

## DEPLOIEMENT DE LA TELERELEVÉ DES COMPTEURS D'EAU

- FOIRE AUX QUESTIONS -

### 1) En quoi consiste la télérelève ?

Le télérelève consiste à relever à distance et sans aucune intervention terrain les compteurs d'eau. La télérelève permet ainsi de remonter automatiquement un relevé de compteur par jour.

### 2) Comment est-ce que cela fonctionne ?

Les compteurs d'eau sont équipés d'un « module radio » qui transmet quotidiennement le relevé du compteur au Système d'Information de SEPIG Eau.

C'est le module radio du compteur qui transmet ses données via les ondes radio à une antenne relais, placée sur un point haut de la commune, qui elle-même renvoie ses données via le réseau mobile classique 4G au serveur de traitement des données, avant mise à disposition aux usagers sur le site internet ou sur l'application mobile.



### **3) Mes données sont-elles protégées ?**

Les transferts de données (entre le module radio et l'antenne relais de la commune, puis de cette antenne vers les serveurs SEPIG Eau) sont anonymisés et cryptés.

Vos données de consommation sont traitées par SEPIG Eau sur la base de ses intérêts légitimes pour l'optimisation du service : relever votre consommation à distance, vous facturer sur la base de votre consommation réelle, détecter et vous signaler les surconsommations et les fuites.

Ces données peuvent également être traitées avec votre consentement pour les finalités suivantes : accéder à votre historique de consommations sur <https://mon-espace.sepig.fr> ou l'application **SEPIG & moi**, maîtriser votre consommation, créer des alertes personnalisées. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de retrait de votre consentement selon le traitement. Vous pouvez les exercer dans les conditions détaillées sur [www.sepig.fr](http://www.sepig.fr), rubrique « aide et contact » puis « mes données personnelles ».

### **4) Quelles sont les démarches à suivre pour l'installation de la télérelève sur mon compteur d'eau ?**

Pour déployer ces nouveaux services il convient de procéder à une intervention sur votre compteur d'eau potable, soit en procédant au remplacement de votre compteur soit en équipant votre compteur actuel d'un module radio. Un technicien interviendra à votre domicile pour réaliser la prestation sur une durée comprise entre 30 min et 1 h 30.

**→ Aucune démarche n'est à initier de votre côté.**

Quand le déploiement aura démarré dans votre commune, SEPIG Eau vous contactera systématiquement par courrier, pour vous annoncer l'intervention prochaine d'un technicien sur votre compteur d'eau. Les modalités de cette intervention (accès, prise de RDV, etc...), seront noté dans ce courrier.

### **5) L'installation de ce compteur communicant génère-t-elle des frais supplémentaires ?**

Cette intervention sur votre compteur d'eau, ainsi que la mise à disposition des nouveaux services associés, ne seront pas facturés, ce service est déjà inclus dans votre abonnement sur votre facture d'eau.

## 6) Quels sont les avantages de la télérelève ?

Les avantages sont multiples pour vous :

- Votre compteur d'eau est relevé automatiquement. Plus besoin de vous rendre disponible pour gérer l'accès de notre agent à votre compteur lors de la campagne annuelle de relevé, ou de nous envoyer votre relevé.
- Vous payez le juste prix à chaque facture à partir de relevés réels.
- Vous pouvez intervenir rapidement en cas de fuite. Vous êtes alerté si une consommation anormale ou une fuite est détectée.
- Vous préservez l'eau potable et réalisez des économies. Vous pouvez suivre votre consommation chaque jour pour mieux la maîtriser, mesurer les impacts de vos actions sur votre consommation d'eau, vous fixer des objectifs etc... Le tout automatiquement, sans avoir besoin d'accéder à votre compteur qui est souvent dans un regard enterré, pas toujours facilement accessible.

Mais aussi pour la Collectivité et le Service de l'Eau :

- Meilleure maîtrise des consommations par secteurs de distribution, et donc des volumes de fuites sur les réseaux publics, afin de cibler les actions de recherche de fuite, de renouvellement des canalisations, de travaux d'amélioration, etc...
- Suivre et anticiper les pics de consommations.
- Préservation de la ressource en eau, qui va avoir tendance à être moins disponible du fait des impacts du réchauffement climatique.
- Réduction des déplacements puisqu'il n'y a plus besoin de relevé manuel sur le terrain.

## 7) Comment bénéficier des services suivi conso et alerte surconsommation si je n'ai pas d'accès internet ou de téléphone mobile ?

Une personne de confiance (enfant, ami, etc...) peut tout à fait créer un espace client à partir de votre nom et votre référence client (inscrits sur votre facture d'eau), et ainsi avoir accès au suivi des consommations et paramétrer les alertes surconsommation.

En cas d'impossibilité de passer par une personne de confiance, vous recevrez à minima les alertes surconsommation par courrier de notre part.

## 8) La télérelève peut-elle être dangereuse ?

Non, et pour deux raisons :

- La puissance d'émission est très faible. L'exposition aux ondes émises par le module radio est 4 fois moins importante qu'un réseau Wi-Fi domestique et 10 fois moins qu'un téléphone portable.
- Le module radio n'émettent un signal que 4 fois par jour, et ce que sur une durée d'une seconde maximum. Le module radio n'émet au maximum que 4 secondes par jour, et donc pas en continu, pour des raisons de préservation de la durée de vie de la batterie qu'il contient.

A titre d'information, la bande de fréquence radio utilisée par le module radio est comprise entre 863 et 870 MHz.

### 9) L'installation de compteurs connectés est-elle obligatoire ?

Il est possible de refuser l'installation de cette technologie sur votre compteur, si celui-ci est situé sur votre propriété. Cependant, chaque relève manuelle des index qui nécessitera un déplacement à votre domicile sera à votre charge. (Tarif 2024 : 35€HT / relevé manuel)

### 10) Comment nous contacter en cas de question ?

Nos services clientèle restent disponible sur nos contacts classiques :

**UN NUMERO DE SERVICE CLIENT**

 **02 44 68 20 01**

Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h et les samedis de 9h à 13h  
(prix d'un appel local)

**UN NUMERO D'URGENCE TECHNIQUE**


 **02 51 75 60 09**

Accessible 24h/24 – 7j/7  
(prix d'un appel local)

 **Site internet : [www.sepig.fr](http://www.sepig.fr)**

 **Appli mobile : [Sepig&Moi](#)**



 **Accueil de proximité :** Parc d'Activités de Villejames  
5 rue de la Grenouille Verte  
44350 GUERANDE

Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h et les samedis de 9h à 13h

 **Courrier** TSA 90110 44504 LA BAULE CEDEX