

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



eau de toulouse métropole
SERVICE PUBLIC | EAU & ASSAINISSEMENT

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^{re} 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

ASTEIO

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^{er} janvier 2021

2,92 € / m³
Prix de l'eau et de
l'assainissement

1,55 € / m³
Part eau

1,37 € / m³
Part assainissement

	Unités	Tarifs pondérés au 01/01/2019		Tarifs pondérés au 01/01/2020	
		Montant (en €)	Part	Montant (en €)	Part
<i>Base 120 m³ Compteur diam. 15</i>					
Abonnement annuel	1	24,78	5,33 %	10,00	2,68 %
Eau potable					
Part Délégitaire	120	136,26	29,29 %	64,15	33,17 %
Part Métropolitaine	120			51,65	
Assainissement					
Part Délégitaire	120	193,75	41,65 %	66,12	34,20 %
Part Métropolitaine	120			53,26	
Organismes publics					
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 %

En € T.T.C

Total facture **465,23**
Prix au m³ **3,88**

Total facture **349,09**
Prix au m³ **2,91**

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,
- **Inform**er systématiquement les abonnés en cas de travaux ou de coupure d'eau programmée.



Accompagnement des projets de construction



Envois réguliers de questionnaires de satisfaction



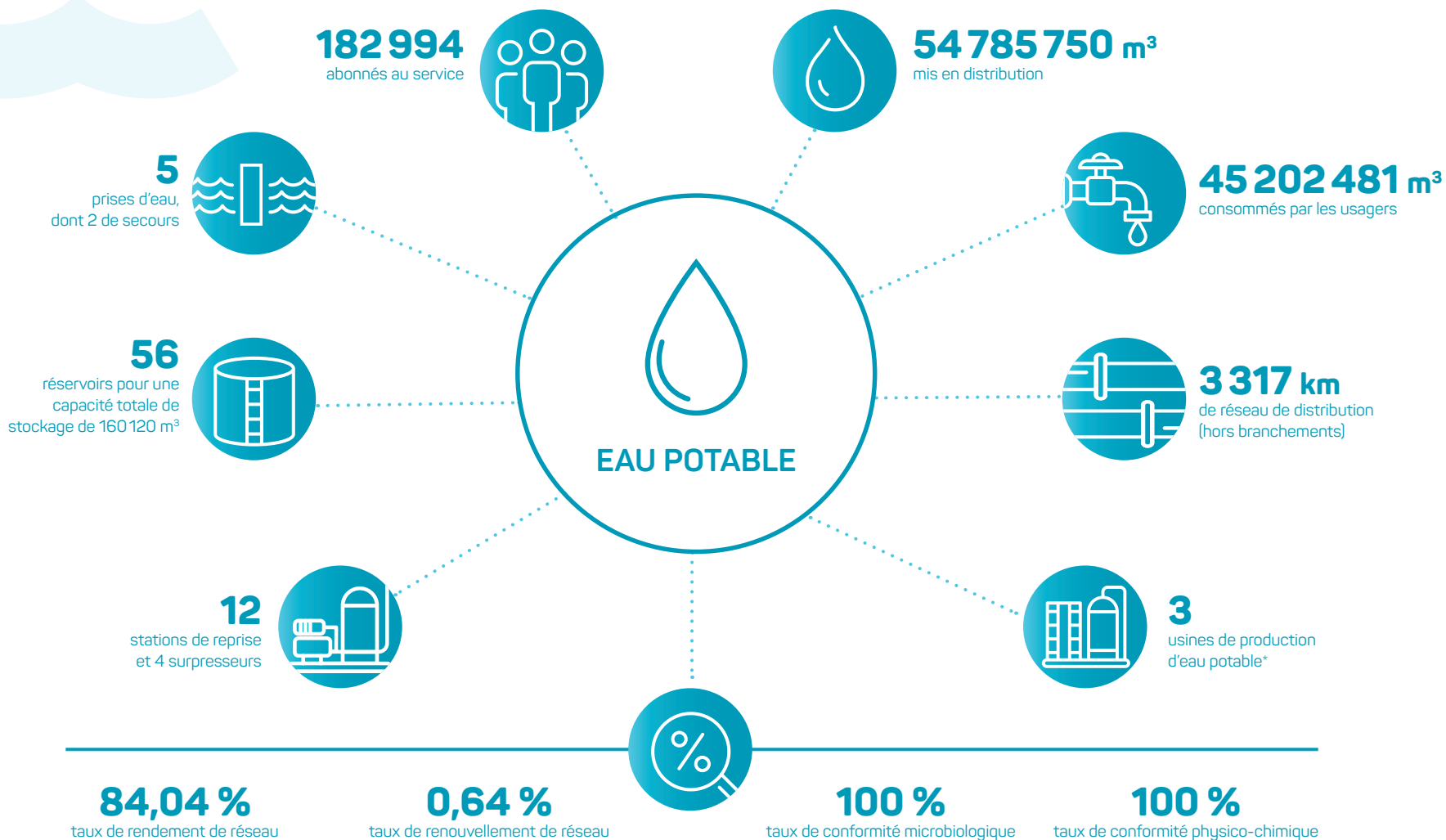
Des enquêtes d'abonnés « mystères »



3

LE SERVICE PUBLIC
DE L'EAU POTABLE

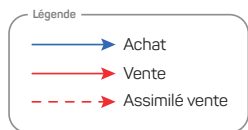
Chiffres clés



Système 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, Castelnest, 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, Beaupuy, 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 %
Global	Toulouse Métropole	84,04 %

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**

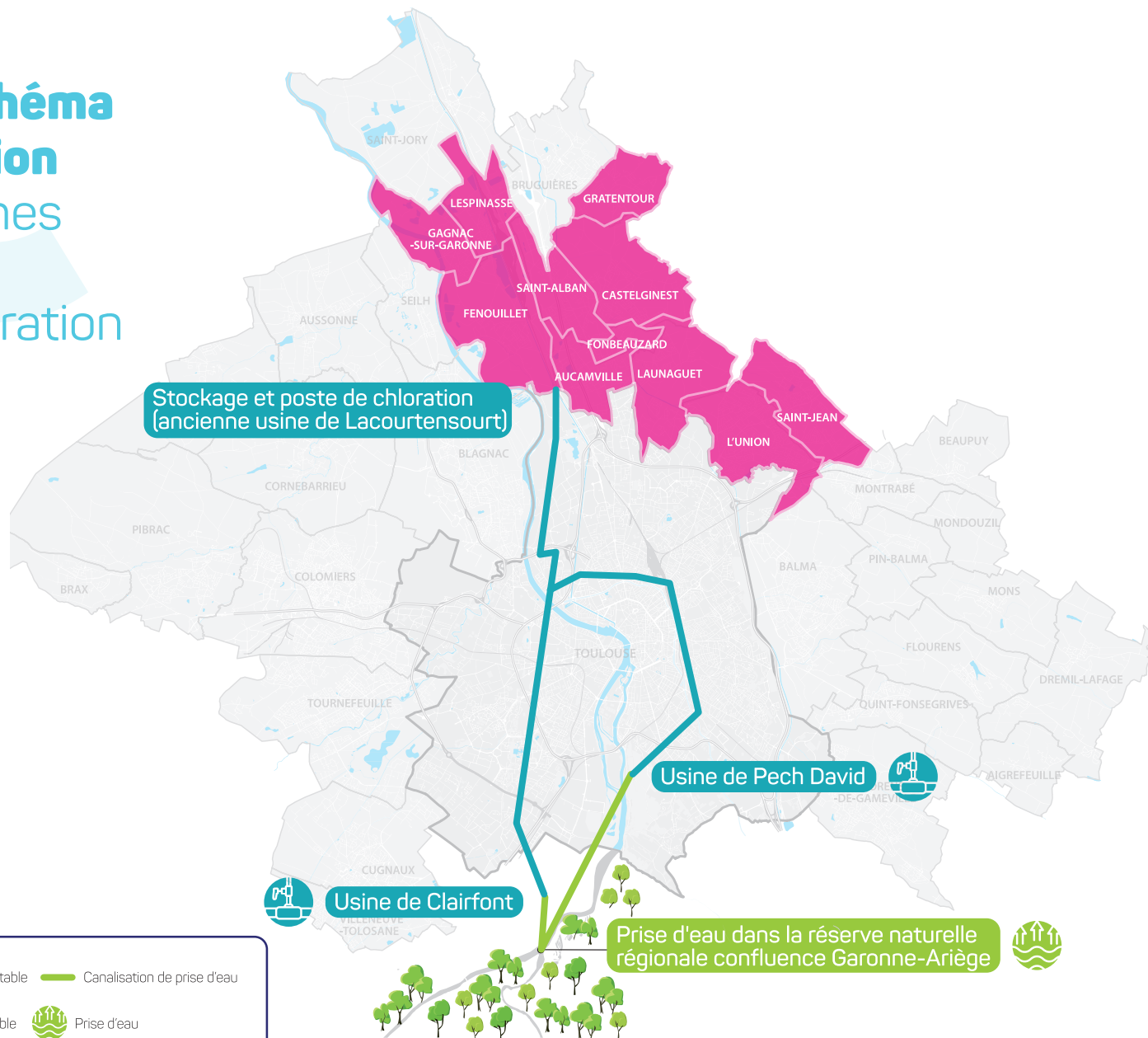


Centre COMET au cœur de l'usine de Pech-David.
Crédit photo Eau de Toulouse Métropole - service eau potable.



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

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



Stockage et poste de chloration (ancienne usine de Lacourtenourt)

Usine de Pech David

Usine de Clairfont

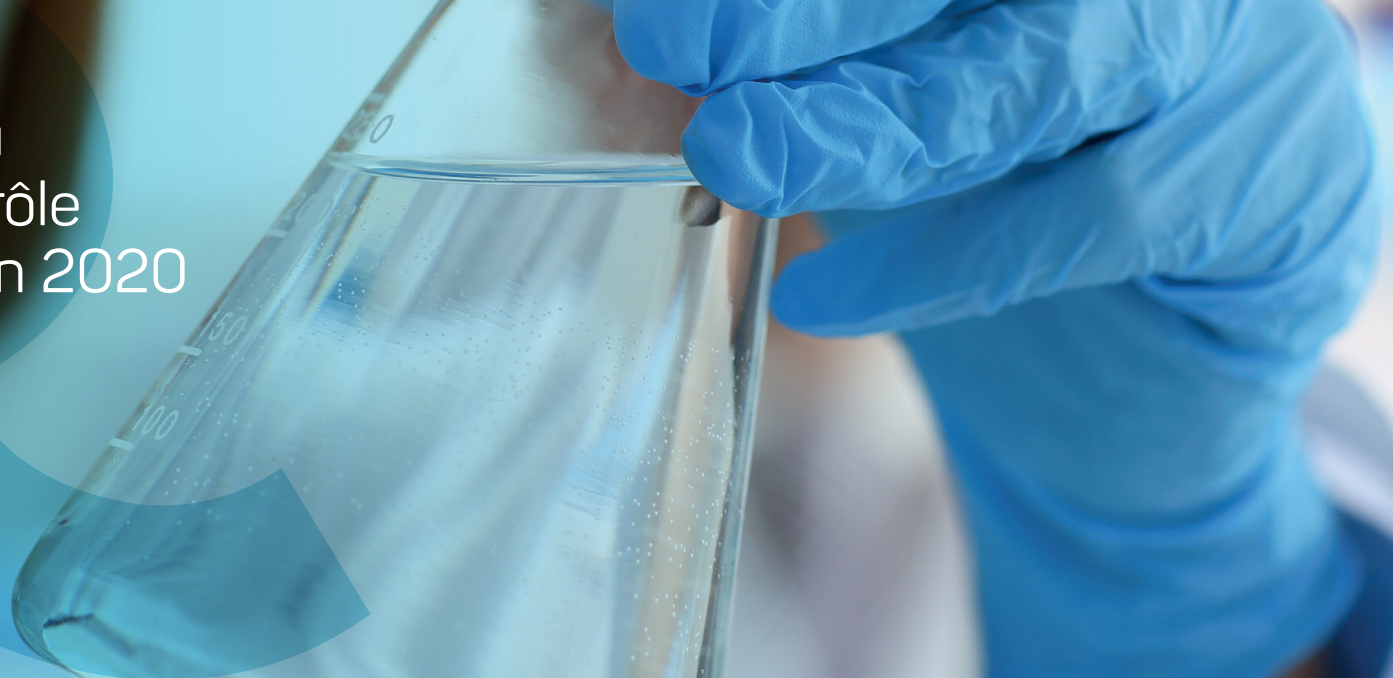
Prise d'eau dans la réserve naturelle régionale confluence Garonne-Ariège

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

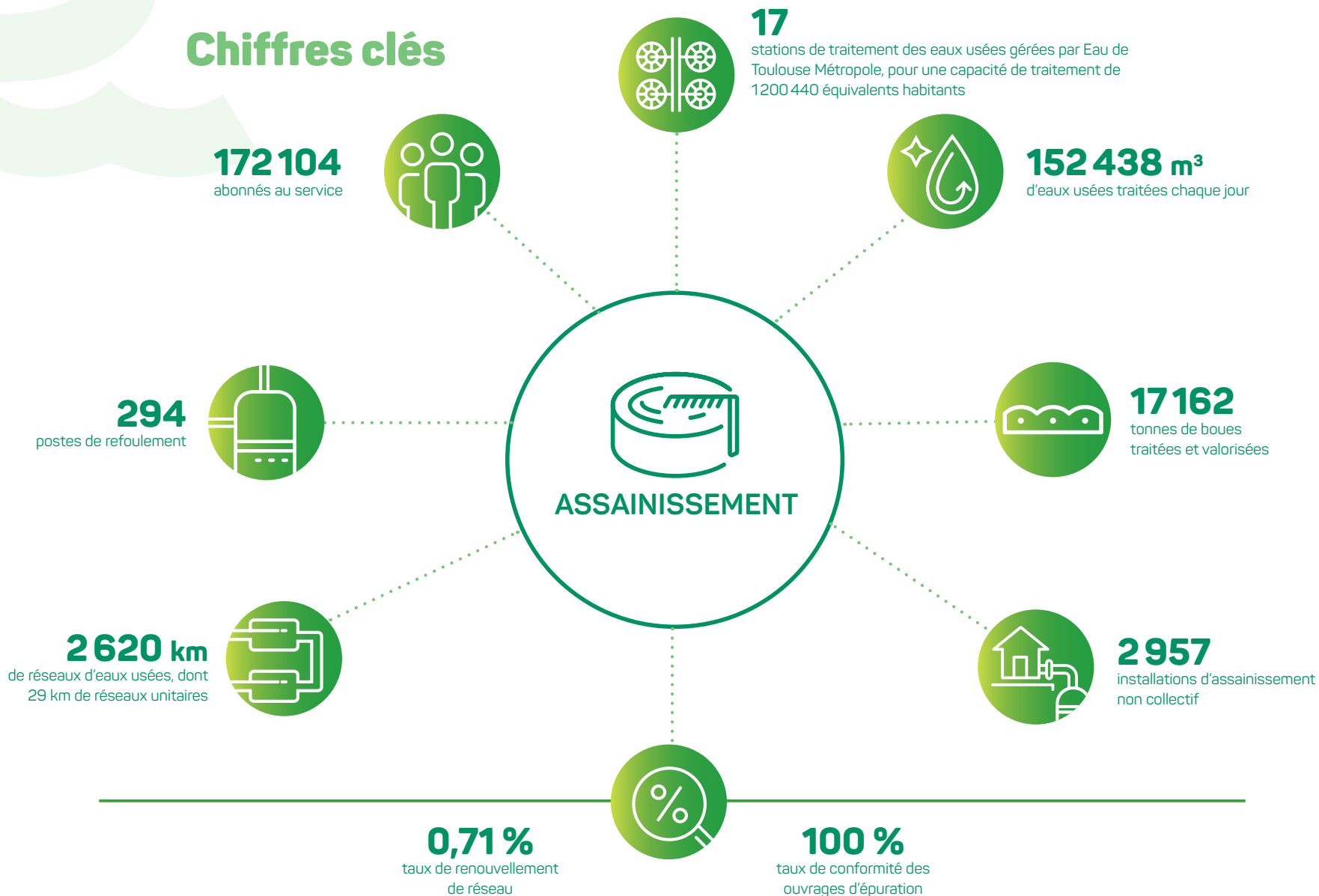
Code	Indicateurs réglementaires	Valeur en 2020
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	1 jour
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	114,7
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	7,88 m ³ /km/jour
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	7,71 m ³ /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 crane, and a residential area with houses and trees. The sky is overcast. The image is partially covered by a large green circular graphic on the left side.

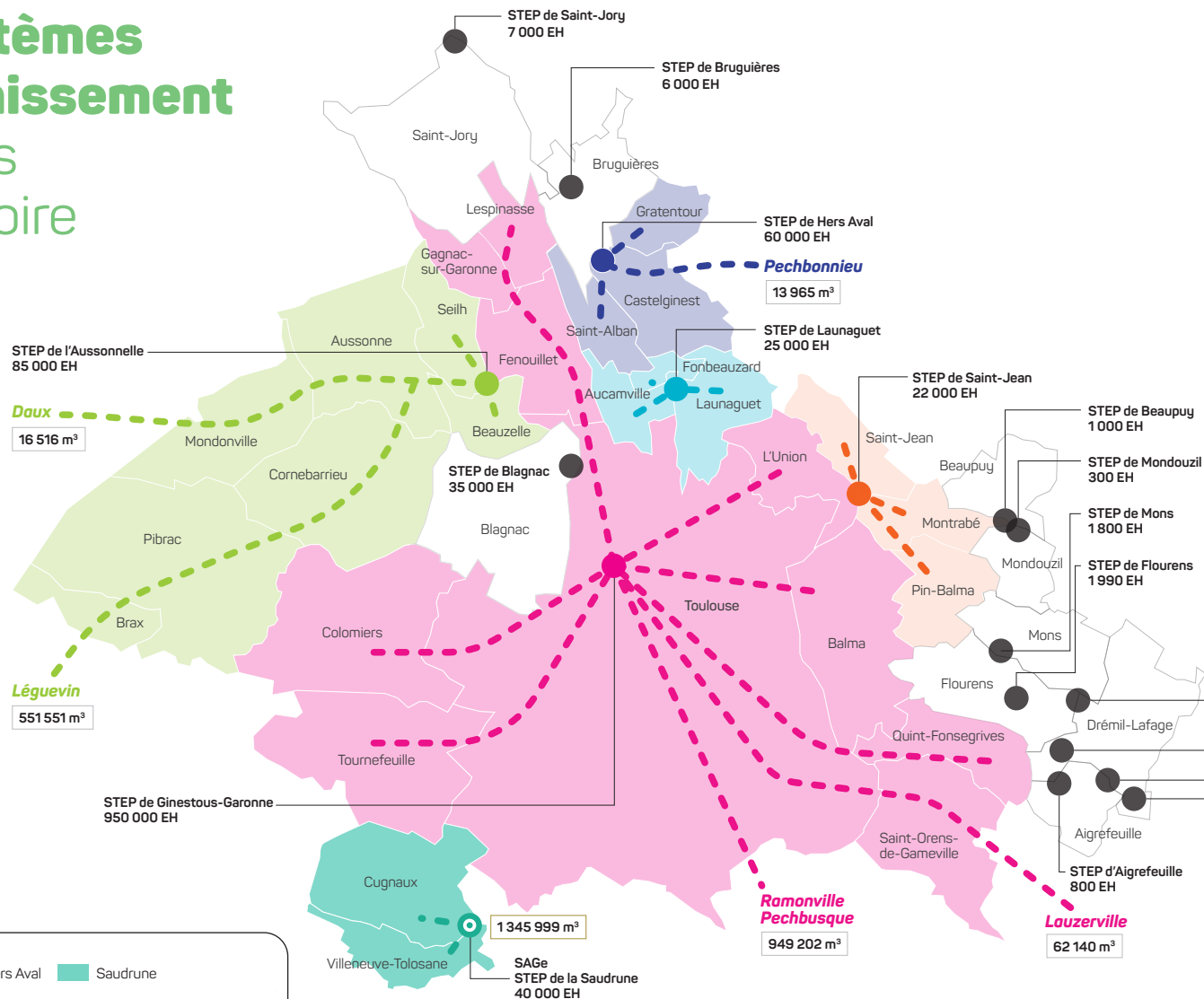
4

LE SERVICE PUBLIC
DE L'ASSAINISSEMENT
COLLECTIF

Chiffres clés



Les systèmes d'assainissement collectifs du territoire



17 systèmes d'assainissement

Bassin versant

- Aussonnelle
- Hers Aval
- Saudrune
- Saudrune
- Launaguët
- Saint-Jean
- Toulouse

Gestion des STEP

- SAGE
- Toulouse Métropole

□ Eaux usées provenant de communes limitrophes traitées sur la Métropole

□ Eaux usées provenant de communes métropolitaines traitées par des STEP limitrophes



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

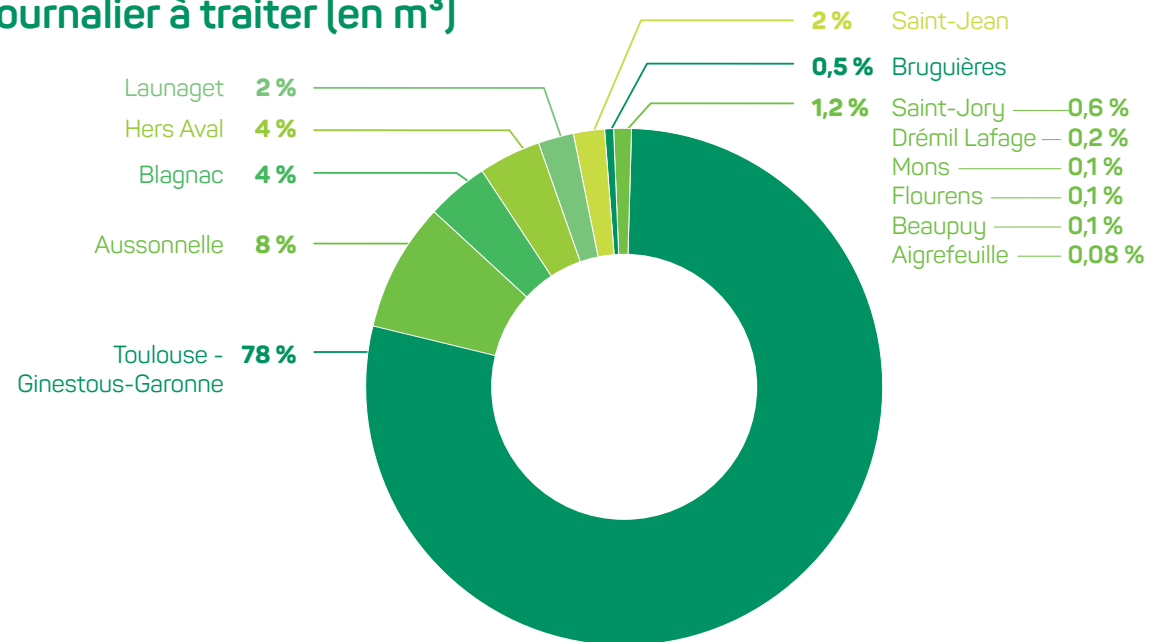
**Les systèmes
d'assainissement
collectifs
du territoire**

**Des ouvrages
de tailles très diverses**

6 STEP > 10 000 EH

11 STEP < 7 000 EH

**Répartition des débits
journalier à traiter (en m³)**



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 ₅	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 (DBO₅)

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 m³

Volume des eaux usées traitées



48 191 m³

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

188 891 Nm³

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

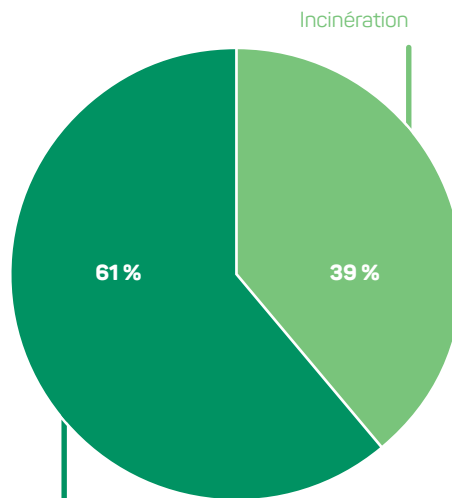
Boues d'épuration : traitement, valorisation et évacuation finale



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 ‰

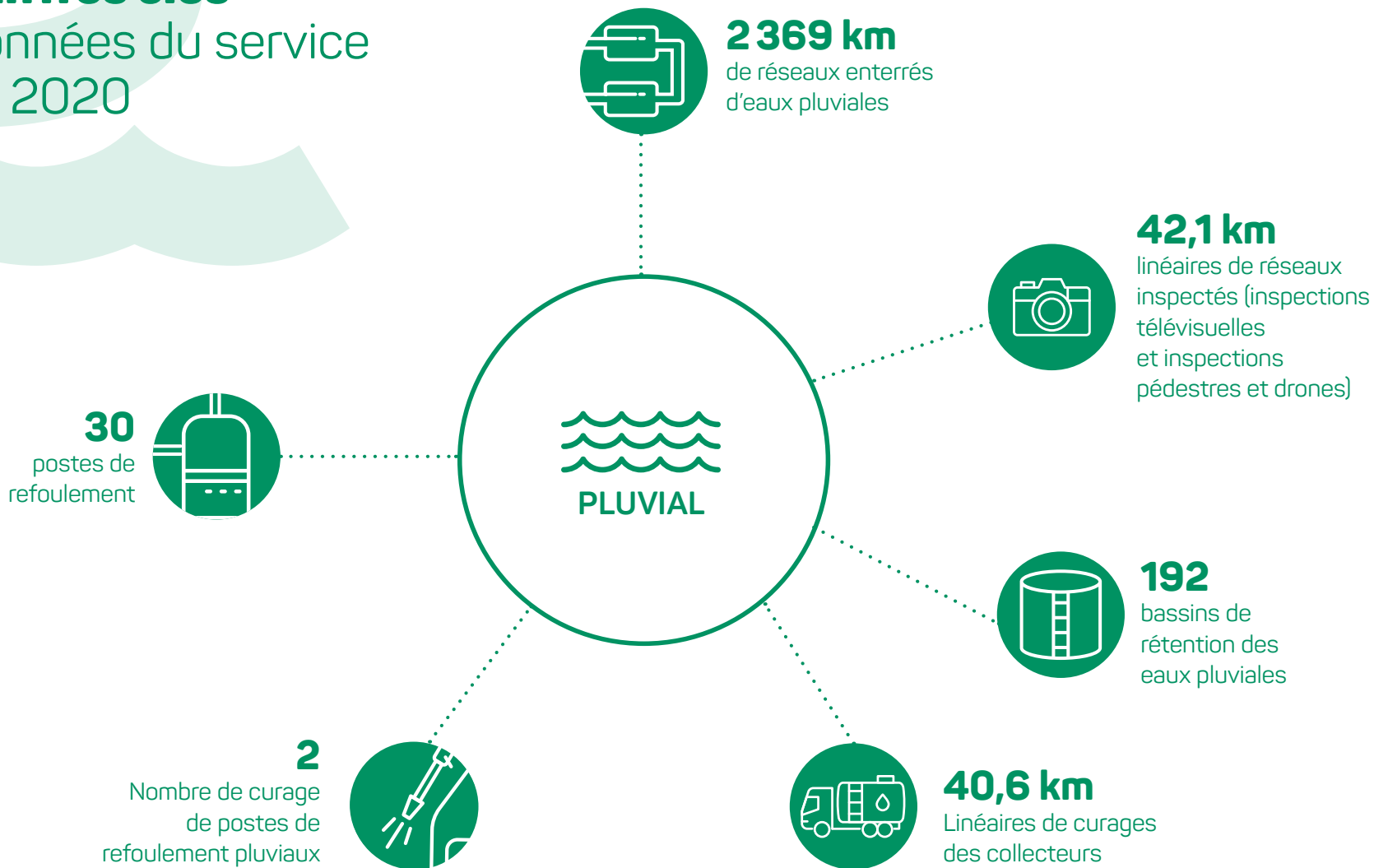
5

GESTION DES EAUX
PLUVIALES



Chiffres clés

Données du service
en 2020



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