



RESA



Webinaire

Le compteur communicant
avec fonctionnalité de prépaiement

Agenda



RESA



- Le compteur communicant
- Le prépaiement
- La plateforme de prépaiement – démonstration
- Parcours Clients en prépaiement Resa
- Parcours Client en prépaiement Ores

Le compteur communicant électrique



SICONIA



1.8.1

000021.701 kWh

LTE NB1

L1 P- P+ GP MID NW

1.8.1 P- P+ GP MID NW

1.8.2 P- P+ GP MID NW

C'est quoi un compteur communicant ?

Un compteur électronique qui permet de



Transmettre les
index à un
moment défini
(4 pour l'électricité
et 1 pour le gaz)

**Afficher en
permanence**
l'ensemble des index,
peu importe la
présence d'une
production d'énergie
(par exemple, des
panneaux
photovoltaïques) et
peu importe le choix
tarifaire (simple tarif,
bi-horaire, etc.)

Recevoir des
actions à effectuer
à distance
(ouverture,
fermeture,
limitation de
puissance, relève,
affichage du
solde...)

**Un même
compteur pour tous**
peu importe
l'utilisation (bi-
horaire, compteur à
budget, etc.)

Pourquoi installer des compteurs communicants ?



- **Fournir les avantages suivants aux clients**

Une aide concrète à la gestion des consommations d'énergie des clients notamment grâce à la précision des données. Il permet également de nouveaux services comme le relevé de l'index à distance, un suivi régulier des consommations et le prépaiement à distance. D'autres services sont à l'étude.



- **Permettre la transition énergétique**

L'utilisation du réseau (mobilité, production décentralisée, etc.) change. Pour pouvoir continuer à garantir l'approvisionnement en énergie, il est nécessaire de moderniser les réseaux et d'investir dans les compteurs de nouvelle génération.



- **Se conformer aux différentes obligations légales imposant le placement de compteurs intelligents**

Directive européenne 2019/944 & Décret électricité du 19/07/2018

Le prépaiement



L'énergie prépayée

Solution actuelle/ compteur à budget ou à carte



RESA



Le compteur est directement en mode prépaiement. Il est paramétré pour permettre 2-3 jours de consommation. Le programme Talexus (commun à tous les gestionnaires de réseau) permet la gestion des clients en situation de prépaiement ayant un compteur « à carte » ou appelé également « à budget ».



Solutions de rechargements :

- Borne de paiement Bancontact
- Virement postal

Deux opérations pour le client :

- Un paiement
- Un rechargement (la carte permet l'insertion de la somme dans le compteur)

Situation du parc actuel Wallonie

	Compteurs à budget actif
Electricité	70 000
Gaz	30 000



Les paiements reçus sont reversés aux fournisseurs
Le client recharge soit au tarif social soit au tarif moyen
Le fournisseur applique son propre tarif à la régularisation



Solde affiché sur le compteur en temps réel
Alarme sur le compteur

L'énergie prépayée

Solution future avec le compteur communicant à fonction de prépaiement



Lorsque le compteur est posé, le prépaiement sera activé dès que celui-ci communique. Un solde de départ est avancé pour permettre au client d'avoir entre quelques jours de consommation. Ce montant sera récupéré automatiquement auprès du client en prélevant de son solde 1€ par jour. La plateforme permet la gestion du prépaiement comme la réception des consommations journalières et des rechargements, le calcul du solde et l'envoi des ordres.



Solutions de rechargement:

- Borne de paiement Bancontact
- Virement postal
- Paiement en ligne → nouveauté du système via les compteurs communicants



Les paiements reçus sont reversés aux fournisseurs

Le client recharge soit au tarif social soit au tarif moyen et le fournisseur applique son propre tarif à la régularisation



Communication vers le client:

- Espace de prépaiement en ligne (solde, consommation journalière, etc)
- SMS et/ou e-mail (préventif si solde bas, enclenchement du crédit de secours, etc.)
- Ligne téléphonique gratuite
- € sur le compteur (1 x/jour)

L'énergie prépayée

avec le compteur intelligent à fonction de prépaiement

Brochures et vidéos disponibles sur ores.be et resa.be





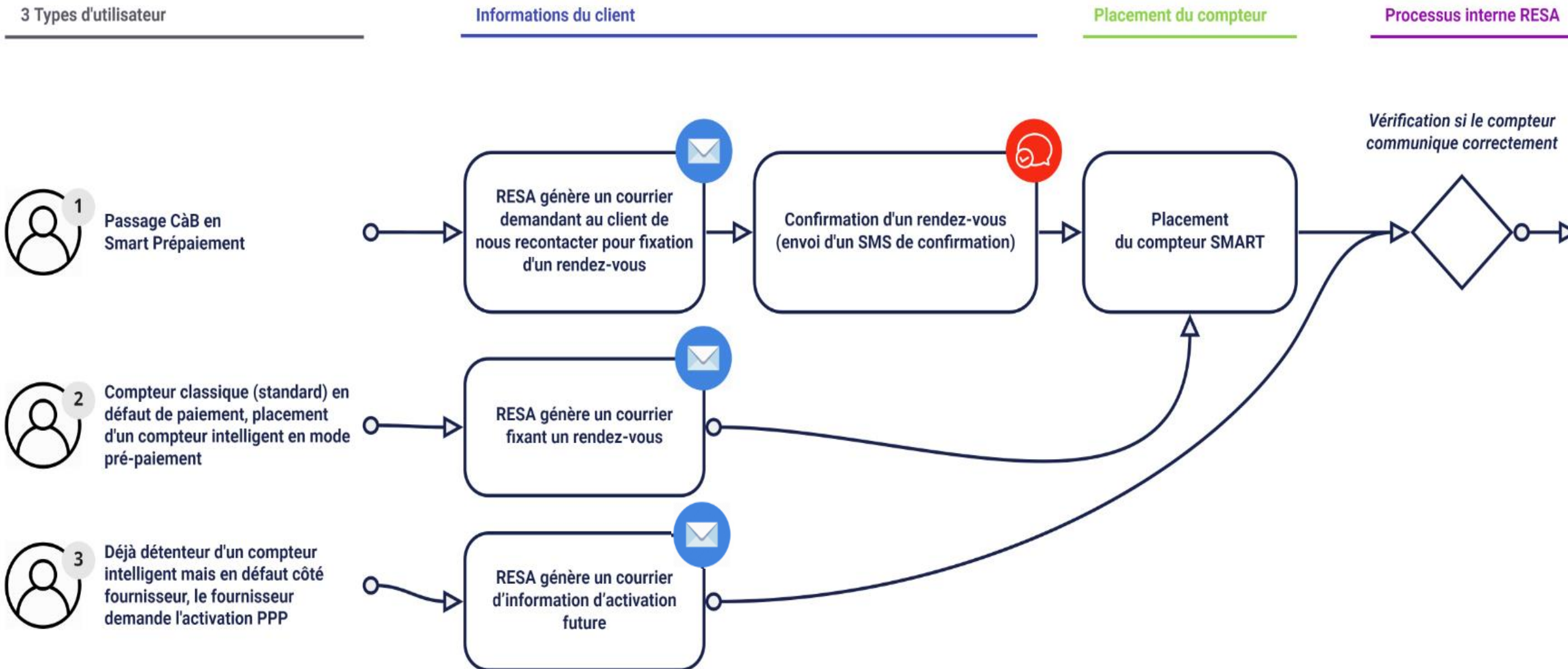
La plateforme de prépaiement Démonstration



Parcours de clients en prépaiement



Parcours Clients en prépaiement



Brochure remise lors de la pose du compteur communicant + lettre relative à la protection des données

RESA

Pas d'électricité ?

- Si une coupure d'électricité survient sur le réseau de distribution, votre compteur refunctionalisera automatiquement une fois la panne résolue par nos services. Vous pouvez retrouver toutes les informations sur les pannes et coupures planifiées sur www.resa.be
- En cas de court-circuit ou de surcharge de votre installation électrique, le disjoncteur présent sur la face avant de votre coffret de comptage, coupe l'alimentation du compteur et de votre installation. Comme pour votre ancien compteur, une fois le problème réglé, vous pouvez le réarmer.

DISJONCTEUR

CONNECTONS NOS ÉNERGIES avec le compteur intelligent

Pour répondre aux besoins du marché de l'énergie et aux exigences légales, RESA a installé un compteur électrique intelligent chez vous. Vous retrouverez toutes les informations sur son utilisation et le relevé d'index dans cette brochure.

Ce compteur vous permettra à terme de bénéficier progressivement de nouvelles fonctionnalités dont la communication automatique de vos index. RESA vous avertira personnellement dès que ces fonctionnalités seront disponibles.

UN SEUL BOUTON DE COMMANDE
Vous pouvez accéder aux différentes informations disponibles (index, puissance, etc.) grâce au bouton de commande de couleur verte.

VOYANT DE CONTRÔLE
Indicateur de quantité d'énergie. Plus la diode clignote rapidement, plus la quantité d'énergie consommée (ou injectée si vous disposez d'une production d'énergie) est importante.

SCÉLLÉS
Pour votre sécurité et l'intégrité de votre compteur, celui-ci est scellé. Il est interdit de manipuler/ briser ces scellés.

IDENTIFICATION DU COMPTEUR
Code unique d'identification du compteur.

Si vous disposez d'un compteur triphasé/tétraphasé, ces informations se situent sur votre compteur à des endroits différents.

Besoin d'aide ?
Pour toutes vos questions, consultez notre site www.resa.be ou contactez-nous via notre service clientèle au 04/220.12.11 du lundi au samedi de 8h à 21h (sauf les jours fériés)

Comment consulter les informations ?

- Pressez le bouton de commande (vert), l'écran de test (composé de plusieurs blocs noirs) s'affiche.
- Appuyez à nouveau pour afficher la première donnée, et ainsi de suite pour les suivantes.

L'éclairage du compteur s'éteint automatiquement après 30 secondes d'inactivité. Comme indiqué ci-contre, les quatre valeurs correspondant à vos index défilent en permanence sur l'écran. Un code est situé en haut à gauche de l'écran (exemple: 1.8.1). Il vous indique quelle information est affichée.

Un relevé d'index

Sur l'écran du compteur, les valeurs de vos index défilent automatiquement et indépendamment de votre tarification (simple tarif, bi-horaire,...). Vous pouvez aussi les faire défiler manuellement en appuyant sur le bouton de commande (vert).

CODE	INFORMATION AFFICHÉE	DESCRIPTION	EXEMPLE D'ECRAN
1.8.1	Prélèvement d'énergie aux heures pleines	CONSUMMATION	Total des kilowattheures (kWh) d'énergie consommée aux heures pleines
1.8.2	Prélèvement d'énergie aux heures creuses		Total des kWh d'énergie consommée aux heures creuses
2.8.1	Injection d'énergie aux heures pleines	PRODUCTION	Total des kWh d'énergie injectée aux heures pleines
2.8.2	Injection d'énergie aux heures creuses		Total des kWh d'énergie injectée aux heures creuses

Brochure Prépaiement -Version longue pour chaque client

(remise lors de la pose du compteur)

3 - Votre compteur communicant

Manuel d'utilisation - 4

Je me connecte

Grâce à votre espace personnel de gestion de prépaiement, vous pouvez prépayer l'énergie pour votre compteur communicant en ligne. Vous pouvez également consulter en temps réel votre solde et votre consommation. Rendez-vous sur MyRESA.be!

Je crée mon compte MyRESA à l'aide d'un code d'activation sécurisé

- 1. Introduisez votre code**

Quelques jours après l'installation du compteur communicant en mode prépaiement, vous recevez par courrier postal ou par e-mail un code d'activation sécurisé vous permettant d'initialiser votre espace personnel de gestion de prépaiement. Ce code d'activation sécurisé est composé de 10 caractères et commence par «PP».

Rendez-vous ensuite sur MyRESA.be via votre ordinateur ou votre smartphone et cliquez sur le lien «J'ai un code d'activation» situé dans le coin inférieur droit de votre écran. Entrez votre code d'activation sécurisé et activez votre code.
- 2. Vérifiez vos données**

Vous pouvez ensuite vérifier l'exactitude de vos données personnelles (nom, prénom, e-mail, téléphone, etc.) et les corriger directement si vous constatez une erreur éventuelle. Veillez bien à renseigner correctement votre adresse e-mail car celle-ci deviendra votre nom d'utilisateur (ou login) vous permettant, à l'aise de votre mot de passe, de vous connecter à votre espace personnel MyRESA. Après avoir bien vérifié l'exactitude de vos données, cliquez sur le bouton «Créer mon compte».
- 3. Activez votre compte personnel**

Parfait, vos informations personnelles sont à présent confirmées ! Un e-mail de confirmation vous a été envoyé à l'adresse e-mail renseignée. Cet e-mail comporte un lien vous permettant de choisir votre mot de passe. Une fois votre mot de passe validé, ça y est ! Votre compte MyRESA est créé ! Vous pouvez à présent naviguer dans votre espace personnel MyRESA en cliquant sur le bouton «Mon espace personnel».

p.4 Je me connecte sur MyRESA

p.6 Mon espace de prépaiement

p.10 Je consulte mon solde

p.12 Je recharge

p.14 Mon compteur pour l'électricité en détails

p.19 Mon compteur pour le gaz en détails

11 - Votre compteur communicant

Manuel d'utilisation - 12

Je recharge !

Grâce au compteur communicant, vous pouvez à présent effectuer une recharge d'énergie à tout moment, via votre espace personnel MyRESA.be.

Je recharge via MyRESA.be

- 1.** Vous êtes à présent dans votre espace de gestion des prépaiements ! Sélectionnez l'énergie pour laquelle vous voulez effectuer une recharge. Chaque énergie possède son propre numéro ean unique.

Sur l'écran affichant notamment votre solde, cliquez sur le lien «Nouveau paiement» situé en haut à gauche de la barre de navigation.

Sélectionnez le moyen de paiement que vous souhaitez utiliser. Vous pouvez choisir de conserver vos données bancaires pour vos opérations de recharge futures en cochant la case prévue à cet effet. Introduisez le montant de la recharge que vous voulez effectuer. Ce montant doit être compris entre 5 et 250 euros. Appuyez ensuite sur le bouton «Payer». Vous serez automatiquement redirigé vers le site de votre organisme bancaire pour finaliser l'opération de paiement.

Si le paiement a été réalisé avec succès, une confirmation s'affichera sur votre écran d'ordinateur. Une fois la procédure de paiement finalisée, vous verrez votre solde automatiquement mis à jour sur la page d'accueil de votre espace de gestion des prépaiements. Si ce n'est pas le cas, cliquez sur le bouton «Actualiser les données» en haut à droite de votre écran pour mettre à jour votre solde.
- 2.** Vous êtes à présent dans votre espace de gestion des prépaiements ! Sélectionnez l'énergie pour laquelle vous voulez effectuer une recharge. Chaque énergie possède son propre numéro ean unique.

Sur l'écran affichant notamment votre solde, cliquez sur le lien «Nouveau paiement» situé en haut à gauche de la barre de navigation.

Sélectionnez le moyen de paiement que vous souhaitez utiliser. Vous pouvez choisir de conserver vos données bancaires pour vos opérations de recharge futures en cochant la case prévue à cet effet. Introduisez le montant de la recharge que vous voulez effectuer. Ce montant doit être compris entre 5 et 250 euros. Appuyez ensuite sur le bouton «Payer». Vous serez automatiquement redirigé vers le site de votre organisme bancaire pour finaliser l'opération de paiement.

Si le paiement a été réalisé avec succès, une confirmation s'affichera sur votre écran d'ordinateur. Une fois la procédure de paiement finalisée, vous verrez votre solde automatiquement mis à jour sur la page d'accueil de votre espace de gestion des prépaiements. Si ce n'est pas le cas, cliquez sur le bouton «Actualiser les données» en haut à droite de votre écran pour mettre à jour votre solde.

Vous pouvez également consulter le solde de votre compteur communicant en mode prépaiement par téléphone via notre ligne téléphonique spécifique 0600/93636. C'est gratuit et accessible 24h/24, 7j/7 !

Avant de composer votre appel, munissez-vous des 13 derniers chiffres du code EAN de l'énergie que vous souhaitez consulter car chaque énergie possède son propre code EAN.

Vous trouvez ce code sur votre facture d'énergie ou sur le récent courrier de RESA vous confirmant votre passage en mode prépaiement.

par téléphone

depuis mon compteur

Vous pouvez enfin consulter votre solde directement via l'écran de votre compteur communicant, tant pour le gaz que pour l'électricité.

- 1.** Pour l'électricité, appuyez 7 fois sur le bouton vert de votre compteur communicant jusqu'à ce que le code 94.32.2 apparaisse.
- 2.** Pour le gaz, appuyez sur le bouton rouge de gauche jusqu'à ce que le code 94.32.2 apparaisse.

En-dessous de ce code est indiqué le chiffre 1 à côté duquel vous retrouvez la date et l'heure de la dernière mise à jour de votre solde.

Pour visualiser votre solde, appuyez une fois de plus sur le bouton. Le chiffre 2 apparaît avec, à côté de celui-ci, votre solde disponible.

En appuyant à nouveau sur le bouton, à côté du chiffre 3, vous pourrez connaître le montant de votre crédit de secours.

→ 94.32.2

⚠ Avertissement : Le solde disponible via l'écran de votre compteur est actualisé une fois par jour. Si vous avez effectué une recharge dans les dernières 24 heures, il est donc possible que celle-ci ne soit pas encore prise en compte.

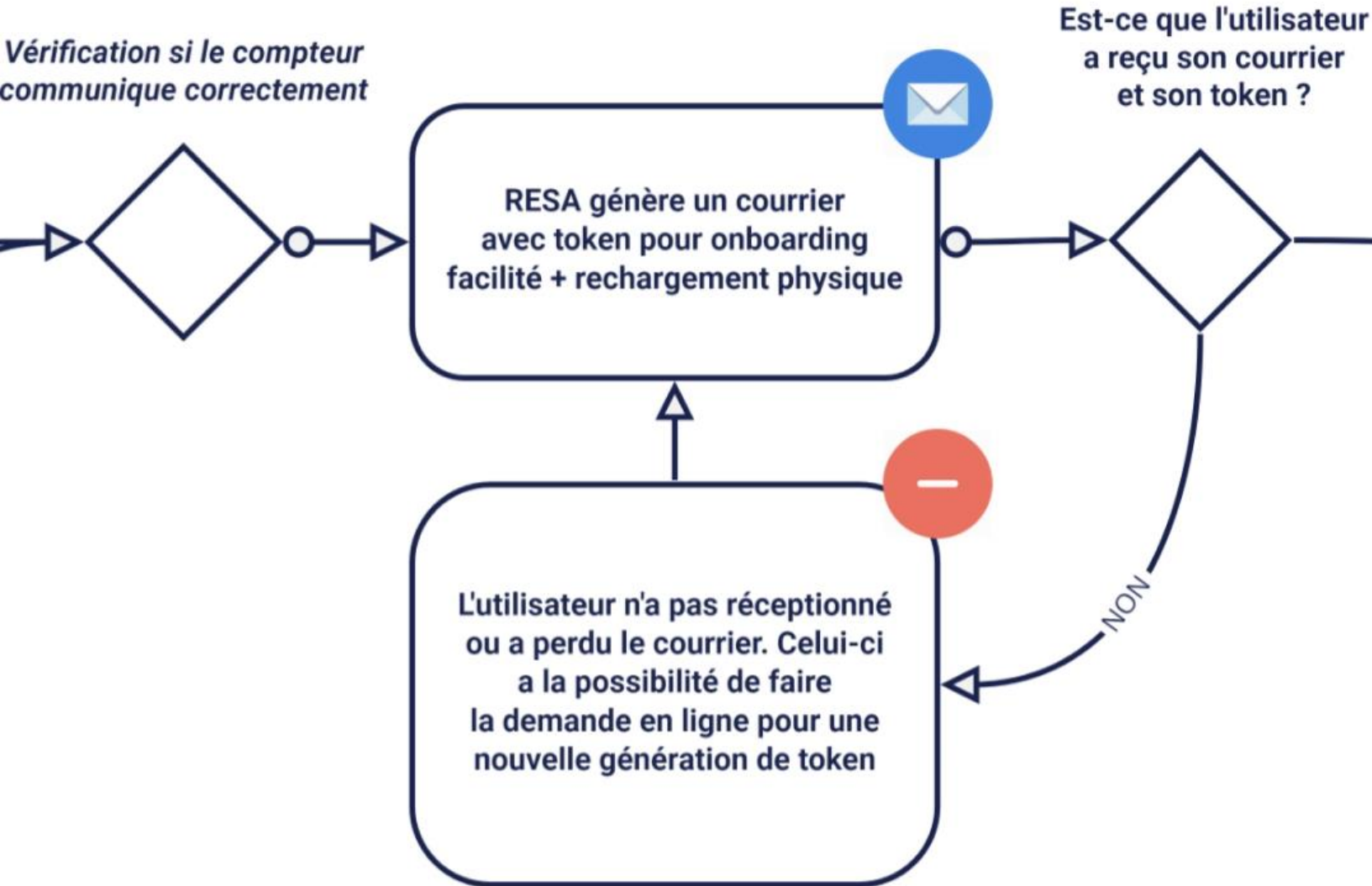
1. Rendez-vous sur MyRESA.be via votre ordinateur ou votre smartphone et connectez-vous à votre compte MyRESA. Une fois que vous êtes connecté(e) à votre compte MyRESA, rendez-vous dans le menu de navigation en bas à gauche de votre écran et cliquez sur le lien «Profil de chargement et recharger en ligne».

2. Vous souhaitez effectuer un rechargement tant d'électricité que de gaz naturel ?

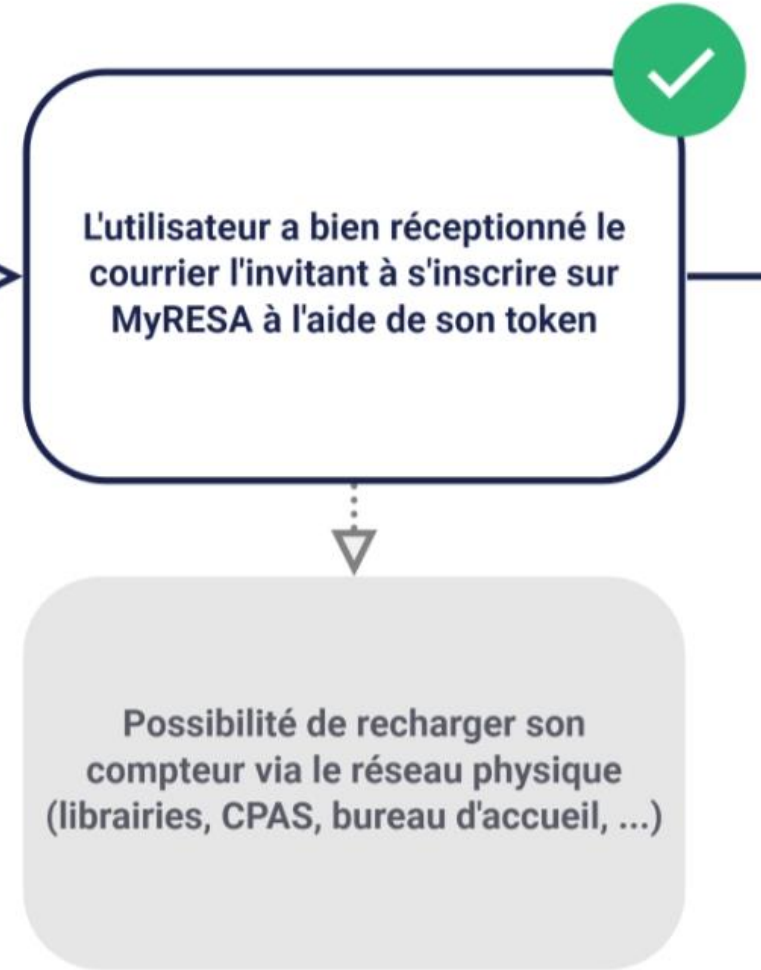
Vous devez dans ce cas réaliser ces étapes à deux reprises.

Si vous avez activé les notifications, vous recevez également un e-mail et/ou un sms de confirmation de votre nouvelle recharge.

Processus interne RESA



Onboarding MyRESA



Courrier ou mail à l'activation du prépaiement

=> 2 voies



Voie digitale & MyResa.be

Facilités => code d'activation (valable 1 fois)

Tutoriels

Rechargement et solde en ligne



Voie classique

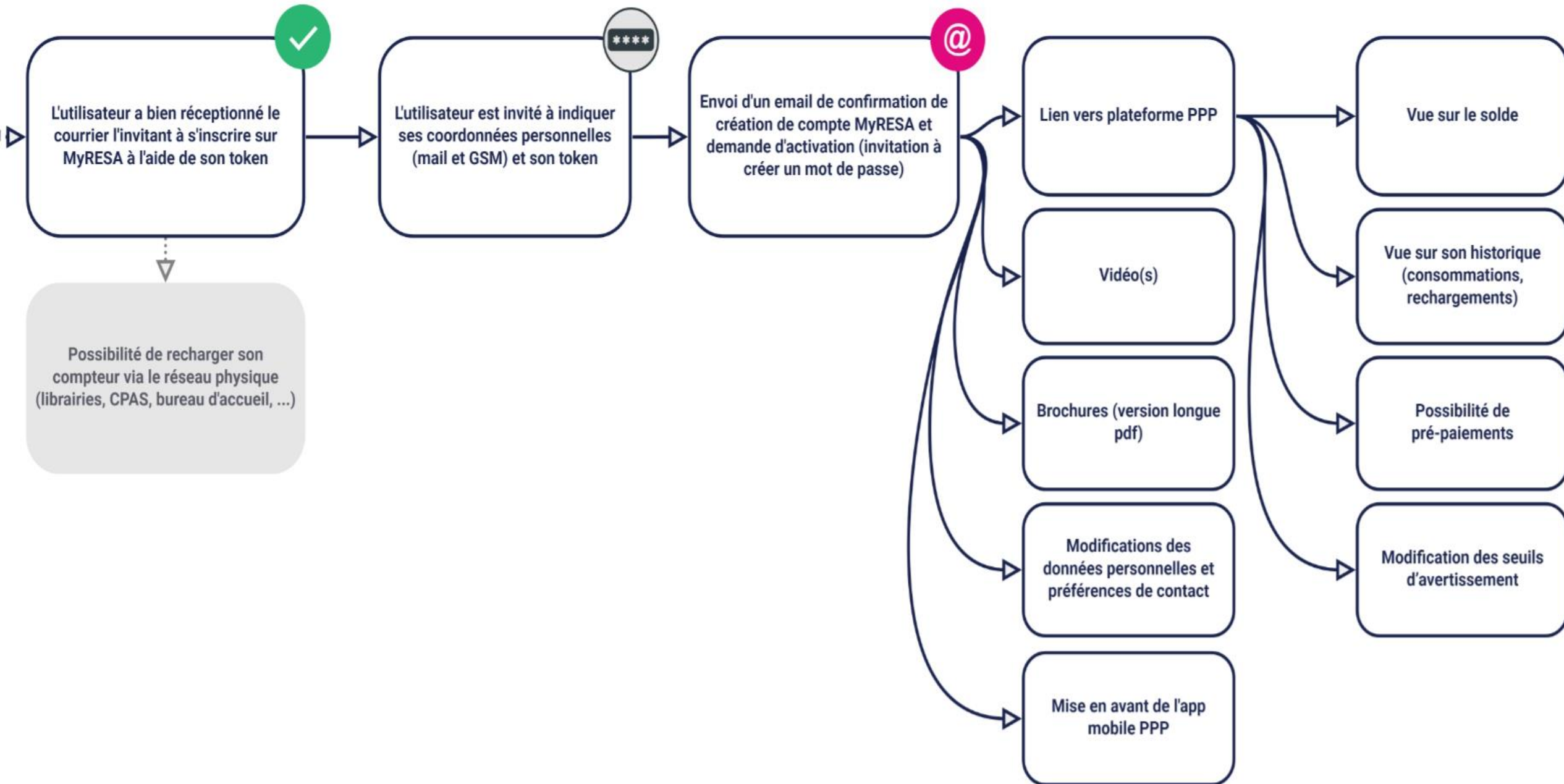
Rechargement via librairie /nightshop /CPAS

Solde par téléphone (0800 / 93 636)

Solde sur le compteur

Référence client = 13 derniers chiffres EAN





Aide à l'onboarding

- [Vidéo](#)



MyResa et lien vers PPP (plateforme de PréPaiement)

The screenshot shows the desktop version of the MyResa website. At the top left is the RESA logo. In the top right, there are language and user selection options: 'FR' and 'Jean-Guillaume MAURICE'. The main content area is titled 'Bienvenue Maurice' with a sub-link 'Modifier mon profil' and a button 'Introduire mon token'. A green-bordered box contains a confirmation message: 'Prépaiement activé' with a green checkmark, followed by the text 'Votre prépaiement est correctement activé. Vous pouvez dès à présent gérer votre profil, recharger votre compteur en ligne via les liens accessibles via la navigation.' and a 'Marquer comme lu' link. Below this is the 'Mes EAN' section, which includes 'Votre adresse' (Rue Paradis 62, 4000 Liège) and a card for 'Compteur électrique' with EAN 54449020710458796 and Compteur 5437948. A sidebar on the left lists various menu items, with 'Mon prépaiement' circled in red. Other items include 'Tableau de bord', 'Profil', 'Données personnelles', 'Changement de situation', 'Préférences de contact', 'Raccordements et travaux', 'Suivi de mes dossiers', 'Factures et paiements', 'Primes', 'Profil de prépaiement et recharge en ligne', 'Visualiser mon solde', and 'Brochures, vidéos, plus d'infos'.

The screenshot shows the mobile app version of the MyResa website. The layout is adapted for a smaller screen. At the top, there's a navigation bar with the RESA logo, language ('FR'), user ('Jean-Guillaume MAURICE'), and notification icons. The main content area is titled 'Bienvenue Maurice' with a sub-link 'Modifier mon profil' and a button 'Introduire mon token'. Below this is the 'Mes EAN' section, which includes 'Votre adresse' (Rue Paradis 62, 4000 Liège) and two cards for 'Compteur électrique' and 'Compteur gaz'. The 'Compteur électrique' card shows EAN 54449020710458796 and Compteur 5437948. The 'Compteur gaz' card shows EAN 541412345678901245 and Compteur 106225-SCHL3001309. At the bottom, there's a footer with '©RESA rue Louvrex 95 | 4000 Liège', 'Nos conditions', 'Vie privée', and social media icons for Facebook, LinkedIn, and Twitter.

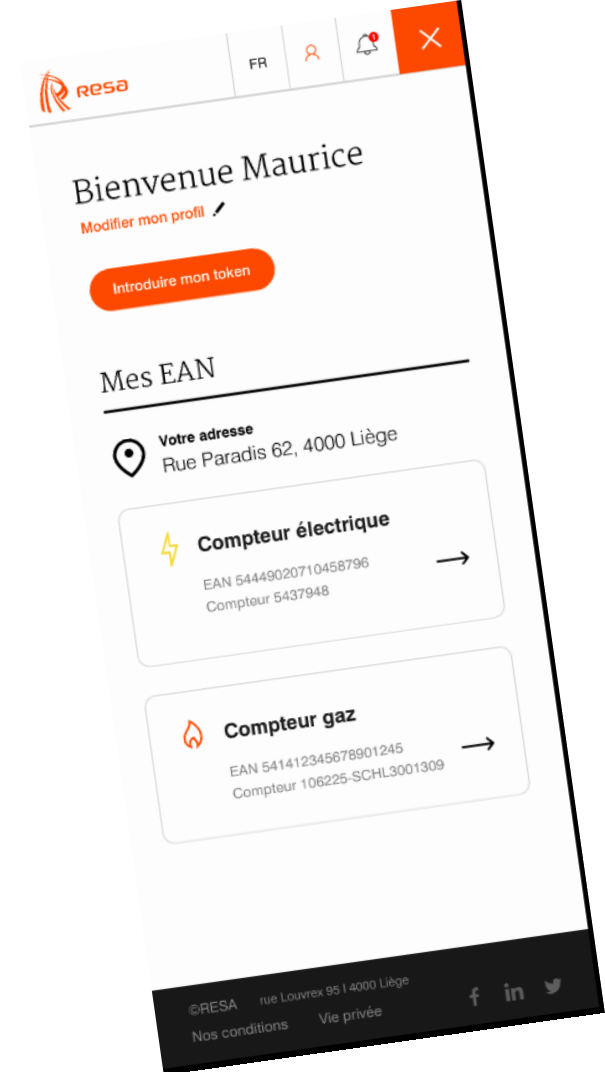
• Vidéos

- Activer le prépaiement via mon compte MyResa
- Consulter mon solde en prépaiement (3 solutions)
- Rechargement en mode prépaiement (2 solutions)



MyResa et ses futures fonctionnalités

- Base MyResa construite
- Fonctionnalité Prépaiement uniquement actuellement
- Autres fonctionnalités seront ajoutées au fil de l'eau
 - Suivi de consommations sous compteur intelligent (juin 2021)
 - Suivi de consommations
 - Réalisation de profils
 - Comparaison des consommations
 - Info météo
 - Alerting (coupure, seuil...)
 - ...
 - Suivi de dossiers de raccordement (fin 2021)
 - Suivi de facturation pour la clientèle sociale alimentée par Resa (2022)



MyResa et ses fonctionnalités : suivi de consommations (mi '21)

The screenshot displays the MyResa user interface. At the top left is the RESA logo. The top right shows the language set to 'FR' and the user's name 'Jean-Guillaume MAURICE'. A dark sidebar on the left contains navigation links: 'MyRESA', 'Tableau de bord', 'Profil' (with sub-links for 'Données personnelles', 'Changement de situation', and 'Préférences de contact'), 'Raccordements et travaux' (with sub-links for 'Suivi de mes dossiers', 'Factures et paiements', and 'Primes'), 'Mon prépaiement' (with sub-links for 'Profil de prépaiement et recharge en ligne' and 'Visualiser mon solde'), and 'Brochures, vidéos, plus d'infos'. The 'Ma consommation' link at the bottom of the sidebar is circled in red. The main content area features a 'Bienvenue Maurice' header with a 'Modifier mon profil' link and an 'Introduire mon token' button. A green notification box states 'Prépaiement activé' and provides instructions on managing the profile and recharging the meter. Below this is the 'Mes EAN' section, which includes the user's address: 'Rue Paradis 62, 4000 Liège'. At the bottom, a 'Compteur électrique' section displays the EAN number '54449020710458796' and the meter number '5437948' with a right-pointing arrow.

RESA

FR

Jean-Guillaume MAURICE

MyRESA

Tableau de bord

Profil

Données personnelles

Changement de situation

Préférences de contact

Raccordements et travaux

Suivi de mes dossiers

Factures et paiements

Primes

Mon prépaiement

Profil de prépaiement et recharge en ligne

Visualiser mon solde

Brochures, vidéos, plus d'infos

Ma consommation

Bienvenue Maurice

Modifier mon profil

Introduire mon token

✔ Prépaiement activé

Votre prépaiement est correctement activé. Vous pouvez dès à présent gérer votre profil, recharger votre compteur en ligne via les liens accessibles via la navigation.

Marquer comme lu

Mes EAN

Votre adresse
Rue Paradis 62, 4000 Liège

Compteur électrique

EAN 54449020710458796
Compteur 5437948

Mes alertes

Configuration

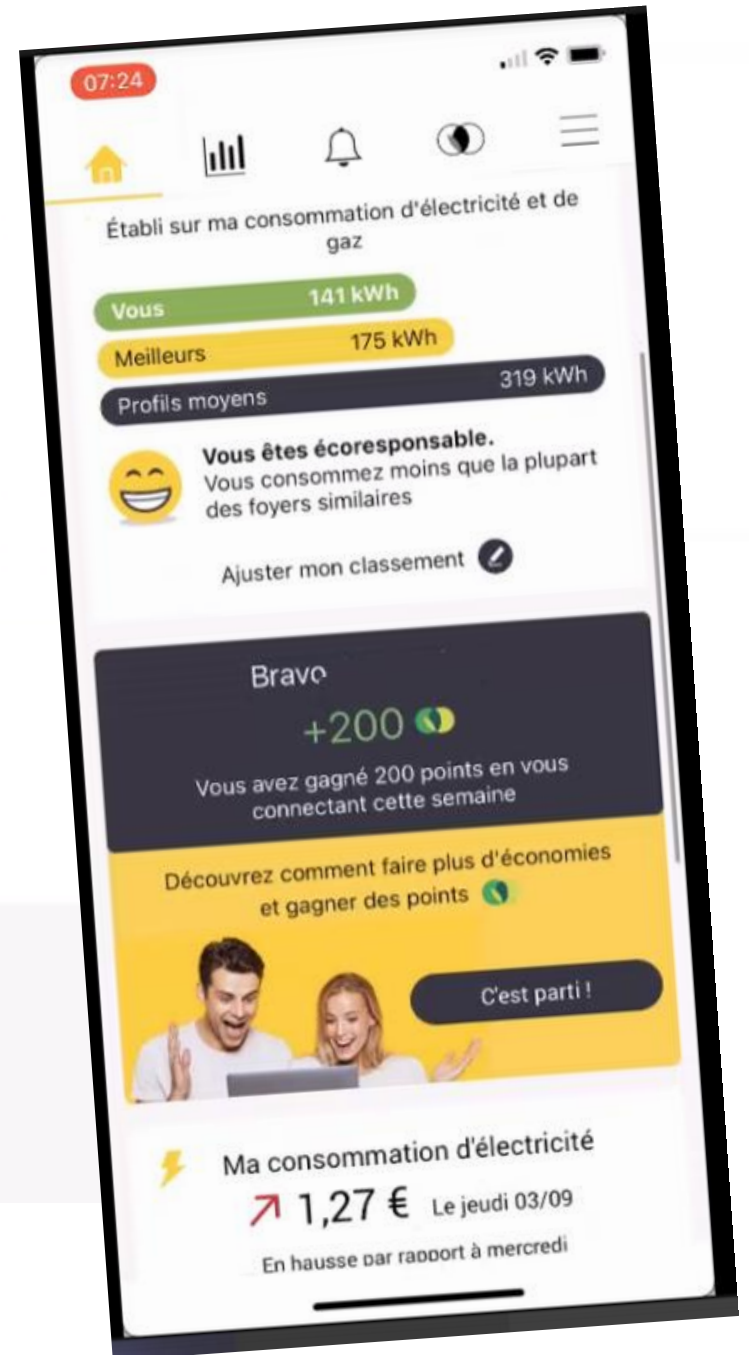
Historique



Nouvelle configuration d'alerte

Destinataires

Suivant





Merci pour votre attention !

