

# BILAN DE LA PERFORMANCE

des services publics  
d'eau potable et  
d'assainissement

**ANNÉE 2020**



**eau de toulouse métropole**

SERVICE PUBLIC | EAU & ASSAINISSEMENT



# SOMMAIRE

Événements marquants .....	1
Au service des usagers .....	2
Le service public de l'eau potable .....	3
Le service public de l'assainissement collectif .....	4
Gestion des eaux pluviales .....	5



1

ÉVÉNEMENTS  
MARQUANTS  
DE L'ANNÉE 2020

# Les événements marquants de l'année 2020

28 JANV.

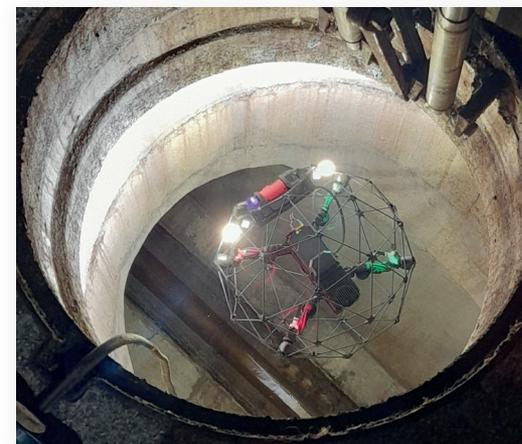


Inauguration de la Maison de l'Eau

MARS

Inspection des collecteurs par drone

Signature d'un contrat de progrès avec l'Agence de l'Eau Adour Garonne



Crédit photo IN-R.

01 JANV.

Entrée en vigueur des contrats de délégation

FÉVRIER

Déploiement des portails « publik » eau et assainissement

16 MARS

Continuité de service pendant la pandémie de la COVID-19



Crédit photo Eau de Toulouse Métropole service eau potable.

MAI > JUIN

Mise en service de l'unité de réutilisation des eaux traitées de Ginestous-Garonne

# Les événements marquants de l'année 2020

JUIN > DÉC.

Surveillance de l'épidémie de la COVID-19 dans les eaux usées

DÉC.



Crédit photo Eau de Toulouse Métropole  
Service eau potable.

Surveillance renforcée de la qualité des ressources

24 SEPT.

1<sup>re</sup> injection de biométhane dans le réseau GRDF

01 NOV.

Deconnexion de l'usine de production d'eau potable de Lacourtenourt et interconnexion sur le réseau toulousain

Méthanisation. Crédit photo Toulouse Métropole.





# 2

... AU SERVICE  
DES USAGERS



eau de toulouse métropole  
SERVICE PUBLIC - EAU & ASSAINISSEMENT

# Une nouvelle organisation pour la gestion de l'eau

## TOULOUSE METROPOLE

Autorité organisatrice  
des services publics  
de l'eau et de  
l'assainissement

## SETOM

Société créée par  
Veolia, dédiée à l'eau  
potable de Toulouse  
Métropole

## ASTE0

Société créée par  
Suez, dédiée à  
l'assainissement  
de Toulouse  
Métropole



**490 hommes et femmes**  
qui agissent au quotidien au service  
des habitants du territoire

ENTITÉ	TOTAL DES EFFECTIFS <small>(en équivalent temps plein)</small>
Autorité organisatrice	94
Exploitant de l'eau	210.5
Exploitant de l'assainissement	187

# Évolution tarifaire entre 2019 et 2020

Prix de l'eau au  
1<sup>er</sup> janvier 2021

2,92 € / m<sup>3</sup>  
Prix de l'eau et de  
l'assainissement

1,55 € / m<sup>3</sup>  
Part eau

1,37 € / m<sup>3</sup>  
Part assainissement

	Unités	Tarifs pondérés au 01/01/2019		Tarifs pondérés au 01/01/2020	
		Montant (en €)	Part	Montant (en €)	Part
<i>Base 120 m<sup>3</sup> Compteur diam. 15</i>					
<b>Abonnement annuel</b>	1	24,78	5,33 %	10,00	2,68 %
<b>Eau potable</b>					
Part Délégitaire	120	136,26	29,29 %	64,15	33,17 %
Part Métropolitaine	120			51,65	
<b>Assainissement</b>					
Part Délégitaire	120	193,75	41,65 %	66,12	34,20 %
Part Métropolitaine	120			53,26	
<b>Organismes publics</b>					
Redevances	120	76,00	16,34 %	78,55	22,50 %
Soutien étiage	120	0,44	0,10 %	0,76	0,22 %
TVA	120	34,00	7,31 %	24,61	7,05 %
<i>En € T.T.C</i>		Total facture Prix au m <sup>3</sup> <b>465,23</b> <b>3,88</b>		Total facture Prix au m <sup>3</sup> <b>349,09</b> <b>2,91</b>	

# La relation clientèle mise en avant



## Un engagement sur la performance

- **Apporter**, une réponse circonstanciée, aux demandes dès le premier contact;
- **Répondre aux réclamations dans un délai de 5 jours ouvrés**
- **Répondre aux demandes écrites dans un délai inférieur à 8 jours ouvrés**

- **Répondre au téléphone à l'utilisateur en moins d'1,30 min**
- **Proposer des rendez-vous** sous 5 jours ouvrés et les assurer sur une plage horaire de moins de 2 h,
- **Informer** systématiquement les abonnés en cas de travaux ou de coupure d'eau programmée.



## Accompagnement des projets de construction



## Envois réguliers de questionnaires de satisfaction



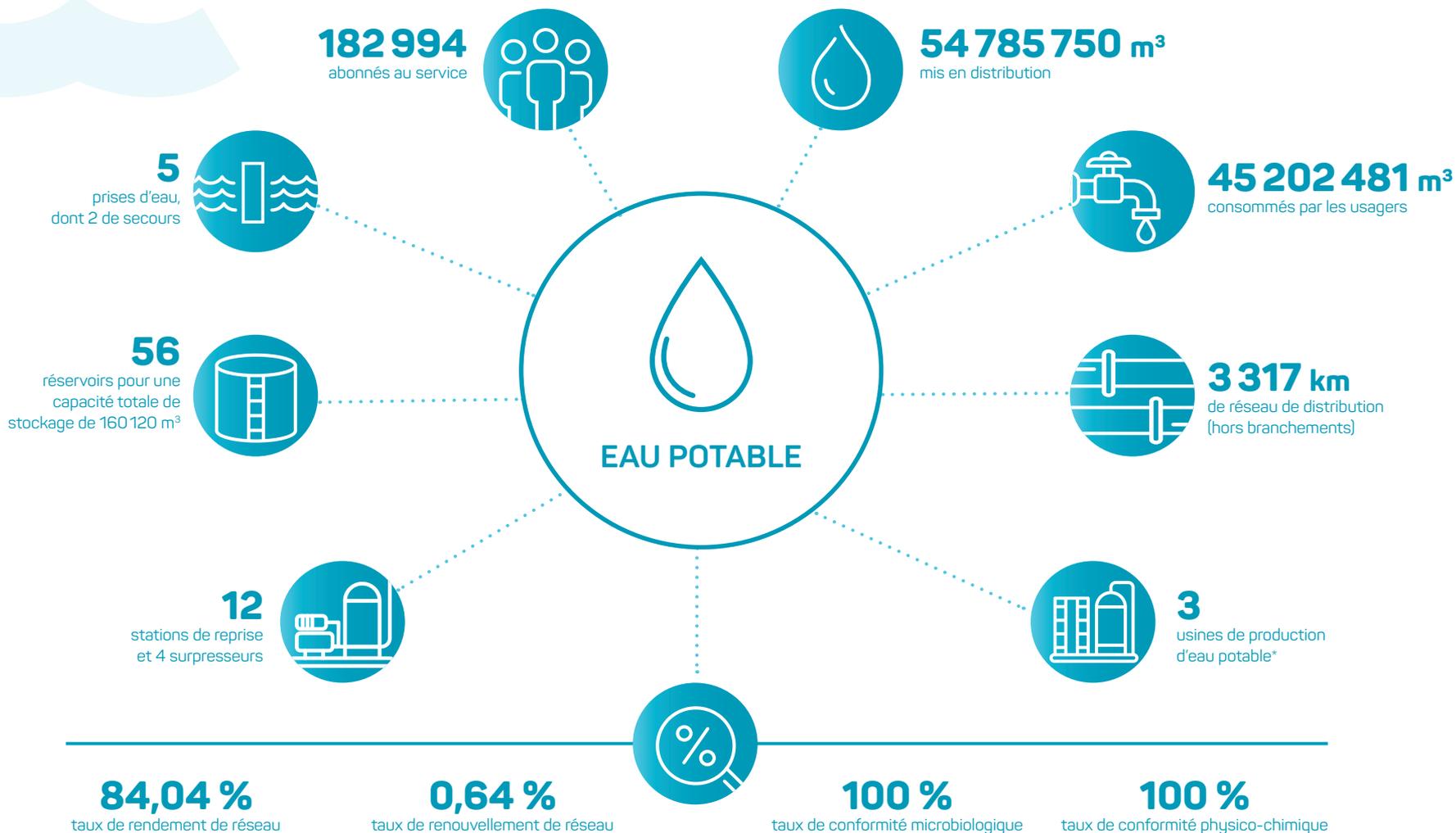
## Des enquêtes d'abonnés « mystères »



3

## LE SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

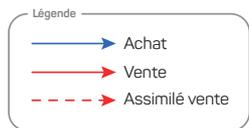
# Chiffres clés



# Systeme de distribution

## 9 unités de distribution sur la Métropole

Des ventes et achats d'eau aux communes limitrophes



# Système de distribution

## Rendement des unités de distribution



Unités de distribution	Communes	Rendement
UD1	Toulouse	88,62 %
UD2	Aucamville, Castelginest, Fenouillet, Fonbeuzard, Gagnac-sur-Garonne, Gratentour, L'Union, Launaguët, Lespinasse, Saint-Alban, Saint-Jeanw	76,5 %
UD3	Balma, Drémil-Lafage (en partie), Flourens, Quint-Fonsegrives, Saint-Orens-de-Gameville	75,73 %
UD4	Aussonne, Mondonville, Bruguières, Saint-Jory, Seilh	86,67 %
UD5	Aigrefeuille, Beauzelle, Drémil-Lafage (en partie), Mondouzil, Mons, Montrabé, Pin-Balma	84,29 %
UD6	Cugnaux, Villeneuve-Tolosane	83,38 %
UD7	Colomiers, Cornebarrieu, Pibrac, Tournefeuille	77,29 %
UD8	Beauzelle, Blagnac	84,11 %
UD9	Brax	99,80 %
<b>Global</b>	<b>Toulouse Métropole</b>	<b>84,04 %</b>

# Grands projets de l'année 2020



**Arrêt de l'usine de  
production d'eau potable  
de Lacourtenourt**



Crédit photo Toulouse Métropole.



**Déploiement  
de la télérelève**

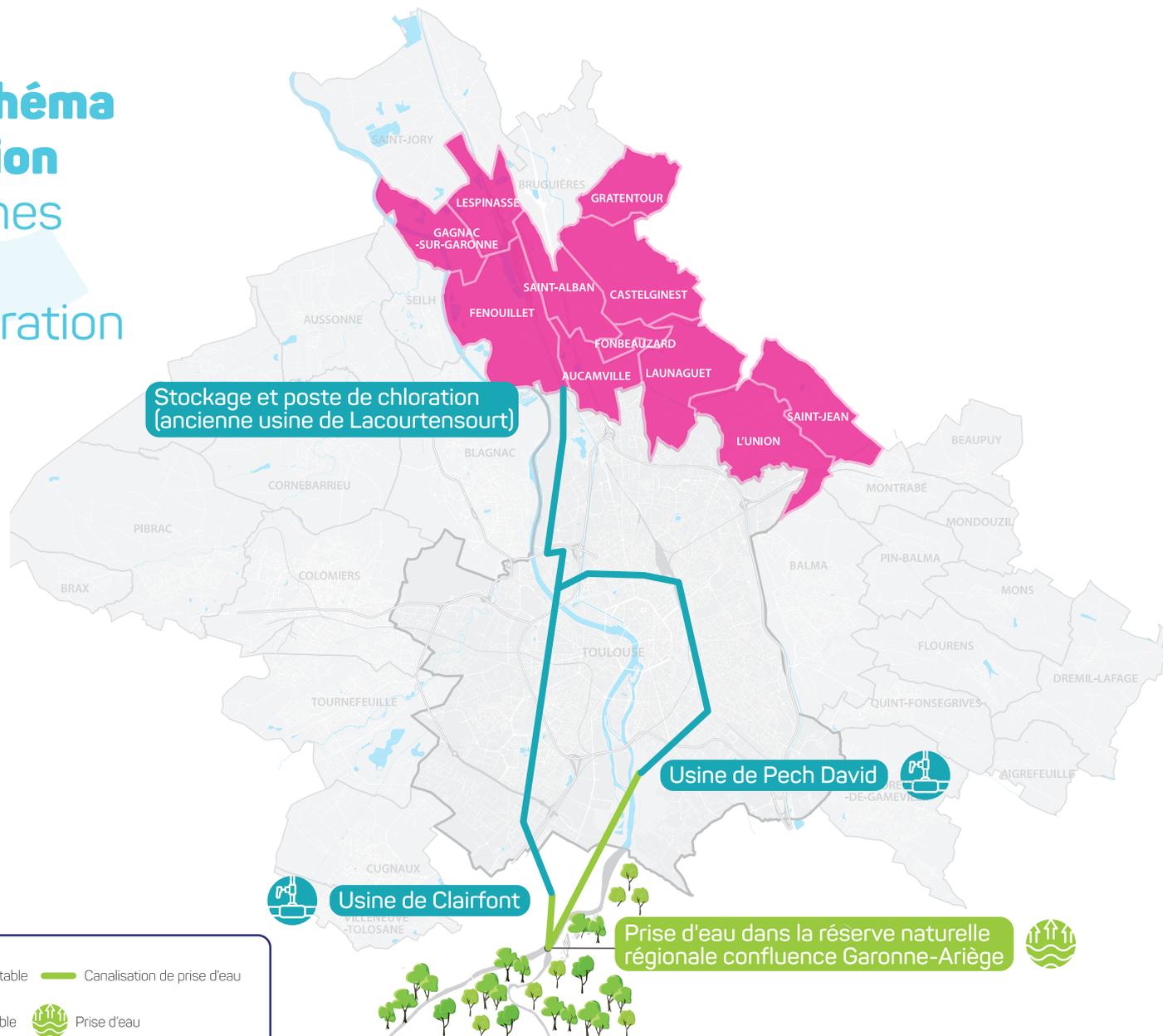


Centre COMET au cœur de l'usine de Pech-David.  
Crédit photo Eau de Toulouse Métropole - service eau potable.



**Création du centre de  
pilotage dynamique  
hypervision : COMET**

# Nouveau schéma de distribution des communes du nord-est de l'agglomération



## Légende

— Canalisation de transport d'eau potable — Canalisation de prise d'eau



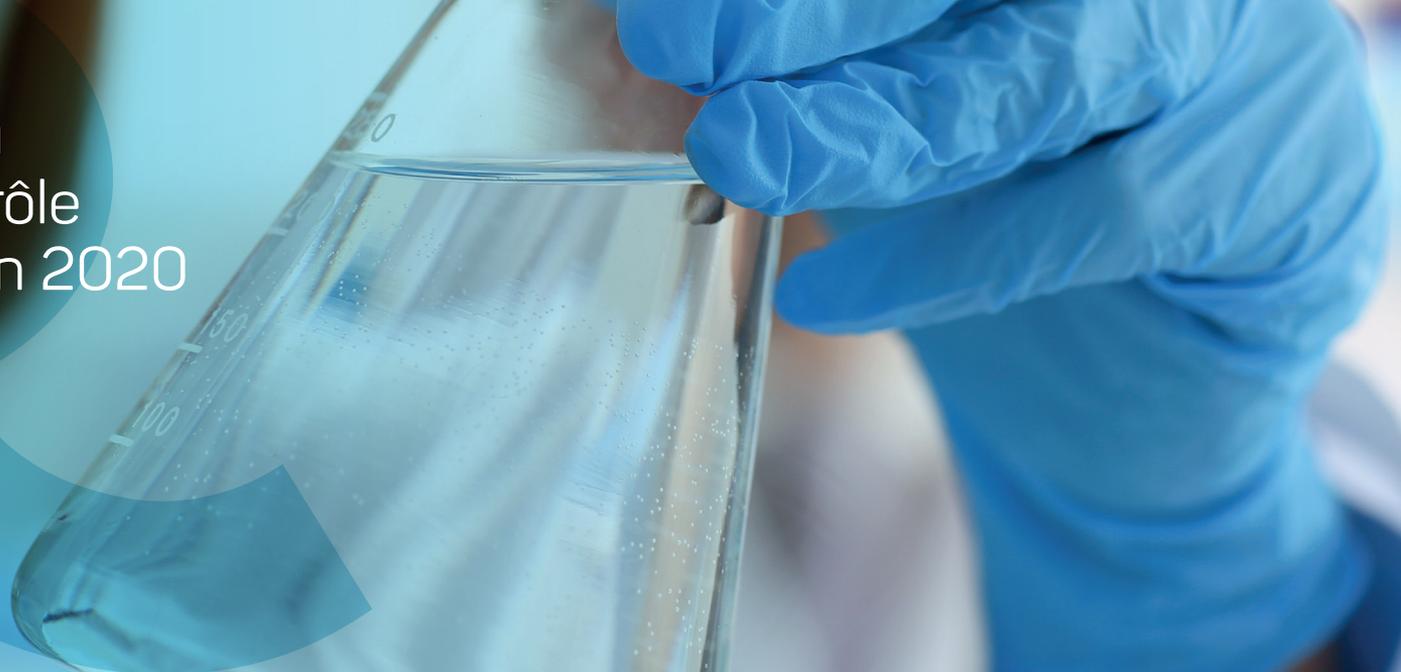
Usines Eau Potable



Prise d'eau

# Qualité de l'eau

au titre du contrôle réglementaire en 2020



**1039**  
analyses  
bactériologiques

**33** en eau brute  
**119** en eau produite  
**887** en eau distribuée



**1059**  
analyses  
physico-chimiques

**30** en eau brute  
**119** en eau produite  
**910** en eau distribuée

# Qualité de l'eau

au titre du contrôle  
réglementaire  
en 2020



**100 %**  
de conformité  
des eaux distribuées

	VALEUR MOYENNE EAU DISTRIBUÉE	LIMITE DE QUALITÉ
Bactériologie	0	0
Nitrates	5 mg/l	50 mg/L
Pesticides	0,13 µg/l	0,5 µg/L
Aluminium	27 µg/l	200 µg/L

# Indicateurs réglementaires

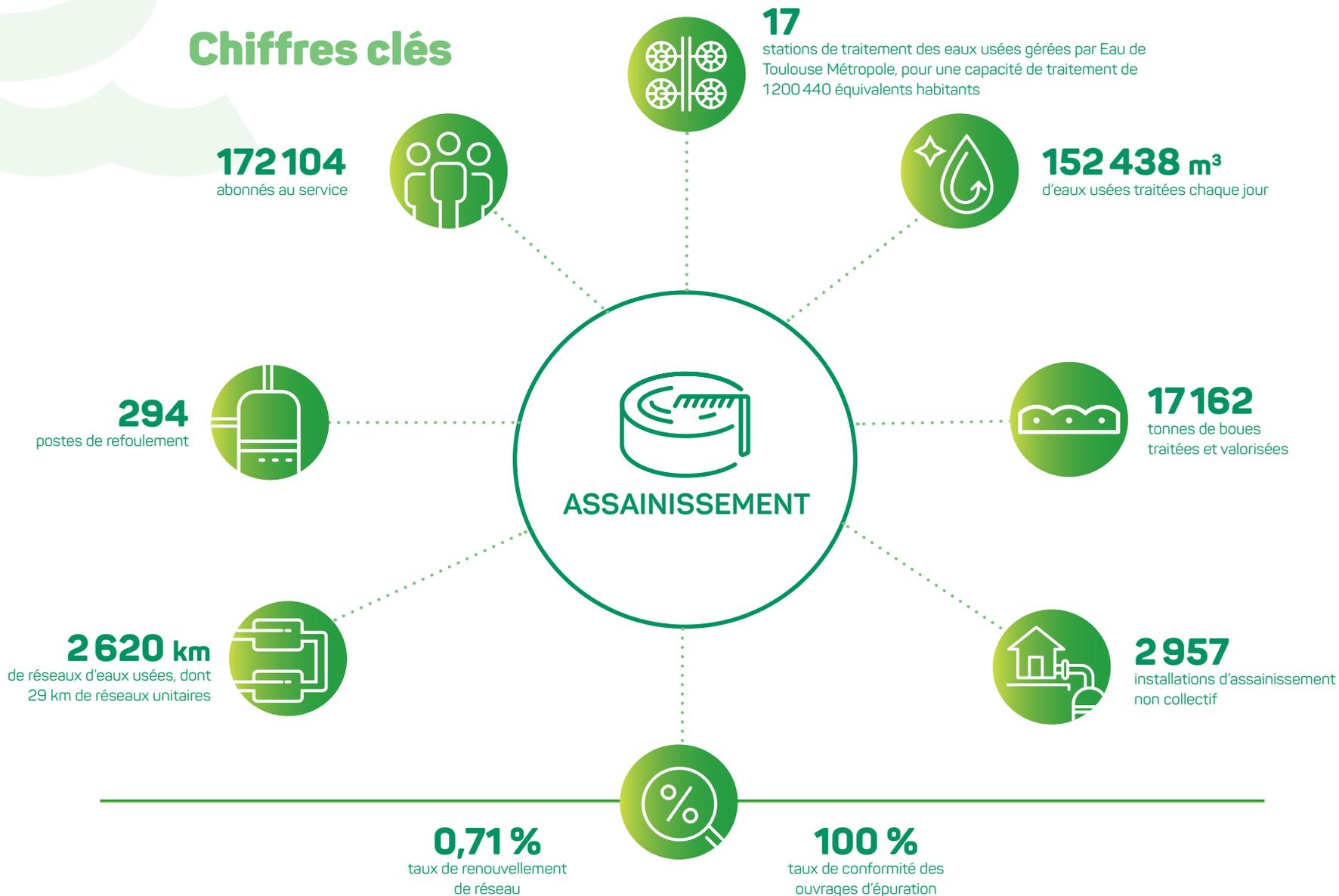
Code	Indicateurs réglementaires	Valeur en 2020
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	1 jour
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	114,7
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	7,88 m <sup>3</sup> /km/jour
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	7,71 m <sup>3</sup> /km/jour
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,51 %
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	100 %
P109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	63 465 €
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1,3
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100 %
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	5,3 années
P155.1	Taux de réclamations	2,36 %

An aerial photograph of a wastewater treatment plant. The image shows several large, circular aeration tanks arranged in a semi-circle. In the background, there are industrial buildings, a parking lot with a white van, and a yellow crane. The entire scene is overlaid with a semi-transparent green circular graphic on the left side, which contains the number '4' and the title text.

# 4

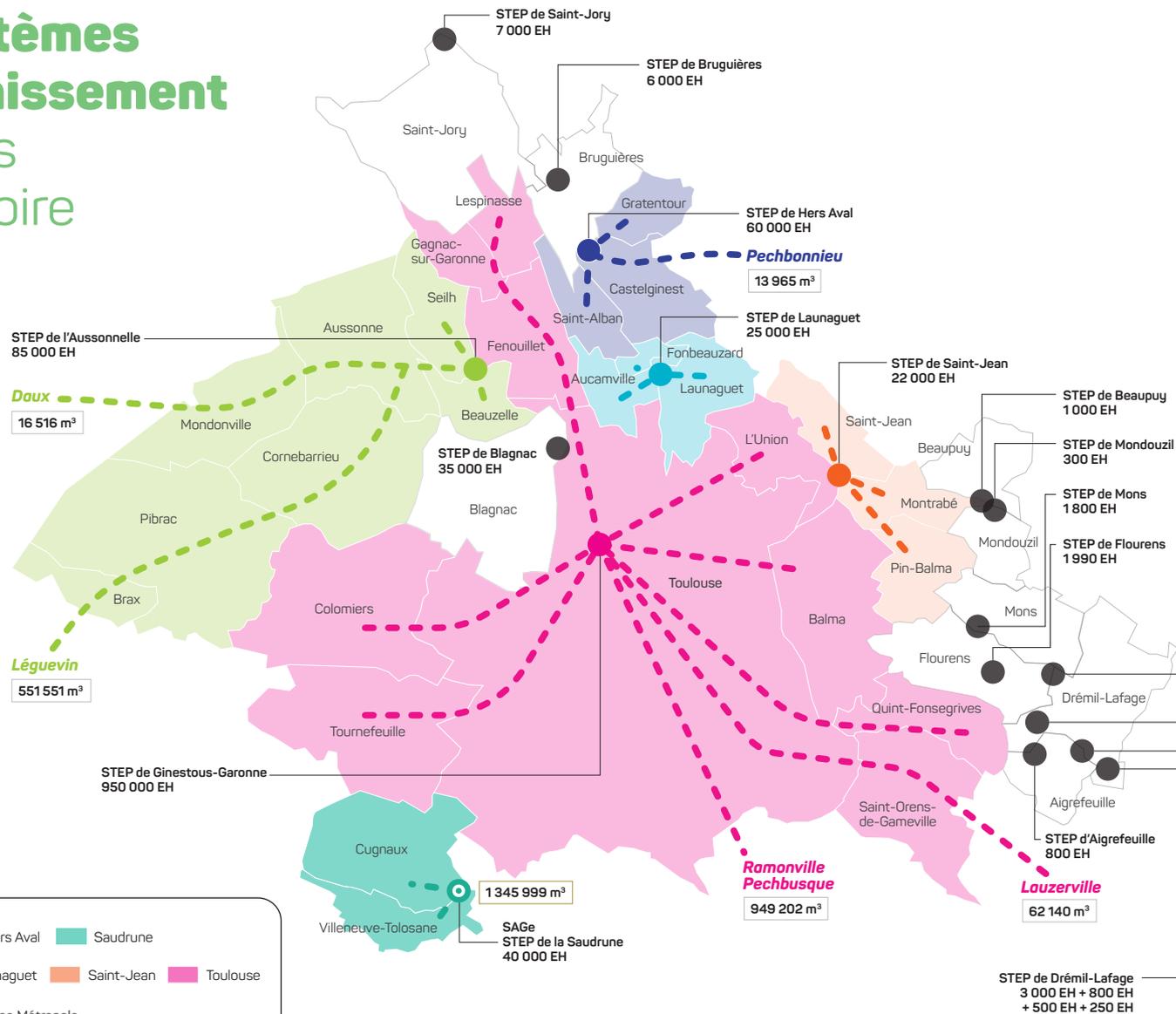
## LE SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

# Chiffres clés



# Les systèmes d'assainissement collectifs du territoire

## 17 systèmes d'assainissement





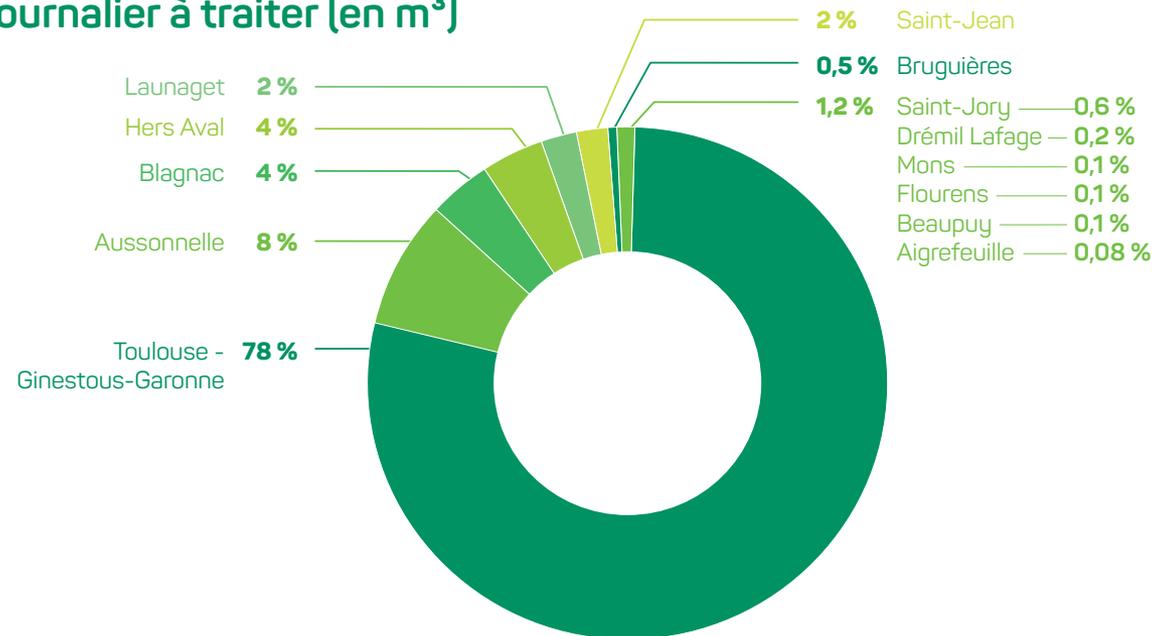
**78,4 %**  
des eaux usées  
collectées traitées  
à la STEP de Ginestous

Des ouvrages  
de tailles très diverses

6 STEP > 10 000 EH  
11 STEP < 7 000 EH

**Les systèmes  
d'assainissement  
collectifs  
du territoire**

Répartition des débits  
journalier à traiter (en m<sup>3</sup>)



# Performance des systèmes d'assainissement



100 %

**Conformité de la collecte** des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU

**Conformité des équipements d'épuration** aux prescriptions nationales issues de la directive ERU

**Conformité de la performance des ouvrages** d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU

**Conformité des performances des équipements** d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel

## Rendements épuratoires moyens des STEP

MES	96,9 %
DCO	94,2 %
DBO <sub>5</sub>	97,9 %
NTK	92,2 %
Pt	76,6 %

# Focus sur la STEP de Ginestous Garonne

**950 000**

Capacité de traitement en équivalents-habitants



**98,2 %**

d'abattement de la charge organique (DBO<sub>5</sub>)

**100 %**

de conformité

**78,4 %**

des eaux usées collectées sont traitées à la station d'épuration de Ginestous-Garonne

**82,3 %**

de la pollution collectée est traitée par cette usine



**13 986**

tonnes de matière sèche éliminées



**36,9 GW**

Consommation électrique totale (usine + compostière Candélie)

**43 712 896 m<sup>3</sup>**

Volume des eaux usées traitées



**48 191 m<sup>3</sup>**

Apports extérieurs (matières de vidanges, matières de curage...)

**188 891 Nm<sup>3</sup>**

de biométhane injectés dans le réseau de gaz entre le 24 septembre et le 31 décembre

**2,07 GWh**

produits grâce à la méthanisation des boues

# Grands projets de l'année 2020



**REUT**  
Réutilisation des eaux  
traitées et économie  
circulaire



**ENERGIBIO**  
Mise en service  
de l'unité de  
méthanisation sur l'usine  
Ginestous-Garonne



Mise en service de la  
nouvelle station de  
traitement des eaux  
usées à Saint-Jory

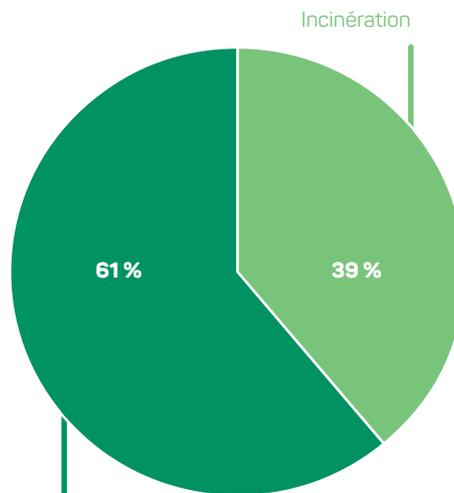
# Boues d'épuration : traitement, valorisation et évacuation finale



**20 900** tonnes  
de matières sèches  
produites à l'échelle  
de la métropole

**83 %**  
proviennent  
de la STEP de  
Ginestous-Garonne

## Filières d'élimination ou de valorisation des boues



Valorisation agricole  
(compostage ou épandage)



Réduction de  
**50 %**  
des boues  
produites  
grâce à la  
méthanisation  
sur la STEP de  
Ginestous

# Indicateurs réglementaires

Code	Indicateurs réglementaires	Valeur en 2020
D202.0	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	137
D203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	20 900 tMS/an
P201.1	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	94,10 %
P202.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	95
P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100 %
P251.1	Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers	0,008 ‰
P252.2	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau	11,7
P253.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	0,53 %
P255.3	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	110
P256.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	2,6 années
P258.1	Taux de réclamations	0,36 ‰

5

GESTION DES EAUX  
PLUVIALES



# Chiffres clés

Données du service  
en 2020

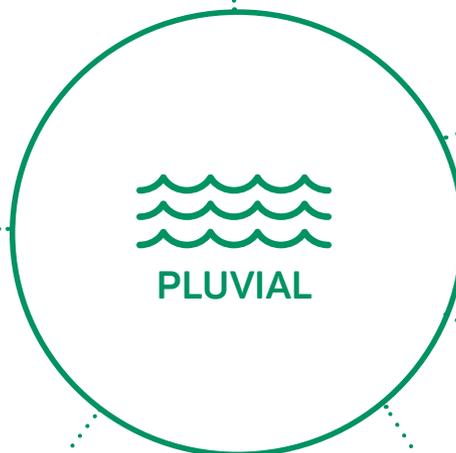
**30**  
postes de  
refoulement



**2**  
Nombre de curage  
de postes de  
refoulement pluviaux



**2 369 km**  
de réseaux enterrés  
d'eaux pluviales



**42,1 km**  
linéaires de réseaux  
inspectés (inspections  
télévisuelles  
et inspections  
pédestres et drones)



**192**  
bassins de  
rétention des  
eaux pluviales



**40,6 km**  
Linéaires de curages  
des collecteurs

# Gestion des eaux pluviales



**99 % des réseaux  
sont séparatifs :**  
une particularité  
nationale



**Un patrimoine  
remarquable**  
à contrôler  
et à entretenir



**Un schéma  
directeur**  
qui va débiter en 2022



**Merci**  
pour votre attention



eau de toulouse métropole  
SERVICE PUBLIC | EAU & ASSAINISSEMENT