

1 Portail client

Le portail client est un outil permettant aux abonnés de consulter en ligne leurs informations de consommation. Ce service améliore le processus de relève et le niveau d'information des abonnés pour la gestion du réseau de distribution d'eau. Cette plateforme constitue un espace de dialogue interactif entre le producteur et le citoyen. Par ce biais, ce dernier est informé de l'origine et de la qualité de l'eau qui le dessert mais également de tous travaux ou perturbations inhérent à l'entretien du réseau.



Figure 8 : Accueil du portail client

Cet outil permet aussi l'encodage de l'index compteur par le citoyen, via les outils numériques tels qu'ordinateur, smartphone, tablette, etc.



Figure 9 : Mode mobile



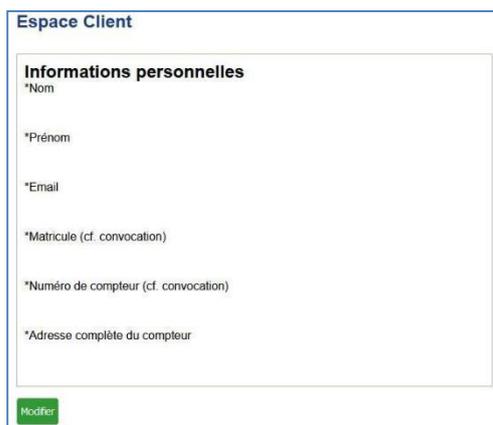
Figure 10 : Menu du mode mobile

L'affichage du menu du mode mobile se fait par appui sur le bouton en haut à droite.



1.1 Espace client

La page de l'espace client renseigne l'utilisateur sur les informations liées à son compte. Il peut s'y rendre via le bouton en page d'accueil  ou celui en haut à droite du site. Ainsi il y trouvera les informations personnelles qu'il a remplies lors de son inscription, à savoir : ses nom et prénom, son adresse email, son matricule, le numéro du compteur d'eau et l'adresse du compteur :



The screenshot shows a web interface titled "Espace Client". Under the heading "Informations personnelles", there are several input fields, each with an asterisk indicating it is required: "*Nom", "*Prénom", "*Email", "*Matricule (cf. convocation)", "*Numéro de compteur (cf. convocation)", and "*Adresse complète du compteur". At the bottom left of the form area, there is a green button labeled "Modifier".

Figure 11 : Page espace client

En cliquant sur modifier, l'utilisateur pourra changer son mot de passe ou son adresse email, les autres champs sont quant à eux non modifiables. Il pourra valider ou annuler son opération s'il le désire.

Si l'utilisateur souhaite apporter une modification, il peut en informer l'administration via un formulaire en cliquant sur le bouton .

Il pourra alors compléter les champs nécessaires et soumettre sa demande qui sera alors en attente d'approbation par un opérateur (voir 5.2.6).



The screenshot shows a form titled "Formulaire de demande de modification". It includes an introductory text: "Pour toute demande de modification des informations concernant les champs ci-dessous, veuillez remplir le formulaire. Nous allons étudier votre demande dans les plus brefs délais." Below this, there are five input fields, each with a label and an asterisk: "Matricule *", "Compteur *", "Ville *", "Adresse *", and "Code postal *". The last field is a text area labeled "Raison de la demande" with the placeholder text "Expliquez brièvement la raison du changement d'information...". At the bottom of the form is a green button labeled "Envoyer".

Figure 12 : Formulaire de modification de compte



1.2 Relevé d'index

Le relevé d'index se fait soit via le bouton en page d'accueil [Relevé d'index](#), ou via le menu "Service en ligne → Relevé d'index". L'utilisateur est alors invité à entrer son index actuel ainsi que le numéro de son compteur tel qu'indiqué sur son compteur. Il dispose également d'un rappel sur la date et la valeur de son dernier relevé.

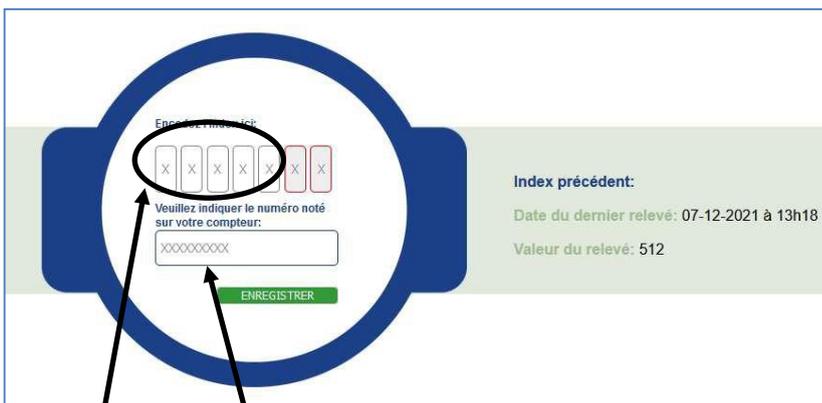


Figure 13 : Relevé d'index

Pour le nouvel index à renseigner, veuillez svp ne reprendre que les chiffres sur **fond noir** de votre compteur d'eau.

Le numéro de compteur **réel** de votre compteur d'eau est indiqué sur le compteur (p.ex. D05TA123456, I16BX123456, 89EB123456,...).



Tant que le numéro de compteur n'est pas indiqué, que l'index n'est pas encodé ou que celui-ci est inférieur à l'ancien index, un message d'erreur sera affiché et la procédure d'ajout de relevé n'ira pas plus loin. Un message de confirmation indiquera que tout est en ordre.

1.3 Consommation

Pour visualiser le résumé de sa consommation, le citoyen doit se rendre sur la page appropriée soit via le bouton en page d'accueil , ou via le menu "Service en ligne → Consommation". Il y verra un aperçu de ses cinq derniers relevés sous forme de graphique en bâtonnets. En passant le curseur au-dessus d'un des bâtonnets, il aura la valeur du relevé correspondant. En dessous de ce graphique se trouve également deux autres graphiques d'information et de conscientisation sur la consommation d'eau par ménage et la répartition de l'utilisation de l'eau.

Si le citoyen a déjà ajouté un nouvel index, alors il aura également une estimation de sa consommation actuelle, dans le cas contraire il sera invité à en ajouter un.





Figure 14 : Page consommation

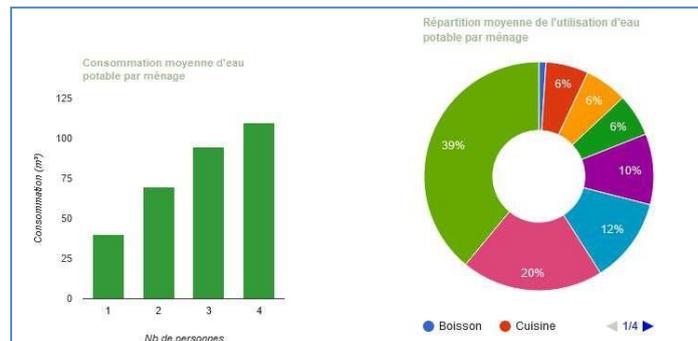


Figure 15 : Graphiques indicateurs de consommation