDRY

DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT Christian ADAGE

DIRECTEUR TECHNIQUE
Patrick BEAU

#### POLE PRODUCTION

DIRECTION
Jean-Louis AVRILLIER
ADJOINTE
Claire DUCHEMIN

# POLE ÉTUDES ET PROSPECTIVES

DIRECTION
Gladys MARMOEX
ADJOINT
Jean-Yves LE SOURNE

#### POLE DISTRIBUTION

DIRECTION Hervé LAYAHE ADJOINTE Pauline PATARD RESPONSABLE SÛRETÉ DES INSTALLATIONS Anne-Marie MANGEOT

RSSI Jérôme DESCHAMPS

MANAGEMENT QSE-RSE Marie-Pierre BONCÉA

SECRÉTARIAT DE DIRECTION Isabelle AUDEMARD DIRECTEUR ADMINISTRATIF
ET FINANCIER
Guillaume MILLON

# POLE ADMINISTRATIF ET FINANCIER

DIRECTION
Guillaume MILLON
ADJOINTE
Claudie CLARET

#### **POLE USAGERS**

DIRECTION
FONCTIONNELLE
Didier BARTHÉLÉMY
DIRECTION
OPÉRATIONNELLE
Mohamed ZITI
ADJOINT DIRECTEUR
OPÉRATIONNEL
Jean-Claude JACQUIER



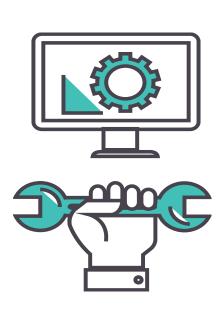
#### 2.4.2 Pôles d'activités



A en charge l'ensemble de l'activité liée à la relation avec les usagers de l'eau potable ou de l'assainissement pour 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,





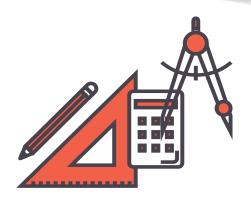


A en charge l'ensemble de l'activité liée à la protection des ressources, à la production, à l'adduction et au stockage d'eau potable pour la totalité du périmètre géographique du service, dans le respect des règles relatives à l'environnement, la protection de la qualité et de la quantité de la ressource.

# Pôle Distribution

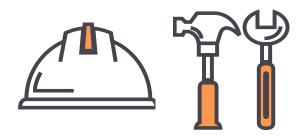
66 A en charge l'ensemble de l'activité liée à la distribution d'eau potable, à la collecte et au traitement des eaux usées dans la totalité du périmètre géographique du service.

Son action s'inscrit dans le cadre de l'optimisation de la connaissance, de la gestion du patrimoine dédiée à l'eau ou à l'assainissement et de l'amélioration du rendement des réseaux.



# Pôle Administratif et Financier

A en charge l'ensemble des activités supports d'Eaux de Grenoble Alpes telles que la comptabilité, les ressources humaines, l'informatique, la communication ou les achats ainsi que la Direction Générale des services et la coordination de l'ensemble des pôles.



# Pôle Etudes et Prospectives

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.







3.1 Les enjeux majeurs	25
3.2 Engagements en matière	
de QSE RSE	26
3.3 Orientations stratégiques	31

" UN PÔLE D'EXPERTISE LOCALE POUR UNE EXPLOITATION PUBLIQUE ADAPTÉE À CHAQUE TERRITOIRE"





# 3.1 Les enjeux majeurs

Préserver l'expertise dans le domaine de l'eau, au sein d'une plateforme technique, intervenant des puits aux robinets est un enjeu majeur du territoire.

Eaux de Grenoble Alpes permet de stabiliser le service public à l'usager 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. Permettre d'aborder sereinement le futur pour constituer un vrai pôle de l'eau qui valorise la gestion publique et de proximité où l'usager est pris en compte et acteur à part entière.



#### Exemplarité & transparence

Exemplarité et transparence dans le mode de gouvernance

# 3.2 Engagements en matière de QSE RSE

3.2.1 Qualité Sécurité Environnement (QSE)



#### 2 Documents de référence

- Document unique
- Analyse environnementale



#### Une démarche d'amélioration continue

- Mise en place et suivi d'actions de maîtrise des risques
- Sensibilisation des acteurs



#### La CSSCT : Un acteur majeur de la prévention

- Réalise le suivi d'accidentologie
- Assure une présence sur le terrain
- Assure l'optimisation des conditions de santé et de sécurité des salariés

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 14001







## 3.2.2 Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

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





#### 3.2.2.1 Engagement pour le développement durable



#### Une charte environnementale

Diffusée à l'ensemble du personnel afin de :

- Maîtriser la consommation de papier, favoriser la dématérialisation
- Promouvoir les économies d'énergie (eau, électricité, carburant...).

# La culture du développement durable au cœur de l'entreprise

Des sensibilisations régulières sont faites auprès de l'ensemble du personnel, par rapport aux risques identifiés, mais aussi pour promouvoir de bonnes pratiques environnementales (écoconduite, 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.



# Actions de valorisation de la ressource en eau et de protection des lieux naturels

La préservation de la ressource en eau est une priorité pour Eaux de Grenoble Alpes. Les deux nappes alluviales exploitées sont classées ressources prioritaires stratégiques au Schéma Directeur d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) et la préservation de leur qualité est un enjeu majeur pour les générations futures.

Eaux de Grenoble Alpes œuvre tout au long de l'année à l'acquisition de connaissances sur le fonctionnement des ressources en eau.

Dans le contexte de changement climatique, les données acquises de suivi piézométrique, suivi de débit des sources et d'instrumentation locale sont un précieux outil d'anticipation des changements. Les suivis des deux nappes phréatiques peuvent constituer des chroniques journalières remontant jusqu'en 1976.

La connaissance précise du territoire exploité est valorisée par Eaux de Grenoble Alpes en apportant un savoir d'expertise aux études réalisées sur ce périmètre.

# La Commission Locale de l'Eau (CLE) Drac Romanche

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 dans le territoire, d'élargir et d'améliorer la vision de l'entreprise pour la protection des ressources. Ils permettent également de maintenir un lien régulier avec les différents acteurs du territoire.

#### Service protection des ressources

Eaux de Grenoble Alpes dispose d'un service dédié à la protection des ressources et à la qualité de l'eau, dont les compétences en hydrogéologie, suivi de nappe, instrumentation de captages ou de piézomètres et suivi qualité sont un outil précieux pour la connaissance et la préservation à long terme des ressources en eau.

#### Réserve Naturelle Régionale des Isles du Drac

En 2020, Eaux de Grenoble Alpes a participé aux comités consultatifs de la Réserve Naturelle Régionale des Isles du Drac et a renforcé les liens l'unissant à la RNR. Les périmètres de protection immédiate des captages du Drac sont inclus dans la réserve.

Ces liens renforcés ce sont notamment traduits par :

- des rencontres croisées de présentation des enjeux au nouveau personnel
- la participation d'Eaux de Grenoble Alpes à la connaissance de la faune de la RNR (consignation des observations sur une plateforme collaborative 260 contributions)
- la modification des pratiques d'entretien des espaces naturels (arrêt du broyage des prairies permanentes).





Cette technique renforce le travail de protection de l'environnement réalisé par les équipes du site.

Elles permettent de s'assurer de la qualité de l'air et de l'eau du site.

3 ruches de types « connectées ».

Exploitation de deux ruchers installés dans les périmètres de protection de captages.

Convention entre Eaux de Grenoble Alpes et un apiculteur.

Les champs captants sont un site idéal pour le développement de cette technologie. (Suivi des abeilles au jour le jour. Permet la prévision des interventions).

Retransmission de données en temps quasi-réel.
(Température extérieure, vitesse du vent, humidité, pluviométrie, nombre d'entrées et de sorties, poids de la ruche).



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 chaque année 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. Les opérations ont bien eu lieu en 2020, malgré la situation sanitaire.

#### 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 par an pour compléter et mettre à jour les comptages d'espèces présentes sur le site. Le personnel d'Eaux de Grenoble Alpes participe également au comptage sur le site participatif faune.isere.fr et ce ne sont pas moins de 148 observations pour 92 espèces animales qui ont été ajoutées à la base régionale de la LPO à partir d'observations de terrain.

#### 3.2.2.2 Engagement sociétal

#### Le Fonds de Solidarité Logement





#### La tarification sociale

Grenoble Alpes-Métropole expérimente la tarification sociale auprès des abonnés de l'eau. Par délibération du 18 décembre 2015, plusieurs mesures ont été adoptées.

- Versement d'une allocation eau aux ménages précaires
- Renforcement des aides préventives pour éviter les consommations excessives
- Ajustement des aides curatives en cas de situations d'impayés
- Renforcement des dispositifs permettant l'accès à l'eau des plus démunis

## Chiffres Clés

518 368 €
de versement
global net pour
8 973
bénéficiaires en
2019

665 376 €
de versement
global net pour
9 982
bénéficiaires en
2020



# 3.3 Orientations stratégiques



Eaux de Grenoble Alpes offre un panel de prestations techniques et intellectuelles à ses collectivités actionnaires. Sait s'adapter aux situations particulières notamment dans la gestion de crise. En 2020, les nombreuses interventions de dépannage et de renouvellement de matériel électronique ont permis d'assurer l'alimentation en continue des industriels du territoire du Grésivaudan.



Fourniture d'une eau conforme sans aucun traitement au robinet des usagers provenant des nappes alluviales du Drac et de la Romanche.



Le pôle d'expertise Eaux de Grenoble Alpes doit répondre avec des outils d'exploitation performants et innovants à l'ensemble des attentes et problématiques d'un service public exemplaire.

Les 44 logiciels métiers utilisés ont été complétés par le déploiement de nouveaux logiciels, Waterp Web pour la gestion des usagers, Smart Planning pour l'organisation des interventions, Smart Mobility pour la gestion à distance des interventions.



La maitrise de l'impact écologique des activités sur l'environnement permet d'en assurer sa protection.

Le bilan de gaz à effet de serre réalisé en cohérence avec les objectifs du plan Air Energie Climat de Grenoble Alpes-Métropole représente un point de départ qui permettra de mesurer le résultat des efforts des impacts écologiques.

Dans cet objectif nous avons notamment pris en 2019 un engagement fort de diminution de notre flotte véhicule (-30 %) et d'un verdissement de ce parc (véhicule électrique, hybride et PL GNV).

Un outil dédié à un service public ne peut être performant qu'en ayant une approche sociale, citoyenne et responsable.

Pour Eaux de Grenoble Alpes, cela se traduit concrètement par une approche collaborative du fonctionnement, par des commissions internes, l'élaboration par les collaborateurs du journal interne Inf'eau, des enquêtes de satisfaction des collaborateurs et la gestion d'une équipe de près de 15 auditeurs internes.







4.1 Service aux usagers	35
4.2 Service production	45
4.3 Service distribution	61
4.4Service études et prospective	73

« DU PUITS AU ROBINET, TOUS LES MÉTIERS »



La crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19 débutée en mars 2020 et qui s'est poursuivie toute l'année, a été un élément impactant pour l'organisation et les activités. Eaux de Grenoble Alpes s'est mobilisée totalement pour assurer la continuité de ses services tout en protégeant la santé de ses salariés. Eaux de Grenoble Alpes a mis en place un Plan de Continuité d'Activité, mis à jour régulièrement en fonction de l'évolution de l'épidémie et des contraintes sanitaires.

De nombreuses mesures de prévention ont été déployées :

- charte sanitaire et protocole interne de prévention (désignation d'un référent Covid)
- télétravail en fonction des métiers et missions
- dotation de kits individuels pour chaque salarié de produits d'hygiène et de désinfection, masques, gants
- actions de sensibilisation, consignes
- consultation active et régulière du Comité Social et Economique (CSE) (18 réunions en 2020).

Eaux de Grenoble Alpes a pu répondre pleinement à ses missions grâce à l'adaptation permanente de l'organisation et des moyens, et à l'engagement de ses équipes qui se sont mobilisées chaque pour fournir le meilleur service à l'usager.

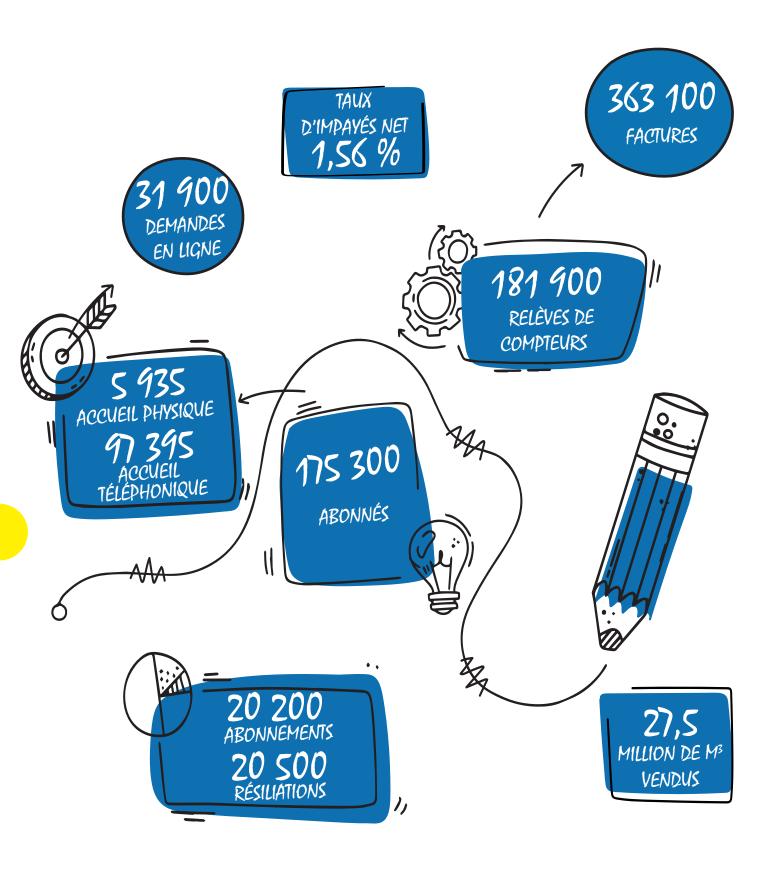
# Service aux USAGERS

4.′	1 Se	ervices aux usagers	35
	4.1.1	Chiffres clés	37
	4.1.2	Accueil	38
	4.1.3	Traitement des demandes	38
	4.1.4	Facturation	39
	4.1.5	Recouvrement	40
	4.1.6	Perspectives pour l'année 2021	44





# 4.1.1 Chiffres clés



37

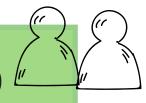
#### 4.1.2 Accueil



Accueil physique au 5 place Vaucanson 23 agents chargés de gérer la relation directe

A la demande de la municipalité, une permanence a été ouverte à la mairie d'Échirolles les lundis et jeudis, à partir du 1er juillet 2019. En raison d'une très faible fréquentation, cette permanence a été supprimée le 3 février 2020

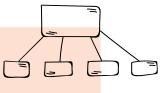
5 935 accueils physiques en 2020 ( -28,5 % par rapport à 2019)



Un site amélioré et développé pour communiquer au mieux : www.eaugrenoblealpes.fr

Une véritable agence en ligne :

AEL: 31 900 contacts recensés (+37 %)



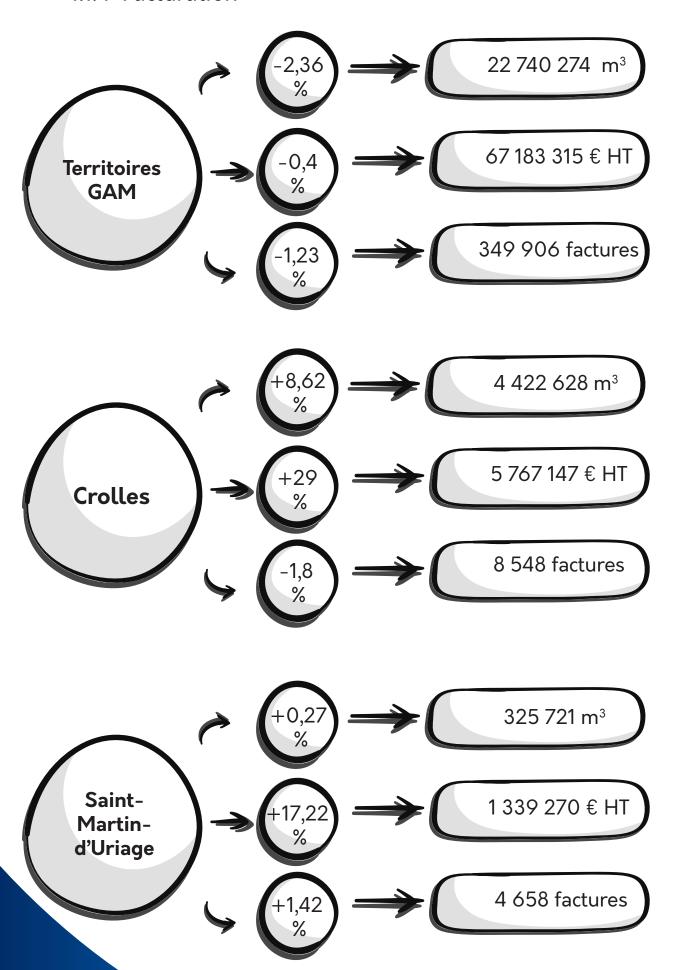
# 4.1.3 Traitement des demandes



Traitement des réclamations : 13 082 e-mails, courriers (- 26 % par rapport à 2019)



# 4.1.4 Facturation



# 4.1.5 Recouvrement

# Répartition des modes de paiements et évolutions entre 2019 et 2020

# Territoires Grenoble Alpes Métropole :

Chèques	9,64 %	
T.I.P.	14,41%	
Carte bancaire	6,64 %	1
Virement	25,58%	
Prélèvement	29,91 %	1
Mensualisation	12,26 %	1
Espèces	0,76 %	
Sociétés recouvrement	0,80 %	1

#### Crolles:

Chèques	2,55 %	
T.I.P.	6,55 %	
Carte bancaire	2,52 %	1
Virement	77,30 %	1
Prélèvement	5,16 %	1
Mensualisation	5,63 %	
Espèces	0,11 %	
Sociétés recouvrement	0,18 %	

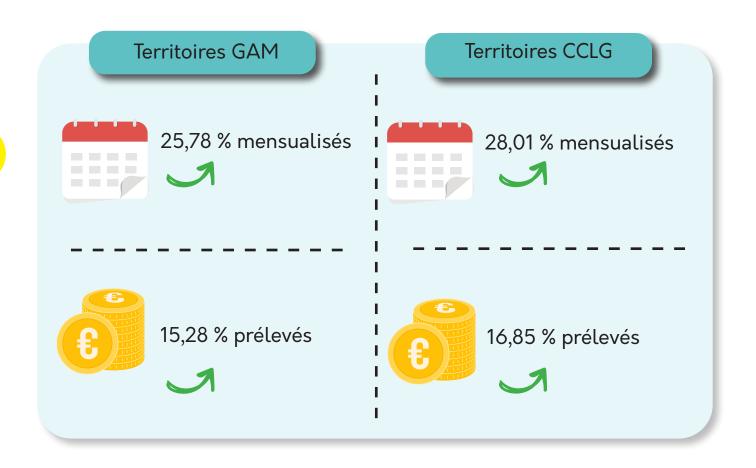
L'importante proportion des virements s'explique par la grosse part de facturation des industriels notamment ST Microélectronics. Les autres modes de paiement de fait se retrouvent minimisés.



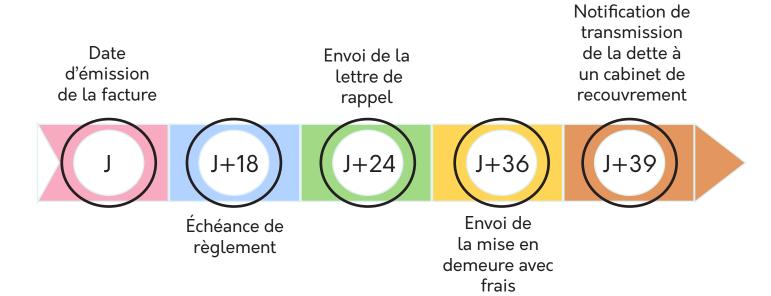
#### Saint-Martin-d'Uriage:

Chèques	12,18 %	
T.I.P.	18,12 %	
Carte bancaire	10,02 %	
Virement	12,84 %	
Prélèvement	29,10 %	
Mensualisation	16,82 %	
Espèces	0,11 %	
Sociétés recouvrement	0,81 %	

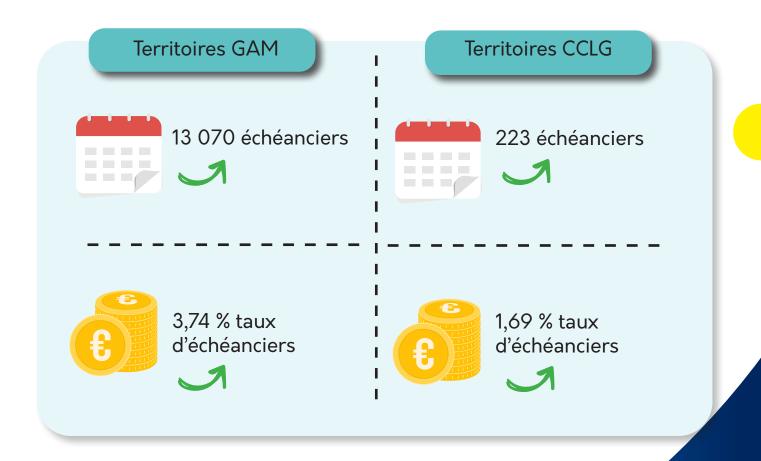
# Taux d'abonnés mensualisés et prélevés



#### Plan de relance



#### Nombre d'échéanciers accordés



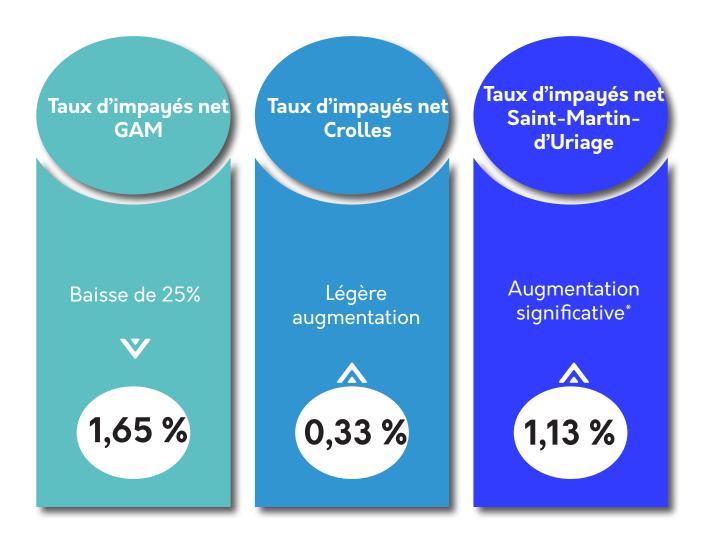


### Taux d'impayés

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.

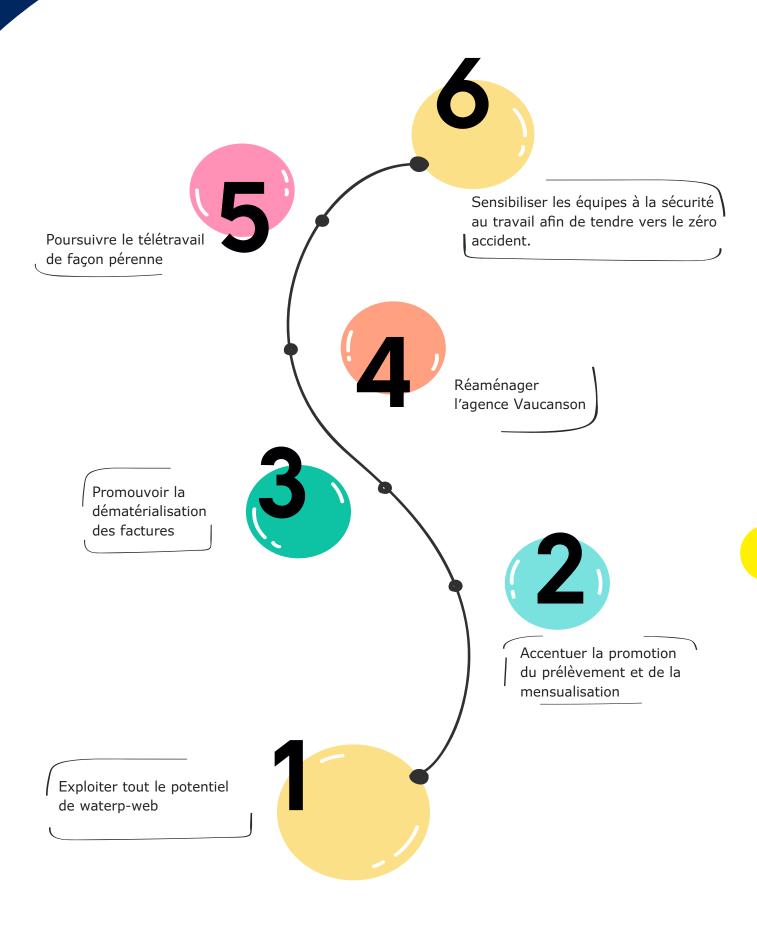
Il s'agit donc du taux d'impayés au 31 décembre 2020 pour les factures émises en 2019.

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.



\*Facture impayée de plus de 7 600.00 €

# 4.1.6 Perspectives pour l'année 2021



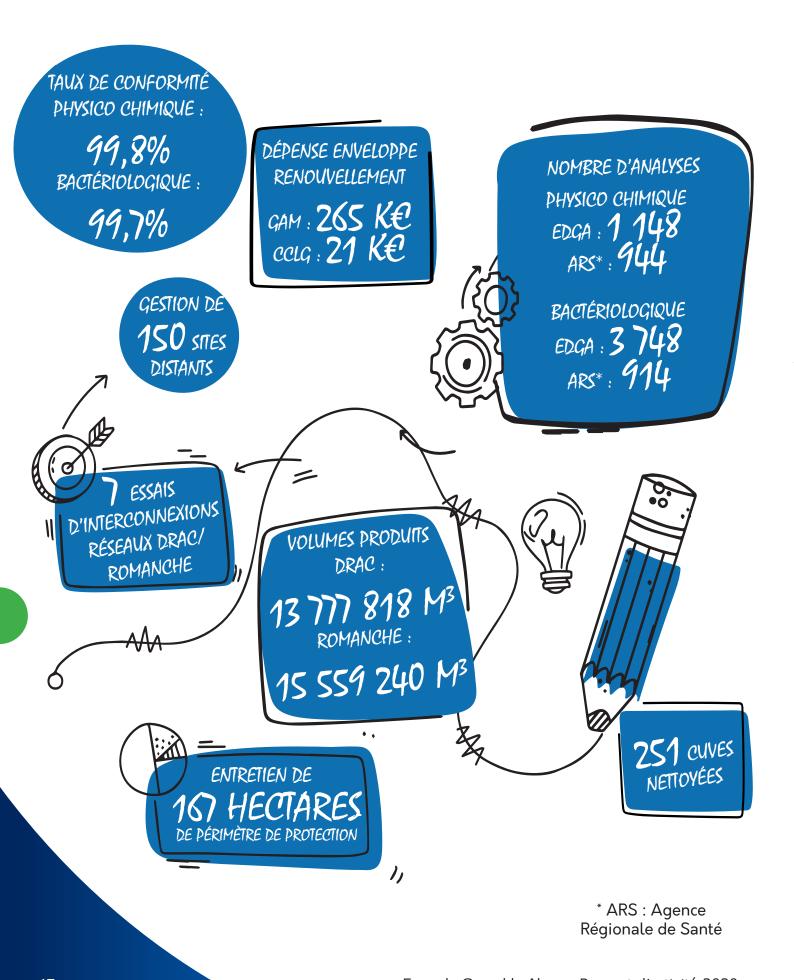
# Service PRODUCTION

7
3
3
)
2
3
ļ
)
Ó
3
3
3
7
,
)
)



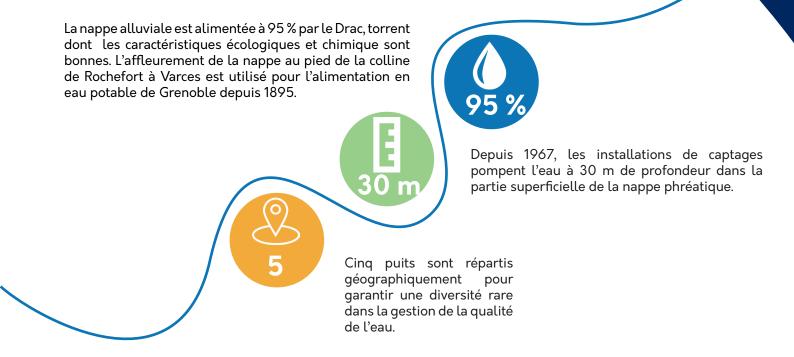


#### 4.2.1 Chiffres clés



#### 4.2.2 Ressources

#### 4.2.2.1 Nappe du Drac et captage de Rochefort



Une eau de très bonne qualité : l'eau provenant du massif des Écrins subit peu de pression anthropique (agriculture ou industrie) et bénéficie d'une filtration naturelle par parcours dans l'aguifère.

Une ressource protégée : Le plus grand périmètre de protection d'Europe préserve depuis 1967 une eau de qualité exceptionnelle, distribuée sans aucun traitement.

Une surveillance active du pompage au service de la protection des ressources :

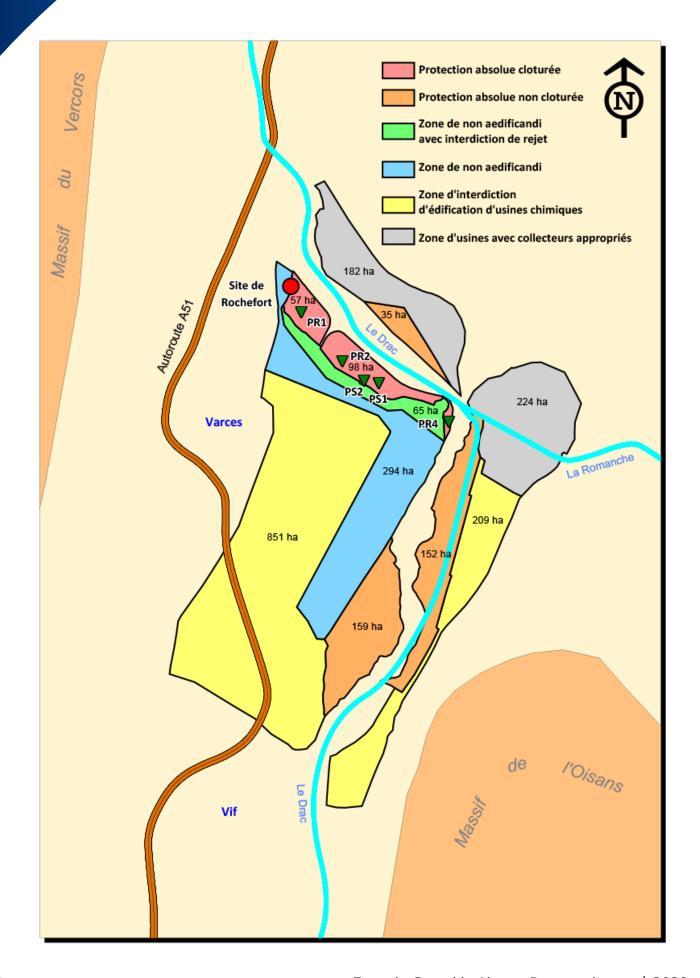
13 777 818 m³ prélevés en 2020 soit 18 % des volumes autorisés. Un volume de prélèvement en baisse depuis 1970.

Une eau peu coûteuse en énergie grâce au puits PR4 fonctionnant par siphonnage.

Volonté d'exploitation 2021 : Essai de vérification de l'utilisation du PR4 sans dégradation de la qualité quand le débit du Drac est supérieur à 5.5 m³/s.



# Périmètre de protection Rochefort



# 4.2.2.2 Ressource de la nappe de la Romanche et captage de Jouchy, 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 nivoglaciaire, particulièrement favorable à l'alimentation des nappes pendant l'été, période où la consommation en eau est la plus forte.

Rivière avec un régime nivoglaciaire favorable à l'alimentation des nappes pendant l'été.

Une ressource protégée : depuis 1979 et 1982 des périmètres de protection de captages sanctuarisent cette ressource stratégique.

Un suivi est effectué de tout le bassin versant pour toutes les activités susceptibles d'engendrer des pollutions.

Une surveillance active du pompage au service de la protection de la ressource :

- 32% du volume autorisé prélevé sur Pré Grivel
- 50% du volume autorisé prélevé sur Jouchy.

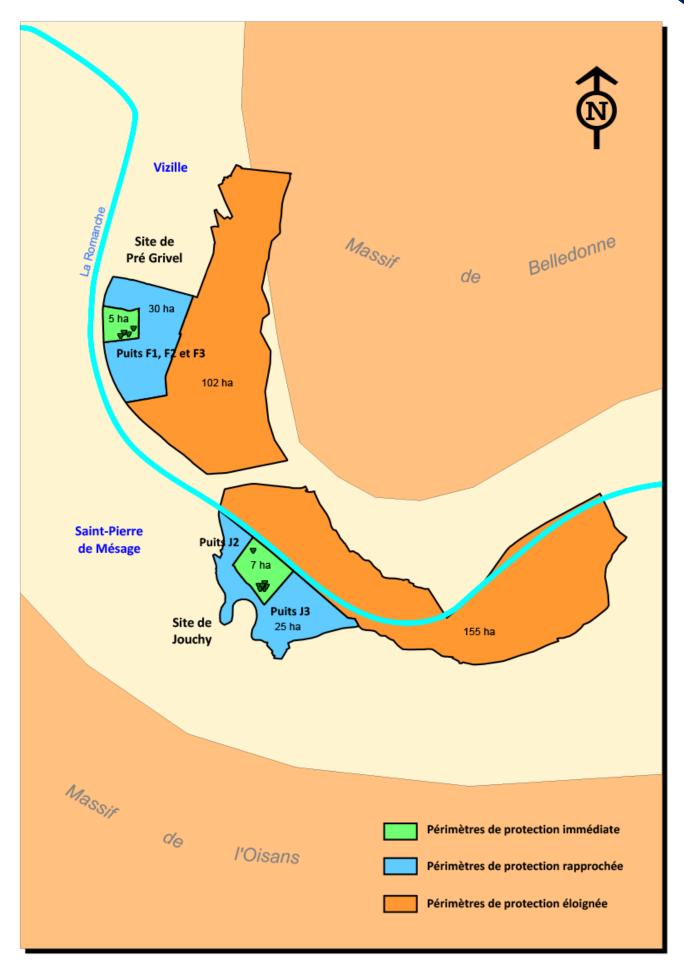
Soit un total de 15 559 240 m³ prélevés en 2020.

Évolution des volumes prélevés : le volume prélevé sur les sites de Jouchy et Pré Grivel en 2020 est en augmentation de 6% par rapport à 2019.



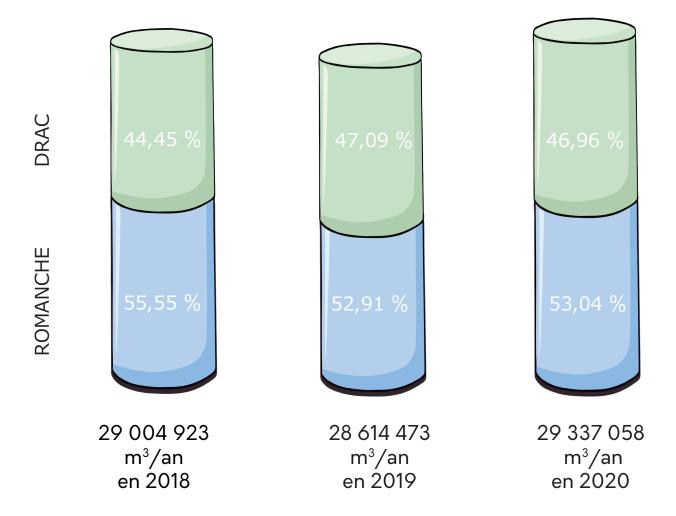


# Périmètre de protection Jouchy & Pré Grivel



# 4.2.2.3 Évolutions de la répartitions des ressources

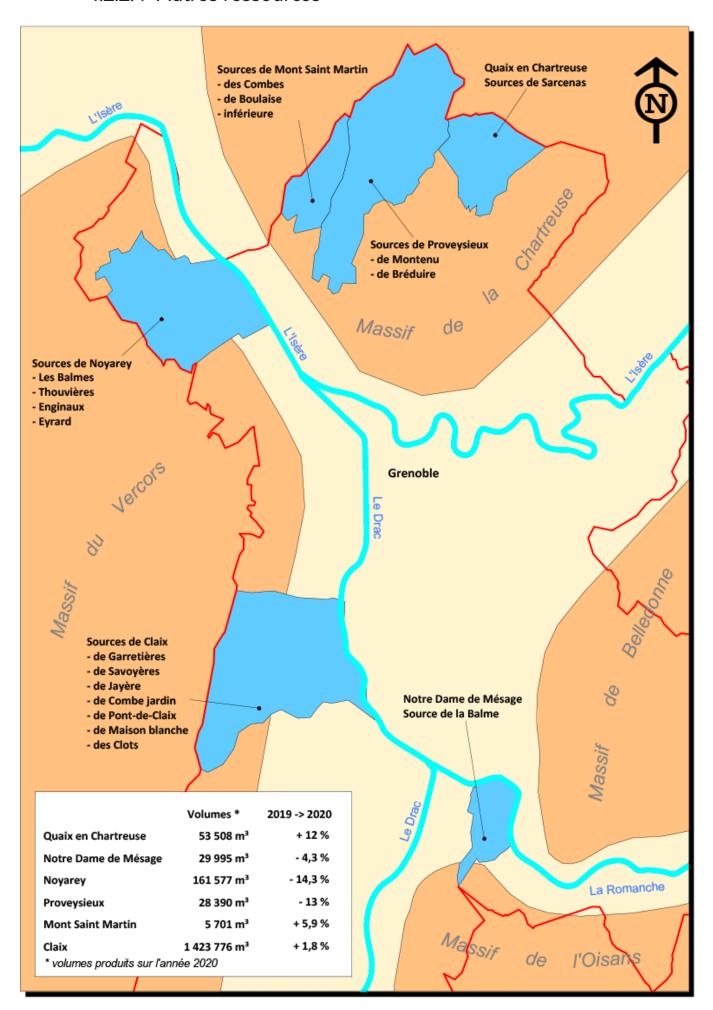
# Volumes produits des deux principaux champs captants







# 4.2.2.4 Autres ressources



# 4.2.3 Des installations surveillées et exploitées

Eaux de Grenoble Alpes surveille et exploite l'ensemble des installations 24h/24 et 7j/7.

#### Qualité de l'eau

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

#### Intervention 24h/24 et 7j/7

Les équipes d'Eaux de Grenoble Alpes sont organisées de manière à permettre une intervention rapide, en moins de deux heures, 24h/24 et 7j/7 en cas d'anomalie des réseaux. Elles disposent de la capacité à lancer immédiatement des travaux urgents qui s'imposent pour assurer la continuité de service.

#### Agents postés

Eaux de Grenoble Alpes dispose au site de Rochefort de techniciens en charge du suivi des installations et de la réception des appels des usagers. Ces techniciens ont un pupitre de commande et de télégestion à partir duquel les installations sont pilotées et surveillées. Grâce à 3 superviseurs, les informations et alarmes sont rapatriées vers ce pupitre de surveillance.

#### Entretien Réseaux et Installations

Les équipes d'Eaux de Grenoble Alpes sont en charge du nettoyage annuel de tous les réservoirs en exploitation sur le périmètre et du renouvellement et de l'entretien des organes hydrauliques.

# Maintenance et Exploitation Electromécanique

Les équipes d'Eaux de Grenoble Alpes sont en charge du pilotage des installations, de l'entretien curatif et préventif des installations électromécaniques et de traitement. En charge de la programmation du renouvellement patrimonial des installations électromécaniques.



### 4.2.3.1 Surveillance qualitative et conformité

L'eau potable produite et distribuée par Eaux de Grenoble Alpes fait l'objet d'une surveillance qualitative journalière. Le contrôle sanitaire organisé par l'Agence Régionale de Santé et le programme annuel d'auto-surveillance sont mis en œuvre 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 et sur le réseau. C'est une eau pure distribuée sans aucun traitement pour les ressources principales (nappes du Drac et de la Romanche).

### 4.2.3.2 Laboratoire interne d'analyses

#### Présentation du service

Le service Qualité de l'eau est chargé du suivi de la qualité de l'eau produite et distribuée. Il 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.

#### Rôle, mission

Il gère les non-conformités relevées dans ces analyses en relation avec les Pôles Production et Distribution (analyses de contrôle, chloration de réservoirs, lavages de réservoirs... en fonction de l'importance de la non-conformité). Il 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 classiques, ce qui est intéressant pour la gestion des non-conformités notamment. L'ensemble de ces contrôles représente plus de 2 500 analyses par an.

Les résultats de ces analyses sont archivés dans une base de données dédiée qui en permet une exploitation statistique précieuse.

Le suivi de débit des sources et le suivi piézométrique, indispensables à la mission d'exploitant sont également réalisés par le personnel du service qualité.

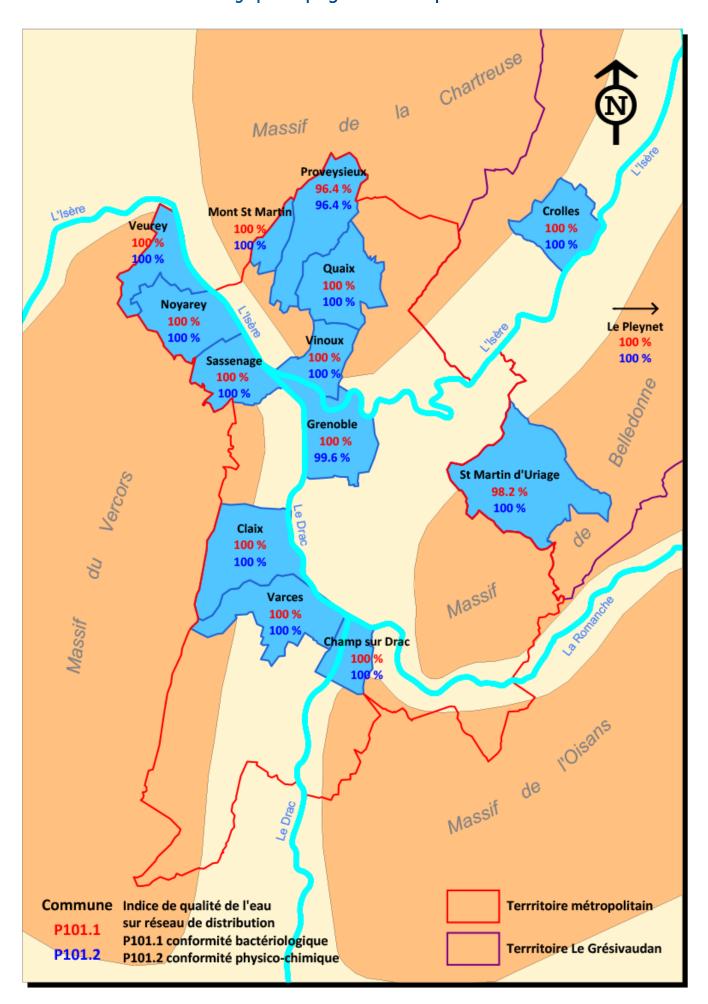
En 2020, cinq sources gravitaires supplémentaires ont été équipées de systèmes de suivi de débit en continu avec télétransmission, ce qui porte à 7 le nombre de sources équipées. Ces systèmes améliorent considérablement la connaissance du fonctionnement des ressources, et permettent une meilleure réactivité en cas d'étiage.

« Ces tests ont l'avantage de donner des résultats plus rapidement que les méthodes classiques »





# Conformité bactériologique & physico-chimique



# 4.2.4 Adduction d'eau potable : vente en gros et sécurisation de l'AEP de l'agglomération grenobloise

4.2.4.1 Livraison en gros

197 000 personnes approvisionnées par l'eau côté Romanche 183 300 personnes approvisionnées par l'eau côté Drac

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

Depuis 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.

En 2020, c'est le maillage nommé Flottibulle, situé sur la commune de Pont-de-Claix, qui a été ouvert au second semestre, afin de rééquilibrer les volumes produits sur les deux principales ressources. Ce secours mutuel entre ressources a permis la livraison de plus de 1,4 millions de m3 de la branche Drac à la branche Romanche.

L'ouverture de maillages au niveau des communes de Grenoble et Sassenage a également permis la réalisation de travaux de renouvellement sur le réseau d'adduction situé sur la commune de Fontaine. Enfin, comme les années précédentes, des maillages ont été utilisés pour alimenter des communes qui manquent d'eau pendant les périodes d'étiage (Noyarey, Quaix en Chartreuse).





# 4.2.4.3 Contexte de l'étude de l'interconnexion des réseaux

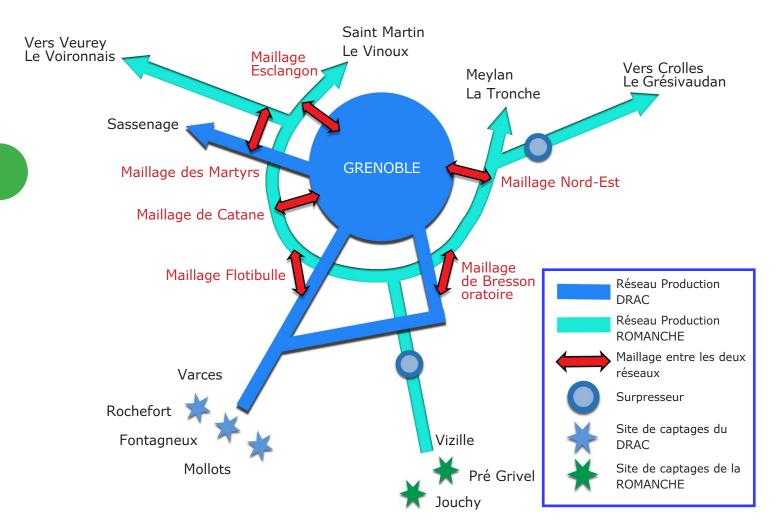
L'étude des risques liés à l'éboulement des Ruines de Séchilienne a identifié un scénario où les installations de production d'eau potable de l'agglomération grenobloise pouvaient être mises hors service, partiellement ou en totalité selon l'intensité du phénomène d'éboulement, les captages de Jouchy 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.

# 4.2.4.4 Études de modélisation et essais d'interconnexion en grandeur réelle

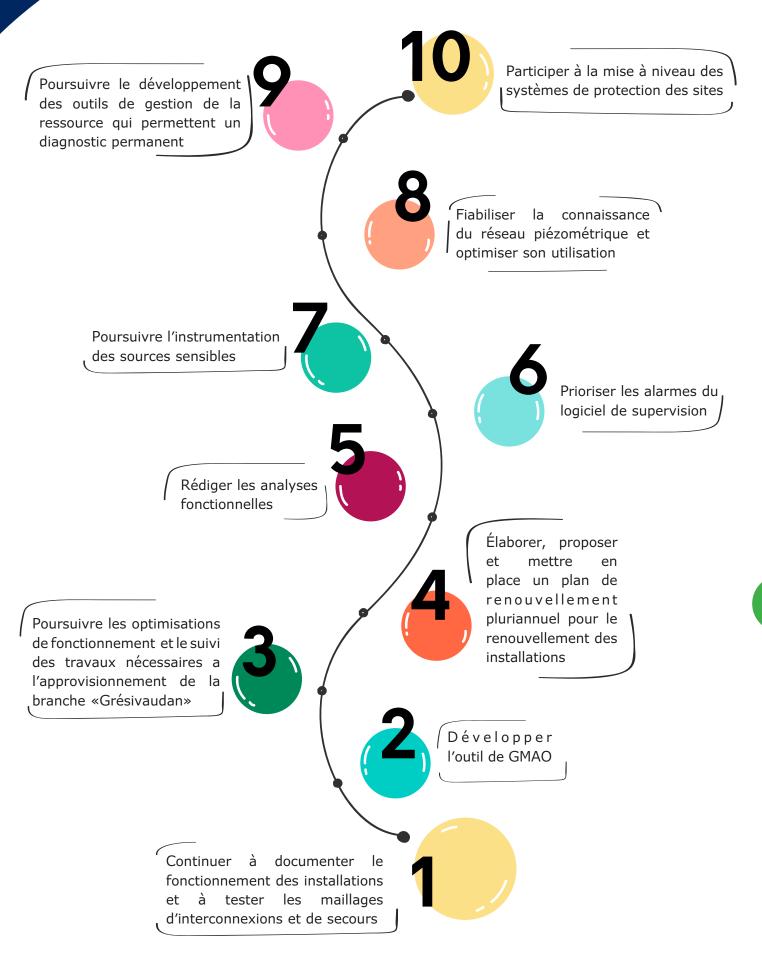
Les réseaux AEP ont été modélisés sous l'outil commun « PORTEAU » et une liste de scénarios envisageables de rupture grave d'AEP a été dressée, portant sur des besoins actuels en eau (2004) et prévisionnels (2020). Suite à cela, une liste de préconisations a été proposée concernant la nécessité de construire ou de renforcer plusieurs équipements pour sécuriser intégralement les deux réseaux.

Pour faire face à l'augmentation importante des besoins en eau d'industriels du Grésivaudan (STMicroelectronics à Crolles et SOITEC à Bernin), des travaux de renforcement ont été réalisés sur le réseau d'adduction coté CCLG. Des travaux supplémentaire sont prévus en 2021 pour répondre à cette forte demande en eau.

La surexploitation du système unique et non sécurisé de transport de l'eau des puits de Pré Grivel et Jouchy jusqu'à Crolles, fragilise fortement la continuité d'alimentation des industriels.



# 4.2.5 Perspectives pour l'année 2021





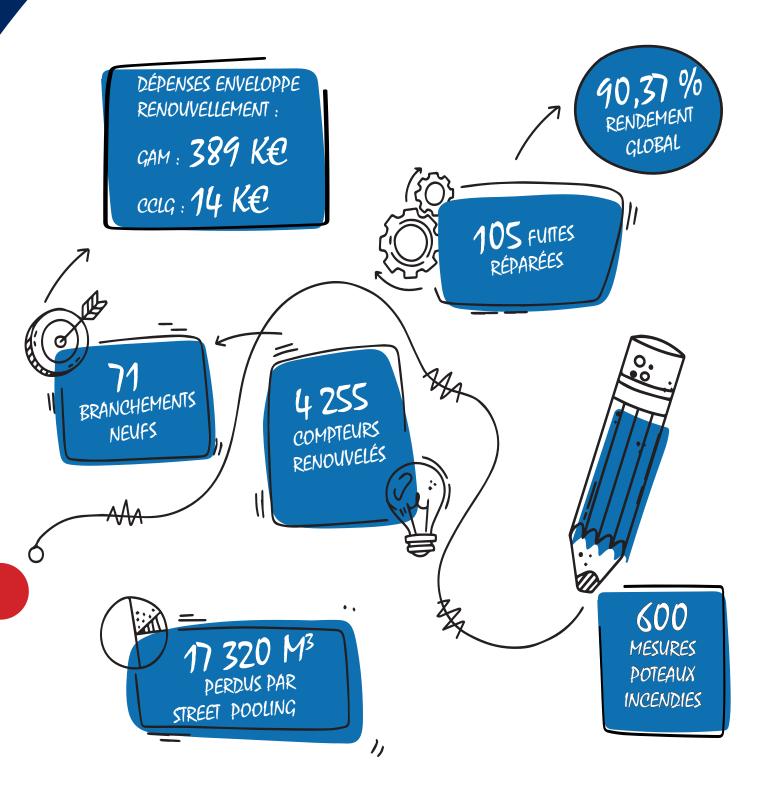
# Service DISTRIBUTION

4.3 Service distribution	
4.3.1 Chiffres clés	63
4.3.2 Exploitation des réseaux d'eau potable	64
4.3.2.2 Réparation du réseau	65
4.3.2.3 Renouvellement du réseau	65
4.3.2.4 Gestion des ouvrages de défense incendie et	
ouvrages de lavage de voirie	67
4.3.2.5 Performance de nos actions	67
4.3.2.6 Recherche de fuites du réseau et débitmétrie	
4.3.2.7 Continuité de service et gestion de crise	69
4.3.3 Prestations d'eau potable réalisées par	
Eaux de Grenoble Alpes	70
4.3.4 Perspectives pour l'année 2021	72





# 4.3.1 Chiffres clés



# 4.3.2 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.

# 4.3.2.1 Entretien des organes hydrauliques

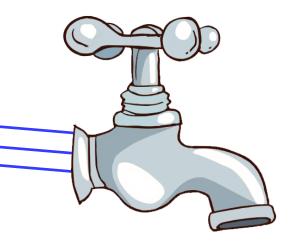
#### Contrôles préventifs des vannes du réseau

- Faciliter les manœuvres du réseau lors des travaux
- S'assurer du bon fonctionnement des organes de régulation
- Éviter des ruptures de canalisation
- Éviter une dégradation de la qualité de l'eau





# 4.3.2.2 Réparation du réseau



39
réparations de fuites
sur canalisation

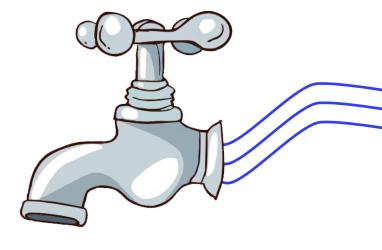
66
réparations de branchements

#### 4.3.2.3 Renouvellement du réseau

renouvellements de branchements

renouvellements de vannes

renouvellement de réducteurs de pression



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.

+ 29
dossiers de
demande
d'individualisation
en 2020



76 742

compteurs gérés par Eaux de Grenoble Alpes en 2020

3 465

compteurs remplacés

73 822

compteurs conformes

2920

compteurs non conformes

96,2 %

compteurs conformes



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 l'historisation des interventions, dès la prise en charge d'un contrat d'exploitation, les besoins d'investissements sont exposés selon les critères, tels que la vétusté, matériaux, incidents, amélioration de fonctionnement, du troncon 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.





4.3.2.4 Gestion des ouvrages de défense incendie et ouvrages de lavage de voirie



2 766 bouches de lavage sur le réseau

> 17 320 m<sup>3</sup> perdus par Street Pooling

4.3.2.5 Performance de nos actions

90,37 %
rendement global
des réseaux exploités par
Eaux de Grenoble Alpes



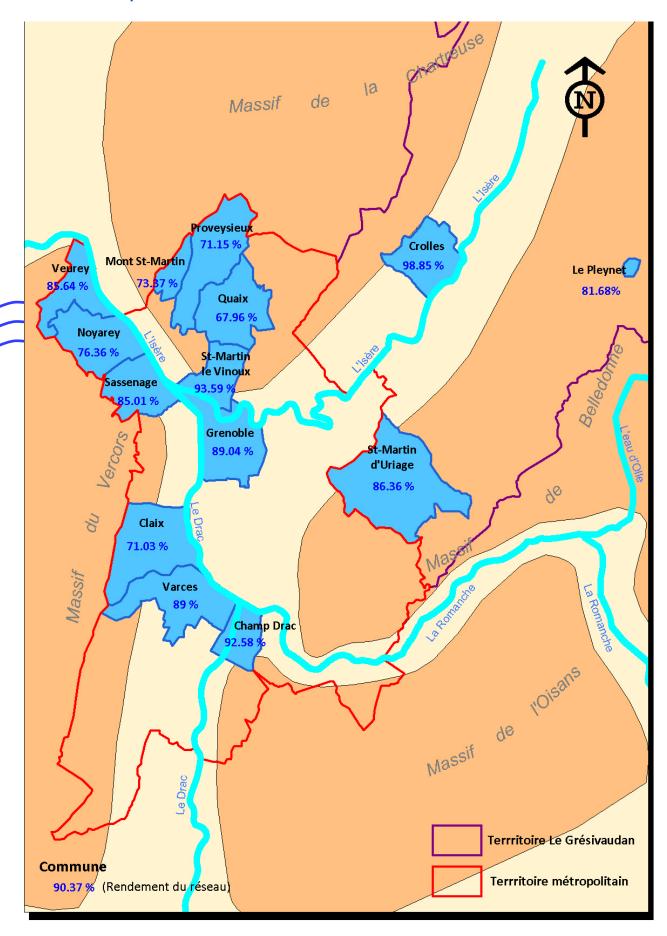
#### 4.3.2.6 Recherche de fuites du réseau et débimétrie

- 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
- Suivi 24h/24 de la qualité de l'eau et des débits



fuites localisées sur l'ensemble des réseaux exploités

# Rendement par commune





# 4.3.2.7 Continuité de service et gestion de crise

Eaux de Grenoble Alpes est organisée pour assurer la continuité du service et permettre de répondre aux urgences de l'ensemble de ses réseaux d'eau potable et d'assainissement en exploitation 24h/24 et 7j/7 avec :



• La possibilité de contacter Eaux de Grenoble Alpes à tout moment en cas d'anomalie



• Un poste de supervision et de télésurveillance avec la présence humaine d'un technicien 24h/24 7j/7 à Rochefort



• Des radios à destination des agents d'astreinte, permettant d'assurer un secours en cas de crise majeure des réseaux de téléphone



 Des moyens humains permettant d'intervenir en moins de deux heures, 24h/24 et 7j/7



• Réalisation de tests et d'analyses rapides permettant une grande réactivité pour les actions à mettre en œuvre



• L'accès en mobilité, aux applicatifs Eaux de Grenoble Alpes (données WATERP, SIG, procédures...) permettant un accès à l'information 24h/24 7j/7



 La capacité de réaliser des travaux urgents pour son propre compte, mais aussi pour le compte de Grenoble Alpes Métropole



• Un stock de pièces et de matériaux de travaux publics (canalisations eaux potable et assainissement, regards de voirie, pièces de fontainerie...).

# 4.3.3 Prestations d'eau potable réalisées par Eaux de Grenoble Alpes

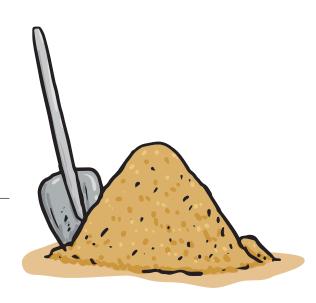
4.3.3.1 Travaux réalisés pour le compte des particuliers : branchements neufs

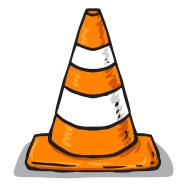


**71** branchements neufs réalisés

# 4.3.3.2 Travaux réalisés pour le compte de nos actionnaires

175
opérations de travaux d'exploitation réalisées dans le cadre de prestations





55
poteaux incendie renouvelés



### 4.3.3.3 Compteurs



790
compteurs renouvelés
dans le cadre
de prestations

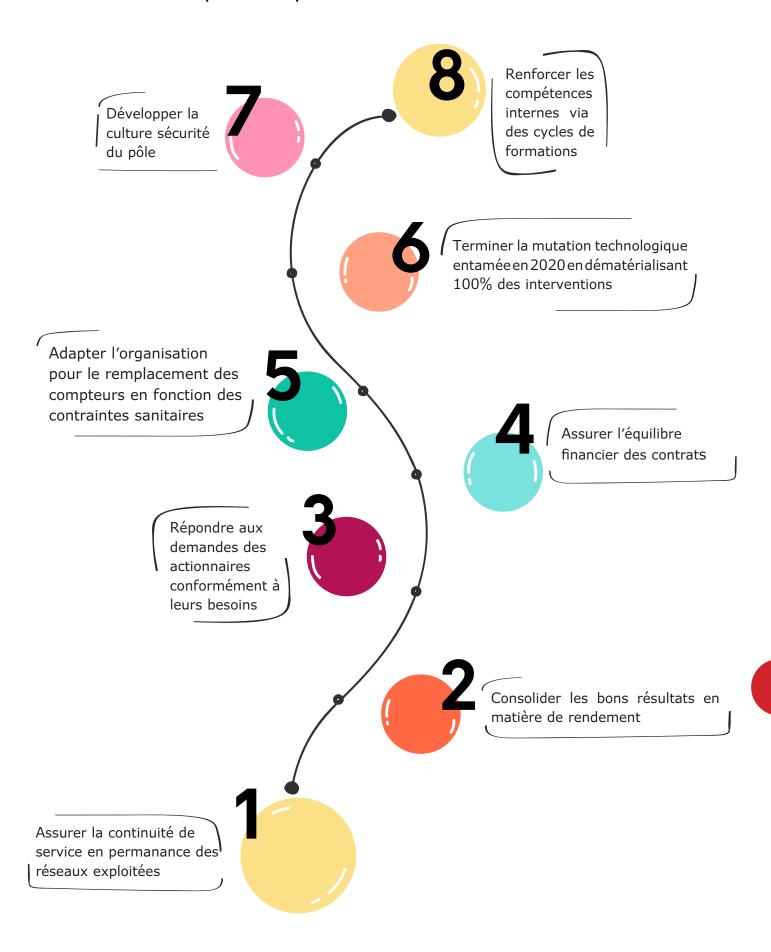
4.3.3.4 Mesure des poteaux incendie





600 contrôles de poteaux incendie effectués

### 4.3.4 Perspectives pour l'année 2021





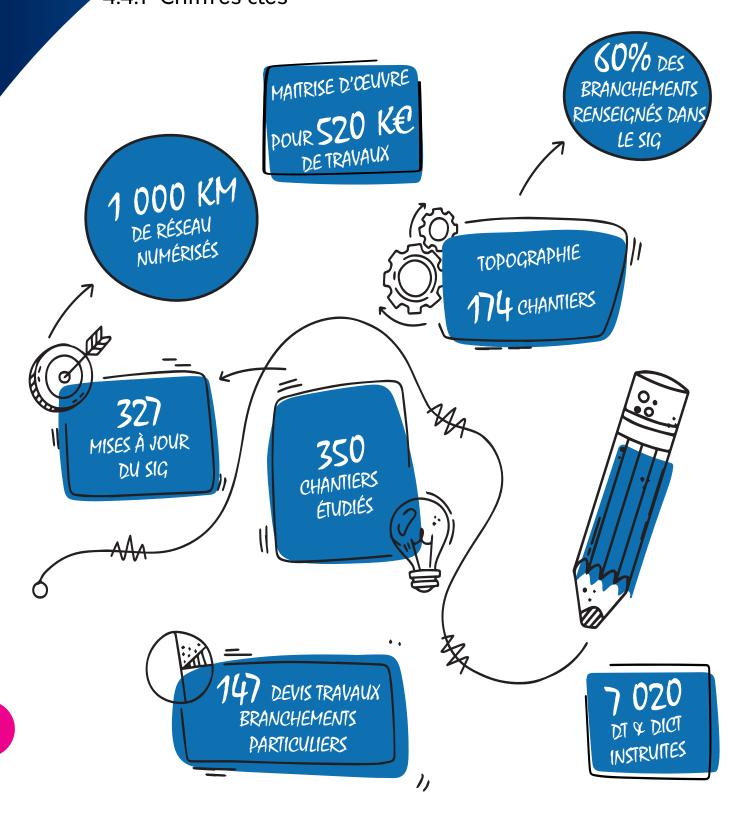
# Service ÉTUDES & PROSPECTIVE

4.4 Service études et prospective	73
4.4.1 Les chiffres clés	75
4.4.2 Système d'Information Géographique (SIG)	76
4.4.2.1 Mise à jour des données	78
4.4.2.2 Logiciels dévellopés pour les communes	
4.4.2.3 Outil SPECTRUM	80
4.4.3 Études	81
4.4.4 Topographie	81
4.4.5 Perspectives pour l'année 2021	82





#### 4.4.1 Chiffres clés



#### **COMPOSITION**

- Bureau d'étude interne
- Service géomatique

### **ACTIVITÉS**

- Études, maîtrise d'oeuvre
- Suivi de chantiers
- Topographie, récolement
- Instruction des DT, DICT et ATUAdministration, mise à jour des S.I.G

#### **MISSION**

Prestations intellectuelles et techniques pour répondre aux besoins internes à Eaux de Grenoble Alpes ainsi qu'aux demandes des collectivités actionnaires

### 4.4.2 Système d'Information Géographique (S.I.G.)

Le S.I.G. est la pierre angulaire de la gestion patrimoniale et technique de l'ensemble des réseaux d'eau potable (adduction et distribution) et d'assainissement (collectif et non collectif SPANC) exploités par Eaux Grenoble Alpes.

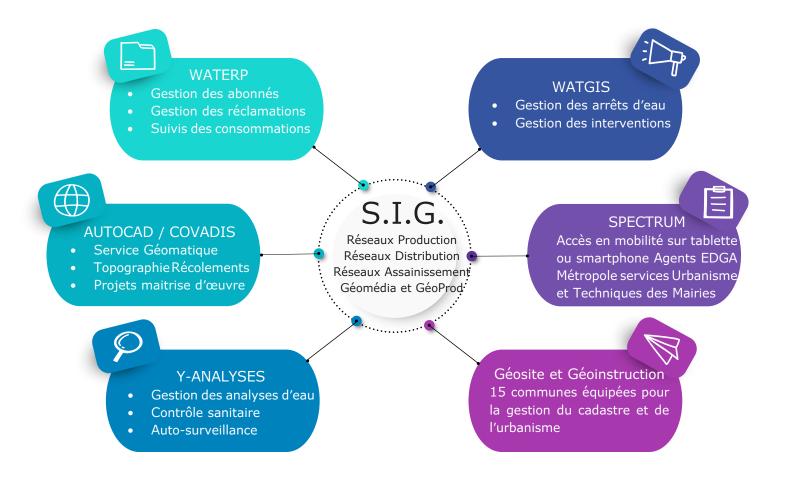
C'est un élément capital des processus et de l'organisation permettant une excellente maîtrise de gestion et d'enrichissement des connaissances du patrimoine des collectivités.

Il est indispensable et rendu obligatoire pour satisfaire les exigences des indicateurs de performance des services publics d'eau potable.

Le S.I.G. est aussi un véritable outil d'exploitation pour les interventions de terrain (coupure d'eau, cartographie des fuites, implantation de la DECI ...).



### Le Système d'Informations Géographiques



### 4.4.2.1 Mise à jour des données



### Travaux réalisés par Eaux de Grenoble Alpes

Attachement des travaux avec photos, croquis et descriptif des pièces posées. Récolement des travaux effectué par les géomètres à tranchée ouverte.

### Travaux réalisés en externe



Récupération de l'ensemble des dossiers des ouvrages exécutés (DOE) réalisés comprenant les plans de récolement.

Tous les éléments recueillis sont intégrés dans les S.I.G.





#### Mises à jour du S.I.G.

#### Requêtes sur les données

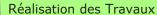
- Branchement en plomb
- Âge des canalisations
- Nature des canalisations
- Incidents sur les tronçons
- Retour usagers

### Information maître d'ouvrage

- Proposition de rénovation
- Programmation de travaux
- Maîtrise d'œuvre
- Inspections, sondage







- Interventions
- Inspections





#### Service géomatique

- Récupération des attachement, fichiers de données, photos, croquis plans de récolement
- Mise à jour du S.I.G.

#### Suivi des travaux

- Dossier travaux
- Attachements
- Croquis et photos
- DOE
- Plans de récolement



Réaliser des requêtes sur des données :

- Nombre de branchement en plomb
- Age, nature des matériaux, diamètre des canalisations
- Incidents sur les tronçons (fuites recensées)
- Remontées usagers (lien avec Waterp).

Mettre à disposition des informations actualisées pour les maitres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, exploitants de réseaux

- Proposition de rénovation de réseaux
- Programme de travaux
- Inspection, sondage
- Connaissance fonctionnement des réseaux (vannes ouvertes/fermées)
- Etablissement de projets de travaux.

#### 4.4.2.2 Logiciels développés pour les communes

#### Deux outils développés en interne

### **GéoSITE**

Développé sous MAPINFO

Gestion des données cadastrales, des données associées comme les POS/PLU

Gestion pour certaines communes des données des réseaux eau potable et assainissement

### **GéoINSTRUCTION**

Logiciel d'instruction et de gestion des : Dossiers d'urbanisme réglementaires Autorisations Permis d'urbanisme (CU, DP, DIA, PA...)

En 2020, 13 collectivités ont utilisé ces outils.

#### 4.4.2.3 Outil SPECTRUM

Développé pour répondre à l'accroissement du périmètre d'intervention, de la demande de mobilité et de la nécessité de pouvoir consulter des plans sur le terrain.

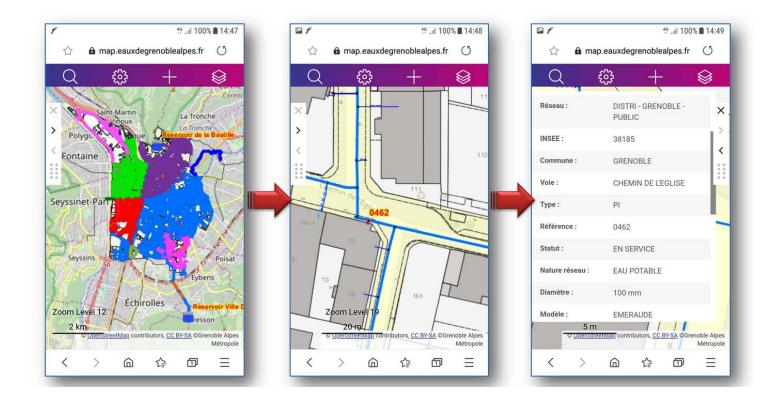
Outil complémentaire au S.I.G.

80

Il s'agit d'un logiciel de Webmapping, utilisable sur PC, tablettes, smartphones quel que soit le système d'exploitation.

Cet outil se synchronise automatiquement chaque nuit pour reprendre l'ensemble des données de nos S.I.G.





### 4.4.3 Études

Le secteur études assure des missions complètes de maîtrise d'œuvre pour des travaux de plus ou moins grande envergure sur les réseaux mais également a en charge des études ponctuelles demandant l'élaboration de plans de projets, de chiffrages, d'investigations de terrain. Le contrat de prestations intellectuelles avec Grenoble Alpes Métropole a été renouvelé.

En 2020, le secteur études s'est renforcé avec l'arrivée de deux chargés d'affaires transférés du pôle distribution. Ils traitent l'ensemble des demandes de création de branchements neufs, de travaux en lien avec la DECI ou autres (changement de vannes ...).

La facturation des travaux et autres prestations techniques est également assurée.

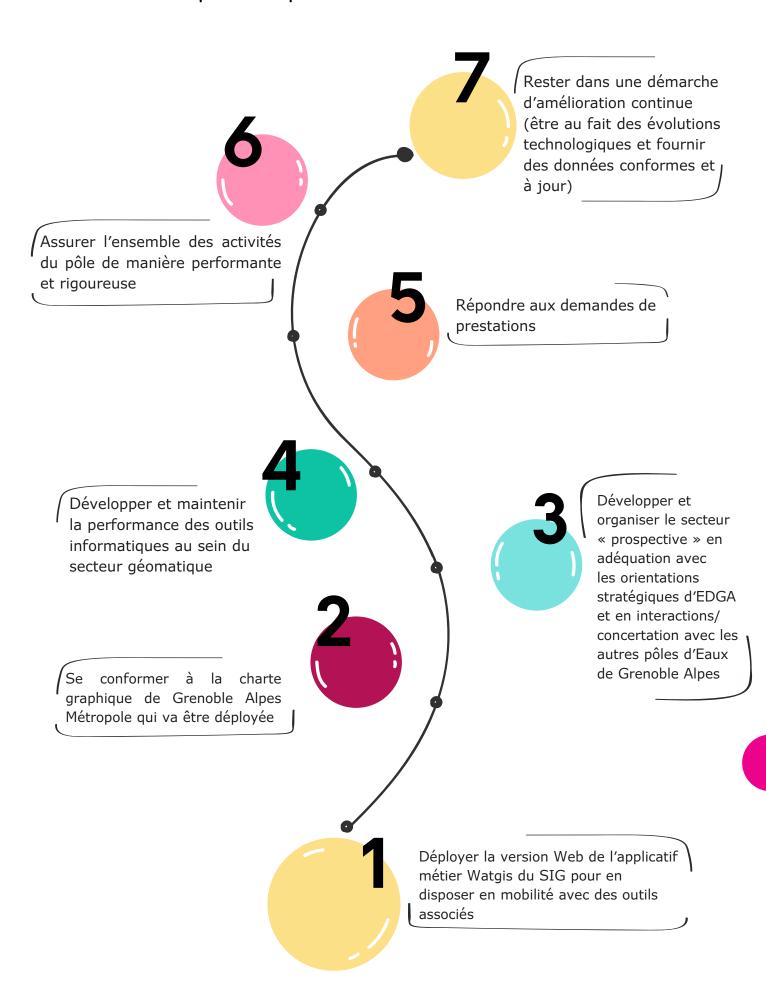
### 4.4.4 Topographie

Une équipe qualifiée de deux géomètres disposant d'un matériel performant assure le récolement en tranchée ouverte des travaux réalisés sur les réseaux et a en charge ensuite le traitement informatique de ces données utiles pour fournir des plans de récolement et mettre à jour nos SIG.

En complément, ils assurent également l'implantation topographique de projets de travaux. Ils peuvent lever le terrain naturel et niveler des ouvrages le cas échéant.

En 2020, nous avons obtenu le renouvellement pour cette activité de la certification de « Géoréfencement ».

### 4.4.5 Perspectives pour l'année 2021







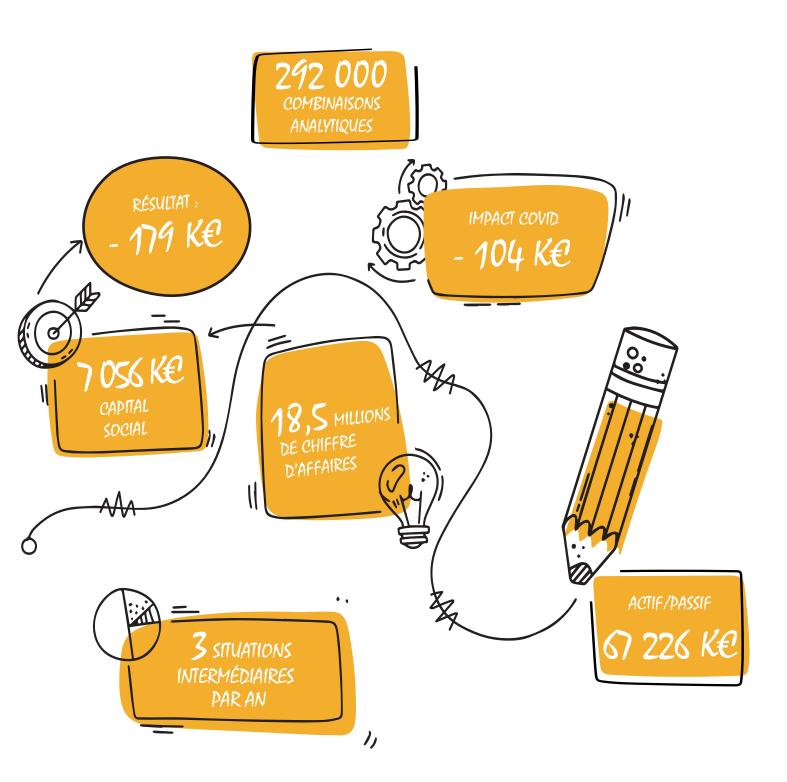
<ul><li>5.1 Chiffres clés</li><li>5.2 Règles comptables</li><li>5.3 Rapport de gestion</li></ul>	85 86 89
--	----------------

" LE RESPECT DU JUSTE PRIX DU SERVICE"





### 5.1 Chiffres clés



### 5.2 Règles comptables

### 5.2.1 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. La comptabilité analytique est un outil de pilotage performant pour informer, expliquer, prévoir et contrôler.

#### Elle permet :

de comprendre l'équilibre économique de chaque contrat ou de chaque territoire et de faire ressortir d'éventuelles incohérences potentielles entre données techniques et comptables

d'identifier des pistes de progrès ou d'économie en termes de gestion en regard des ressources financières disponibles

de 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.



### 5.2.2 Contrôle de gestion en interne

Élaborer et suivre le budget

Contrôler
le respect
des procédures
et procéder à
des audits
internes

Participer à la définition des objectifs de l'entreprise

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

Définir et produire des indicateurs et tableaux de bord

Préconiser des solutions curatives et préventives Contrôler tous les trimestres les résultats obtenus pour chaque contrat, déclencher des actions correctives et analyser les écarts

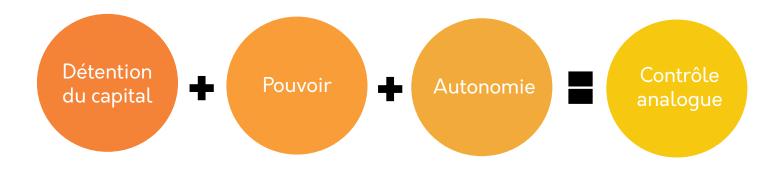
Contrôler
l'affection
analytique des
produits et
charges
constatés

#### 5.2.3 Contrôle analogue

Comme évoqué plus avant du présent rapport, l'existence avérée d'un contrôle analogue est 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.

Deux critères permettent d'apprécier le caractère « analogue » ou non du contrôle exercé par les collectivités territoriales et leurs groupements sur l'entité :

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



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





### 5.3 Rapport de gestion

#### Faits majeurs de l'exercice du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020

Eaux de Grenoble Alpes clôture son exercice 2020 avec un chiffre d'affaires de 18 457,5 K€ et un résultat déficitaire à hauteur de -179,1 K€.

Modification des représentants des collectivités au sein des instances collégiales d'Eaux de Grenoble Alpes suite à la tenue des élections municipales 2020,



Mise en œuvre de l'outil SMARTPlanning d'ordonnancement des missions de l'activité distribution,

Migration de l'outil de gestion de la supervision des installations d'eau potable du périmètre exploité par Eaux de Grenoble Alpes,

Migration du progiciel Waterp 3.3 de gestion de la relation avec les usagers vers la version web du logiciel,



Mise en œuvre d'un Plan de Continuité d'Activités lié à l'épidémie de Covid-19 permettant la poursuite des activités d'Eaux de Grenoble Alpes malgré les contraintes sanitaires et réglementaires (achat des équipements de protection individuelles sanitaires, déploiement du télétravail, modification des processus de travail pour limiter les flux et les contacts notamment),

## Évènements importants entre la clôture de l'exercice et la date du présent rapport



Poursuite de l'état d'urgence sanitaire et des mesures d'adaptation adoptées par Eaux de Grenoble Alpes (Plan de Continuité d'Activité ajusté)

Aucun changement de méthodes comptables et de présentation par rapport à l'exercice précédent