MISE EN OEUVRE DE LA TÉLÉRELÈVE DES COMPTEURS D'EAU

F.A.Q pour le déploiement des compteurs connectés chez les usagers

Le changement de mon compteur d'eau	
Pourquoi change-t-on mon compteur ? C'est obligatoire ?	La régie modernise son réseau pour passer à la télérelève. Cela permet de relever votre compteur à distance, sans déranger personne. Ce déploiement s'inscrit dans une démarche globale de préservation de la ressource en eau et de modernisation du service public.
Combien ça va me coûter ?	C'est totalement gratuit pour l'usager. L'installation du nouveau compteur (ou du module radio) et le service de télérelève sont entièrement pris en charge par la régie des eaux. Votre facture n'augmentera pas à cause de ce changement.
Qu'est-ce que ça change pour moi au quotidien ?	Plus besoin d'être présent pour la relève annuelle, plus de factures estimées au 1er semestre (vous ne payez que ce que vous consommez réellement).
J'ai déjà un compteur connecté, pourquoi devez-vous intervenir ?	Certains compteurs sont déjà équipés de module radio d'ancienne génération, nous devons mettre en place une nouvelle génération de module pour qu'ils puissent être télérelevés.

Fonctionnement et installation	
Quel est le but d'avoir un compteur connecté chez soi ?	Le plus grand avantage pour l'usager, c'est la sécurité antifuite. A terme, lorsque l'ensemble du dispositif sera déployé, si le compteur tourne en continu pendant plusieurs heures, vous serez rapidement alerté , au lieu de découvrir le sinistre et une facture alourdie plusieurs mois plus tard. L'usager maîtrise sa consommation et donc réduit sa facture d'eau et contribue à la préservation de la ressource.
Comment fonctionne le compteur connecté ?	Le compteur connecté n'émet que 1 à 2 fois par jour pendant une fraction de seconde (moins de 2 secondes par jour au total). Sa puissance d'émission (10 milliwatt) est : - 200 fois plus faible que celle d'un téléphone portable, - équivalente à celle d'une télécommande de portail La technologie est très différente du Linky. Le module radio de l'eau est alimenté par une simple pile et n'est pas branché sur le courant électrique.

Est-ce que le compteur transmet des données personnelles ?	Le compteur ne transmet pas de données personnelles : sont communiqués le numéro de compteur, le volume d'eau consommé (l'index), la température. Aucune donnée personnelle (nom, adresse, coordonnées bancaires) ne circule par radio. De plus, toutes les transmissions sont cryptées et conformes aux règles strictes de la CNIL (RGPD).
Quand pourrais-je accéder au suivi de ma consommation sur internet ou depuis une application ?	Le déploiement du dispositif de télérelève sur le territoire de l'agglomération est un projet qui s'échelonne sur trois ans, de mi-2026 à mi-2029. Pour que les abonnés puissent suivre directement leurs consommations d'eau depuis l'Agence en ligne de la régie hélo, trois conditions doivent être réunies : 1. Le compteur d'eau doit être équipé d'un module de télérelève ; 2. Le réseau d'antennes permettant de collecter les données des compteurs doit être déployé sur l'ensemble du territoire de l'agglomération ; 3. La nouvelle solution informatique, destinée à traiter ces données et à les mettre à disposition des abonnés, doit être opérationnelle. Ainsi, même si votre compteur vient d'être équipé d'un module de télérelève, la consultation de vos données de consommation en ligne ne devrait être possible qu'à partir de courant 2028. La régie hélo communiquera spécifiquement sur la mise en service de cette fonctionnalité en précisant les modalités d'accès.
Et si je ne veux pas donner accès à mon compteur d'eau ?	Le compteur appartient à la collectivité, sa maintenance et son remplacement sont obligatoires pour garantir le bon fonctionnement du service. Un refus entraînera des frais de relève manuelle. En programmant votre rendez-vous avec le technicien, il pourra vous montrer le matériel qu'il installera.

Les questions pratiques	
Est-ce que c'est la régie hélo qui va procéder à l'installation des compteurs ?	La régie hélo a mandaté une entreprise extérieure pour l'installation des compteurs. Les agents de l'entreprise GODIN ont tous des cartes professionnelles et sont facilement identifiables.
Qui dois-je contacter pour prendre rendez-vous ?	L'entreprise GODIN (voir numéro de téléphone ou lien internet sur le courrier).
Dois-je être présent le jour de l'intervention ?	Si mon compteur est sur ma propriété privée, oui, afin de donner accès à mon compteur à l'entreprise GODIN. Si mon compteur est accessible depuis la rue, ce n'est pas nécessaire.
Quelle est la durée de l'intervention ?	De 5 à 15 min.
L'eau va-t-elle être coupée durant l'intervention ?	Oui, de 5 à 15 min.
Qui dois-je contacter en cas de dysfonctionnement ?	En cas de fuite au niveau du compteur et consécutive à l'intervention de GODIN, merci de contacter le 06.48.88.49.55.