



Siryae

LETTRE D'INFORMATION



La gestion de l'eau représente un enjeu collectif majeur. Grâce à une organisation rigoureuse et des investissements ciblés, le Syndicat et SAUR poursuivent leurs efforts pour garantir un service de qualité. La modernisation des réseaux, l'optimisation des ressources locales et l'utilisation des nouvelles technologies nous permettent d'améliorer continuellement notre performance et contribuent à la préservation de notre bien commun : l'eau.

GUY PÉLISSIER



L'Edito

Le climat est l'un des enjeux majeurs des prochaines décennies. Son dérèglement a un impact direct sur la recharge des nappes souterraines dans lesquelles nous puisons l'eau. Nous pouvons y faire face localement et nous y adapter en changeant nos pratiques.

Le SIRYAE s'engage ainsi à préserver la ressource en eau par ses investissements auxquels SAUR s'est associé par le nouveau contrat de concession. Notre engagement se traduit en trois axes principaux : protéger les captages, lutter contre les fuites et réduire les consommations d'eau.

Cette lettre d'information vous présente la mise en œuvre de la télérelève des compteurs d'eau, étape indispensable pour connaître et mieux maîtriser la consommation. La préservation de l'eau est l'affaire de tous et constitue un défi majeur pour notre avenir. Votre implication est essentielle. Soyez des acteurs vigilants. Bonne lecture.



Le service en quelques chiffres

- ⊕ **54 communes** (avec l'intégration au contrat de Neauphle-le-Château et de Villiers-Saint-Frédéric en 2029)
- ⊕ **116 648** habitants desservis
- ⊕ **2** usines de production, **14** réservoirs de stockage
- ⊕ **1 001 km** de canalisations de distribution
- ⊕ **41 811** compteurs d'eau potable à déployer en **télérelève**
- ⊕ Une qualité de l'eau **100% conforme** à la réglementation
- ⊕ **7 millions d'euros** d'investissements sur 5 ans



Quel bénéfice pour le Syndicat des Eaux ?

La télérelève des compteurs s'inscrit dans la politique globale engagée par le SIRYAE en vue de réduire ses prélèvements d'eau dans les nappes. Aujourd'hui le réseau de canalisations du syndicat est découpé en 81 zones de la taille d'une commune ou d'un quartier pour les communes les plus importantes.

Sur chacune de ces zones, des compteurs placés sur les conduites permettent de mesurer les volumes d'eau entrants.

La télérelève des compteurs de chaque usager va permettre de connaître les volumes d'eau sortants. Il sera alors possible de déterminer les pertes d'eau sur chaque zone, quasiment en temps réel et d'agir pour les réduire, en cherchant plus efficacement et en réparant plus rapidement les fuites.



1 Relève automatique des consommations quotidiennes via le module radio du compteur

Le déploiement de la télérelève

La télérelève sera déployée de manière progressive sur deux ans, en 2025 et 2026 (excepté pour les communes de Neauphle-le-Château et Villiers-Saint-Frédéric en 2029, qui demeurent desservies par la société SUEZ jusqu'au 31/12/2028).

SAUR procédera, commune par commune, aux campagnes d'équipement des compteurs en modules radio : la plupart des compteurs seront remplacés, exceptés les plus récents compatibles avec la technologie. Pour que ces campagnes se déroulent dans les meilleures conditions, **votre collaboration est indispensable !**

La télérelève de votre compteur d'eau, c'est quoi ?

La télérelève est un système de communication automatique des données de consommation d'eau à distance, sans fil et quasiment en temps réel. Les compteurs d'eau de chaque usager sont équipés d'émetteurs (ou modules) qui transmettent leur index 4 fois par jour par signal radio. Ces signaux sont envoyés à des récepteurs (ou concentrateurs), positionnés sur des sites publics en point haut afin de garantir une parfaite communication avec les modules. Les données sont ensuite collectées par un serveur sécurisé de SAUR, qui les met à votre disposition quotidiennement sur le site internet ou l'application mobile MySaur.



Quel bénéfice pour l'usager ?

+ JUSTE

Vos factures d'eau seront dorénavant basées sur des relevés réels.

+ PRATIQUE

Vous n'aurez plus besoin d'être présent lors de la relève de votre compteur qui se fera automatiquement.

+ SECURISE

Vous serez informé en temps réel de toute consommation anormalement élevée.

+ ECO-RESPONSABLE

Vous pourrez suivre vos consommations journalières et mieux les maîtriser.

Dès l'activation du service de télérelève et sa mise à disposition sur votre espace client, une communication vous sera envoyée afin de vous en informer et de vous accompagner dans son utilisation



Que faire en cas d'alerte de consommation inhabituelle ?

+ Contrôlez l'index de votre compteur

Fermez tous vos robinets, vérifiez qu'aucun appareil électroménager n'est en marche puis relevez l'index de votre compteur. Attendez 1 à 2 heures sans faire couler d'eau, puis relevez le à nouveau. L'index affiché (donné en m³ et en litres, pour les trois derniers chiffres) doit être le même. S'il a changé, il y a probablement une fuite.

+ Vérifiez vos installations intérieures

Contrôlez l'étanchéité de vos joints de robinetterie et l'état du flotteur de la chasse d'eau de vos toilettes. Exemple : un robinet qui goutte = 35 à 50 m par an ; une chasse d'eau qui fuit = 45 à 200 m par an.

En cas de suspicion de fuite sur votre réseau privatif, nous vous invitons à faire appel à un plombier professionnel pour effectuer les réparations. Ce type d'intervention ne relève pas de notre responsabilité et est généralement couvert par votre assurance habitation.

Processus d'installation des compteurs de télérelève

Prise de rendez-vous



Vous recevez un courrier individuel sur lequel sont précisés la date et les modalités de l'intervention.

Préparation de l'intervention



Prenez en compte la date proposée et vérifiez votre disponibilité.

En cas d'absence, vous pourrez nous contacter via un numéro et/ou une adresse mail dédiés et communiqués à travers le courrier d'information.



Assurez-vous de bien dégager l'espace d'accès au compteur (terre, gravats, meubles...) et de ne pas laisser d'animaux en liberté.

Déroulement de l'intervention



Le technicien se présente à l'adresse indiquée entre 8h et 17h.

- Si le compteur est accessible depuis le domaine public, l'intervention pourra être réalisée sans votre présence (à notifier à Saur au préalable)
- Dans le cas contraire, il vous faudra être présent à la date convenue.

En cas d'absence



Un avis de passage est laissé dans votre boîte aux lettres.

Merci de nous joindre sans délai afin de convenir d'une nouvelle date d'intervention.



FAQ – FOIRE AUX QUESTIONS

Quels sont les risques pour la santé liés à la télérelève ?

Les compteurs télérelevés utilisent le protocole LoRaWAN, qui émet des ondes électromagnétiques de très faible puissance, bien inférieures à celles d'un téléphone mobile ou d'un Wi-Fi domestique. Un module radio émet quatre fois par jour, pendant une seconde, une onde équivalente à une télécommande de portail électrique.

Quel est l'intérêt d'installer un compteur télérelevé ?

Le compteur télérelevé permet de suivre sa consommation une fois par jour sur l'espace client Saur, d'éviter les erreurs de facturation, d'être alerté en cas de fuite, de réduire sa consommation et mieux maîtriser le budget du ménage.

Comment puis-je accéder à mes données de consommation ?

Les usagers disposent d'un espace client Saur sécurisé et personnalisé accessible par internet sur le site mon-espace.saurclient.fr ou par smartphone sur l'application MySaur.

Que se passe-t-il en cas de panne du système de télérelève ?

En cas de dysfonctionnement, un rendez-vous est pris avec l'utilisateur pour effectuer la maintenance du compteur ou du module. Dans l'attente, les relevés peuvent toujours être effectués manuellement directement sur le cadran du compteur.

Puis-je refuser l'équipement de mon compteur en télérelève ?

La télérelève est comprise dans le service assuré par Saur et prévue au Règlement de Service. Un refus induira des contraintes pour le service et la facturation de coûts additionnels (relève manuelle du compteur, surconsommations hors loi Warsmann).

Vais-je être contacté avant le déploiement de la télérelève ?

Oui, outre la présente lettre d'information, un courrier de prise de rendez-vous sera adressé individuellement à chaque usager quelques semaines avant l'intervention, en précisant la date et les modalités. Le calendrier de déploiement est consultable sur le site du SIRYAE : <https://www.siryae.fr/>

L'installation du compteur télérelevé est-elle payante ?

Non, le changement du compteur et l'installation du module sont pris en charge par Saur. Aucun coût n'est imputé à l'utilisateur.

Retrouvez à travers ce QRcode votre espace client Saur

Accéder à vos données journalières de consommation dès la mise en place de la télérelève.



Pour mieux vous accompagner au quotidien, le nouveau service inclut un tout nouveau numéro de téléphone, exclusivement réservé aux abonnés du territoire du SIRYAE.

Disponible du lundi au vendredi de 8h à 18h (au prix d'un appel local) :

Par téléphone : 01 30 41 96 00



Bien entendu, votre numéro d'urgence reste accessible 24h/24 et 7j/7, sans changement : 01 77 78 80 09

Sur place : 20 Rte du Petit Clos, 78490 Galluis



Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30