

# PLUS DE SERVICES POUR PILOTER MA CONSOMMATION GRÂCE AU TÉLÉRELEVÉ

[VERSION JUIN 2023]

Voici les différentes thématiques abordées :



Qu'est ce que le télérelevé ?



Je pilote et maîtrise ma consommation



Vidéo sur le télérelevé



Comment détecter une fuite ?

# PLUS DE SERVICES POUR PILOTER MA CONSOMMATION GRÂCE AU TÉLÉRELEVÉ

## Qu'est ce que le télérelevé ?

### Qu'est-ce-que le télérelevé ?



Le télérelevé des compteurs est une innovation de votre service d'eau que **votre collectivité choisit de mettre à votre disposition**. Cela permet le **relevé des compteurs automatiquement et à distance**. Le télérelevé des compteurs est donc une solution qui vous offre plus de **tranquillité**, de **confort** et vous permet de mieux **maîtriser votre consommation d'eau avec un suivi quotidien, mensuel et annuel**.

### Les avantages du télérelevé ?

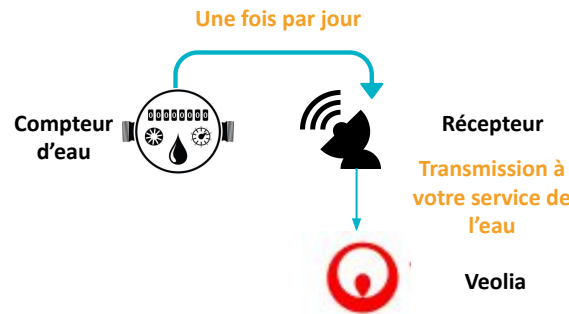


- Vous n'êtes **plus dérangé** lors des relevés.
- Vos consommations d'eau **ne sont plus estimées** : votre facture est donc calculée au plus juste.
- Vous pouvez suivre votre consommation d'eau **avec précision sur votre espace personnel sur le site internet consommateurs ou votre application mobile Veolia & Moi - Eau**, par mois ou par jour.
- Vous êtes **alerté rapidement** en cas de présomption de fuite.
- Lors de votre emménagement ou déménagement, vous n'avez **plus besoin de nous communiquer votre relevé** pour initialiser ou clôturer votre abonnement.

### Comment ça marche ?



Un émetteur radio placé sur votre compteur **enregistre le volume de vos consommations** deux fois par jour et **les transmet** à un récepteur. Puis, ces informations sont relayées du récepteur jusqu'au centre de traitement des données de votre service de l'Eau. **Vous verrez donc apparaître votre relevé 48h après leur relevé**. Voici comment s'opère la communication:



### QUEL IMPACT SUR MA SANTÉ ?



Votre compteur d'eau émet quotidiennement une onde équivalente à celle du **bip d'un portail télécommandé**.

**1 minute** de wifi c'est une exposition équivalente à **1000 ans** tout à côté de votre compteur connecté.

### POURQUOI N'EST-CE PAS DU TEMPS RÉEL ?



Votre compteur pratique la sobriété énergétique : Il émet 2 fois par jour.

Le jour suivant, les données sont analysées, validées puis mises à votre disposition dans la nuit.

### POURQUOI ME MANQUE-T-IL CERTAINES DONNÉES ?



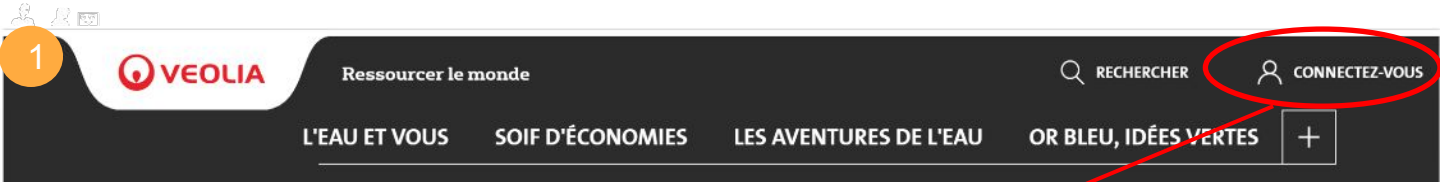
Votre compteur transmet votre consommation via un réseau radio. **La transmission peut être perturbée**: par des obstacles, des aléas climatiques, des pannes d'équipement.

Pendant la durée de l'incident, vos données sont estimées ou déclarées provisoirement indisponibles.

# PLUS DE SERVICES POUR PILOTER MA CONSOMMATION GRÂCE AU TÉLÉRELEVÉ

## Je pilote et maîtrise ma consommation

Rendez-vous sur [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr)



Informations locales, paiement en ligne, relation consommateurs... Localisez-vous pour accéder à tous vos services et à votre espace personnel. Merci de sélectionner une commune dans la liste déroulante ci-dessous.

GENILAC(42800)

OK

Vous êtes d'abord invité à renseigner la commune sur laquelle vous disposez d'un abonnement Veolia.



### L'eau dans ma ville

Besoin d'informations sur le service de l'eau dans ma commune (sa qualité, son prix...)? C'est ici !

Votre code postal ou votre commu  OK



### Mes démarches



Je demande un raccordement au réseau



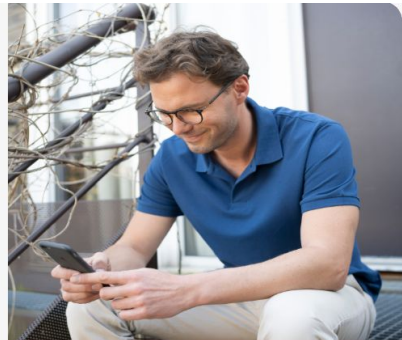
J'emménage



Je relève mon compteur



Je paye ma facture



### Mon espace personnel

Communiquer avec mon service consommateurs, consulter mes factures, communiquer mon relevé de compteur d'eau...

Je me connecte à mon espace personnel sécurisé J'y accède, quand je veux, d'où je veux, avec mon application mobile :

[Télécharger Veolia & moi - Eau](#)

Votre adresse mail

.....

OK

Créer mon espace personnel  
Mot de passe oublié

**Connectez vous à votre espace personnel. C'est par ici !**

# PLUS DE SERVICES POUR PILOTER MA CONSOMMATION GRÂCE AU TÉLÉRELEVÉ

## Je pilote et maîtrise ma consommation

2

- Contrats
- Vos factures et correspondances
- Votre consommation**
- Vos demandes
- Gérer votre espace personnel



### Vos contrats

Accéder à tous les détails de vos abonnements auprès de nos services.



### Vos factures

Consulter, payer vos factures et choisir le mode de paiement qui vous convient.



### Votre consommation

Suivre, estimer votre consommation d'eau et son évolution.



### Vos demandes

Retrouver l'historique de tous vos échanges avec nos services.

Cliquez sur "Votre consommation"



### L'application mobile

Tout mon service consommateur dans la main

[En savoir plus](#)

### Une question ?

- > Nous contacter
- > Foire aux questions
- > Réclamation
- > Mentions légales
- > RGPD - Protection de vos données
- > [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr)

### La Newsletter



La newsletter de mon service consommateur: des conseils et toujours plus d'informations sur mon service d'eau

[Accéder à la Newsletter](#)

3



### LES ARCS 1800

Votre référence XXXX

N° de compteur XXXX

[Voir le contrat](#)

Vous êtes en dehors de la période de saisie d'index.

Si notre agent n'a pas pu accéder à votre compteur, vous pourrez nous transmettre votre relevé à partir du 01-10-2021 jusqu'au 05-11-2021

[Je transmets mon relevé](#)

### 2 Contrats en cours

Sans groupe

▶ XXXX

▶ XXXX

Sélectionnez le contrat qui vous intéresse.

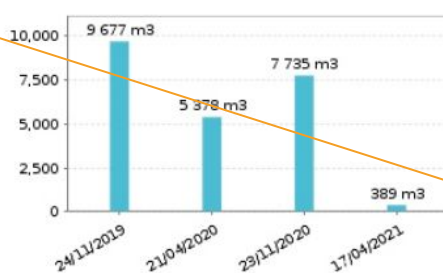
### Consommation facturée

Historique de consommation

Relevés du compteur

Alertes

Date	Volume facturé	Mode de relevé
24/11/2019	9677	Lecture à distance
21/04/2020	5378	Lecture à distance
23/11/2020	7735	Lecture à distance
17/04/2021	389	Lecture à distance



A noter : Les 4 onglets ci-dessous vous permettront d'analyser votre consommation et de paramétrer vos alertes.

L'onglet consommation facturée vous permettra de connaître le volume qui vous a été facturé ainsi que son mode de relevé.

# PLUS DE SERVICES POUR PILOTER MA CONSOMMATION GRÂCE AU TÉLÉRELEVÉ

## Je pilote et maîtrise ma consommation

4

L'historique de consommation vous permet de **connaître en litres, en m3 ou en euros la valeur de vos consommations mesurées.**

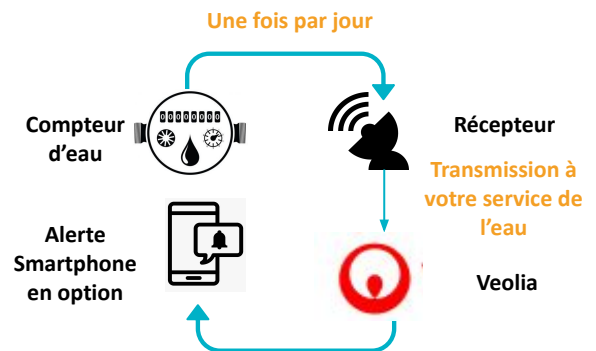
Vous avez le choix d'afficher vos données **au mois ou à la journée** en sélectionnant une **période particulière** (sur 3 mois glissants ou 2 ans glissants), ainsi que d'afficher les résultats **en graphe ou en données.**

N'oubliez pas de cliquer sur **"valider"** pour la mise à jour du graphique.

### Est-il possible de personnaliser des alertes de consommation ?

Bien-sûr ! Cela vous permet d'être **prévenu en cas de dépassement du seuil que vous aurez déterminé.** Comment cela fonctionne ? Voici un schéma (à droite) vous l'expliquant.

Cliquez sur les symboles (?) pour retrouver la description de ce service.



Envoi d'une alerte par email, si vous avez mis en place une alerte



# PLUS DE SERVICES POUR PILOTER MA CONSOMMATION GRÂCE AU TÉLÉRELEVÉ

## Je pilote et maîtrise ma consommation

Consommation facturée | Historique de consommation | Relevés du compteur | **Alertes**

### Mes Alertes ?

Alerte	Seuil d'alerte	Activée
Consommation quotidienne	> 420 litre(s)	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">modifier</a>
Consommation mensuelle	non paramétrée	<input type="checkbox"/> <a href="#">modifier</a>
Logement vide	> 0 litre	<input type="checkbox"/> <a href="#">+ d'infos</a>

### Mes Alarmes permanentes ?

Alarmes	Seuil d'alerte
Suspicion de fuite	Écoulement d'eau permanent pendant plusieurs jours
Gel du compteur	T* min < 0°C et T* max < 4°C sur une journée

### Envoi des alertes personnalisées

corinne.████@████.com     ██████████

Modification de vos coordonnées  
La modification de vos coordonnées s'effectue depuis l'onglet [Gérer votre espace personnel](#). Si vous modifiez votre adresse e-mail, il faudra utiliser la nouvelle adresse e-mail pour vous connecter à votre espace personnel.

### Historique des alertes et alarmes

Date	Alertes et alarmes reçues
15/06/2022	Votre consommation a dépassé un seuil que vous aviez défini
14/06/2022	Votre consommation a dépassé un seuil que vous aviez défini

[Obtenir de l'aide pour détecter une fuite d'eau](#)

5 L'onglet "Alertes" vous permet de **gérer l'ensemble de vos alertes de consommation et des canaux de contact.**

**Demander de recevoir une notification lorsque votre consommation quotidienne ou bien mensuelle dépasse un seuil que vous aurez défini : ce sont des alertes personnalisées**

**Certains compteurs ont une technologie permettant à votre opérateur des eaux de vous informer en cas de suspicion de fuite et/ou de risque de gel.**

**Dans ce cas, vous bénéficiez automatiquement du service "Alarmes permanentes"**

**Vous pouvez définir l'adresse email et le numéro de téléphone pour recevoir une alerte personnalisée** Par défaut, notez que vos alertes vous sont toujours envoyées par email.

*Bon à savoir: si vous changez votre adresse email, cela change aussi votre adresse email de connexion à l'espace personnel.*

Cliquez sur (?) pour comprendre le fonctionnement de ces services

Vous recevez une alerte personnalisée ou bien une alarme de suspicion de fuite ? Vous pouvez lever le doute en réalisant un test simple.

**Si votre compteur est éligible à certaines alarmes permanentes, c'est le destinataire de la facture qui recevra une notification. Cliquez sur le symbole (?) pour des informations détaillées à ce sujet**

# PLUS DE SERVICES POUR PILOTER MA CONSOMMATION GRÂCE AU TÉLÉRELEVÉ

## Je pilote et maîtrise ma consommation

6

### Mes Alertes

#### Alerte

Consommation quotidienne

Consommation mensuelle

#### Informations sur vos alertes personnalisées

Définissez vos alertes personnalisées pour mieux maîtriser vos consommations

Le service "Mes alertes" est gratuit et disponible pour tous les compteurs en télérelevé. Pour l'activer, vous devez définir un seuil de consommation au-delà duquel vous recevrez une notification par email dès qu'un dépassement sera identifié. Vous pouvez demander en option complémentaire la réception d'une notification par sms (numéros français uniquement). A tout moment, vous pouvez activer ou désactiver ce service. Depuis votre agence en ligne, vous pouvez modifier l'adresse email et le numéro de mobile recevant ces notifications.

*Vous retrouvez dans cet encart d'information, l'essentiel du fonctionnement de votre service.*

Logement vide

> 0 litre



+ d'infos

#### Alerte logement vide

**Fonctionnement de l'alerte :** vous recevrez une alerte dès qu'une consommation d'eau est détectée dans votre logement. Cette alerte peut-être utile lorsque vous partez en vacances par exemple.

**Pour information, l'activation de l'alerte logement vide entraînera la désactivation de l'alerte consommation quotidienne.**

Nous vous alerterons par mail à l'adresse corinne [REDACTED] et par SMS au 06 [REDACTED] si nous détectons une consommation d'eau dans votre logement.

J'ai compris

Cette alerte permet d'être informé d'une consommation d'eau dans la journée.

Elle ne signale pas nécessairement une fuite.

Un arrosage automatique ou un tirage d'eau sur un robinet extérieur peut expliquer cette consommation.

### Mes Alarmes permanentes

#### Informations sur vos alarmes permanentes

Des alarmes automatiquement activées pour détecter de potentielles fuites ou gel de compteur

Le dispositif "Mes alarmes permanentes" est nécessaire à la détection des risques de fuites. C'est un service gratuit et disponible pour tous les compteurs en télérelevé. Les notifications sont envoyées une seule fois sur l'email du destinataire de la facture.

**Alarme écoulement permanent :**

Cette alarme détecte un tirage d'eau continu sur une durée qui ne correspond pas à un usage usuel. En cas de doute sur une fuite d'eau, vous êtes invités à faire un test simple et rapide en consultant notre FAQ

En l'absence d'adresse mail, la notification sera partagée par voie postale dans un délai dépendant du distributeur de courrier, et/ou par SMS si le numéro de téléphone a déjà été transmis par l'abonné.

**Alarme gel compteur :**

Ce service est uniquement disponible en cas d'éligibilité technique du compteur : il s'affiche dans ce cas dans la rubrique "Mes alarmes permanentes" En l'absence d'adresse mail, il n'existe pas d'autre notification.

Retrouvez comment protéger votre compteur contre le gel en consultant notre FAQ

# PLUS DE SERVICES POUR PILOTER MA CONSOMMATION GRÂCE AU TÉLÉRELEVÉ

## Je pilote et maîtrise ma consommation

6

### Alerte consommation mensuelle

Je souhaite recevoir une alerte si ma **consommation mensuelle** dépasse :

10

**m<sup>3</sup> par mois**

Le seuil minimum est de 1 m<sup>3</sup>

**Votre consommation**

Moyenne : 9,293 m<sup>3</sup> par mois

Maximum : 14,217 m<sup>3</sup> en juin 2021

Nous vous alerterons par mail à l'adresse user15289@sicfrb.fr et par SMS au 0610611985 si votre consommation d'eau dépasse 10 m<sup>3</sup> sur un mois.

Activer l'alerte

Pour vous aider à fixer un seuil, nous vous indiquons la moyenne de vos consommations mensuelles et la consommation mensuelle la plus élevée constatée

Vous fixez un seuil de minimum 1 M3 par mois

Votre alerte est définie suivant vos critères de consommation et de communication **N'oubliez pas de cliquer sur le bouton "Activer l'alerte" pour l'enregistrer.**

### Alerte consommation quotidienne

Je souhaite recevoir une alerte si ma **consommation journalière** dépasse :

250

**Litres par jour**

Le seuil minimum est de 100 litres

**Votre consommation**

Moyenne : 353 litres par jour

Maximum : 681 litres le 28/05/2022

Nous vous alerterons par mail à l'adresse user15289@sicfrb.fr et par sms au 0610611985. si votre consommation d'eau dépasse 250 litres sur une journée

Activer l'alerte

Pour vous aider à fixer un seuil, nous vous indiquons la moyenne de vos consommations quotidiennes et la consommation quotidienne la plus élevée constatée

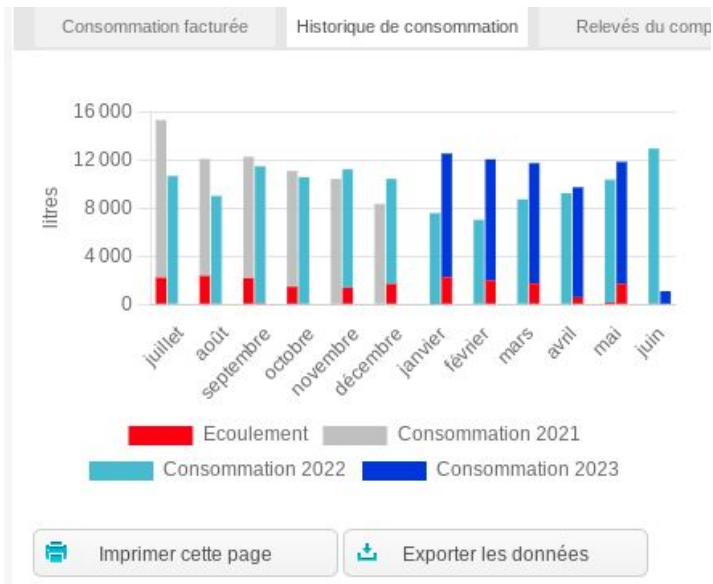
Vous fixez un seuil de minimum 100 litres par jour

Votre alerte est définie suivant vos critères de consommation et de communication **N'oubliez pas de cliquer sur le bouton "Activer l'alerte" pour l'enregistrer.**



# PLUS DE SERVICES POUR PILOTER MA CONSOMMATION GRÂCE AU TÉLÉRELEVÉ

## Mes alarmes permanentes : suspicion de fuite / écoulement permanent



Période (jour)	Consommation (litres)	Mesurée Estimée Ecoulement
03/06/2023	120	
02/06/2023	429	
01/06/2023	452	
31/05/2023	383	
30/05/2023	509	
29/05/2023	40	
28/05/2023	40	
27/05/2023	136	
27/05/2023	48	
26/05/2023	367	
26/05/2023	48	
25/05/2023	649	
25/05/2023	72	

Lorsqu'un écoulement permanent dure plus de 8 jours ou bien qu'il dépasse le volume de 10 M3 pour un diamètre 15 (standard pour un particulier), vous recevrez une notification vous informant d'un écoulement permanent.

A ce moment-là, la consommation permanente s'affiche en rouge sur toute la période concernée et elle s'ajoute dans le détail de vos consommations.

*Vous avez alors pour la même journée ou le même mois deux lignes dont la somme sera faite pour calculer votre consommation.*

Si cette situation vous semble normale vous n'avez rien à faire (ex: remplissage d'une piscine).

**Dans le cas contraire**, vous êtes invité à faire un test simple de détection de fuite. **Il est important d'agir vite** afin de pouvoir bénéficier, dans certaines conditions, d'une [réduction de votre facture d'eau](#)

**Restez toujours vigilant, ce n'est pas un service d'urgence. Il ne peut pas se substituer à une surveillance de votre part de vos installations.**



# COMMENT DÉTECTER UNE FUITE ?

Voici deux tests pour vérifier si vous avez une fuite d'eau :



1/ Fermez tous les robinets et éteignez tous les appareils consommant de l'eau. Si le petit disque de votre compteur d'eau tourne rapidement, vous avez une fuite.



2/ Avant de vous coucher, relevez les chiffres de votre compteur d'eau après avoir fermé chaque robinet. Si le lendemain matin le relevé du compteur n'est pas identique, vous avez une fuite.

## Bon à savoir :

Pour retrouver votre vidéo explicative des différentes techniques pour détecter votre fuite d'eau, [cliquez ici](#).

*A noter : Toutes nos vidéos sont sous-titrées.*



Pour plus d'informations, vous retrouvez aussi votre chaîne YouTube : [Veolia - Service Consommateurs de l'Eau](#)

The screenshot shows the YouTube channel page for 'Veolia - Service consommateurs de l'eau' with 1,83 k abonnés. The navigation bar includes ACCUEIL, VIDÉOS, PLAYLISTS, COMMUNAUTÉ, CHAÎNES, and À PROPOS. Under 'Vidéos en ligne', there are five video thumbnails:

- Film App mobile Veolia & Moi - Eau avec le télérelev...** (1:05, 196 vues)
- La mensualisation de vos factures d'eau - version...** (1:53, 1,4 k vues)
- Les bons gestes de l'eau** (1:43, 588 vues)
- Veolia : Maîtrisez votre consommation d'eau** (2:04, 16 k vues)
- Veolia - Nos 5 promesses** (2:09, 621 vues)

# VIDÉO SUR LE TÉLÉRELEVÉ

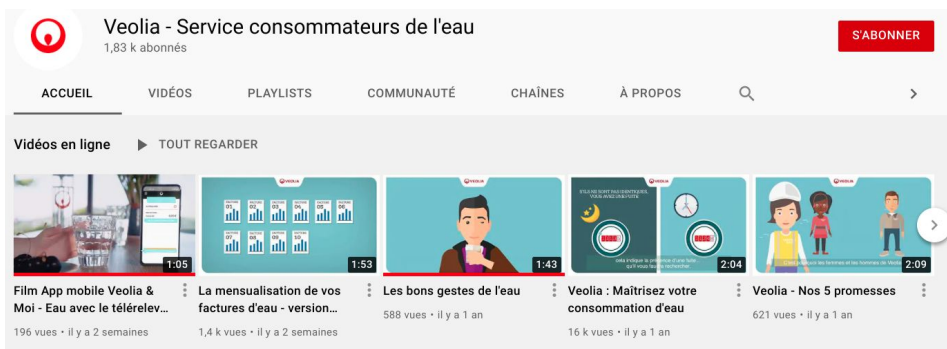
Pour retrouver votre vidéo explicative du télérelevé, [cliquez ici](#).

A noter : Toutes nos vidéos sont sous-titrées.

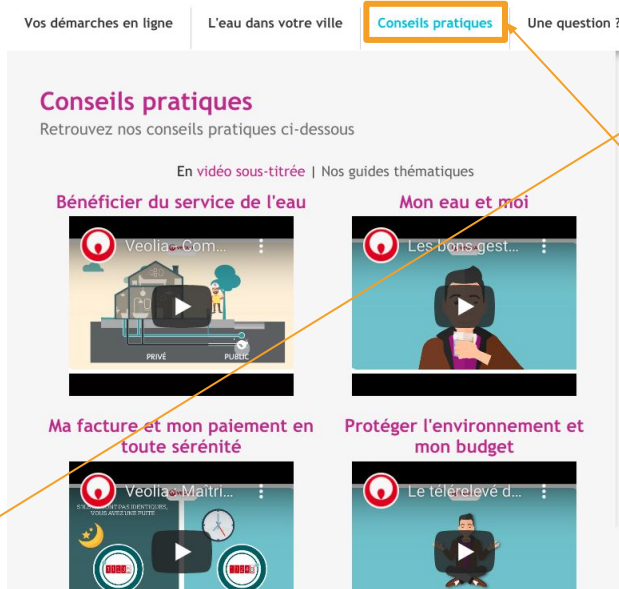


Vous retrouvez aussi votre chaîne YouTube :

[Veolia - Service Consommateurs de l'Eau](#)



Bon à savoir : Vous pouvez retrouver plus d'informations dans la rubrique "Conseils pratiques" accessible depuis votre agence en ligne !



Vous n'avez qu'à cliquer sur "l'eau dans ma ville"

Puis sur "Conseils pratiques"