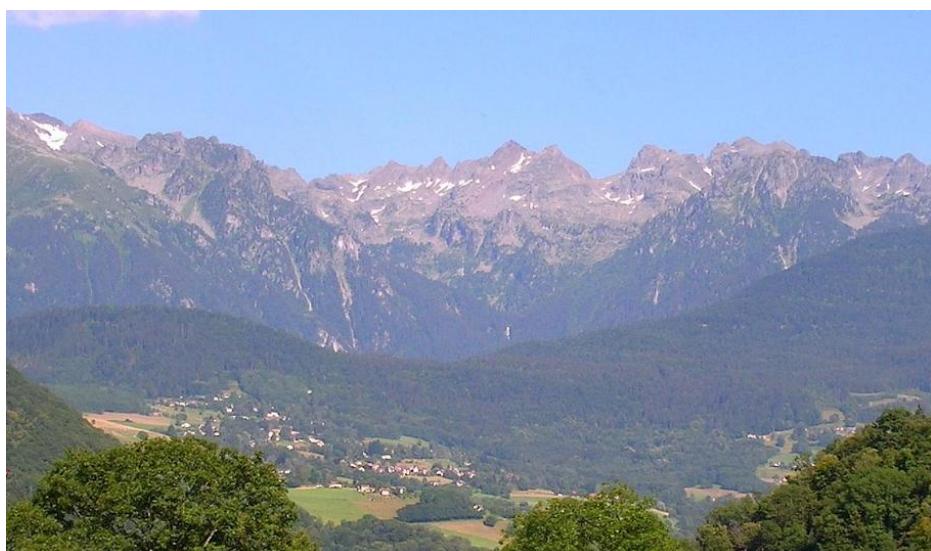




S.P.L. Eaux de Grenoble Alpes Rapport annuel – Exercice 2024

Service public de l'eau potable
Collectivité de Saint-Martin-d'Uriage
Pour le compte de CC Le Grésivaudan



SPL EAUX DE GRENOBLE ALPES
50 rue Jean Vaujany
CS 22433
38004 GRENOBLE CEDEX 2
Tél : 04 76 86 20 70
www.eauxdegrenoblealpes.fr



Table des matières

1. Cadre de l'activité déléguée	2
1.1. Contrats et engagements spécifiques	3
Le contrat	3
Autres engagements	4
1.2. Les intervenants	5
CC LE GRESIVAUDAN	5
2. L'exercice 2024	12
2.1. Enjeux et faits marquants de l'année	12
2.2. Chiffres clés – Les indicateurs	13
2.2.1. Indicateurs réglementaires du service d'eau potable	13
2.2.2. Autres indicateurs, proposés par Eaux de Grenoble Alpes ou contractuels	14
3. Données comptables	15
4. Analyse de la qualité de service délégué	15
Consommation énergétique	17
Qualité de l'eau	17
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale	28
Les volumes	28
4.1.2. Rendement du réseau et indice linéaire de pertes en réseau	31
4.2. Prestations aux usagers	32
4.2.1. Information, relation, accueil des usagers	32
4.2.2. Tarification, relève, facturation et recouvrement	34
4.3. Productivité et efficience	38
Personnels employés qualifications. ETP	38
Mesures d'amélioration	40
Démarches Qualité-Sécurité	41
Respect des principes généraux du service public et des engagements contractuels	42
Principe d'égalité	42
Principe de continuité	42
Infractions, incivilités	42

Conformément aux articles L 1411-3 et R 1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales et à l'article 82 du contrat de prestations liées au service public de distribution d'eau potable, la SPL Eaux de Grenoble Alpes fournit à la Communauté de Communes Le Grésivaudan un rapport annuel. Ce rapport comporte notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes aux contrats et une analyse de la qualité du service.

Le présent document correspond au rapport technique et à l'analyse de la qualité de service sur le plan technique. Le rapport financier fait l'objet d'un rapport séparé

Ce rapport a été :

Établi par :	Direction des pôles
Vérifié/modifié par :	Direction Technique
Validé par :	Guillaume MILLON, Directeur Général
Transmis à la CCLG	Le : 07 mai 2025
Liste de diffusion:	Monsieur Le Président de la CC Le Grésivaudan Monsieur le Vice-Président en charge de l'eau et de l'assainissement Monsieur Joris BENELLE Directeur Général des Services Monsieur Pierre CARREZ CORRAL Directeur de l'Eau et de l'Assainissement

1. Cadre de l'activité déléguée

En conformité avec les textes réglementaires (Loi 95-127 du 08 février 1995 et article L 411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT); Décret N° 2005-236 du 14 mars 2005 ; et les précisions réglementaires relatives) l'objet du présent rapport est de rendre compte des conditions d'exécution du contrat de délégation de service en considération des objectifs et obligations définis au contrat :

- Engagements contractuels tenus
- Respect des principes généraux d'organisation et de gestion du service public dans la mise en œuvre de la délégation

La loi 95-127 du 08 février 1995 a créé l'obligation d'un rapport annuel devant être remis avant le 1^{er} juin par le délégataire à l'autorité délégante.

L'article L 1411-3 du CGCT, dispose ainsi : « Le délégataire produit chaque année avant le 1^{er} juin à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service. Ce rapport est assorti d'une annexe permettant à l'autorité délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public ».

Dans son article R 1411-7 1^{er} alinéa est spécifié : « Le rapport mentionné à l'article L.1411-3 tient compte des spécificités du secteur d'activité concerné, respecte les principes comptables d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues pour l'élaboration de chacune de ses parties, tout en permettant une comparaison entre l'année en cours et la précédente. Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport sont tenues par le délégataire à la disposition du délégué dans le cadre de son droit de contrôle. »

1.1. Contrats et engagements spécifiques

Le contrat

La Commune de Saint-Martin-d'Uriage a confié à Eaux de Grenoble Alpes, la Délégation du Service de l'eau potable par contrat à compter du 1^{er} janvier 2016.

Prise effet du contrat : 01/01/2016

Durée : 12 (douze) ans

Les compétences Eau et assainissement ont été transférées à la Communauté de Commune Le Grésivaudan au 1^{er} janvier 2018 dans le cadre de la loi NOTRE.

Par délibération en date du 7 avril 2023, Grenoble-Alpes Métropole, actionnaire majoritaire de la SPL Eaux de Grenoble Alpes, a décidé de reprendre dès le 1er janvier 2024 au sein de sa régie la production et d'adduction d'eau potable, ainsi que les missions de maîtrise d'œuvre et du système d'information géographique, activités exercées jusqu'à présent par Eaux de Grenoble Alpes.

La Communauté de Communes Le Grésivaudan s'est rapprochée de Grenoble-Alpes Métropole afin de définir les conditions techniques et financières de l'exécution des missions retirées du contrat par Grenoble-Alpes Métropole à compter du 1/1/2024.

La délibération du 29 mars 2024 prise par Grenoble Alpes Métropole a entraîné la reprise totale des activités de distribution faite sur son territoire ainsi que du personnel associé de la SPL EDGA vers sa Régie de l'eau potable.

Les impacts de ces décisions ont conduit également à la CC Le Grésivaudan à se positionner, compte tenu de la cessation de ces activités au sein d'EDGA au 1/1/2025.

Ce contrat a donc pris fin au 31 décembre 2024, par délibération du 16 décembre 2024.

CE RAPPORT EST LE DERNIER POUR CE CONTRAT

Présentation succincte du service

L'exploitation du service est assurée dans les limites du territoire de la Commune de Saint-Martin-d'Uriage, dites "périmètre de la Délégation".

Cela concerne :

- Le linéaire des canalisations de distribution
- Les branchements
- Les accessoires de robinetterie et de régulation hydraulique
- Les compteurs

EDGA assure les prestations suivantes :

- L'exploitation des installations de distribution¹ du service public d'eau potable de la collectivité afin d'assurer la continuité du service public d'eau potable
- La surveillance, l'entretien, l'amélioration et les réparations, voire, le cas échéant et dans les conditions du présent contrat, les renouvellements nécessaires des installations de façon à assurer la continuité du service aux usagers
- La protection des installations liées au service public d'eau potable
- Le traitement et ou la désinfection si nécessaire, dans le respect des réglementations en vigueur, de l'eau issue des captages exploités par EDGA
- Les relations avec les usagers du service
- Le service d'astreinte 24h/24, 7j/7
- L'accueil des usagers
- La gestion des abonnements de la souscription à la résiliation
- La relève
- La facturation
- Le recouvrement amiable et contentieux
- La fourniture régulière, et sur demande de toutes informations et synthèses sur le fonctionnement technique et financier du service
- La surveillance de chantiers
- La réalisation de travaux prévus au contrat
- La recherche de fuites et l'amélioration des performances des réseaux de distribution et d'adduction (taux de rendement)
- Le SIG
- La cartographie

Estimation de la population desservie

5 707 habitants (source INSEE).

Autres engagements

Conventions de vente d'eau

Sans objet.

Conventions d'achat d'eau

Convention de fourniture d'eau potable entre Grenoble-Alpes Métropole et Saint-Martin-d'Uriage.

¹ Voir définition de la compétence eau potable donnée aux articles L.2224-7 et suivants du Code général des collectivités territoriales

1.2. Les intervenants

CC LE GRESIVAUDAN

Nom	Fonction
Communauté de communes Le Grésivaudan 390 Rue Henri Fabre 38926 CROLLES CEDEX	Régie Eau et Assainissement

Eaux de Grenoble Alpes

Présentation d'Eaux de Grenoble Alpes

Créée au 1^{er} janvier 2014 la Société Publique Locale (SPL) Eau de Grenoble a fusionné au 31 décembre 2014 avec la SPL SERGADI pour former une seule SPL actuellement dénommée SPL Eaux de Grenoble Alpes (EDGA).

Quelques dates et faits marquants :

21 mai 1979	Création de la SA SERGADI
27 novembre 1980	Transformation de la SERGADI en Société d'Economie Mixte
1^{er} mai 2000	Création de la « Régie des Eaux de Grenoble » (REG) : Reprise en gestion publique du service public de l'eau potable de la Ville de Grenoble
Juillet 2012	Une mission est commanditée par le président de la METRO, le maire de Grenoble et le président du SIERG visant à travailler à la mutualisation des structures REG, SIERG et SERGADI
Juillet 2013	Un protocole est présenté aux assemblées délibérantes pour poursuivre la démarche amorcée en juillet 2012 avec la préparation du passage en Sociétés Publiques Locales de la REG et de la SERGADI, en vue d'une fusion future
1^{er} Janvier 2014	<ul style="list-style-type: none">• Crédit de la SPL Eau de Grenoble à partir de la REG• Transformation de la SEM SERGADI en SPL SERGADI
1^{er} janvier 2015	<ul style="list-style-type: none">• Fusion des SPL Eau de Grenoble et SERGADI• Suite à l'exécution de la loi MAPTAM. Grenoble Alpes Métropole acquiert le statut de Métropole et prend la compétence Eau des communes. Elle se substitue donc à ce titre aux communes situées dans son périmètre pour toutes les conventions conclues avec la SPL Eau de Grenoble
7 septembre 2015	Changement de dénomination de la SPL Eau de Grenoble en SPL Eaux de Grenoble Alpes

Une Société Publique Locale est composée **exclusivement de collectivités actionnaires** au moins deux et de **capitaux 100 % publics**.

Au 31 décembre 2024, EDGA comptait 54 collectivités actionnaires dont les trois principales sont actuellement Grenoble-Alpes Métropole (67.22 %) la Ville de Grenoble (20.18 %) et la Communauté de Communes Le Grésivaudan (12.48 %).

Spécificités et avantages

Le rôle d'EDGA est celui d'un **exécutif classique** (comme un service) qui applique les directives définies par l'autorité organisatrice (cadre budgétaire, niveau d'investissements etc...).

Elle permet de préserver une **plateforme technique et un pôle d'expertise stables** qui garantissent la **continuité du service public**.

EDGA relève de la **comptabilité privée** garantissant **souplesse et réactivité**.

Elle est **contrôlée par des Commissaires aux Comptes**. Ces professionnels engagent leur responsabilité personnelle et doivent déclencher des « signalements » par saisie du Procureur en cas d'anomalies. De plus la formalisation du « contrôle analogue » oblige une SPL à être contrôlable par chaque collectivité actionnaire.

Une SPL en tant qu'établissement public est également soumise aux mêmes contrôles qu'une Régie ou une collectivité (contrôle de légalité de la Préfecture, contrôle de la Chambre Régionale des Comptes...).

Les collectivités actionnaires exercent un contrôle analogue à celui qu'elles exercent sur leurs « propres » services grâce auxquelles elles bénéficient d'un réel pouvoir d'influence sur les décisions stratégiques de la SPL.

L'ensemble de ces éléments démontrent que les modalités de contrôle d'une SPL sont plus nombreuses et strictes que dans le cas d'une SA.

Gouvernance d'Eaux de Grenoble Alpes

Instances décisionnelles	Caractéristiques
Conseil d'Administration (CA)	<ul style="list-style-type: none"> • Composé de 18 administrateurs dont 12 élus de Grenoble-Alpes Métropole, 3 pour la Ville de Grenoble, 2 pour la CCLG et 1 pour les actionnaires minoritaires, ainsi que 6 censeurs (2 représentants des usagers, 2 représentants des salariés et 2 représentants des actionnaires minoritaires) • 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 de la SPL Eaux de Grenoble Alpes
Comité d'Orientation Stratégique (COS)	<ul style="list-style-type: none"> • Organe créé spécifiquement par les statuts d'Eaux de Grenoble Alpes afin de permettre l'effectivité du contrôle analogue • Composé d'un représentant de chaque collectivité actionnaire qui dispose chacun d'une voix sans tenir compte de la part de capital détenue par la collectivité • Emet un avis sur l'ensemble des délibérations soumises au Conseil d'Administration et relatives à des questions économiques ou stratégiques majeures. Si le Conseil d'Administration refuse de suivre l'avis du COS, il doit voter la délibération à la majorité des deux tiers
Directeur Général	<ul style="list-style-type: none"> • Nommé par le Conseil d'administration sans limite de durée ou pour une durée fixée par celui-ci • Dirige l'ensemble des services, recrute le personnel, gère les effectifs, fixe les rémunérations dans le cadre des inscriptions budgétaires • Signe tous actes, contrats, traités et marchés consécutifs aux décisions du Conseil d'Administration et aux délégations qui lui sont consenties • Assiste aux réunions du Conseil avec voix consultative • Ordonnateur statutaire des dépenses et des recettes • Représentant légal de la SPL Eaux de Grenoble Alpes dans ses rapports avec les tiers • A le statut de mandataire social • Peut-être assisté par un Directeur Général Adjoint

Compétences, missions et périmètre d'intervention d'Eaux de Grenoble Alpes en réponse aux enjeux grenoblois

Les domaines de compétence et d'intervention d'EDGA avaient été développés pour lui permettre de :

- Préserver un **pôle d'expertise locale**, dans une plateforme technique durable innovante capable de s'adapter en permanence
- Assurer un **service public exemplaire et performant** où l'usager est respecté et acteur à part entière

Les décisions de Grenoble Alpes Métropole et les évolutions contractuelles ont réduit considérablement le périmètre d'activité. Pour 2024, Eaux de Grenoble Alpes a été en mesure d'assurer les missions et prestations suivantes :

- **L'exploitation et les interventions sur les réseaux d'eau potable** avec l'attention d'optimiser le rendement des réseaux dans une perspective de développement durable (recherche permanente et traitement des fuites), des **réseaux d'assainissement** et contrôle de **SPANC** ;
- **Le service aux abonnés** : l'accueil, les réclamations, la gestion des contrats, les mutations, les relèves des compteurs, les enquêtes, la facturation des volumes consommés et le recouvrement.
- Divers autres domaines et prestations :
 - Astreintes surveillances d'installations ;
 - Réponses à des appels d'offre ;
 - Travaux de branchements, location de compteurs, relèves de compteurs, maintenance et remplacement de poteaux incendie, suivi de consommations par enregistreurs, étalonnage de compteurs... ;

Le périmètre d'intervention de la SPL EDGA est en pleine évolution par les décisions prises par Grenoble Alpes Métropole et la CC Le Grésivaudan. A compter du 1/1/2025, la structure Eaux de Grenoble Alpes ne sera plus en mesure d'assurer la mission de mutualisation au niveau du bassin grenoblois ainsi qu'avec les besoins et exigences de nombreux actionnaires.

Certifications

« Eaux de Grenoble Alpes » est certifiée :

- ISO 9001 - version 2015
- ISO 45001 version 2018
- ISO 26000 version 2010 (responsabilité sociétale) : évaluation faite en 2017

Le système de management intégré QSE RSE traduit notre engagement à garantir un service public de qualité en restant en permanence à l'écoute des usagers, collectivités, actionnaires, partenaires, fournisseurs etc. Les certifications concrétisent l'importance que nous accordons à leur satisfaction, à l'amélioration des conditions de travail de nos collaborateurs, à notre contribution au développement durable et la réduction de nos impacts environnementaux, ainsi qu'aux actions de solidarité et à la lutte contre la discrimination.

Cette volonté forte de s'inscrire durablement dans une démarche d'amélioration continue nous permet de rester performants et réactifs face aux changements pour continuer à accompagner la mutation des territoires.

Au regard de la réduction des activités de par le bouleversement des périmètres, le système de management intégré d'EDGA intègre les activités suivantes :

- Distribution permanente de l'eau potable aux usagers ;
- Réalisation de travaux des réseaux d'eau potable et d'assainissement ;
- Gestion patrimoniale des réseaux et installations d'eau potable ;
- Gestion d'ouvrages de collecte d'eaux usées ;
- Gestion d'un service d'assainissement non collectif ;
- Gestion des abonnements et relations avec les usagers ;
- Promotion et valorisation de la gestion publique de l'eau.

L'ensemble du système de management d'EDGA a été évalué lors de l'audit de renouvellement sur les certifications ISO 45001 et ISO 9001 en novembre 2024 par l'organisme externe AFNOR.

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

Organisation et moyens en personnel

Au 1^{er} janvier 2024, EDGA comprend les pôles suivants :

Pôles	Fonctions/services
Administratif et Financier et Direction Générale	<ul style="list-style-type: none"> • Finances • Contrôle de Gestion • Ressources Humaines • Informatique • Achats • Communication • QSE-RSE • Sécurité des systèmes d'informations • Groupe secrétariat
Distribution Assainissement	<ul style="list-style-type: none"> • Un service Réseaux comportant les secteurs « Gestion du parc compteurs ». « Exploitation » et « Débitmétrie – Recherche de fuites » • Un service Gestion technique comportant les secteurs « Contrats d'assainissement ». « Dossiers techniques » et « Travaux et assainissement »
Abonnés	<ul style="list-style-type: none"> • Service Relations abonnés • Service Relève / Enquêtes • Service Facturation / Recouvrement

Pour l'exercice de l'ensemble des missions du contrat de gérance, EDGA a également eu recours aux services de son ex Pôle Etudes, transféré à la Régie de l'eau et de l'Assainissement de Grenoble-Alpes Métropole au 1^{er} janvier 2024.

Etudes	<ul style="list-style-type: none"> • Un service Etudes comportant les secteurs « Gestion dossiers techniques » et « Suivi travaux » • Un service géomatique comportant les secteurs « Administration SIG » et « Topographie – Foncier »
---------------	---

Locaux et sites d'Eaux de Grenoble Alpes

Eaux de Grenoble Alpes est implantée sur différents sites :

- Le siège social situé 50 rue Jean Vaujany à Grenoble, regroupant l'ensemble des services techniques, administratifs et direction générale.

- L'accueil clientèle en centre-ville de Grenoble au 5 place Vaucanson permet d'accueillir physiquement le public pour toutes les démarches administratives liées à leurs contrats, en complément du site internet et portail abonnés.

Matériels

EDGA dispose d'une gamme complète de véhicules et matériels de chantier de manière à pouvoir réaliser ses missions :

- Une flotte de véhicules soumis à vignette CRITAIR de 0 à 3 dont :
 - 1 camion Poids Lourd énergie GNV (Gaz Naturel)
 - 2 véhicules « hybride » Electrique/essence
 - 5 véhicules 100% électriques pour le service de la relève des compteurs.
- Des engins de terrassement (pelles mécaniques de différentes capacités) ;
- Tous matériels nécessaires à la réalisation des chantiers d'eau potable ;
- Un ensemble de matériels de chantiers et d'exploitation ;
- Un ensemble de matériels affectés à la sécurité des chantiers type dispositif de signalisation routière, blindages, barrières etc. ;
- Un ensemble de matériels pour la réalisation des levés topographiques ;
- Ensemble des EPI nécessaires à l'exercice des activités des agents ;

Dans le cadre de l'optimisation de son parc véhicules, EDGA s'inscrit pleinement dans les démarches menées par l'agglomération Grenobloise notamment l'application des règles imposées sur les zones à circulations restreintes (ZCR) et zones de faibles émissions (ZFE).

Toutes les actions de verdissement du parc ont été explorées pour permettre d'adapter les usages avec les possibilités des offres actuelles des constructeurs et tenir compte de l'évolution technologique (autonomie électrique, retro-flit, nouvelles énergies.)

Liste des contacts mise à jour le 1 janvier 2024

Nom/ Direction du Pôle	A contacter dans le cadre d'une intervention d'astreinte ou urgence Numéro unique station de Rochefort 04 76 98 24 27
PÔLE DISTRIBUTION	
Hervé LAHAYE	
PÔLE ABONNES	
Mohamed ZITI	
PÔLE DAF	
Jean Noel ARNAUD	

ASTREINTE		Téléphone	Fax
Station de Rochefort	24h/24 - 7j/7	04.76.98.24.27	04 76 75 60 32
Responsable et personnes d'astreinte			
Selon planning et fiche hebdomadaire	Responsable d'astreinte – agents d'interventions – équipes travaux		

2. L'exercice 2024

Constitution du réseau d'eau à Saint-Martin-d'Uriage en quelques chiffres	
Désignation	Données
Nombre de ressources	<ul style="list-style-type: none">• 12 sur le périmètre de délégation + la ressource de Casserousse en achat d'eau
Installation de traitements	<ul style="list-style-type: none">• 7
Linéaire de conduite	<ul style="list-style-type: none">• 72 km de réseau de distribution (hors linéaire des branchements)• 24 km de réseau d'adduction
Organes hydrauliques	<ul style="list-style-type: none">• 207 poteaux incendie et bouches d'incendie

2.1. Enjeux et faits marquants de l'année

Toutes les actions, tous les évènements, les faits marquants sur les ouvrages, commune par commune font l'objet de temps de présentations lors des réunions de suivi réalisé avec les services de la Régie Eau potable du Grésivaudan.

La performance des rendements de réseau reste très largement satisfaisant, démontrant l'efficience de l'organisation orientée vers la performance et s'appuyant sur le savoir-faire de nos équipes. Elle traduit à la fois la pertinence de nos actions quotidiennes et la qualité du pilotage effectué de manière à atteindre l'ensemble des objectifs contractuels et réglementaires.

Malgré ces bons résultats, le modèle « SPL EDGA », conçu comme un véritable outil de mutualisation de services à un coût optimisé pour ses actionnaires, n'aura pas été suffisamment approprié à l'échelle politique du territoire pour en garantir son maintien.

Ainsi, la mise en œuvre des délibérations du 07 avril 2023 et du 29 mars 2024 prises par GRENOBLE ALPES METROPOLE entraînant la reprise des activités de production et de distribution ainsi que du personnel associé vers la Régie de l'eau potable de Grenoble Alpes Métropole a conduit la CC Le Grésivaudan à se positionner également en décidant d'internaliser ces missions au sein de sa régie.

Compte tenu du transfert de la totalité de nos agents d'exploitation vers ces structures au 1/1/2025 et n'étant plus en mesure d'assurer des missions d'exploitations à compter de cette date, Eaux de Grenoble Alpes a été contrainte de mettre fin de façon anticipée à des contrats d'exploitation pour les « petits actionnaires » qui pouvait bénéficier de cette structure de gestion 100% publique.

2.2. Chiffres clés – Les indicateurs

2.2.1. Indicateurs réglementaires du service d'eau potable

Domaine	Type	Code	Libellé	Valeur 2020	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023	Valeur 2024
Qualité de l'eau	Indicateur de performance	P101.1	<u>Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie</u>	100 %	100 %	100 %	100%	
Qualité de l'eau	Indicateur de performance	P102.1	<u>Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques</u>	100 %	100 %	95,2 %	77,6%	
Réseau	Indicateur de performance	P104.3	<u>Rendement du réseau de distribution</u>	87.89%	90.21%	92.8%	87.22%	
Réseau	Indicateur de performance	P105.3	<u>Indice linéaire des volumes non comptés</u>	2.05 m ³ /jour/km	1.76 m ³ /jour/km	1.34 m ³ /jour/km	2.55 m ³ /jour/km	
Réseau	Indicateur de performance	P106.3	<u>Indice linéaire de pertes en réseau</u>	1.91 m ³ /jour/km	1.49 m ³ /jour/km	1.08 m ³ /jour/km	2.07 m ³ /jour/km	
Abonnés	Indicateur descriptif	D101.0	<u>Estimation du nombre d'habitants desservis</u>	5 656	5 656	5 656	5 656	5 656
Abonnés	Indicateur descriptif	D102.0	<u>Prix TTC du service au m³ pour 120 m³</u>	1.85 €	1.86€	1.91€	1.76€	2.06€
Abonnés	Indicateur descriptif	D151.0	<u>Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service</u>	24H	24 H	24 H	24 H	

Abonnés	Indicateur de performance	P151.1	<u>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées</u>	0.404	1.200	0	1.200	
Abonnés	Indicateur de performance	P152.1	<u>Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés</u>	100%	100 %	100%	100%	
Abonnés	Indicateur de performance	P155.1	<u>Taux de réclamations en %</u>	2.84	2.80	0.00	0.39	3.08
Gestion financière	Indicateur de performance	P109.0	<u>Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité</u>	518,49 € (FSL)	524.79 € (FSL)	502.60€ (FSL)	538.44€ (FSL)	544,95 (FSL)
Gestion financière	Indicateur de performance	P154.0	<u>Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente</u>	1.13 %	0.33%	0.36%	0.49%	0.84%

2.2.2. Autres indicateurs, proposés par Eaux de Grenoble Alpes ou contractuels

Dans le cadre de l'harmonisation des méthodes et d'organisation, EDGA a mis en place des indicateurs de suivi d'activité pour chaque pôle.

3. Données comptables

Transmis ultérieurement dans rapport séparé.

4. Analyse de la qualité de service délégué

Les ressources

Les ouvrages de captage sont les suivants :

- Captage du Crozat
- Captage du Pertuis
- Captage de la Raviniouse
- Captage du Rivail
- Captage du Grand-Gouillat
- Captage de Delphin/Gavin
- Captage de Dauphin
- Captage des Bonnets
- Captage de Lallieu
- Captage de Villeneuve-les-Ripes
- Captage de la Rage
- Captage de Murienne

Les sources de Pertuis et Dauphin ne sont plus utilisées.

Installations de production d'eau potable

L'eau des captages est traitée au niveau des ouvrages de stockage par les installations de traitement suivantes :

Secteur	Réservoirs	Traitement	Emplacement traitement	Asservissement traitement	Analyseur en continu reporté en supervision	Intensité UV reportée en supervision
Croix-Pinet	CROIX-PINET	CHLORE GAZEUX	ADDUCTION	Analyseur	OUI	/
	CORPS	AUCUN	/	/	NON	/
	RONZIERES	AUCUN	/	/	NON	/
	PENET (N'EXISTE PLUS EN 2019)	AUCUN	/	/	NON	/
	ROSSIN	AUCUN	/	/	NON	/
	REPLAT	UV	ADDUCTION	Géré par GAM	/	OUI
		POMPE DOSEUSE JAVEL	CUVE		NON	/
Centre	GRIVOLEE-HAUT	POMPE DOSEUSE JAVEL	CUVE	Compteurs distribution	NON (pas d'électricité)	/
	GRIVOLEE-BAS	ELECTRO-CHLORATION	ADDUCTION	Compteurs distributions	OUI	/
	CHAVANAI S	UV	ADDUCTION	/	/	OUI
		POMPE DOSEUSE JAVEL	CUVE	Compteurs distribution	OUI	/
	SAINT-MARTIN	AUCUN	/	/	NON	/
Relatière	URIAGE	ELECTRO-CHLORATION	CUVE	Compteurs distribution	OUI	/
	RELATIERE	ELECTRO-CHLORATION	CUVE	Compteurs distribution	OUI	/
Villeneuve	VILLENEUVE	UV	DISTRIBUTION	/	/	OUI
		ELECTRO-CHLORATION	CUVE	Compteurs distribution	OUI	/

Consommation énergétique

Compte tenu de la configuration des installations, pas de consommation énergétique de pompage : Aucun pompage pour la Commune de Saint-Martin-d'Uriage, tous les écoulements de réseau sont gravitaires

Qualité de l'eau

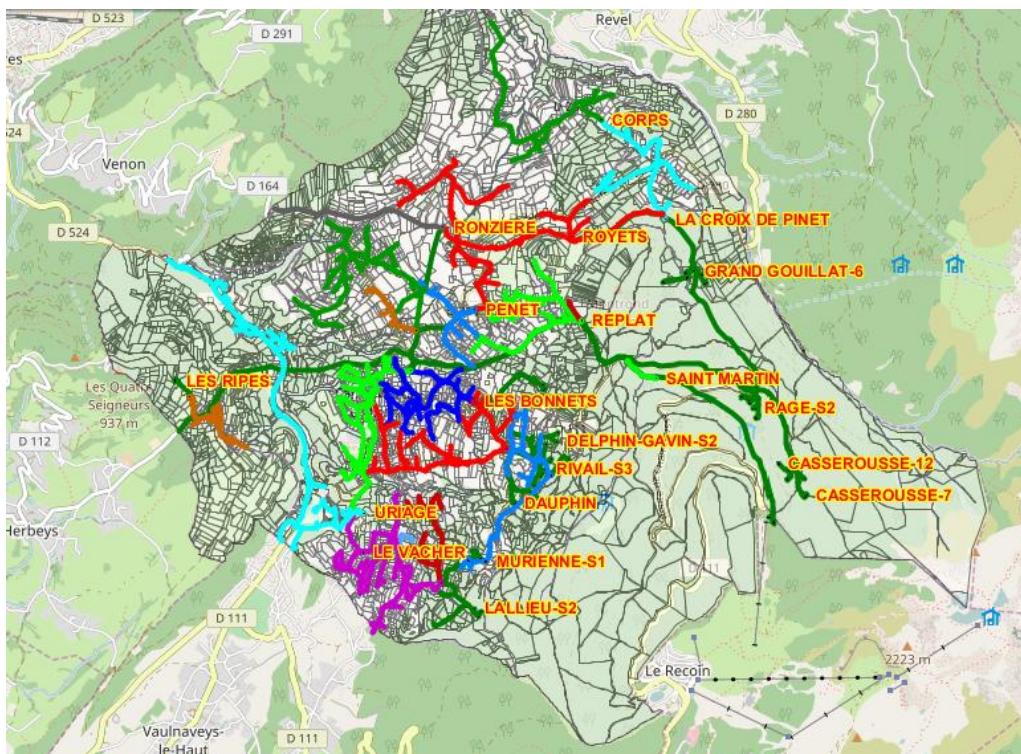
L'eau produite et distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier par l'autorité sanitaire. Cette surveillance sanitaire est exercée par les services Environnement et Santé de la Délégation Territorial de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Les prélèvements d'échantillons et les analyses sont effectués par le personnel du Laboratoire CARSO de Lyon choisi par l'ARS.

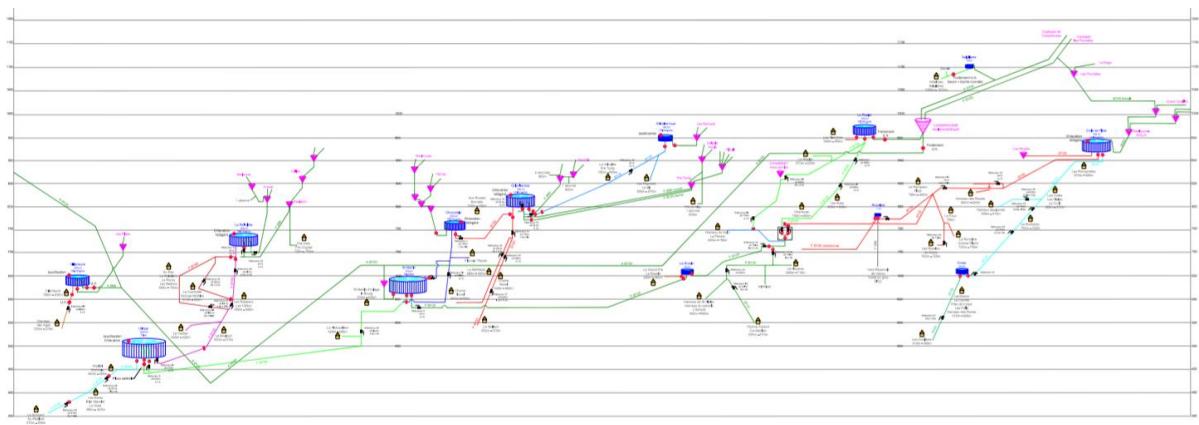
Compte tenu de l'évolution des organisations, les analyses ont toutes été réalisé par Grenoble Alpes Métropole durant cette année 2024.

Le réseau

Le linéaire des canalisations de distribution est de 72 500 m (hors branchements).



Pour information, ci-dessous, le synoptique du réseau de la commune de Saint-Martin-d'Uriage.



- **Descriptif**

Tableau par matériaux et par diamètres de canalisation (adduction + distribution) en service hors branchements référencés).

Réseau d'adduction :

Types de tronçon	Matériaux	Longueur (m)
ADDUCTION	ACIER	10 291
ADDUCTION	BETON	361
ADDUCTION	FONTE	7744
ADDUCTION	FONTE GS	211
ADDUCTION	INCONNU	2 175
ADDUCTION	PHD	885
ADDUCTION	PVC	1193
ADDUCTION	PVC BIOR	415
	Total	24078

Types de tronçon	Diamètres	Longueur (m)
ADDUCTION	40	812
ADDUCTION	60	536
ADDUCTION	63	238
ADDUCTION	80	859
ADDUCTION	90	224
ADDUCTION	100	2164
ADDUCTION	110	1744
ADDUCTION	125	5883
ADDUCTION	150	8718
ADDUCTION	160	28
ADDUCTION	200	355
ADDUCTION	250	321
ADDUCTION	315	30
ADDUCTION	350	22
ADDUCTION	400	103
ADDUCTION	inconnu	2038
	Total	24078

Réseau de distribution :

Types de tronçon	Matériaux	Longueur (m)
DISTRIBUTION	ACIER	919
DISTRIBUTION	FONTE	23148
DISTRIBUTION	FONTE GS	37040
DISTRIBUTION	INCONNU	636
DISTRIBUTION	INOX	42
DISTRIBUTION	PHD	3553
DISTRIBUTION	PVC	5940
	Total	71 279

Types de tronçon	Diamètres	Longueur (m)
DISTRIBUTION	32	293
DISTRIBUTION	40	1137
DISTRIBUTION	50	2987
DISTRIBUTION	60	5147
DISTRIBUTION	63	4366
DISTRIBUTION	75	189
DISTRIBUTION	80	3679
DISTRIBUTION	90	108
DISTRIBUTION	100	21335
DISTRIBUTION	110	1512
DISTRIBUTION	125	18118
DISTRIBUTION	150	10959
DISTRIBUTION	200	847
DISTRIBUTION	inconnu	591
	Total	71 279

- **Travaux d'entretien et de maintenance**
- A caractère curatif (fuites):

	2021	2022	2023	2024
	3	3	3	2

Détails

Objet	Localisation	Nombre
Conduite (réparation de fuite)	243 route du Champ Ruti	1
Conduite (réparation de fuite)	513 route des Oddoz	1

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

- Aucune opération d'extension de réseau n'a été réalisée cette année
- Aucune opération de renouvellement de réseau n'a été réalisée cette année

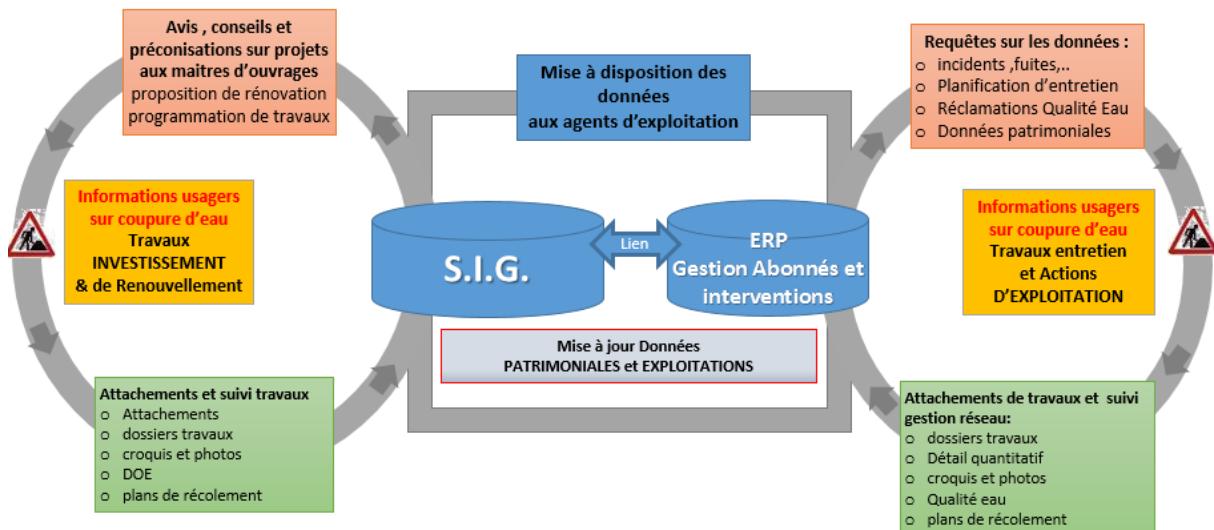
- **Bilan et préconisations**

2 fuites sur canalisations ont été réparées cette année.

Pas de préconisation particulière sur ce constat ni d'indentification de secteur à canalisations fragiles.

Les enrichissements en données proviennent des informations de terrain transmises principalement par le service Exploitation d'EDGA sous la forme de prises d'attachments, des interventions de terrain et des enquêtes réalisées.

Les mises à jour du SIG sont régulières.



Avec le processus décrit dans le graphique ci-dessus, EDGA dispose des méthodes, des outils de gestion, d'enrichissement des données pour l'ensemble de ses territoires en exploitation.

Ce dispositif est adapté et efficient pour répondre à des attentes et besoins de mise en place d'outils fonctionnels à des échelles supérieures, comme par exemple à ceux du Grésivaudan.

4.1.1.1. Les organes hydrauliques

- **Descriptif**

Organes sur réseau d'adduction	Quantité	Organes sur réseau de distribution	Quantité
Ouvrages d'alimentation : RESERVOIR	13	Equipements : REDUCT PRESSION	48
Ouvrages d'alimentation : CAPTAGE	54	Equipements publics : BASSIN	2
Ouvrages : REPARTITEUR	4	Equipements publics : BORNE ARROSAGE	9
Ouvrages : BRISE CHARGE	1	Equipements publics : BORNE FONTAINE	4
Ouvrages : REGARD CAPTAGE	21	Hydrants : BI-PI-RI	207
Ouvrages : REGARD VISITE	15	Ouvrages : REGARD COMPTEUR	1124
Vannes : VANNE SECTION	13	Ouvrages : REGARD VISITE	78
Vidanges	6	Vannes : ROBINET PRISE	1402
		Vannes : VANNE	670
		Ventouses	75

- **Travaux d'entretien et de maintenance**
- A caractère curatif

2021	2022	2023	2024
4	1	3	4

Organes principaux	Renouvellement/Ajout effectué
VANNES	2
ROBINETS	0
VENTOUSES	0
VIDANGES	0
REDUCTEURS DE PRESSION	0
POTEAUX D'INCENDIE	2
BORNE ARROSAGE	0
REGARD	0

Objet	Localisation	Nombre
Vanne (remplacement)	2252 route d'Allevard	2
Réducteur (remplacement)	N°42	1
Réducteur (remplacement)	N°50	1

2024						
Nature des biens	Quantité remplacé par an	Quantité prévue par an	Prix moyen unitaire	Débit	Crédit	Solde
Solde au 31/12/2023					3 094	
Renouvellement des branchements	5,0	2,1	1 772	8 861	3 722	
Renouvellement des vannes	2,0	1,4	1 427	2 853	1 997	
Renouvellement des ventouses	0,0	1,4	408	-	571	
Renouvellement des vidanges	0,0	0,7	1 427	-	999	
Dotation 2024					7 288	
Renouvellement programmé				11 714	10 383	- 1 332
Renouvellement des branchements	0	0,9	1 772	-	1 595	
Renouvellement des vannes	0	0,6	1 427	-	856	
Renouvellement des ventouses	0	0,6	408	-	245	
Renouvellement des vidanges	0	0,3	1 427	-	428	
Dotation 2024					3 124	
Renouvellement non programmé				-	3 124	3 124

- Bilan et préconisations**

Pas d'observation de dégradation particulière d'organes hydrauliques nécessitant un traitement spécifique ou d'alerte de renouvellement.

4.1.1.2. Les branchements

- Descriptif**

Types	Matériaux	Longueur (m)
ARROSAGE	PHD	53
DEF INCENDIE	FONTE	22
DEF INCENDIE	FONTE GS	35
DEF INCENDIE	Inconnu	647
DEF INCENDIE	PHD	6
DOMESTIQUE	FONTE	140
DOMESTIQUE	PB	50
DOMESTIQUE	PE	747
DOMESTIQUE	PHD	66874
DOMESTIQUE	PVC	438
DOMESTIQUE	Inconnu	18312
	Total	28383

- **Travaux d'entretien et de maintenance**
- A caractère curatif (réparation de fuites) :

2021	2022	2023	2024
8	2	5	1

Objet	Localisation	Nombre
Branchement (réparation de fuite)	40 Lotissement Champ Borel	1

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

Organes principaux	Renouvellement / suppression	Création/modification
BRANCHEMENTS	5	10

Objet	Localisation	Nombre
Branchement (création)	55 impasse de l'Achard	1
Branchement (création)	1558 route de Chamrousse	1
Branchement (création)	50 impasse de la Lauzière	1
Branchement (création)	126 route des Angères	1
Branchement (création)	141 chemin des Aveux	1
Branchement (création)	109 impasse du Luiset	1
Branchement (création)	255 impasse des Mésanges	1
Branchement (création)	40 route de l'Eglise	1
Branchement (création)	15 impasse du Taillefer	1
Branchement (création)	277 impasse du Sansaret	1
Branchement (renouvellement)	613 route de Saint Nizier	1
Branchement (renouvellement)	495 chemin des Roux	1
Branchement (renouvellement)	40 lotissement Champ Borel	1
Branchement (renouvellement)	420 route de Fayolle	1
Branchement (renouvellement)	10 chemin des Gentianes	1

2024						
Nature des biens	Quantité remplacé par an	Quantité prévue par an	Prix moyen unitaire	Débit	Crédit	Solde
Solde au 31/12/2023					3 094	
Renouvellement des branchements	5,0	2,1	1 772	8 861	3 722	
Renouvellement des vannes	2,0	1,4	1 427	2 853	1 997	
Renouvellement des ventouses	0,0	1,4	408	-	571	
Renouvellement des vidanges	0,0	0,7	1 427	-	999	
Dotation 2024					7 288	
Renouvellement programmé				11 714	10 383	- 1 332
Renouvellement des branchements	0	0,9	1 772	-	1 595	
Renouvellement des vannes	0	0,6	1 427	-	856	
Renouvellement des ventouses	0	0,6	408	-	245	
Renouvellement des vidanges	0	0,3	1 427	-	428	
Dotation 2024					3 124	
Renouvellement non programmé				-	3 124	3 124

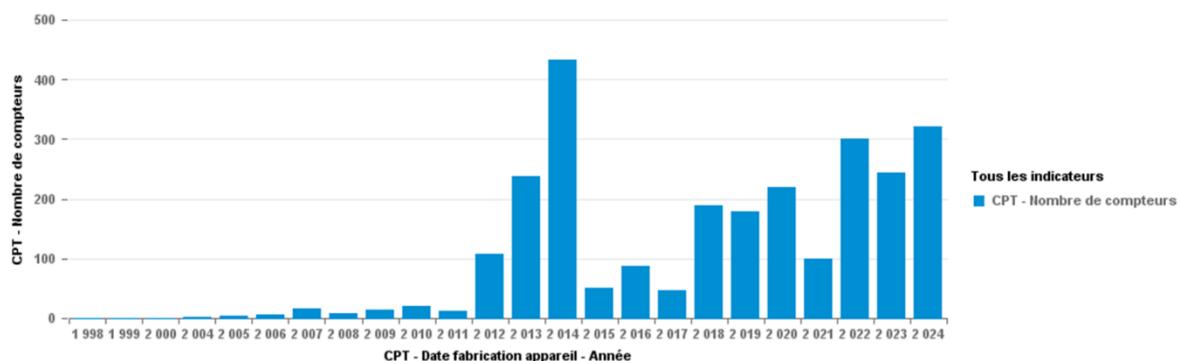
- **Bilan et préconisations**

Pas d'observations de secteurs sensibles pour les branchements

4.1.1.3. Les compteurs

Nombre de compteurs abonnés en service : **2 602**

- **Descriptif**



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

- A caractère curatif :

2021	2022	2023	2024
4	7	3	2

Objet	Localisation
Réparation de fuite dans regard compteur	390 route des Balcons
Réparation de fuite dans regard compteur	24 chemin de Lambrune

- **Travaux d'amélioration**

Remplacement des compteurs selon l'arrêté du 06 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service.

Normalisation des installations de compteurs « au cas par cas » dans le cadre du renouvellement des branchements.

Pas d'action spécifique de recalibrage de diamètre de compteurs.

Bilan du renouvellement des compteurs effectués en 2024 :

Commune	Nombre de cpt renouvelés	Nombre de création
Saint Martin d'Uriage	327	39

- **Bilan et préconisations**

La gestion du remplacement des compteurs s'appuie sur l'arrêté du 06 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service.

Pour la bonne suite, EDGA ne peut qu'inciter la collectivité à poursuivre le remplacement des compteurs pour garantir la bonne conformité du parc.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale

Indice calculé par la Collectivité

Les volumes

- **Volumes mis en distribution**

	Volumes (m ³) 2021	Volumes (m ³) 2022	Volumes (m ³) 2023	Volumes (m ³) 2024
Volume total mis en distribution	405 956	395 008	425 500	414 048

- **Volumes consommés comptabilisés**

	2021	2022	2023	2024	Evolution N/N-1
Volumes comptabilisés	319 250	315 361	317 521	315 880	- 0.5 %

Détail 2024 (copie d'écran requête extraction des volumes)

<u>Volumes consommés - Année 2024</u>		<u>Date de dernière extraction 13</u>	
<u>Tournée</u>		<u>112 SAINT MARTIN D'URIAGE</u>	
Relève (NH01 et/ou NH05) des contrats en service			
Nb contrats	Somme des moyennes journalières	Moyenne des moyennes journalières	Consommation sur 365 jours
1	0,13029316	0,13029316	0
Droits d'eau			
Nb contrats	Somme des moyennes journalières	Consommation sur 365 jours	
Compteurs généraux - conso résiduelles			
Nb contrats	Somme des moyennes journalières	Consommation sur 365 jours	
18	61,68263662	17916,6	
Vol des arrêts de compte DPL		Vol à la relève des arrêts de compte	
Nb contrats	Total volume consommé	Nb contrats	Consommation sur 365 jours
14	3464	2361	294499
Consommation totale			
Forfaits absents			
Nb contrats	Total volume forfait 365 jours		
		<u>315880</u>	

Les données d'extraction des volumes consommés nécessitent beaucoup de précisions et d'analyses dans la fiabilisation de la requête pour assurer la concordance des valeurs.

Ces requêtes sont calculées sur WATERP (logiciel de gestion abonnés et facturation) pour l'ensemble des collectivités en exploitation par EDGA.

- **Volumes consommés sans comptage estimé**

SAINT MARTIN D'URIAGE			
Volume utilisé par	Détails	Méthode	Volume
Essai PI	Essais annuels	67 Plx1 essai x 2 minutes x 60 m ³ /h	134
	Essais ponctuels	0 Plx1 essai x 2 minutes x 60 m ³ /h	0
Incendies	Requête SDIS : 5 feux	Nombre de feux x 2 x 60 m ³ /h	600
Espaces verts sans compteur	Prise d'eau sur Bouche de lavage		0
Lavage de la voirie	Prise d'eau hydrocureur	Estimation	0
Fuites en partie privée avant compteur	114 Chemin des Tapas	Observation supervision	4 380
	Perce Neige	Observation supervision	1 348
Autres volumes non comptés			
TOTAL VOLUMES EAU NON COMPTÉS			6 462

- **Volumes de service**

SAINT MARTIN D'URIAGE			
Volume utilisé par	Détails	Méthode	Volume
Nettoyage des réservoirs	-	-	0
Travaux d'investissement	-	-	0
Travaux de fonctionnement	10 coupures programmées	Nombre de coupures réalisées X estimation volume de conduite	31
Purges			

Analyseur de chlore	Analyseur de chlore de Villeneuve	Relevés	307
Autres consommations pour raison de service			0
TOTAL VOLUMES EAU NON COMPTÉS			338

4.1.2. Rendement du réseau et indice linéaire de pertes en réseau

4.1.2.1. Objectifs réglementaires et engagements contractuels

Selon le décret N° 2012-97 du 27 janvier 2012, le seuil réglementaire du rendement doit être à minima :

$R > 85$ ou $R > 65 + 0.2x$ ILC

Pour le réseau de la Commune de Saint-Martin-d'Uriage, la valeur du seuil réglementaire minimum est donc de 67.7 % pour 2024.

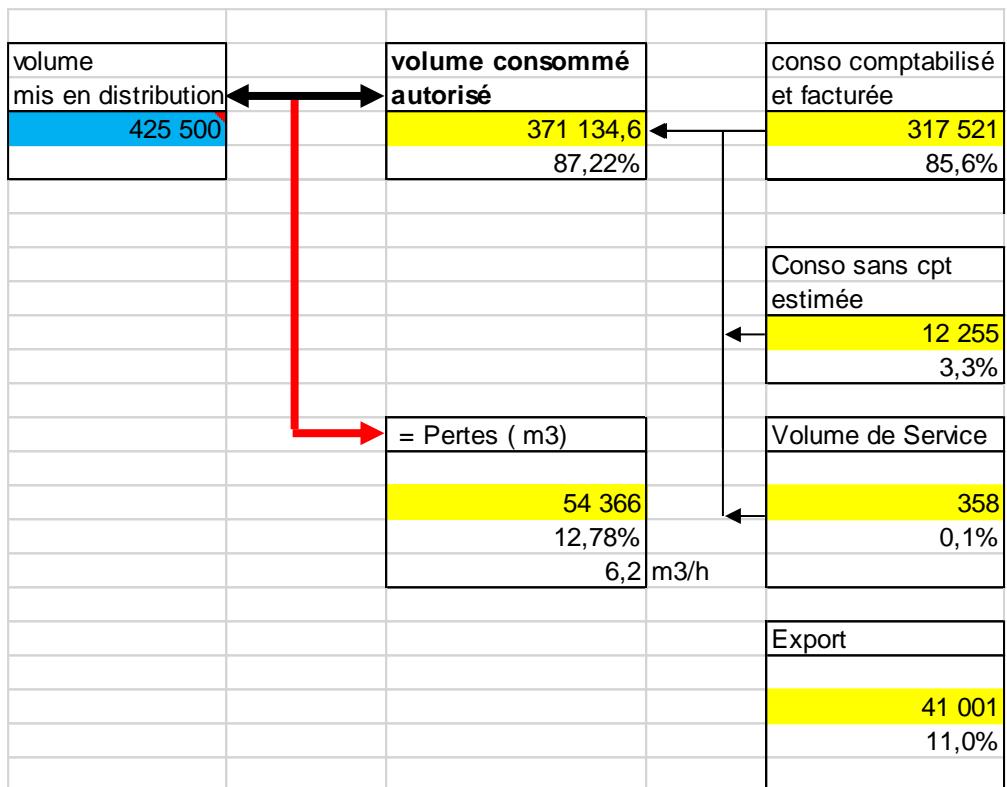
Au regard du contrat de délégation, l'engagement contractuel porte sur une valeur du rendement supérieur à 84 % (moyenne sur 3 exercices).

4.1.2.2. Mesures prises pour l'amélioration du rendement

Plan d'actions d'amélioration EDGA notamment par :

- Suivi quotidien des débits nocturnes
- Recherches de fuites systématiques lors d'un dépassement des seuils d'alerte
- Réparations immédiates des points d'anomalies
- Suivi des fuites en parties privatives (avant compteur)
- Suivi très strict de la durée de vie de fuites (délai entre détection et réparation)
- Suivi des volumes mensuels mis en distribution

4.1.2.3. Calcul et évolution du rendement du réseau



	2024
Rendement du réseau de distribution (P 104.3)	85.95%
Indice linéaire volumes non comptés (P 105.3)	2,49 m ³ /jour/km
Indice linéaire des pertes en réseau (P 106.3)	2.23 m ³ /jour/km
Indice linéaire de consommation (ILC)	13,62 m ³ /jour/km

2022	2023	2024	Evolution 2021/2010
92.79 %	87.22 %	85.95 %	- 1.5 %

Le rendement obtenu dépasse les objectifs de rendements réglementaires et contractuels.

4.2. Prestations aux usagers

4.2.1. Information, relation, accueil des usagers

4.2.1.1. Le nombre d'abonnés

Évolution annuelle du nombre d'abonnés et nombre d'habitants desservis :

Années	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'abonnés	2 469	2499	2 513	2 564	2 595
Nombre d'habitants desservis (estimation source INSEE)	5 485	5 656	5 656	5 656	5 656

4.2.1.2. L'accueil

- **Organisation de l'accueil**

L'accueil physique des usagers est assuré exclusivement dans l'agence EDGA située 5 place Vaucanson au centre-ville de Grenoble.

L'agence est ouverte de 8h30 à 12h et 13h à 17h30 du lundi au vendredi.

- **Traitements des appels**

Les appels des abonnés de la Commune de Saint-Martin-d'Uriage sont reçus par le centre d'appels d'EDGA situé au siège 50 rue Jean Vaujany à Grenoble.

EDGA a enregistré 929 appels contre 774 en 2023. La progression observée depuis 2019 se poursuit.

- **Visites**

En 2024, 47 visites ont été recensées contre 48 en 2023, 38 en 2022 et 29 en 2021. Seule l'année 2019 a eu un nombre de visiteurs supérieur (54 visites).

- **Récapitulatif de la fréquentation de l'accueil abonnés (appels, visite)**

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'appels	556	625	697	774	929
Nombre de visites à Vaucanson	30	29	38	48	47

Le flux d'appels progresse d'année en année quand celui en agence tend à se stabiliser.

4.2.1.3. Les réclamations et autres contentieux

- **Réclamations**

8 réclamations écrites ont été enregistrées en 2024 dont 5 relatives à la qualité de l'eau principalement sur des problématiques ponctuelles et localisées (couleur, odeur, goût) sans affecter la potabilité.

4.2.1.4. Abonnements, mutations et résiliations

Saint-Martin-d'Uriage	2020	2021	2022	2023	2024
Abonnements	152	129	156	177	160
Résiliations	139	140	146	130	135
Total mutations	291	269	302	307	295
Nombre d'abonnés	2 469	2 499	2 513	2 564	2 595
Taux de mutations	0,12	0,11	0.12	0.12	0.11

Le taux de mutation est très stable.

4.2.2. Tarification, relève, facturation et recouvrement

4.2.2.1. Prix du service (eau)

- Modalités de la tarification et de sa révision**

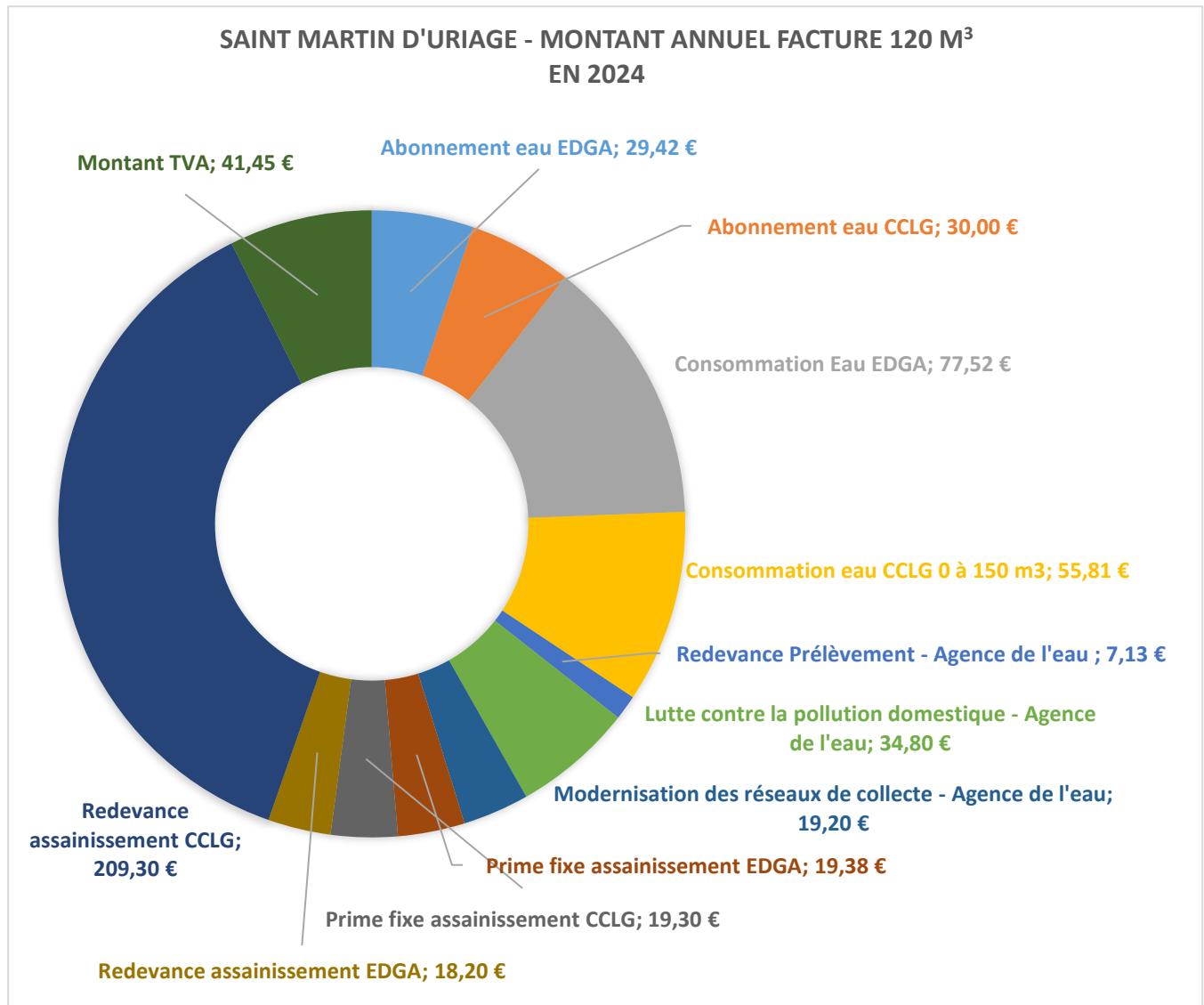
Part fixe délégataire : 14.71 € par semestre, valeur 1^{er} janvier 2024.

Part proportionnelle délégataire : 0.6460 € le m³, valeur 1^{er} janvier 2024.

Formule de révision :

$$K = 0.48 \text{ ICHT-IME}_n/\text{ICHT-IME}_0 + 0.35 \text{ FSD2}_n/\text{FSD2}_0 + 0.17 \text{ TP10-A}_n/\text{TP10-A}_0$$

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



Prix TTC du service eau au m³ pour 120 m³

SAINT MARTIN D'URIAGE - Montant annuel facture 120 M3 en 2024

Composition de la facture	Volume	Prix Unitaire	Total H.T
Abonnement eau EDGA	2	14,7100	29,42 €
Abonnement eau CCLG	2	15,000	30,00 €
Consommation Eau EDGA	120	0,6460	77,52 €
Consommation eau CCLG 0 à 150 m3	120	0,4651	55,81 €
Redevance Prélèvement - Agence de l'eau	120	0,0594	7,13 €
Lutte contre la pollution domestique - Agence de l'eau	120	0,2900	34,80 €
Modernisation des réseaux de collecte - Agence de l'eau	120	0,1600	19,20 €
Prime fixe assainissement EDGA	2	9,6900	19,38 €
Prime fixe assainissement CCLG	2	9,6500	19,30 €
Redevance assainissement EDGA	120	0,1517	18,20 €
Redevance assainissement CCLG	120	1,7442	209,30 €
Total Hors taxes			520,07 €
Montant TVA			41,45 €
TOTAL TTC			561,51 €
Prix moyen TTC du M³			4,6793 €

4.2.2.2. Les relèves

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de relevés de compteurs	2 452	2502	2 506	2 553	2 595

Facturation

- Factures émises**

	2020	2021	2022	2023	2024
Volumes eau en m3	325 721	307 679	316 260	294 793	323 211
Nombre de factures	4 658	4 650	4 664	4 666	5 680
CA HT en €	1 339 270.22	1 293 375 .22	1 268 802.08	1 166 429.13	1 201 870.07

La commune a exceptionnellement été facturée le 31/12/2024 sur la base d'index estimés dans le cadre de la fin du contrat de DSP à cette même date. La facturation intermédiaire habituellement faite la première dizaine de décembre aux abonnés non mensualisés n'a pas eu lieu. Tous les abonnés ont donc reçu deux factures de relève en 2024 ce qui explique la hausse du nombre de factures émises par rapport aux années précédentes.

- **Encaissements**

	2021		2022		2023		2024	
	Montant € TTC	%						
CHEQUES	146 180.84	9.72	139 411.44	9.46	100 972.51	7.42	70 651.13	6.84
TIP	214 471.16	14.26	197 280.07	13.38	153 183.75	11.25	93 249.73	9.03
CARTE BANCAIRE INTERNET	156 606.69	10.41	148 851.57	10.10	135 354.94	9.94	104 084.41	10.08
VIREMENT BANCAIRE	203 741.45	13.54	197 280.07	15.93	221 958.65	16.30	125 582.63	12.16
STE RECOUVREMENT	21 200.50	1.41	5 411.30	0.37	7 666.13	0.56	7 954.42	0.77
PRELEVEMENT UNIQUE	482 927.65	32.10	442 577.72	30.02	440 866.43	32.38	360 673.91	34.94
MENSUALISATION	277 963.32	18.48	304 370.00	20.63	300 206.00	22.05	269 338.00	26.09
ESPECES	1 265.29	0.08	1 626.82	0.11	1 200.41	0.09	794.48	0.09
TOTAL	1 504 356.90		1 474 327.42		1 361 408.82		1 032 328.71	

La baisse généralisée des paiements est exclusivement due à l'absence de la facture intermédiaire de début décembre remplacée par la facture de fin de DSP du 31/12/2024.

La part des paiements par chèque et TIP continue une nouvelle fois de décroître au profit des virements, la mensualisation et le prélèvement à la facture.

4.2.2.3. Relances et recouvrement

- **Plan de relances**

- J est la date de la facture
- Le délai de règlement est de 17 jours en moyenne
- La lettre de rappel est envoyée à J + 25 soit 8 jours environ après la date limite de paiement
- L'avis de mise en demeure part à J + 37 soit 12 jours environ après la date d'envoi de la lettre de rappel
- A J + 54, la facture est transmise à un cabinet de recouvrement

- **Taux d'impayés**

Taux d'impayés net (hors factures en litige) pour les factures d'eau/assainissement de l'année précédente

	2020	2021	2022	2023	2024
Taux d'impayés au 31 décembre N pour les factures émises au cours de l'année N-1	1,13%	0,33%	0,36%	0,49%	0,84%

L'apparente dégradation du taux d'impayés est essentiellement due à un abonné dont la facture de relève représente plus de 33% des impayés totaux. Le taux reste malgré tout très bon par rapport à ce qui est observé sur le périmètre d'EDGA.

4.3. Productivité et efficience

Personnels employés qualifications. ETP...

Outre l'attention permanente de modernisation de l'outil de l'environnement et du cadre de travail de ses personnels. EDGA a adopté des principes de management et des actions visant à développer une approche citoyenne en interne comme en externe.

PRINCIPES DE MANAGEMENT	
L'entretien annuel	<ul style="list-style-type: none"> Entre le salarié et son supérieur hiérarchique direct Il aborde les points suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Bilan de l'exercice écoulé en termes d'atteinte d'objectifs - Points forts du salarié et points d'amélioration sur lesquels il doit axer son effort la période suivante - Objectifs à atteindre l'année suivante
L'entretien professionnel	<ul style="list-style-type: none"> A pour objectif d'aborder les perspectives d'évolution de l'activité professionnelle du salarié. notamment en terme de qualification et d'emploi afin de l'aider à mieux définir son projet professionnel et le cas échéant d'envisager une mobilité interne ou externe Professionnel permet de faire le point sur les compétences, les qualifications, les besoins en formation, la situation et l'évolution professionnelle du salarié
L'amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Propre aux démarches ISO
La formation professionnelle	<p>Les Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> Maintien des compétences de l'entreprise Permettre le maintien dans l'emploi favoriser le développement des compétences L'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle Contribuer à la promotion sociale et au développement économique et culturel Favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle de ceux qui travaillent

Une attitude éthique	S'appuie sur des outils permettant de prendre des décisions sur la base de critères purement professionnels indépendamment des impressions subjectives : <ul style="list-style-type: none"> • Grille des rémunérations • Définition des métiers • Grille d'autonomie et de niveaux
Un climat social apaisé	Grâce à un partenariat constructif avec les représentants du personnel et syndicaux dans le cadre : <ul style="list-style-type: none"> • Des activités du CSE (comité social et économique) • De la commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) • Des négociations annuelles obligatoires. et des négociations ponctuelles sur l'égalité professionnelle et sur les conventions d'entreprise

EDGA permet de répondre aux urgences pour l'ensemble des réseaux d'eau potable et d'assainissement **24h/24 et 7j/7** au numéro unique suivant : **04 76 98 24 27**.

Par délibération du 7 avril 2023, le poste central de supervision et de télésurveillance avec la présence humaine d'un technicien 24h/24 sur le site ROCHEFORT a été assuré par GRENOBLE ALPES METROPOLE pour cette année 2024.

Au sein d'Eaux de Grenoble Alpes une continuité du service public et un système d'astreinte performant sont indissociables.

D'autre part les équipes du pôle Distribution adhèrent à la charte d'engagement avec les usagers : « Intervenir rapidement en moins de 2 heures, 24h/24 et 7j/7 en cas d'urgence ».

Cela se traduit dans les faits par :

- La possibilité de contacter EDGA à tout moment en cas de problème ;
- Des moyens humains en interne adaptés et répartis par secteurs géographiques ;
- La mise à disposition des téléphones portables à chacun des agents d'astreinte ;
- L'ensemble des équipes d'astreinte accède en mobilité aux données SIG via une application web mapping permettant l'accès à l'information 24h/24.
- Un stock de pièces et de matériaux de travaux publics (canalisations eau potable et assainissement, regards de voirie, pièces de fontainerie...)

Mesures d'amélioration

La mutualisation des moyens humains et techniques au sein d'EDGA ainsi que la mise en œuvre d'actions concrètes (organisation, harmonisation des astreintes, achat ...) permettent d'optimiser le service aux services des territoires.

Faits marquants pour la structure d'EDGA en 2024

Cette année 2024 a été marquée très fortement par la conséquence de la décision de Grenoble-Alpes Métropole de ré-internaliser toutes les activités DISTRIBUTION de la SPL EDGA au sein de la Régie de Grenoble Alpes Métropole au 1/1/2025.

Dans ses propos, Grenoble Alpes Métropole a reconnu la qualité du travail des agents de la SPL EDGA et lui a témoigné de son niveau d'excellence.

Malgré tous ces bons résultats, le modèle « SPL EDGA », véritable outil de mutualisation de services à un coût de service optimisé pour ses actionnaires, n'aura pas été suffisamment approprié à l'échelle politique de GRENOBLE ALPES METROPOLE pour en garantir son maintien sur ces activités.

Ainsi, la mise en œuvre des délibérations du 07 avril 2023 et du 29 mars 2024 prises par GRENOBLE ALPES METROPOLE entraînant la reprise des activités de production et de distribution ainsi que du personnel associé vers la Régie de l'eau potable de Grenoble Alpes Métropole a conduit la CC Le Grésivaudan à se positionner également en décidant d'internaliser ces missions au sein de sa régie.

Compte tenu du transfert de la totalité de nos agents d'exploitation vers ces structures au 1/1/2025 et n'étant plus en mesure d'assurer des missions d'exploitations à compter de cette date, Eaux de Grenoble Alpes a été contraint de mettre fin de façon anticipée à des contrats d'exploitation pour les « petits actionnaires » qui pouvait bénéficier de cette structure de gestion 100% public.

Perspectives 2025

A compter du 1/1/2025, EDGA reste délégataire des missions suivantes sur le territoire de Grenoble Alpes Métropole :

- Accueil des usagers pour le service public de l'eau pour certaines communes du périmètre GAM
- Relevé des compteurs, facturation et recouvrement des consommations sur les 49 communes du périmètre GAM

Ce nouveau contrat permettra également d'expérimenter le déploiement d'un dispositif de compteurs communicants et équipements associés sur un échantillon de territoires de Grenoble-Alpes Métropole.

Communication

Le présent contrat bénéficie de la politique de communication d'EDGA service public participant à son devoir de transmission concernant la préservation de ce bien commun qu'est l'eau potable et à son attention de transparence aussi bien en interne qu'en externe.

Les cibles	Les actions de communication
Les usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Évènementiels, goodies • Signalétique • Factures, lettres, site web • Encarts publicitaires. • Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)
Les partenaires institutionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Évènementiels. • Courriers
Les employés EDGA	<ul style="list-style-type: none"> • Journal interne trimestriel

Toutes les communications avec les usagers sur le périmètre GAM sont soumises aux exigences d'un double logo (EDGA + GAM)

Démarches Qualité-Sécurité

EDGA est engagée dans cette démarche.

Cette vision stratégique s'est toujours traduite par la recherche continue de l'amélioration de l'organisation des moyens et des méthodes et l'implication quotidienne de l'ensemble des personnels, collaborateurs et partenaires.

Ces éléments ont permis d'atteindre un très haut niveau de service pour l'usager.

Par ailleurs, l'évaluation des risques liés à la sécurité à l'hygiène aux conditions de travail réalisée dans le cadre de cette démarche fait l'objet :

- D'une identification précise des risques et de leur gravité
- Mise en place d'actions pour la maîtrise de ces risques ;
- Sensibilisation de l'ensemble des acteurs pour une amélioration permanente ;

Les marchés passés par EDGA intègrent autant et aussi souvent que possible toute clause en faveur du développement durable.

Une charte environnementale avec les agents pour des actions internes permettant de :

- Maîtriser la consommation de papier, favoriser la dématérialisation ;
- Promouvoir les économies d'énergie (ex : eau, électricité, carburant...) ;
- D'optimiser la gestion des déchets ;
- Mise en place d'une charte « ECO CHANTIER » permettant d'aller plus loin dans la maîtrise des risques et d'une meilleure sensibilité des acteurs aux respects de l'environnement lors des travaux ;
- Partenariat avec un fournisseur qui permet aux salariés de commander des produits de saison et issus de circuits courts ;
- Collecte des mégots sur le site afin d'être valorisés sous forme d'énergie ;
- Tri sélectif dans les bureaux avec l'instauration également de la récolte des bio-déchets.

Respect des principes généraux du service public et des engagements contractuels

Principe d'égalité

L'attitude éthique est au cœur des actions d'EDGA :

Des actions	<ul style="list-style-type: none">• Investissement dans l'aménagement de ses locaux pour l'accueil de travailleurs handicapés dont elle respecte le taux légal d'emploi• Mise en place d'un retour progressif et aménagé au travail à la suite de longue maladie ou d'un arrêt de travail prolongé (temps partiel thérapeutique, télétravail, aménagement matériel adapté.)• Accueil des jeunes dans le cadre de stages non rémunérés de stages rémunérés. et de formation en alternance
--------------------	---

Principe de continuité

Des actions	<ul style="list-style-type: none">• Le principe de continuité de service est assuré 24h/24 et 365j/365• Participation au plan de déplacement mobilité (PDM)• Convention PLIE des clauses sociales pour les marchés publics conclus avec EDGA
--------------------	--

Infractions, incivilités

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

Glossaire qui récapitule les principaux termes utilisés dans les métiers de l'eau et plus particulièrement à l'Eaux de Grenoble Alpes :

RPQS : Rapport annuel sur le prix et la qualité des services publics de l'eau potable et de l'assainissement collectif.

RAD : Rapport annuel du délégataire.

RA : Rapport d'activité annuel.

SPL EDGA : Société Publique Locale « Eaux de Grenoble Alpes ».

Loi MAPTAM : Loi du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles.

COS : Comité d'Orientation Stratégique.

CARE : Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation.

Usager de l'eau : Personne physique ou morale consommant de l'eau.

Abonné : Usager de l'eau ayant au moins un contrat avec le service de distribution de l'eau.

WAT'ERP : Application informatique utilisée par EDGA et la Régie de Grenoble-Alpes Métropole pour la gestion des usagers (contrats, facturations, parc compteurs en service...).

SIG : Système d'information qui intègre, stocke, analyse et affiche l'information géographique. L'application SIG d'EDGA en lien également avec l'application WAT'ERP permet aux utilisateurs, y compris en mobilité pour les équipes d'interventions, de créer des requêtes interactives, d'analyser l'information spatiale, et des données pour la gestion de l'exploitation des ouvrages d'eau et d'assainissement.

Règlement de service : Document établi par l'entité organisatrice ayant pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau potable à partir des réseaux ainsi que les droits et obligations respectifs du Service public de l'eau potable ou de l'assainissement, des usagers, des abonnés et des propriétaires.

Contrôle sanitaire : Ensemble des analyses réalisées par l'Agence Régionale de Santé afin de contrôler la qualité des eaux. Ces analyses sont effectuées dans des laboratoires agréés à partir d'échantillons prélevés sur différents points de contrôle (captages, installations de production/traitement, réseaux de distribution, points de consommation).

Compte de Renouvellement Non Programmé : Il s'agit des opérations de renouvellement réalisées sans programmation contractuelle.

Indice linéaire de pertes en réseau : L'indice linéaire de pertes en réseau correspond au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors branchements) et est exprimé en $m^3/km/jour$.

Indice linéaire des volumes non comptés : L'indice linéaire des volumes non comptés correspond au volume non compté dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors branchements) et est exprimé en $m^3/km/jour$.

Période de relève des compteurs : La relève pour une année donnée de tous les compteurs de tous les clients s'étale sur plusieurs jours ou plusieurs semaines en fonction du nombre de compteurs concernés. Pour assurer une bonne comparaison des volumes, cette période est sensiblement la même chaque année.

Qualité eau distribuée : Évaluation qualitative de la qualité de l'eau au point de consommation. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés physico-chimiques et/ou bactériologiques.

Rendement du réseau de distribution : Il correspond au rapport entre d'une part les volumes consommés autorisés et le volume mis en distribution. Le rendement est un bon indicateur environnemental.

Réseau de distribution public : Généralement sous domaine public, ensemble de canalisations transportant l'eau produite par les installations de production jusqu'à la partie publique des branchements inclus.

SPANC : Service Public local chargé de l'Assainissement Non Collectif : Il a le rôle de conseiller et accompagner les particuliers dans la mise en place de leur installation d'assainissement non collectif et de contrôler les installations d'assainissement non collectif. Comme pour l'assainissement collectif, ce service public fait l'objet d'une redevance qui en assure ainsi l'équilibre financier.