

I. Lexique Service

- **DFT** : service « Devis Facturation Travaux »
- **DRC** : Direction de la Relation Client
- **DRCR** : Direction de la Relation Client Régionale
- **ENC / REC** : service encaissement / recouvrement
- **EUROS / ENF** : service des Euros retrouvés (client non abonnés / fraudes)
- **Ex-RIT / REX** : Responsable Exploitation
- **FAC** : service facturation
- **GVC** : Gestion et Vie des Contrats (activités de facturation, encaissement, recouvrement)
- **ICC** : Intervention Chez le Client (enquêtes terrain, recouvrement terrain)
- **MTC** : Multicanal
- **ORDO** : Ordonnancement (planification des interventions des agents)
- **PAD** : Pôle Accueil Demande
- **PIL** : service pilotage (tarifs)
- **PJT** : service projet télérèlèves
- **PRO** : service pro / gestion des grands comptes
- **RCD** : Relation Client de Demain
- **RPC** : Reporting Performance Commerciale (élaboration des offres commerciales, reporting, analyse, amélioration continue du processus clientèle)
- **SOP** : service support aux opérations

II. Lexique Technique

- **AEP** : Adduction Eau Potable
- **AT** : Activité terrain
- **BAC** : Bouche à clé
- **BAL** : Boîte Aux Lettres
- **BAT** : index télérèlèves incohérent, non pris en compte, CMJ non recalculé
- **BF** : Borne de fontaine
- **BI** : Borne Incendie
- **BL** : Bouche de Lavage
- **B9 / BN** : Branchement neuf
- **BRT** : Branchement
- **CANA** : Canalisation
- **CPT** : Compteur
- **D/DN/DIAM ou φ** : Diamètre
- **DICT** : Déclaration d'intention de commencement de travaux (repérage réseaux)
- **DPLI** : Déplacement Improductif
- **EP** : Eaux Pluviales
- **EU** : Eaux Usées / **ASST** : Assainissement
- **EC** : Enquête de conformité
- **FNP** : Fermé pour Non-Paiement

- **G2** : logiciel de gestion des interventions pour le service ordonnancement
- **HS / NMP** : Hors Service / Ne Marche Pas
- **HAT** : index télérélève incohérent pris en compte, CMJ non recalculé
- **ITV** : Intervention
- **MAC** : Mise à la côte
- **Maillage** : Raccordement entre deux conduites
- **MAT** : Matricule
- **MP** : Mini Pelle
- **NEC** : Non éligible à la coupure
- **NPAI** : N'habite Pas à l'Adresse Indiquée
- **NRP** : Ne Répond Pas
- **PAG / PAM** : Marque de Grilles Pluviales
- **PER / PLYMOUTH** : tuyau en polyéthylène
- **PI** : Poteau Incendie
- **PRC** : Plan Renouvellement Compteur (compteur ayant plus de 10 ans)
- **RA** : Robinet d'Arrêt
- **RAC** : Robinet avant compteur
- **REP** : Réparation
- **RI** : Relève d'index
- **RIV** : Robinet inviolable
- **RNVLT** : Renouvellement
- **RPC** : Robinet Pris en Charge
- **RV** : Regard de Visite
- **STEP** : station d'épuration pour le traitement des eaux usées
- **TLR** : Télé relève
- **TN** : Travaux Neufs
- **TVX** : Travaux
- **VITRY** : Bouche à clé

Traduction des codes relèves Opale dans Odyssée

Type de relevé Odyssée	Source de relevé Odyssée	Code Relève Opale - Description du code
Normal	Relève à pied	0 – Relève (par défaut) 2 – Compteur passe par zéro 6 – Changement compteur 9 – Compteur bloqué, gelé, etc
	Télérelève	L – Télérelève
	Radiorelève	R – Radiorelève
	Prestataire	T – Relève prestataire ou collectivité
	Photo compteur	H – Photo compteur
Facturation Forcée	Agent	F – Facturation forcée
Pas de relevé	Pas de relevé	E – Estimation
Relevé client	Carte T (par défaut) SVI Agence en ligne Téléphone Accueil	3 – Index Client
Vérifié	Agent	V – Vérifié (par défaut) C – Index de contrôle
Prorata système	Système	P – Prorata système
Estimation système	Système	S – Estimation Système
Estimation bureau	Agent	7 – Estimation bureau
Estimation fournisseur	Prestataire	B – Consommation prestataire

ODYSSEE

3



III. Lexique Clientèle

- **ACCEO** : Accès au service client pour les sourds et malentendants
- **AEL / CEL** : Agence en ligne / Compte en ligne
- **ALFA** : Ancienne Application de facturation des factures et devis travaux
- **ANC** : Assainissement non collectif (fosse septique)
- **ARS** : Agence Régionale de la Santé
- **ASI** : Arrivé client signalée
- **ATLAS** : nom du service ordonnancement du contrat de Toulouse
- **AUDIENCE** : outil d'envoi des sms/mail
- **B2B** : Désigne les relations commerciales interentreprises (notamment dans le cadre d'une relation entre une entreprise et son fournisseur). Concerne un client français assujetti à la TVA
- **B2BI** : Transaction entre une entreprise privée française et une entreprise privée internationale (hors France). Concerne un client B2B étranger
- **B2G** : Désigne les relations commerciales entre une entreprise et les pouvoirs publics (l'administration). Transactions entre une entreprise et une administration publique
- **B2C** : Désigne les relations commerciales entre une entreprise et les consommateurs
- **CALYPSO** : Nouvelle application de facturation des factures et devis travaux
- **CHORUS** : Projet de dématérialisation des factures à destination du secteur public
- **DATAONE** : outil d'envoi des courriers
- **DFF** : Dématérialisation de la Facture Fiscale
- **DPO** : Délégué à la Protection des données personnelles (point de contact de la CNIL)
- **DSI** : Départ client signalé
- **DSP** : Délégation de Service Public (contrat passé entre Suez et la commune pour la gestion de l'eau et/ou assainissement)
- **EDC** : Eléments de contrat

- **EDI** : Echange des Données Informatisées (factures dématérialisées comme CHORUS), (flux entre le client et Suez)
- **EMC** : Entrepôt de mesure des compteurs (outil de stockage des index)
- **FLO** : outil commun à tous les services pour le suivi des demandes de travaux (B9, modif...)
- **ISO 14001** : Norme de certification environnementale
- **ISO 50001** : Norme de certification des systèmes de gestion énergétique
- **ISO 9001** : Norme de certification qualité
- **NR** : Non raccordable
- **ORMC** : Ordre de Recette Multi Créanciers
- **PB** : Point de Balance
- **PDP** : Plateforme de Démat. Partenaire
- **PDS** : Point de service (regroupe les données techniques du branchement)
- **PFAC** : spécifique au contrat de Toulouse (ASTEO), Participation pour le Financement de l'Assainissement Collectif (participation pour bénéficier de l'installation de l'assainissement collectif)
- **PPF** : Portail Public de Facturation
- **PRD** : Plan de relance de la dette (impayé)
- **RDR / RS** : Réclamation en dernier recours / Réseaux sociaux
- **RDS/RS** : Règlement de service
- **RGPD** : Réglementation Générale sur la Protection des Données
- **RNR** : Raccordable non raccordé (au réseau public d'assainissement)
- **RR** : Raccordé raccordable (au réseau public d'assainissement)
- **RUM** : Référence Unique de Mandat (identifiant unique attribué à chaque mandat de prélèvement SEPA)
- **SIRENE** : outil de calcul des fuites et surconsommations (sur la base des données de l'EMC), et base de données où sont conservées les alarmes identifiées
- **SITR** : outil de supervision de la Télérelève, collecte des données télérelèvées
- **SPANC** : Service Public d'Assainissement Non Collectif (vérifie les fosses septiques)
- **SVI** : Serveur vocal interactif
- **TIMC** : spécifique au contrat de Toulouse (ASTEO), Taxe d'Incitation à la Mise en Conformité (pénalité pour déversement non conforme)
- **TPMC** : Tout pour mes collaborateurs (informations sur les communes)
- **TR** : Télérelève
- **TSME** : Tout sur mon Eau (site internet Suez)
- **TSMS** : Tout sur mes Services (plateforme numérique d'échange avec nos clients collectivités)
- **UL** : Unité de logement (abonnement supplémentaire en cas de non-gestion des compteurs divisionnaires)

IV. Définitions Technique

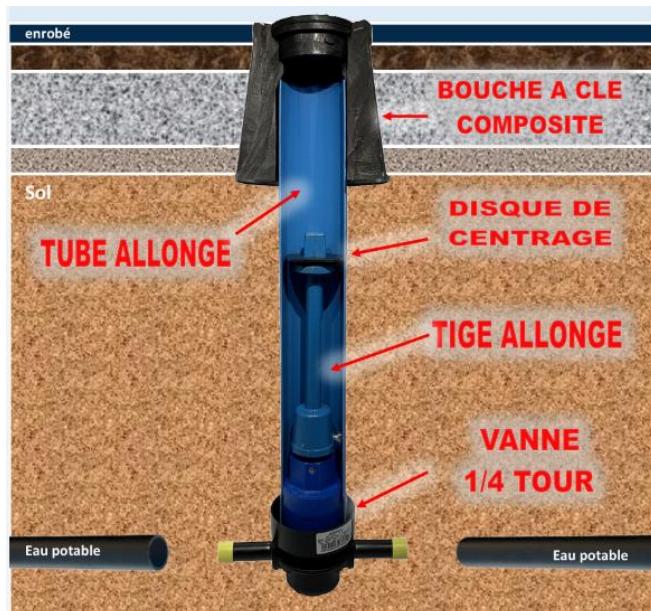
- **Avaloir** : Ouverture le long d'un trottoir servant à évacuer les eaux de ruissellement vers l'égout.



- **avitaillement des navires** : livraison de l'eau aux navires du port de Sète
- **Bar** : unité de mesure de la pression
- **Boite siphoïde** : un compartiment siphoïde, constitué en général par un tampon de visite, interdit le passage des corps volumineux (également appelée boîte de branchement ou tabouret d'assainissement).



- **Bouche à clef** : permet de manœuvrer le robinet de prise depuis la surface de la chaussée ou du trottoir, afin de fermer le branchement



- **Château d'eau ou réservoir** : permet de conserver l'eau traitée et d'assurer la sécurité de l'approvisionnement.



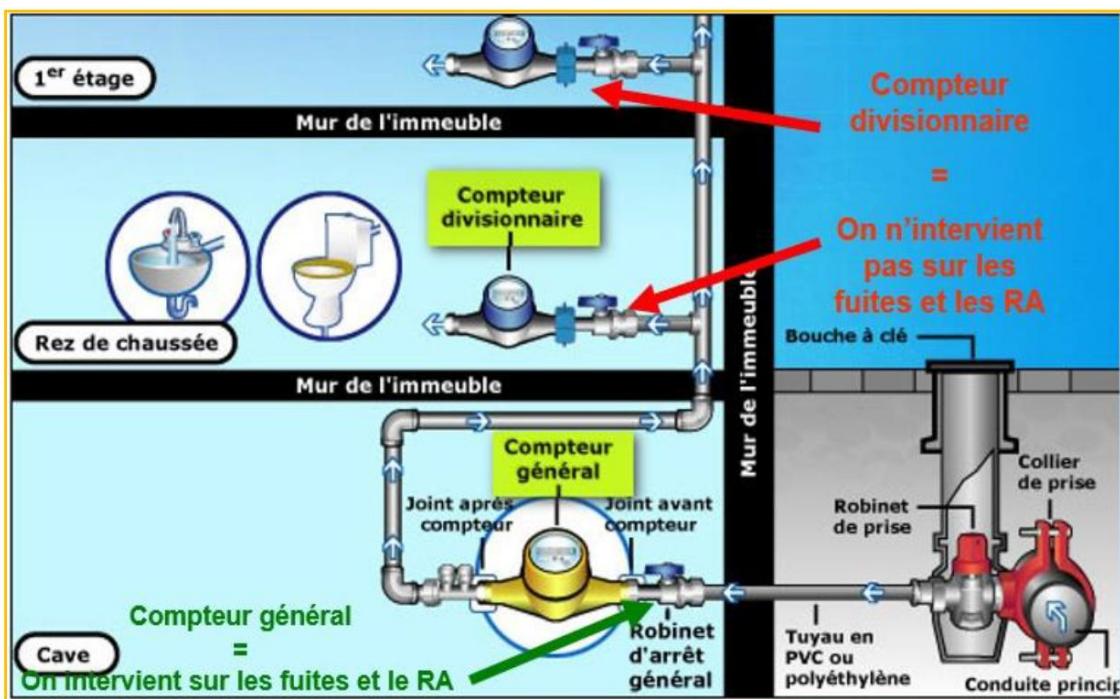
Réservoir semi-enterré

Château d'eau

- **Clapet anti-retour (ou disconnecteur)** : installé entre les deux purges, il n'autorise le passage de l'eau que dans un seul sens



- **Compteur général** : compteur qui enregistre la consommation totale du branchement (immeuble), il fait la frontière entre le domaine privé et le domaine public
- **Compteur divisionnaire** : compteur placé sur un des branchements individuels desservant une partie de l'installation (appartement)



- **Compteur vert** : compteur destiné exclusivement à l'arrosage (n'est pas soumis à la redevance assainissement)
- **Coup de bélier** : décuplement des forces qui peuvent engendrer une onde de choc

- **Débit** : c'est le volume d'eau passant dans une conduite durant un temps donné. Il est mesuré en litres/seconde ou en m³/heure
- **Egnima** : c'est un détecteur de fuite. Plus précisément, c'est une gamme d'appareils servant à enregistrer et localiser avec précision des fuites dans les réseaux de distribution d'eau.



- **Emetteur TR** : module de télérelève captant et transmettant les index du compteur via des ondes radio
- **Fosse septique** : dispositif autonome pour le traitement des eaux usées. Mis en place pour les habitations non raccordables au réseau d'assainissement collectif
- **Manomètre** : instrument permettant de mesurer la pression
- **Niche** : La niche de compteur d'eau est destinée à protéger le compteur en limite de propriété.



- **Paragel** : marque de regard pour compteur d'eau, en plastique



- **Pastillé / Lentillé** : l'agent place sur le compteur une pastille qui empêche l'eau de passer.
- **Pelle obturatrice** : posée à la fin des travaux de raccordement en assainissement, elle doit être enlevée à la demande du client, dès qu'il se raccorde côté privé. (Spécificité sur un contrat de PACA)
- **Pression** : c'est la force avec laquelle l'eau arrive au robinet, elle s'exprime en BAR (1 bar = 1 kg d'eau), SUEZ doit délivrer au minimum 1.5 bar.
- **Poste de relèvement ou pompe de relevage** : appareil qui permet l'évacuation des eaux usées quand la canalisation est plus basse que le point où elles doivent être rejetées
- **Radio-relève** : le compteur d'eau est équipé d'un émetteur spécifique qui transmet l'index du client par onde radio à l'agent qui passe dans la rue.
- **Réducteur de pression** : accessoire placé sur la canalisation permettant de diminuer la pression de l'eau et ainsi éviter d'endommager le groupe de sécurité du cumulus
- **Regard** : en béton ou PVC, permet l'accès à une canalisation
- **Rehausse de fosse septique** : c'est une extension qui permet l'accès à la fosse septique. Généralement, la rehausse de fosse septique est un peu plus large que la fosse septique et doit disposer d'un couvercle pour épargner tous les risques d'accidents.



- **Réseau d'épandage** : technique de traitement des eaux usées utilisées pour les assainissements individuels (fosses septiques). L'épandage favorise l'élimination des détergents, des huiles ou graisses contenues dans les eaux usées de nos habitations



- **Robinet avant compteur** : permet d'ouvrir ou de fermer l'eau
- **Robinet de prise** : posé directement sur la canalisation principale par l'intermédiaire d'un collier de prise en charge
- **Robinet inviolable** : Les « Robinet avant-compteur verrouillable et inviolable ». Petite vanne destinée à être utilisée en amont d'un compteur d'eau, permettant d'interdire l'accès à la manœuvre du robinet par l'insertion d'un verrou (le client ne doit pas le toucher)
- **Surpresseur** : accessoire placé sur la canalisation permettant d'augmenter la pression de l'eau
- **T de purge** : permet de purger à la fois le compteur et les canalisations intérieures du client (robinet avant compteur fermé)



- **Télérelève** : le compteur d'eau est équipé d'un émetteur spécifique qui transmet en temps réel la consommation d'eau, accessible depuis le compte en ligne



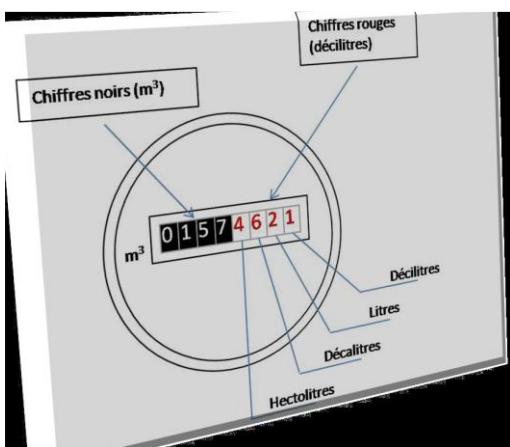
- **Viabilisation** : désigne l'ensemble des travaux à réaliser sur un terrain à bâtir pour permettre la construction d'un bâtiment. Elle consiste essentiellement au raccordement du terrain aux réseaux d'électricité, de gaz, d'eau, de téléphonie et d'assainissement

- **Vis de purge** : vis placées après compteur (sous le T de purge) qui permettent en les dévissant de voir si l'eau arrive bien au compteur

V. Définitions Clientèle

- **Acteur** : personne physique ou morale, porte toutes les informations personnelles de la personne ou de l'entreprise
- **BANCO** : logiciel qui permet l'intégration des contrats signés avec les collectivités.
- **Bloctel** : liste d'opposition au démarchage téléphonique
- **CNIL** : le client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés en adressant un courrier à l'adresse postale suivante : 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 ou via son portail internet disponible via le lien hypertexte suivant : <https://www.cnil.fr/fr/particulier>
- **Consommation résiduelle** : consommation enregistrée par le compteur général déduite de la somme des consommations enregistrées par chaque divisionnaire (ex : consommation des communs)
- **DPO** : Suez a nommé un Délégué à la protection des données personnelles que vous pouvez solliciter en cas d'insatisfaction à la réponse qui vous est apportée, par voie postale à l'adresse « Délégué à la protection des données personnelles, Altiplano, 4 place de la Pyramide, 92040 La Défense Cedex – France » ou par mail : privacy.france@suez.com
- **Eléments de contrat** : rubriques auxquelles le client est assujetti et qui se trouvent au dos de la facture. Permet de connaître la date d'arrivée du client
L'EDC Quantités Consommées permet de définir l'affichage de la facture et valorise les volumes facturés (matricule compteur, nouvel index, ancien index, consommation)
- **E-facture** : processus d'envoi de la facture au client consistant à lui transmettre un mail l'invitant à aller consulter sa facture sur le portail d'entreprise de SUEZ. A différencier de l'envoi de la facture par mail accompagné de l'image facture au format PDF signé
- **E-Invoicing** : il s'agit d'une facture émise, transmise et reçue sous forme dématérialisée, qui doit contenir un socle minimum de données sous forme structurée. Le flux de transmission des données obligatoires de la facture circulera entre la plateforme d'émission du fournisseur et la plateforme de réception du client (dès qu'on a cette valeur sur le compte du client cela veut dire qu'on doit lui adresser sa facture au format électronique (EDI). Concerne les clients PROS avec SIRET (donc français))
- **E-Reporting** : obligation qui impose aux entreprises de transmettre à l'administration fiscale certaines informations relatives à des opérations commerciales qui ne sont pas concernées par la facturation électronique (montant de l'opération, montant de la TVA facturée ...) Concerne les particuliers (B2C), pas de facturation électronique pour ces clients, ils continuent à recevoir leur facture par voie postale ou e-facture (cette caractéristique permet en interne de déclarer plus rapidement la TVA auprès de l'état)

- **Etalonnage** : il a pour but de vérifier la conformité du compteur à la réglementation en vigueur, effectué par le CTCM (Centre Technique de Comptage et Mesure) accrédité COFRAC (Comité Français d'Accréditation)
- **Expertise** : du compteur (conduisant à la destruction de celui-ci), a pour but de rechercher les causes d'un éventuel dysfonctionnement du compteur. Le compteur, entièrement démonté, ne pourra pas faire l'objet d'une contre-expertise
- **Forage** : forfait appliquée dans certaines communes, si les clients utilisent l'eau d'un puits
- **Interlocuteur** : acteur en contact avec Suez pour le compte d'une tierce personne (ex : assistante sociale)
- **Index** : chiffres présents sur le compteur d'eau du client (chiffres noirs M3, chiffres rouges Litres)



- **Loi Brottes** : Loi du 15/04/2013, qui interdit à tout distributeur de couper l'alimentation en eau tout au long de l'année dans une résidence principale même en cas d'impayé
- **Loi Hamon** : Loi du 17/03/2013 qui définit les obligations d'information dues aux consommateurs et qui encadre la conclusion des contrats à distance et hors établissement
- **Loi Warsman** : Loi du 24/09/2012 qui définit les conditions de remise sur facture, en cas de fuite sur l'installation privative du client particulier (dégrèvement)
- **Majoration Assainissement** : pénalité réglementaire qui consiste à majorer de 25% le montant HT des parts assainissement impayées (abonnement et consommation)
- **Médiation de l'Eau** : a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les services publics d'eau et d'assainissement
- **Monext** : plateforme de paiement par CB
- **Montant facturable** : permet de facturer un frais (ex : duplicata)
- **Norme NF** : certification attestant de la conformité d'un produit et/ou service à des caractéristiques de sécurité et/ou de qualité. Elle est délivrée par l'AFNOR

- **Passant** : acteur en contact avec Suez pour nous signaler un incident sur la voie publique (ex : fuite)
- **Prospect** : acteur qui demande une prestation sur un site inexistant (viabilisation), un client potentiel
- **Régie** : gestion de l'eau et de l'assainissement par la commune/collectivité
- **RGPD** : RGPD signifie « Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel » ou en anglais GRPD « General Data Protection Regulation ». Le RGPD est la nouvelle réglementation européenne en matière de protection des données à caractère personnel.
- **Segment Client** : Permet de catégoriser la catégorie du client, en vue de déterminer s'il est concerné par le e-invoicing ou l'e-reporting
4 valeurs proposées : B2C (PART) - B2B FR (Pros français - sphère privée) B2G (Pros français – sphère publique) B2B INT (pour les Entreprises étrangères non sirtisés en France)
- **Site** : adresse desservie (adresse du compteur)
- **SRU** : Décret n° 2003-408 du 28 avril 2003 (Loi du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain), relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs (facturation par le fournisseur d'eau des compteurs divisionnaires)