

Foire aux questions



Déploiement de la télérelève sur le territoire Rhône Ventoux

1. La télérelève des compteurs d'eau, c'est quoi ?

C'est la relève à distance de l'index de votre compteur d'eau.

Grâce à un émetteur (technologie ON'connect™) installé sur votre compteur et à des récepteurs positionnés à différents points du territoire, les index de vos consommations sont relevés à distance et transmis aux serveurs de SUEZ, exploitant du service de l'eau et en charge de la relation aux usagers. Une fois ces données intégrées, elles vous sont restituées sur l'espace « Mon compte en ligne » du site internet www.rhoneventoux.toutsurmoneau.fr

Depuis cette plateforme, vous pouvez consulter quotidiennement vos consommations d'eau et être alerté en cas de fuite sur vos installations privées.



2. Quels sont les avantages de la télérelève ?

Les bénéfices

- ✓ Un relevé automatique du compteur à distance : plus besoin de rendez-vous !
- ✓ Des factures établies en fonction des consommations réelles : plus d'estimation !
- ✓ Un accès aux consommations en temps réel depuis l'agence en ligne (si vous ne l'avez pas encore fait, pensez à créer votre compte en ligne sur le site www.rhoneventoux.toutsurmoneau.fr)
- ✓ La possibilité de paramétrer, depuis son compte en ligne, des alertes par sms ou mail, en cas de surconsommation anormale ou de fuite.



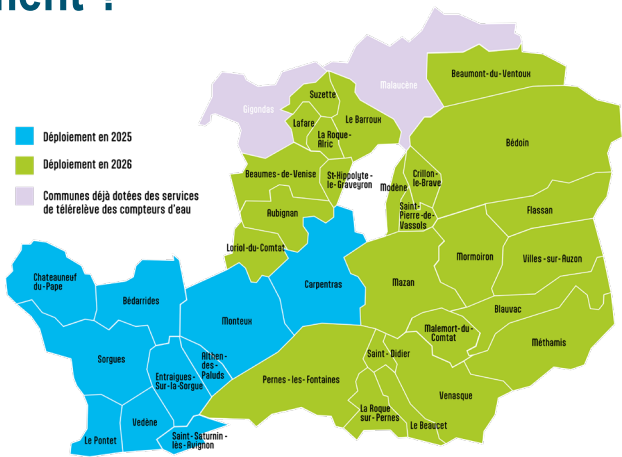
Grâce aux services de suivi des consommation associés à la télérelève, les usagers suivent au jour le jour leur consommation, ce qui leur permet de maîtriser leur budget tout en contribuant à la préservation de la ressource.

Pour profiter pleinement de ces services, nous vous invitons à renseigner/vérifier vos coordonnées mail et téléphone sur votre compte en ligne sur le site www.rhoneventoux.toutsurmoneau.fr ou à créer votre compte si vous ne l'avez pas encore fait.

3. Quelle est la durée du déploiement ?

Dès le 02 juin 2025, les équipes de SUEZ et ses partenaires se déplaceront pour installer le système de télérelève. Le déploiement sera opéré en 2 phases comme présenté sur la carte ci-contre :

Vous serez informés du déploiement sur votre commune via différents canaux dont un courrier au plus tard 2 semaines avant l'intervention.



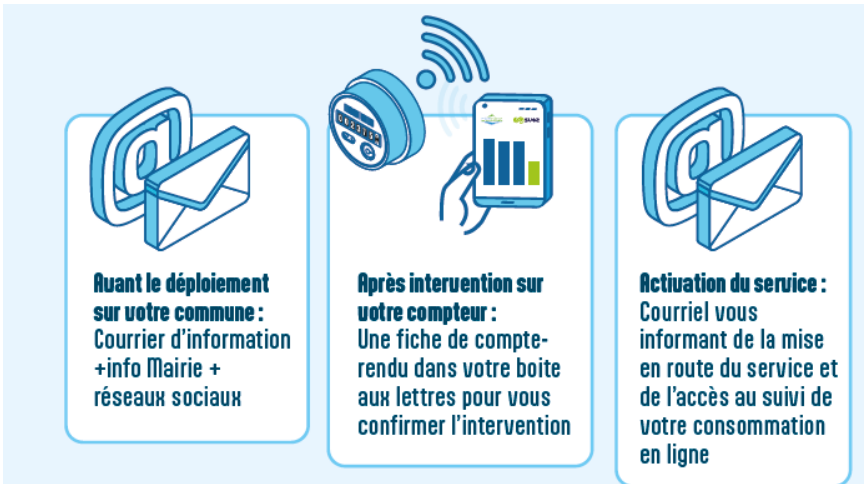
4. Comment se déroule le déploiement chez les usagers ?

Le passage à la télérelève nécessite généralement le simple ajout d'un module clipsé sur le compteur. Le remplacement ne se fait que pour des compteurs anciens et non adaptés à la nouvelle technologie. Si tel est le cas pour vous, le remplacement du compteur est totalement gratuit.

Si le compteur est accessible depuis la voie publique, vous n'avez pas besoin de vous rendre disponible ! Si le compteur est à l'intérieur, vous serez invité à prendre un rendez-vous.



5. Quelle information pour les usagers ?



6. Qui fait l'installation ?

Le déploiement de la télérelève est piloté par SUEZ. Compte-tenu du nombre de compteurs à équiper (> 87 000), SUEZ va s'appuyer sur plusieurs entreprises pour mener à bien ce déploiement. Ces entreprises sont : EAE, GODIN et SN EUROCOM. Les agents missionnés disposeront d'une lettre de mission signée par SUEZ.



7. Faut-il prendre des dispositions particulières avant l'intervention sur son compteur ?

Nous vous remercions de bien vouloir libérer l'accès au compteur afin de permettre à l'agent qui interviendra de travailler dans de bonnes conditions d'hygiène et de sécurité.

A noter, en cas de remplacement de votre compteur, l'opération nécessitera la coupure de votre alimentation en eau potable pour une courte durée. Avant de procéder à cette coupure, l'agent en charge de l'intervention se présentera à vous et vous informera de cette coupure.



8. Comment profiter pleinement des services associés à la télérelève ?

Nous vous invitons à créer dès maintenant votre compte en ligne sur le site **rhoneventoux.toutsurmoneau.fr** pour bénéficier prochainement des avantages de ce nouveau service de télérelève des compteurs d'eau.

L'accès de votre compte en ligne est entièrement gratuit et sécurisé.

Pour créer votre compte, rendez-vous sur rhoneventoux.toutsurmoneau.fr et saisissez :

- ✓ Votre référence client, qui apparaît en haut à gauche de votre facture
- ✓ Votre identifiant à 4 chiffres, qui apparaît lui aussi en haut à gauche de votre facture

Et laissez-vous guider !



9. Combien ça coûte ?

Ce service est inclus dans le prix du service de l'eau.



10. La télérelève présente elle un risque ?

L'ensemble du matériel utilisé est entièrement conforme à la réglementation en termes de puissance et de technologie employées.

La solution utilisée par SUEZ fonctionne avec un émetteur radio de faible puissance qui communique par voie hertzienne. Les données sont transmises à des récepteurs via le réseau de téléphonie existant. La durée de transmission du compteur connecté est de moins de 2 secondes au total sur une journée complète.

Les émetteurs ont un impact plus faible qu'une box internet allumée une seconde par jour.

Les récepteurs ont une puissance inférieure à celle d'un téléphone portable.

D'autre part, la transmission des données se fait de manière chiffrée de bout en bout entre le capteur et les serveurs de SUEZ, il n'y a donc pas de risque de perte de confidentialité.

