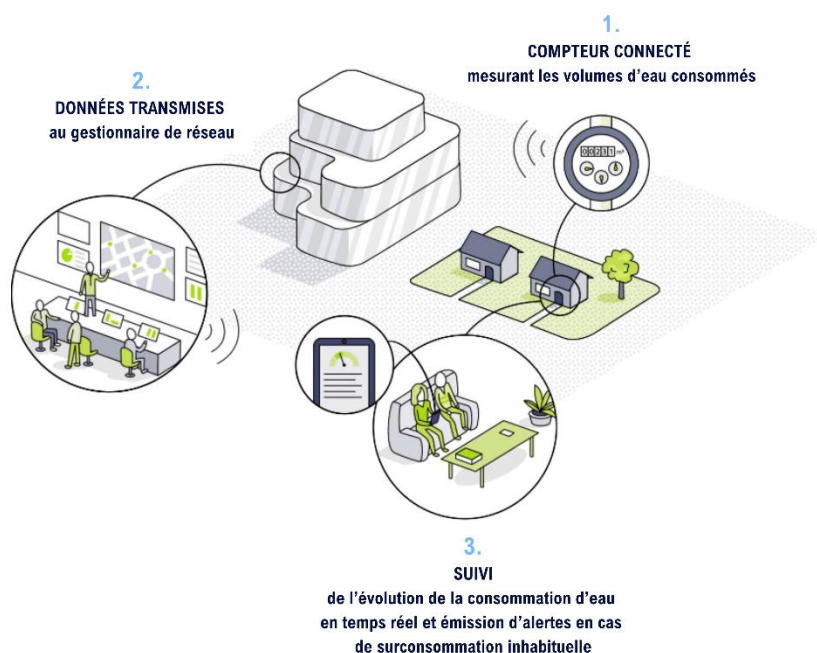


# Questions/Réponses

## Comment fonctionne un compteur d'eau communicant ?

C'est un **système de comptage des consommations d'eau connecté**. Le compteur est équipé d'un émetteur qui transmet, par fréquence radio, les informations relatives à la consommation d'eau. La durée de transmission de données par les ondes est de moins de 2 secondes par jour, ce qui équivaut à l'écoute d'une minute de radio.



Le compteur communicant **relève automatiquement la consommation d'eau** du client (toutes les 6h ou plus) et la **transmet à un récepteur via des ondes radio**. Les données sont ensuite transmises aux systèmes d'informations de l'opérateur de manière **totalelement sécurisée**. Le temps nécessaire à l'intégration des index de consommation dans les bases de données est au moins de 24h.

## Quels sont les bénéfices de cette technologie ?

Les compteurs connectés permettent aux usagers de bénéficier :

- De relevés fiables
- D'une facturation en fonction de leur consommation réelle et non estimée
- Du suivi de leurs consommations d'eau sur leur compte en ligne via [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr), et donc de maîtriser leur budget
- De l'alerte par SMS, courrier ou e-mail en cas de présomption de fuite ou de surconsommation
- De la facilité d'une relève à distance sans présence obligatoire au domicile

## Quel est le calendrier de déploiement des compteurs communicants et de l'information aux usagers ?

**Fin mars 2025 : début du déploiement pour une durée de 26 mois, soit jusqu'à fin mai 2027.**

A partir de cette date, un courrier est envoyé à chaque usager par séquence, au fur et à mesure des communes de déploiement. Le déploiement est progressif et dure plusieurs mois.

Le courrier reçu par l'utilisateur l'informe :

- Du passage de son compteur classique à un compteur communicant, soit simplement par l'ajout de la technologie, soit, par le changement du compteur
- D'une demande de prise de rdv si le compteur n'est pas accessible

Ce courrier est complété par un e-mailing aux clients ayant transmis leur adresse mail.

Une fois le déploiement effectué et le compteur activé par SUEZ, la facturation se fera sur des consommations réelles pour les clients. Les abonnés recevront alors un nouveau courrier d'information de mise en service de la solution.

## Comment se déroule l'installation du compteur communicant ?

L'installation d'un compteur communicant se fait par un technicien SUEZ ou son sous-traitant EAE qui peut :

- Ajouter un émetteur radio au compteur existant compatible
- Ou remplacer le compteur existant par un nouveau compteur pré-équipé d'un émetteur radio

Afin d'informer l'utilisateur de l'intervention ou du remplacement, un courrier sera adressé à chaque usager. Deux cas de figures peuvent se présenter :

- Le compteur est accessible : la présence de l'utilisateur n'est pas indispensable. Si l'abonné souhaite néanmoins être présent, il peut dès réception du courrier, prendre un rendez-vous.
- Le compteur n'est pas accessible du domaine public : il sera nécessaire que l'utilisateur prenne contact avec le service client en appelant le 04 20 10 20 20 afin de fixer un rendez-vous.

## Les compteurs d'eau communicants ont-ils des effets sur la santé ?

Les compteurs communicants peuvent soulever quelques inquiétudes. Pourtant la technologie utilisée par SUEZ depuis plus de 10 ans recourt à une fréquence radio VHF de 169MHz, comparable à celle d'une radio ou d'une plaque à induction et inférieure à un micro-onde. La durée de transmission de données par les ondes est de moins de 2 secondes par jour, ce qui équivaut à l'écoute d'une minute de radio.

Les émissions radio des équipements SUEZ sont contrôlées par des services de l'Etat.

Les études réalisées par les autorités (expertise spécifique sur les ondes radio faite par l'Agence nationale de sécurité sanitaire –ANSES et par l'Agence nationale des fréquences–ANFR) montrent que les émissions sont très largement inférieures aux seuils limites autorisés.

La durée de transmission de données par les ondes est de moins de 2 secondes par jour, ce qui équivaut à l'écoute d'une minute de radio.

## **L'installation du compteur communicant est-elle payante ? Cela entraîne-t-il un changement de tarification ?**

Cette installation n'entraîne aucun coût ou paiement supplémentaire pour le client. Tout est déjà inclus dans le prix de l'eau : depuis le renouvellement du compteur client ou son équipement d'un émetteur radio jusqu'aux différents services existants.

Pour la tarification, celle-ci dépend dans la plupart des cas uniquement du diamètre du compteur installé (qui ne change pas avec la télérelève) et de la consommation du client.

## **Peut-on refuser l'installation de compteur communicant ?**

L'utilisateur peut refuser l'installation de la télérelève. Dans ce cas, il reste équipé d'un compteur classique et ne pourra pas bénéficier des services qu'apportent la télérelève des compteurs d'eau.

*Extrait du règlement de service – Article 5.6 : Le déploiement de la télérelève :  
Lorsqu'un abonné refuse la mise en place de la télérelève de son compteur d'eau il choisit de s'extraire du processus standard, non seulement de la relève, mais aussi de celui de la gestion des données de comptage ce qui oblige l'exploitant du service à traiter son cas spécifiquement à chaque facturation.*

Le coût de ce traitement spécifique est fixé au 1<sup>er</sup> janvier 2025 à 88 € TTC annuellement à la charge de l'utilisateur refusant le service.

## **Le compteur divulguera-t-il des données personnelles et confidentielles ? Qui pourra utiliser ces données ?**

SUEZ s'inscrit dans une démarche de transparence et de collaboration totale vis-à-vis de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) dans le cadre de la réglementation RGPD.

D'une part, les données véhiculées par le réseau radio des compteurs communicants ne contiennent aucune information sur les références du client ; d'autre part, toutes les données envoyées sont chiffrées afin d'en restreindre l'accès.

Enfin, nos systèmes d'informations sont protégés et l'historique de données conservé n'est que de 24 mois.

Disposer de compteurs d'eau communicants, c'est simplement pouvoir suivre plus facilement sa consommation d'eau et mieux maîtriser son budget eau.

## **Si le client a une question ou un problème sur son compteur connecté, qui peut-il contacter ?**

Le client peut contacter SUEZ en cas de besoin par :

- **Site web : [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)**

- **Téléphone : 04 2010 2020**
- **Courrier : SUEZ**  
Service client TSA 70001  
54528 LAXOU CEDEX
- **Ou se rendre à l'un de nos accueils clients**  
ISSOIRE – 10 avenue Pierre Mendès-France  
Ouvert du lundi au vendredi 8h30>12h – 13h30>16h30  
CLERMONT-FERRAND – 97 boulevard Gustave Flaubert  
Ouvert du lundi au vendredi 9h>13h – 14h>17h

L'ensemble des équipes SUEZ sont formées pour accompagner et répondre aux interrogations de nos clients dans ce domaine.

### Que se passe-t-il si l'utilisateur touche à l'émetteur posé sur son compteur ?

Une fois le compteur communicant installé, il est recommandé de ne pas le manipuler.

En effet, l'émetteur risque de se déclipser ce qui entraînerait une interruption des services aux clients. Si le client souhaite consulter sa consommation d'eau, il est préférable qu'il le fasse sur son compte en ligne (Toutsurmoneau.fr) plutôt que relever directement l'index inscrit sur son compteur. Le dé-clipsage de l'émetteur ou le retournement du compteur envoient des alertes à SUEZ et entraîne une intervention d'un agent. Attention, toute constatation de fraudes entraînera un rattrapage de facturation. La lecture de l'index est toutefois possible même sans toucher à l'émetteur.



En période de grand froid, il est de la responsabilité du client de protéger son compteur communicant avec des plaques de polystyrène ou autre protection adapté. En effet, la glace peut entraîner la casse du compteur ou provoquer des fuites au moment du dégel.

### Quand la télérelève fonctionnera-t-elle sur ma commune ? Quel est le calendrier de déploiement ?

- Réception d'un emailing ou courrier lors de la mise en service
- Au maximum à la fin du déploiement mi-2027

### Le déploiement de compteurs communicants permet-il de préserver l'environnement ?

Oui, c'est une solution qui contribue à préserver notre ressource en eau : elle permet de détecter rapidement les fuites chez les usagers comme sur le réseau public et de contrôler individuellement sa consommation d'eau potable.

## Comment ouvrir un compte et accéder aux services de la télérelève ?

### Via l'application :



L'application est en libre téléchargement sur tous les téléphones équipés d'ANDROID ou IOS

### Via le site « Toutsurmoneau.fr » :

- Rendez-vous sur « Toutsurmoneau.fr »
- Si l'utilisateur n'a pas encore de compte en ligne SUEZ, il lui suffit de :
- Se connecter sur [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr)
- Cliquer sur « mon espace client »
- Créer immédiatement et simplement son compte en se munissant de sa référence client
- Accéder ainsi aux services digitaux proposés par SUEZ pour gérer au plus juste son budget eau.

Via son compte en ligne, l'utilisateur pourra mettre en place :

- L'alerte surconsommation : l'utilisateur fixe le seuil de consommation mensuelle qu'il ne souhaite pas dépasser. Un message d'alerte lui est envoyé lorsque ce seuil est franchi

Pour tous : L'**alerte fuite** : un message d'alerte est envoyé lorsqu'une consommation anormale est constatée pendant 5 jours consécutifs.

## Quels sont les services et avantages de la télérelève ?

Les compteurs connectés permettent aux usagers de bénéficier :

- De relevés fiables
- D'une facturation en fonction de leur consommation réelle et non estimée
- Du suivi de leurs consommations d'eau sur leur compte en ligne via [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr), et donc de maîtriser leur budget
- De l'alerte par SMS, courrier ou e-mail en cas de présomption de fuite ou de surconsommation ou même de gel.

- De la facilité d'une relève à distance sans présence obligatoire au domicile

### **Mon compteur n'est pas encore installé, comment faire ?**

- C'est encore possible, il suffit de contacter le service client.
- Si le déploiement n'a pas commencé sur votre commune, un courrier arrivera bientôt vous invitant à prendre rendez-vous.

### **Le compte web est-il utilisable pour l'appli ?**

Oui c'est le même compte qui est utilisé sur l'appli et sur le compte en ligne (toutsurmoneau.fr)

### **Puis-je rattacher/détacher un contrat ?**

Ce n'est pas encore possible dans l'appli, seul le compte en ligne permet de le faire.

### **Pourquoi le service n'est pas disponible pour ma commune ?**

L'application est en libre téléchargement, mais seuls les abonnés des communes rattachées aux contrats d'eau potable ayant souscrit le service « application mobile abonnés » peuvent accéder aux fonctionnalités de l'application.

### **Pourquoi j'ai « données indisponibles » qui s'affiche dans les rubriques eau de ma commune ?**

En fonction de la commune, certaines données ne sont pas encore disponibles, elles apparaîtront automatiquement dès qu'elles le seront.

### **Est-ce que je bénéficie automatiquement de toutes les fonctionnalités de l'appli ?**

Non, certaines fonctionnalités sont liées aux caractéristiques du compteur et aux services souscrits par la collectivité.