

Déploiement du service d'alerte  
de surconsommation

Mardi 2019 - 14h30 - PMM



Jean-Michel BUISINE  
Jean-Pierre GUILLEMAT



PARCE QUE CHAQUE TERRITOIRE EST UNIQUE.



## Ordre du jour



*" UN SUIVI DYNAMIQUE  
DES CONSOMMATIONS D'EAU "*



1. Rappel technologique
2. Point d'avancement sur le déploiement
3. Service d'alerte de surconsommation
4. Communication





## Ordre du jour



1. **Rappel technologique**
2. **Point d'avancement sur le déploiement**
3. **Service d'alerte de surconsommation**
4. **Communication**

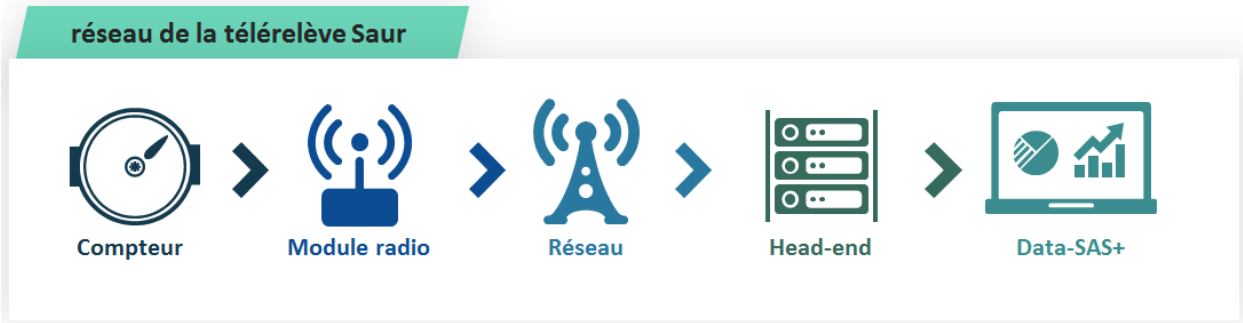




# 1. Rappel technologique



## Technologie : G2

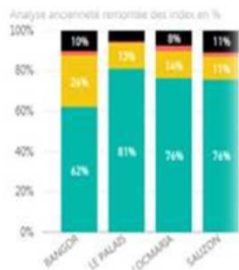
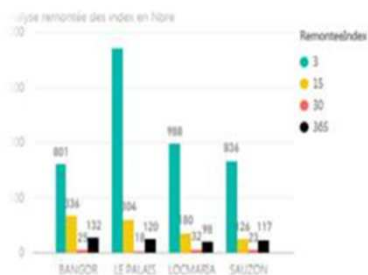




## Ordre du jour



1. Rappel technologique
2. Point d'avancement sur le déploiement
3. Service d'alerte de surconsommation
4. Communication





## 2. Point d'avancement sur le déploiement



Déploiement réalisé sur les 608 compteurs sur 650 au total soit un déploiement à 93,5 %.

Reste à réaliser : 42 compteurs.

Commune Branchement	015 mm	040 mm	Total général
OPOUL-PERILLOS	40	2	42

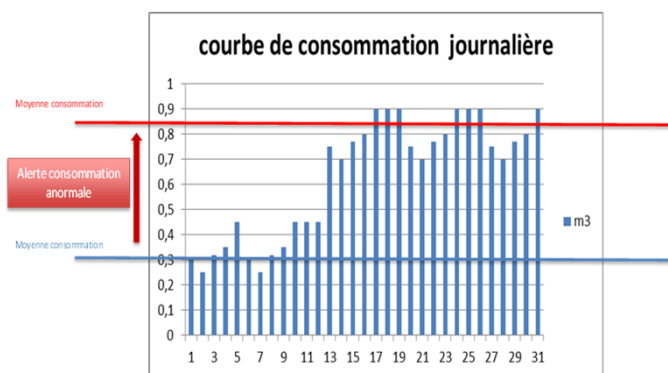
Commune Branchement	Diamètre Compteur	privé enclavé
OPOUL-PERILLOS	015 mm	34
	040 mm	

Courriers envoyés pour les compteurs inaccessibles.





## Ordre du jour



1. Rappel technologique
2. Point d'avancement sur le déploiement
3. Service d'alerte de surconsommations
4. Communication





# 3. Le service d'alerte de surconsommation



## 1. Les seuils de référence :

- ✓ seuls les clients particuliers sont concernés dans un 1<sup>er</sup> temps,
- ✓ un travail de mise à jour du fichier a été réalisé pour catégoriser les usages :

Diamètre	Seuil de consommation (en m3)	Durée consécutive (en j.)
15	1	3
20	1	3
30	2	5
40	5	5
50	5	5
60/65	10	5
80	10	5
100	10	5
125	10	5
150	10	5







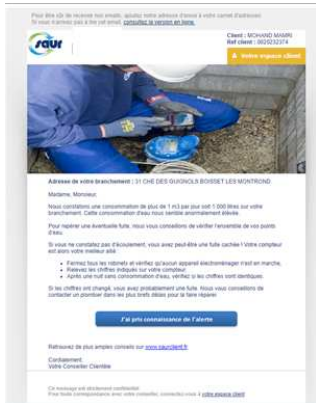
# 3. Le service d'alerte de surconsommation



email

## 2. La génération des alertes :

- ✓ Envoi par email et/ou SMS en fonction des coordonnées renseignées dans le logiciel clientèle Saphir => collecte indispensable des coordonnées de contact (cf. communication),
- ✓ Envoi de l'alerte le jour J de la détection de la consommation anormale,
- ✓ Scénario de relance prévu en cas de non acquittement par le client de la prise de connaissance de l'alerte émise (3 relances),
- ✓ Pour les conseillers clientèles : consultation à J de l'alerte sur le point de fourniture.



sms





# 3. Le service d'alerte de surconsommation



3. Le site internet : [www.saurclient.fr](http://www.saurclient.fr)

## INFORMATIONS TECHNIQUES

Número du compteur	Diamètre	Marque	Date de pose	Emplacement
085319	015 mm	MADDALENA	21/06/2018	Chaussée

## VOTRE BRANCHEMENT



### Avenue du Général de Gaulle

Type : Eau potable  
Assainissement

Dernier Relevé Compteur : 16  
au 21/08/18

## HISTORIQUE DE CONSOMMATIONS

2018	2017	2016
79 m <sup>3</sup>	92 m <sup>3</sup>	111 m <sup>3</sup>

## SUIVI DES INTERVENTIONS

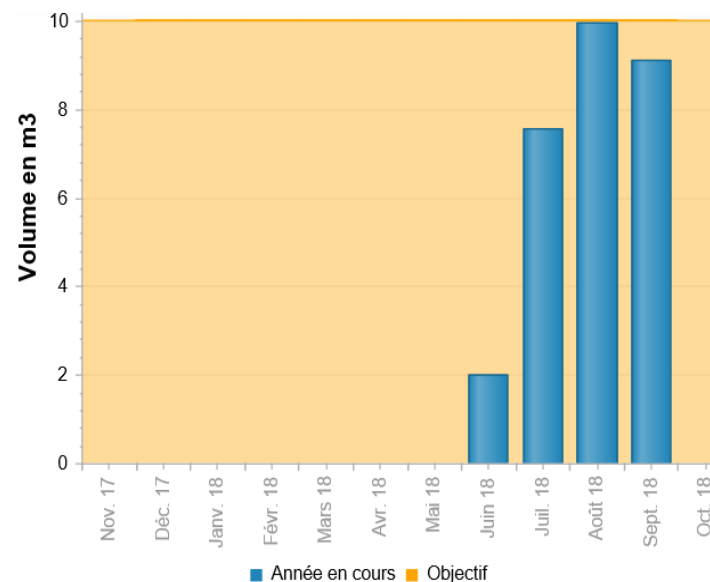
Intervention à votre domicile	Date	RDV	Statut	Motif de non réalisation
Remplacement de compteur	21/06/2018			

## Visualisation des consommations

Objectif de consommation: 120 m<sup>3</sup> / an

Fin de période courante: octobre 2018

- Période précédente
  - Afficher mon objectif de consommation
  - Afficher les données cumulées
- Regrouper par:
- Mois
  - Trimestre





## Ordre du jour



### Le Bulletin Municipal

Direction relations clients

Thuis, le ..... 2018

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous informer de la mise en place du service d'alertes de surconsommation pour les compteurs équipés de télémetrie. Les alertes de surconsommation n'auront donc plus lieu uniquement au moment de la relève du compteur mais tout au long de l'année.

Le client recevra une alerte par sms ou par e-mail dès que son niveau de consommation dépassera pendant plusieurs jours un seuil déterminé. Celui-ci a été fixé au démarrage à 1 m3/jour correspondant à trois fois la consommation journalière d'un foyer de 4 personnes (soit l'équivalent de 120 m3/an).

Le client a bien sûr la possibilité de faire réguler le seuil d'alerte. Il pourra également consulter sa consommation sur le site internet dans son espace personnel.

En accord avec vos services, une communication par e-mail est prévue pour informer les abonnés de ce nouveau service.

Les abonnés qui ne nous auront pas transmis leur adresse e-mail ou leur numéro de téléphone portable recevront toujours une alerte par courrier au moment de la facturation.

La collecte d'un maximum de coordonnées est un élément déterminant pour le bon fonctionnement du service. C'est pourquoi, nous aimerions prévoir une communication conjointe avec vos services pour inciter les abonnés qui ne l'ont pas encore fait à nous transmettre leurs coordonnées.

La collecte de toutes ces informations ainsi que leur conservation est conforme à la nouvelle réglementation européenne en faveur de la protection des données.

Nous vous remercions tout d'abord pour le volume d'alertes émises ainsi que sur les demandes des clients.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire et nous vous prions d'agréer à l'expression de nos salutations distinguées.

1. Rappel technologique
2. Point d'avancement sur le déploiement
3. Service d'alerte de surconsommation
4. Communication





# 4. Communication



Envoi par email et/ou SMS => collecte indispensable des coordonnées

Immédiat

**Le Bulletin Municipal**

Lors de l'envoi de la prochaine facturation



Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous informer de la mise en place du service d'alertes de surconsommations pour les compteurs équipés de télérelève. Les alertes de surconsommation n'auront donc plus lieu uniquement au moment de la relève du compteur mais tout au long de l'année.

Le client recevra une alerte par sms ou par e-mail dès que son niveau de consommation dépassera pendant plusieurs jours un seuil déterminé. Celui-ci a été fixé au démarrage à 1 m<sup>3</sup>/jour correspondant à trois fois la consommation journalière d'un foyer de 4 personnes (soit l'équivalent de 120 m<sup>3</sup>/an).

Le client a bien sûr la possibilité de faire réajuster le seuil d'alerte. Il pourra également consulter sa consommation sur le site internet dans son espace personnel.

En accord avec vos services, une communication par e-mail est prévue pour informer les abonnés de ce nouveau service.

Les abonnés qui ne nous auront pas transmis leur adresse e-mail ou leur numéro de téléphone portable recevront toujours une alerte par courrier en amont de la facturation.

La collecte d'un maximum de coordonnées est un élément déterminant pour le bon fonctionnement du service. C'est pourquoi, nous aimerions prévoir une communication conjointe avec vos services pour inciter les abonnés qui ne l'ont pas encore fait à nous transmettre leurs coordonnées.

La collecte de toutes ces informations ainsi que leur conservation est conforme à la nouvelle réglementation européenne en faveur de la protection des données.

Nous vous ferons un retour sur le volume d'alertes émises ainsi que sur les demandes des clients.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire et nous vous prions d'agréer à l'expression de nos salutations dévouées.

**Télérelève :**  
Des compteurs communicants au service de la maîtrise des consommations et de la ressource

Pour joindre les services SAUR :  
Service télérelève :  
04 68 80 78 72  
(hors d'un appel local)  
Du Lundi au Vendredi  
8h00-17h00

Le service d'alertes de surconsommations pour les compteurs domestiques équipés de télérelève est à présent opérationnel par les équipes SAUR. Les alertes de surconsommation n'auront donc plus lieu uniquement au moment de la relève du compteur mais tout au long de l'année via ce nouveau service.

Pour bénéficier de ce service, il est impératif de transmettre soit un numéro de téléphone portable ou une adresse mail aux services SAUR, vous recevrez une alerte par sms ou par e-mail dès que le niveau de consommation dépassera pendant plusieurs jours un seuil déterminé. Celui-ci a été défini à 1 m<sup>3</sup>/jour correspondant à trois fois la consommation journalière d'un foyer de 4 personnes. En complément, vous pourrez également consulter votre consommation sur le site internet [www.saurclient.fr](http://www.saurclient.fr) dans votre espace personnel. Les factures seront donc établies sur des relevés réels de consommation.

Les abonnés qui ne nous auront pas transmis leur adresse e-mail ou leur numéro de téléphone portable ne recevront pas d'alerte.



**Lettre d'information co-signée PMM / Saur**





## 4. Communication



### Synthèse des messages à passer

- ✓ Collecte indispensable des coordonnées mail et/ou numéro de téléphone portable pour profiter du service alerte consommation,
- ✓ Compteurs inaccessibles, en domaine privé = prise de contact avec service client Saur pour faciliter leur renouvellement,
- ✓ Facturation au réel plus d'index estimé,
- ✓ Meilleure contrôle des consommations d'eau.



**Merci de votre attention**

