



L'ESPACE CLIENTS ENTREPRISES

**Webinaire : Comment
simplifier votre gestion des
déchets sur votre Espace
Clients SUEZ**

1. ESPACE CLIENTS PRÉSENTATION ET CONTACTS UTILES

2. QUESTIONS & RÉPONSES

”

1. Espace Clients Présentation et Contacts utiles

”

ESPACE CLIENT ENTREPRISES DE SUEZ

BOOSTER DIGITAL DE PERFORMANCE POUR LA GESTION DE VOS DÉCHETS

Une **expérience augmentée** pour :



piloter la gestion de vos déchets

- ▶ en temps réel
- ▶ en toute simplicité
- ▶ en toute transparence



gagner du **temps**



interagir efficacement

- ▶ avec SUEZ
- ▶ au sein de votre organisation



éclairer la **prise de décision**



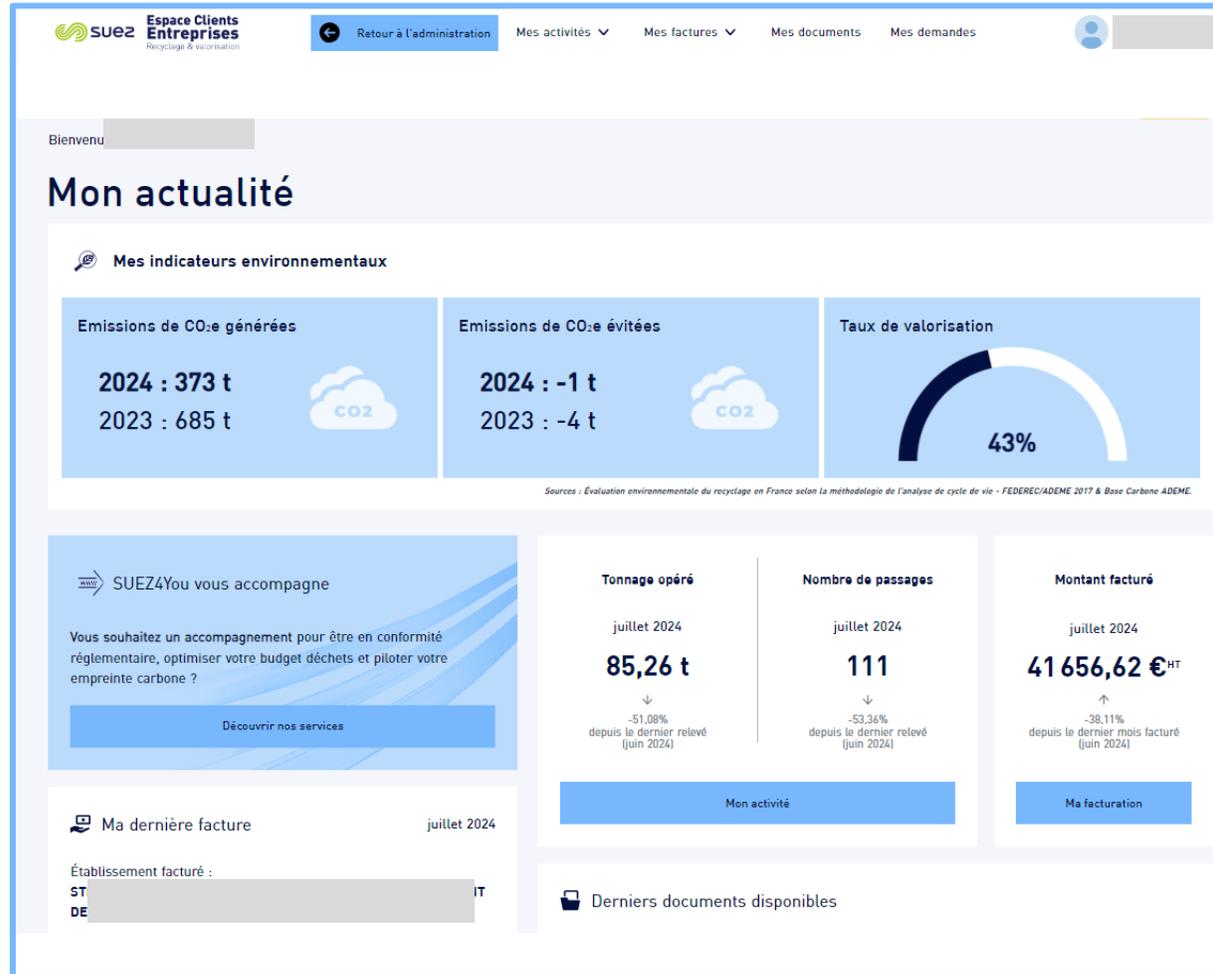
UNE PLATEFORME SÉCURISÉE POLYVALENTE

Accédez en autonomie

- ✓ à vos factures
- ✓ à vos BRM (bons rachat matière)
- ✓ à votre registre déchets
- ✓ à vos indicateurs
- ✓ à des synthèses dynamiques de votre activité déchets
- ✓ à vos bons d'interventions
- ✓ à vos bons de pesée
- ✓ à vos autres (documents administratifs, contractuels, réglementaires) sur demande

Déclenchez et tracez en ligne

- ✓ vos demandes de collecte
- ✓ vos demandes de devis
- ✓ vos demandes d'informations
- ✓ vos réclamations



SUZIE votre assistante virtuelle vous accompagne tout au long de votre navigation !

DES SERVICES EN LIGNES FLUIDES

POUR SIMPLIFIER VOTRE QUOTIDIEN

Simplicité



Consultez vos activités par famille de déchets et par date

Transparence



Suivez votre budget en accédant à vos factures et BRM

Gain de temps



Pilotez votre activité et exportez vos documents en quelques clics

Temps réel



Effectuez vos demandes de collectes et devis et les suivre depuis son Espace

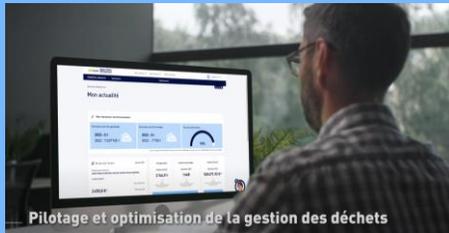
Collaboration



Partagez à vos collaborateurs gratuitement des accès personnalisés selon votre organisation

CONTACTS SUEZ

L'ESPACE CLIENTS ENTREPRISES



Accédez ICI
à votre Espace Clients Entreprises

REPLAY Visionnez nos webinaires



Accéder au replay
Et visiter notre site web

UNE QUESTION ? Contactez le support

Veuillez utiliser ce formulaire pour toute question relative à l'utilisation de votre espace.

Contactez le support utilisateur

Les champs marqués d'un * sont obligatoires

Adresse e-mail *

Nom *

Votre formulaire de contact
ICI : Espace Clients Entreprises
(URL : <https://espace-entreprises-rv.suez.fr/contact-us>)

Votre Service Clients
09 69 32 10 10

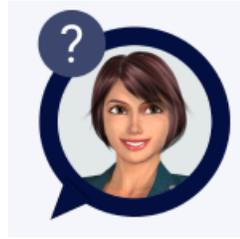


2. Questions

Réponses



Assistante virtuelle



Notre assistante virtuelle répond à de nombreuses questions, n'hésitez pas à la solliciter

A screenshot of a chat interface for a virtual assistant named Suzie. The interface is dark-themed with a blue header. Suzie's name and title 'Votre Assistante Virtuelle' are displayed in the header. A greeting message is shown in a white bubble. Below it, a list of suggested topics is provided, including links for new users and a list of frequently asked questions. At the bottom, there is a text input field and a character count.

Suzie
Votre Assistante Virtuelle

Bonjour, ravie de vous revoir ! Comment puis-je vous aider ?

Sélectionnez l'un de ces sujets ou posez-moi directement votre question à l'aide de mots clefs

Vous êtes nouveau sur ce site ?

- [Découvrez votre espace client en 1 min.](#)
- [Créez votre Espace Clients](#)

Voici le top des questions qui me sont posées

- [Problème d'accès à votre Espace Clients](#)
- [Problème de mot de passe](#)
- [Comment créer et gérer vos demandes de collecte](#)
- [Comment nous transmettre vos demandes et réclamations](#)
- [Trouver vos Bons d'intervention et Bons de pesée](#)
- [Télécharger des documents](#)
- [Contacter votre support Espace Clients Entreprise](#)

Saisissez votre question

Il vous reste 80 caractères

THÉMATIQUE : ADMINISTRATION

Sous thème	Questions	Réponses Suez
Autre	Est-ce que tous vos sites sont sur la plateforme ?	Tout dépend de quels sites vous parlez : Si vous parlez des agences spécialisées comme Suez IWS, la réponse est "non", ils ont à ce jour leur propre Espace clients. Si vous parlez des sites de traitement, valorisation... la réponse est oui.
Organisations	Bonjour, est-il possible d'afficher le nom des sites plutôt que le nom du compte de rattachement sur les factures afin de faciliter la recherche et la lisibilité des factures svp ?	Tout dépend de quel champ est concerné : On peut donner un nom d'organisation que l'on souhaite dans l'administration des organisations, ainsi le bandeau périmètre consulté permettra de sélectionner la ou les organisations afin de consulter les données de sa sélection. Si la question était le nom du compte de rattachement sur les factures dans les différents exports, tableaux de votre Espace, deux options : Le nom doit être changé car vous avez par exemple changé de nom de compte alors vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur local ou
Organisations	Certains clients exploitent plusieurs sites. Peut-on avoir une vision d'un ensemble de sites d'enlèvement sur un même compte ?	Cette évolution a été identifiée et nos équipes Digitales et IT travaillent pour mettre en place cette évolution
Organisations	Peut-on créer un compte qui reprend plusieurs sites d'enlèvement ?	Oui la construction peut différer selon les cas (tout dépend du ou des numéros créés par votre agence Suez) : Un numéro peut être unique par site d'enlèvement dans ce cas l'organisation créée aura qu'un numéro, et vous pourrez lui donner le nom que vous souhaitez. Si vous avez un numéro par site d'enlèvement, vous pourrez alors créer autant d'organisations que de numéros en personnalisant leur nom.
Organisations	Pour l'ajout d'établissement à son périmètre, comment garantir une arborescence clairement définie ? En effet, nous avons plusieurs clients grands comptes, que nous souhaiterions mieux organiser sur notre espace existant	Une fois un établissement ajouté dans votre périmètre par défaut le nom de l'organisation prendra le nom " <i>nom interlocuteur - prénom interlocuteur - Ajout établissement - N° - date et heure de création</i> ". Si vous êtes administrateur, allez dans le menu "administration" en haut à droite sur votre profil, puis aller dans l'onglet "organisation", créer votre arborescence en partant de l'organisation la plus élevée en lui donnant un nom par exemple "Entreprise nationale", puis en fonction créez votre ou vos organisations de niveaux inférieurs (en choisissant "je veux regrouper une organisation" puis créer une organisation de niveau inférieur en lui donnant un nom...) Si vous choisissez "réunir des établissements" il faudra mettre un ou plusieurs numéros en fonction de vos besoins ou créer une organisation de niveau inférieur (le schéma pouvant se dupliquer à autant de niveaux que nécessaire : le niveau le plus bas doit obligatoirement contenir un numéro). Une fois l'opération terminée, allez dans administration puis organisation et supprimer toutes les organisations ayant comme nom " <i>nom interlocuteur - prénom interlocuteur - Ajout établissement - N° - date et heure de création</i> ". En cas de difficultés, vous pouvez utiliser le formulaire de contact "nous contacter" choisir le motif "administration des organisations" en nous fournissant le nom que vous souhaitez donner à vos organisations, votre arborescence et les numéros associés.
Organisations	Pour une demande de compte générique qui concernerait l'ensemble de mes agences comment faire ? (je n'ai pas de facture) (mon rôle : pilotage gestion déchet au national) Merci	Si vous ne disposez pas d'éléments pour vous inscrire (N° Client, N° facture ou n° Bon de Rachat Matière), vous pouvez utiliser le formulaire de contact disponible sur https://espace-entreprises-rv.suez.fr/ rubrique "j'ai besoin d'aide"
Profil	Bonjour. Si je n'ai pas accès au module "administration", à qui dois-je m'adresser pour en faire la demande et pouvoir ainsi attribuer des rôles à mes collaborateurs ?	Pour savoir si vous avez le rôle "administrateur" aller dans le menu en haut à droite sur votre profil, si le sous menu "administration" apparaît alors vous avez le rôle sinon vous pouvez utiliser le formulaire "nous contacter" sur puis le motif "Administration des utilisateurs" et préciser dans votre message que vous avez besoin que l'on vous affecte le rôle "administrateur".
Rôle	Je n'ai pas accès à la partie "registre déchets" est-ce normal ?	Si vous n'avez pas accès à la partie "registre déchets" c'est que votre administrateur ne vous a pas donné accès au rôle "activité", vous pouvez demander ce rôle à votre administrateur si vous le connaissez ou vous pouvez utiliser le formulaire de contact "nous contacter" choisir le motif "administration des utilisateurs" en nous précisant dans le message votre problématique (en l'occurrence ici que vous n'avez pas accès au registre),
Utilisateur	Comment ajouter des personnes pour qu'elles puissent avoir accès au site ?	Notre assistante virtuelle détaille la procédure, pour cela écrivez "utilisateur"
Utilisateur	Comment faire pour supprimer une personne pour lui supprimer les accès	Si vous êtes "administrateur" allez dans le menu "administration" en haut à droite puis dans l'onglet "utilisateur" puis trouver l'interlocuteur concerné et dans la colonne "statut" choisir "inactif" (il ne pourra plus accéder à l'Espace) et le statut "supprimé".
Utilisateur	Peut-on mettre une adresse mail générique pour la création de compte	Oui, il est possible de créer un accès avec un mail générique (qui peut être partagé) la limite étant que le mot de passe doit être également partagé avec tous les interlocuteurs souhaitant accéder à votre espace avec cette adresse. Le mot de passe devra être renouvelé tous les 182 jours (et donc être partagé). A noter que vous pouvez créer autant d'utilisateurs que vous souhaitez.

THÉMATIQUE : DOCUMENTS

Sous thème	Questions	Réponses Suez
Agréments transport / récépissé négoce	Est-il possible d'avoir l'agrément transporteur et le récépissé de négoce dans l'espace client ?	Chaque agence peut déposer ces documents, étant donné qu'ils sont valables à minima pour une agence Suez, d'ici la fin de l'année une campagne massive sera organisée pour déposer ces documents et seront mis à jour en fonction de leur validité.
Attestation de valorisation	L'attestation de valorisation est-elle forcément à l'année pour un site donné, ou peut-on en avoir indépendamment pour chaque collecte ? Merci !	Oui l'attestation de valorisation est forcément à l'année pour un site donné.
Attestation de valorisation	Qu'est-ce que l'attestation de valorisation ?	Depuis 2016, chaque producteur de déchets est tenu de trier les 5 flux. Le décret n° 2021-950 du 16 juillet 2021 a étendu l'obligation à deux nouvelles familles de déchets : les fractions minérales et le plâtre, on parle alors de 7 flux. En 2025, les détenteurs devront trier un huitième flux : les déchets de textiles. L'attestation de valorisation des déchets permet de tracer les déchets collectés et de connaître les méthodes de leur valorisation. Elle constitue également une preuve du respect de l'obligation de tri des 8 flux. Le justificatif (attestation de valorisation) doit être fourni par le prestataire de déchets, cette attestation doit être fournie au plus tard le 31 mars de chaque année ; pour info Suez les dépose sur votre espace entre le 10 et le 30 mars de chaque année.
Bons d'Interventions	Comment peut-on avoir s'il vous plaît les bons d'intervention du mois en cours avant la facturation dans mes documents car je dois envoyer ma recap déchets dès le 1 er du mois suivant et avoir aussi les bons de destruction	Ce n'est en effet pas possible à ce jour de récupérer les bons d'intervention du mois en cours. Une évolution est prévue pour mettre tous les documents (y compris les Bons d'interventions) dans l'onglet Mes documents, cette évolution permettra d'avoir accès aux Bons d'intervention quotidiennement
Bons de pesée	Nous sommes tenus de faire la synthèse des enlèvements au niveau comptable le dernier jour du mois. Mais pour les derniers enlèvements nous n'arrivons pas à récupérer les bons de pesée à temps. Nous devons donc faire une régulation le mois suivant. Comment peut-on obtenir plus rapidement nos bons de pesée ?	Ce n'est en effet pas possible à ce jour de récupérer les bons de pesée du mois en cours. Une évolution est prévue pour mettre tous les documents (y compris les Bons de pesées) dans l'onglet Mes documents, cette évolution permettra d'avoir accès aux Bons de pesée quotidiennement. En attendant cette évolution vous pouvez demander les documents avant l'émission des factures via Mes demandes sur l'espace client Choisir la catégorie "Administratif" puis le motif "Demande de document manquant"
Bons de pesée	Je n'ai pas accès aux bons de pesées sur mon espace client.	Tout dépend de votre rôle, si vous avez accès à l'onglet facturation, notre assistante virtuelle détaille la procédure pour les retrouver. Il arrive que certain Bons de pesées n'apparaissent pas notamment pour nos clients en apport direct. Une évolution va arriver en début d'année 2025 en regroupant tous les documents dans l'onglet "Mes documents" avec un moteur de recherche sur des multicritères (date, typologie de document...) vous permettant de retrouver un ou plusieurs documents ; le correctif sur les apports directs sera pris en compte également.
BRM	Bonjour, est-il possible de connaître le fonctionnement concernant les BRM ? Est-ce à la demande du client ou ce rachat se fait automatiquement?	Pour des raisons fiscales, lors de rachat matière Suez ne peut déduire la valeur de rachat sur les factures, nous éditons alors un BRM, et c'est aux destinataires des BRM de nous facturer, il est d'ailleurs indiqué : "ATTENTION CETTE PIECE N'EST PAS UNE FACTURE MAIS UN BON DE RACHAT DE MATIERE. Merci de bien vouloir nous adresser une facture du même montant et de reporter la date et la référence de cette pièce. Attention le montant est exprimé hors TVA"
BRM	Est-il possible de récupérer les bons d'achat matières depuis l'espace client ? Plutôt que par la poste, dont la délivrance n'est pas systématique	Les bons de rachat matière sont disponibles sur votre Espace : Allez dans l'onglet "Mes factures" puis dans l'onglet "Mes BRM" par défaut c'est l'année en cours qui est affichée, vous pouvez modifier la période pour consulter les BRM antérieurs à l'année en cours. Ils sont déposés une fois par mois en début de mois (aux alentours du 10 de chaque mois).
BSD	Puis je consulter mon BSD d'une collecte qui vient d'être réalisée avant que la facture ne soit émise ?	Les BSD ne sont pas systématiquement déposés sur le site, les Bons d'intervention le sont. Une évolution est prévue pour mettre tous les documents (y compris les Bons d'intervention) dans l'onglet Mes documents, cette évolution permettra d'avoir accès aux Bons d'intervention quotidiennement ; de même si le BSD a été déposé il sera donc disponible.
Chorus / EDI	Nous recevons nos factures en EDI directement sur notre plateforme. Si nous nous inscrivons sur votre portail est ce qu'il va falloir aller chercher nos factures ?	La réglementation pour les clients concernés impose de déposer les factures sur la plateforme EDI (Chorus Pro), l'inscription sur notre portail vous permettra d'avoir accès à diverses fonctionnalités reporting, registre, demandes... Les factures ne seront pas déposées sur l'Espace Suez étant donné qu'elles ont déposées sur Chorus. Nos équipes étudient la possibilité de les déposer également sur notre plateforme.
Contrats	Est-il prévu d'intégrer les contrats dans «Mes documents»	Il est possible de rajouter les contrats (cela est une opération manuelle aujourd'hui), si vous avez besoin de vos contrats faites le savoir à votre interlocuteur quotidien qui pourra le déposer sur votre Espace.
Factures	Les factures disponibles sur la plateforme sont-elles transmises au contact comptable par mail de l'entreprise ?	Les modalités d'envoi des factures ne changent pas. En parallèle les factures sont mises à disposition dans l'espace client où vous trouvez aussi les justificatifs : Bons d'interventions et Bons de pesées si besoin de vérifier les factures.

THÉMATIQUE : GESTION DE LA DEMANDE

Sous thème	Questions	Réponses Suez
Déchets dangereux	Bonjour, Quand je souhaite faire une demande de collecte de produits périmés, quel dossier dois-je sélectionner ? "Palette - Produits Chimiques de labo. Dangereux ?	Ne connaissant pas forcément vos prestations, la logique voudrait que vous preniez le dossier se rapprochant le plus de votre demande, la description vous permettra d'apporter des précisions. Nos ordonnanceurs, s'ils ont un doute échangeront avec vous par la suite.
Délai	Pour le volet créer une demande : y a-t-il un délai pour les réponses ?	Nous nous efforçons à nous répondre sous 24 pour les demandes de collecte, 48h pour les demandes de devis, demandes urgentes sous 1h et réclamations factures 10j ouvrés au plus tard.
Devis	Bonjour, Pour les demandes de devis, quelle réactivité svp ? souvent de la benne ponctuelle DIB merci	Les demandes de devis faites depuis l'espace client sont transmises à une équipe des Commerciaux digitaux qui ont un taux de traitement en moyenne de 48h.
Mail	Bonjour, peut-on continuer à faire nos demandes par mail ou vaut-il mieux le faire maintenant sur site ?	Idéalement il vaut mieux passer par le site car votre demande sera bien qualifiée (adresse de prestation, dossier...) et sera redirigée immédiatement une fois envoyée au bon service ; le traitement sera alors plus rapide et à terme lorsque les demandes sur un périmètre seront partagées tous les utilisateurs auront accès aux demandes.
Notification	Aujourd'hui nous envoyons nos demandes d'enlèvement par mail et nous recevons une réponse pour déterminer la date d'enlèvement par mail. Si désormais nous passons par la plateforme, sous quelle forme sera votre réponse ?	Les demandes sont rattachées à l'utilisateur qui a fait sa demande (un utilisateur = une adresse mail), le mail de confirmation est envoyé à l'adresse mail de l'utilisateur et ne peut être envoyé à d'autres adresses mail. Une évolution est prévue pour partager les demandes sur tous les utilisateurs ayant accès au même périmètre.
Notification	La réponse se fait par mail ou sur le site ?	Les réponses sur des demandes sont faites sur le site, pour chaque réponse, changement de statut un mail est envoyé pour vous notifier et contient un lien vers le contenu de la demande, vous aurez également une notification sur le site qui s'affichera (cloche en haut à droite).
Notification	Pour recevoir le mail de confirmation de collecte doit-on créer un autre utilisateur ? (Nous sommes plusieurs magasins sur le même compte avec une seule adresse que je ne peux pas consulter)	Les demandes sont rattachées à l'utilisateur qui a fait sa demande (un utilisateur = une adresse mail), le mail de confirmation est envoyé à l'adresse mail de l'utilisateur et ne peut être envoyé à d'autres adresses mail. Dans votre cas le mieux serait de créer autant de compte utilisateur que d'adresse mail, sachant qu'une évolution est prévue pour partager les demandes sur tous les utilisateurs ayant accès au même périmètre.
Partage demande	La réponse à une demande de prestation peut-elle être envoyée à plusieurs adresses, de façon que les collègues soient informés de la réponse en même temps que moi, et ainsi éviter les demandes en double ?	A ce jour chaque demande n'est visible que par l'auteur de la demande. Nous étudions en ce moment la possibilité que toutes les demandes sur périmètre soient accessibles à tous les interlocuteurs ayant accès au périmètre.
Plusieurs déchets	Peut-on faire la demande d'enlèvement pour plusieurs déchets dans la même demande ?	Nous vous invitons à préciser dans le commentaire ce besoin. Les ordonnanceurs les prendront en charge ou nous adresser une seule demande en précisant le reste des matériels et déchets dans le commentaire de la demande. J'espère que la demande vous convient Nous étudions en ce moment la possibilité que toutes les demandes sur périmètre soient accessibles à tous les interlocuteurs ayant accès au périmètre.
Réclamation	Est-ce que je peux faire des demandes de réclamations également si j'ai un problème avec mes collectes ?	Vous pouvez faire une réclamation : l'idéal est de faire une autre demande en sélectionnant comme motif de demande "réclamation collecte" et indiquer donner le plus d'informations dans la description en ajoutant le n° de demande de la collecte concernée.
Vabene	L'application VA BENE va disparaître ?	Vabene continue d'exister et sera améliorée en 2025. Elle est complémentaire à l'espace client disponible sur le web
Vabene	Je souhaite que ce soit une amélioration sur l'application car je sais qu'actuellement, l'application ne permet pas de répondre à ma demande	L'application Vabene continue d'exister et sera améliorée en 2025. Elle est complémentaire à l'espace client disponible sur le web. Elle vous permet en mobilité de nous adresser que les demandes de collecte. L'espace client est plus complet car vous pouvez adresser toutes les demandes
Vabene	Peut-on continuer à utiliser l'application Va Bene pour la collecte des déchets ? ou celle-ci est-elle amenée à disparaître ?	Vabene continue d'exister et sera améliorée en 2025. Elle est complémentaire à l'espace client disponible sur le web
Autre	Après la commande, comment être prévenu de la date d'intervention ?	La réponse vous est adressée par email et sur votre espace.

THÉMATIQUE : AUTRES

Sous thème	Questions	Réponses Suez
Bandeau périmètre consulté	Comment trouver les informations quand on est rattaché à plusieurs établissements ?	En fonction du périmètre qui vous est attribué (exemple plusieurs numéros différents correspondant à des sites), le bandeau « périmètre consulté » situé en haut de l'écran sur fond bleu et présent sur toute votre navigation, vous permet de sélectionner une ou plusieurs organisation OU un ou plusieurs établissements (nom de l'établissement facturé ou n° client); une fois la sélection faite votre Espace le gardera en mémoire (sauf si vous réinitialiser le bandeau ou à chaque déconnexion) et toute votre navigation se fera sur la sélection.
Bandeau périmètre consulté	Pour une agence, est-il possible d'avoir les données, graphiques par sites ou chantiers et non une vision globale.	Tout dépend de la création de votre compte, s'il a été créé avec un numéro différent par chantier vous pourrez faire le distinctif en vous servant du bandeau « périmètre consulté ». Sinon dans certain export comme le Registre vous aurez la notion d'adresse de prestation qui sera indiquée. A noter que dans les prochaines années nous allons changer notre ERP et nous aurons la possibilité d'introduire dans le bandeau « périmètre consulté » la notion de site de prestation.
Bandeau périmètre consulté	Sera-t-il possible d'avoir une vue d'ensemble si plusieurs établissements enregistrés ?	Par défaut vous aurez la vue de tout périmètre donc si vous avez plusieurs établissements (numéro client différent) alors vous pouvez vous servir du bandeau périmètre consulté pour visualiser un ou plusieurs sites en particulier.
Catégorie déchets	Pouvez-vous expliquer à quoi correspond les différentes catégories de déchets (Matières organiques, Déchets en mélange non dangereux, Matières minérales, Déchets recyclables en mélange...)	Nous nous appuyons sur des familles de déchets dont vous trouverez le détail via notre assistante virtuelle SUZIE
Catégorie déchets	J'ai énormément de soucis avec les dénominations déchets utilisé sur mon portail, plusieurs nomenclatures en double, nomenclature similaire je m'y perds... Auriez-vous un détail ?	Il existe en effet plusieurs dénominations de déchets dans votre Espace : Dans les graphiques nous regroupons par grande famille de déchets exemple pour la famille bois, nous ne détaillons avec le bois de catégorie A, catégorie B, palettes... permettant une lisibilité des graphiques concernés. Dans le registre il y a le code et la dénomination CED (Catalogue européen des déchets) qui est imposé par la réglementation, pour mieux vous y retrouver nous avons rajouter la notion matière qui précise quel type de déchet est concerné. Dans vos documents (factures, BRM...) nous avons la notion de matière (= déchet).
CO ₂	Comment est calculé l'indicateur de Co2 sur la page d'accueil ?	Les calculs de ces indicateurs GES (Gaz à effet de serre) sont réalisés sur le principe de la méthodologie ADEME, en multipliant les données d'exploitation SUEZ (sur année complète pour n-1, et à date pour année n) par des facteurs d'émissions (FE) générées ou évitées. • Les émissions générées correspondent aux quantités de Gaz à Effet de Serre (GES) émises dans l'atmosphère. Cet indicateur, exprimé en tonnes équivalent CO2 (t CO2e), inclut les émissions directes, induites par les consommations d'énergie et par le process (scope 1), et les émissions indirectes liées aux consommations énergétiques (scope 2). • Les émissions évitées concernent les activités de valorisation matière/réemploi et de valorisation énergétique. Elles sont équivalentes aux émissions qu'il aurait fallu générer pour produire les mêmes quantités d'énergie ou de matière première, selon les modes de production "classiques" (système énergétique local moyen, ou production à partir de matière vierge). Cet indicateur est généralement négatif et exprimé en tonnes équivalent CO2 (t CO2e)
CO ₂	Est-ce que le détail du calcul des émissions carbone est précisé ?	Seules les émissions générées et évitées globales sont affichées sur l'ECE, à l'échelle du périmètre sélectionné. Les calculs détaillés sont disponibles dans le cadre d'une prestation de reporting ou bilan GES, prestation de la gamme Suez4you. Si vous avez besoin de détail vous pouvez faire une demande un devis
CO ₂	Quelle est la différence entre une émission de CO2e évitées positive et négative ?	Les émissions générées sont systématiquement positives (elles correspondent aux quantités de Gaz à Effet de Serre (GES) émises dans l'atmosphère. Incluant les émissions directes, induites par les consommations d'énergie et par le process (scope 1), et les émissions indirectes liées aux consommations énergétiques (scope 2)). Dans les indicateurs de votre Espace, les émissions évitées sont soit nulles, soit négatives. Elles correspondent aux émissions qu'il aurait fallu générer pour produire la même quantité de Matières Premières Secondaires (cas du recyclage) ou d'énergie (cas de la valorisation énergétique), selon les modes de production "classiques".
Codes R&D	Comment connaître le code de traitement appliqué sur nos déchets car actuellement le registre s'arrête au code de traitement R12 qui correspond seulement à une étape de regroupement. Je souhaiterai connaître le code traitement appliqué R1 R3 ou D1...	Le règlement n'impose pas aux prestataires de déchets de préciser les filières utilisées après leur réception sur un centre de tri ou transfert (codes R12 & R13). Nous sommes en train d'étudier la possibilité d'émettre à disposition la destination finale. Pour les définitions des codes R&D rendez-vous sur la page https://info.gistrid.din.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/liste_des_abreviations.pdf
Connexion	Bonjour, Impossible de me connecter à l'espace client	Rendez-vous sur la page https://espace-entreprises-rv.suez.fr puis cliquer sur "j'ai besoin d'aide" puis cliquer sur "je n'arrive pas à me connecter" puis laissez-vous guider.
Période	Peut-on changer la période ? par exemple du 1er juillet 2023 au 30 juin 2024,	Dans votre Espace vous avez plusieurs endroits où vous pouvez sélectionner une période afin d'afficher ou d'exporter des données. Dans les graphiques cela se fait par année calendaire Dans certain export (détail par établissement), Registre déchet : vous pouvez sélectionner la période que vous souhaitez.

THÉMATIQUE : AUTRES

Sous thème	Questions	Réponses Suez
Registre	Comment avoir accès aux déchets dangereux gérés via SUEZ ? et au récapitulatif - registre déchets relatif	Si la prestation est faite par votre agence Suez alors les données sont dans le Registre, des améliorations sont prévues pour la collecte multi flux des déchets dangereux car le détail dans le Registre en fonction de la saisie des données dans Suez n'est pas toujours optimal, en revanche sur votre facture le détail précis est bien repris.
Registre	le registre déchets SUEZ a souvent des erreurs sur les N° de dossier demandé/enlèvement VS saisie sur le registre. Avez-vous des actions en cours pour corriger ces anomalies ?	Bonjour, nous vous proposons un rdv avec le support Espace client et précisez les écarts que vous constatez
Registre	Nous constatons des écarts régulièrement entre les quantités inscrites sur les bons d'interventions et les quantités remontées dans le registre de déchets. Il est donc pas possible exploiter le registre disponible sur l'espace client. Comment faire pour faire les corrections ?	Dans ce cas précis merci de contacter notre support via le formulaire "nous contacter" sur puis le motif "Registre déchets" en précisant dans votre message les données en écart, et nous permettre de vous répondre précisément.
Registre	Vos registres, peuvent-ils intégrer les taux de traitement (valorisation matière, énergétique, enfouissement) par évacuation	Cette notion n'est pas prévue à ce jour, nous allons étudier la possibilité de rajouter cette notion à l'avenir
Reporting	Bonjour, pourriez-vous m'indiquer ce que sont les déchets N/A?	Dans les différents exports, il arrive que dans la colonne "matière" il n'y a pas d'indiquer de déchets mais "N/A" cela signifie qu'il n'y a pas de déchets sur la ligne exportée : exemple export de factures la TGAP n'est pas rattaché à un déchet, on indiquera "N/A"
Taux de Valorisation	Bonjour Peut-on avoir accès rapidement et simplement au taux de retraitement des déchets (le pourcentage vs ce qui est valorisé)	Début 2025, on vous proposera un taux de valorisation (réutilisation, matière, énergétique et agronomiques) avec la répartition par grand famille de valorisation vs l'élimination.
Taux de Valorisation	le taux de valorisation concerne-t-il que la valorisation matière ou la valorisation matière et énergétique confondues ?	Le calcul se fait sur l'ensemble de vos flux en fonction des codes R&D pour toutes les valorisations (réutilisation, matière, énergétique et agronomiques). Pour une définition plus précise consulter notre assistante virtuelle.
Taux de Valorisation	Pour la valorisation, serait-il possible d'avoir le détail entre valorisation énergétique et valorisation matière ?	A ce jour, nous affichons le taux de valorisation sur les 12 derniers qui est un calcul de toutes les valorisations (réutilisation, matière, énergétique et agronomiques) vs l'élimination. Le calcul se fait sur l'ensemble de vos flux en fonction des codes R&D. Pour une définition plus précise consulter notre assistante virtuelle. D'ici la fin de l'année 2024 : la page d'accueil va évoluer avec la notion de taux de valorisation de l'année N vs N-1 Début 2025, on vous proposera un taux de valorisation avec la répartition par grand famille de valorisation vs l'élimination.
Taux de valorisation	Pour rebondir sur les taux de valorisation, les codes donnent le type de traitement mais sur une benne une fraction part en valo matière, une autre en énergétique ou une autre en enfouissement. Le code ne donne pas cette précision.	Nous prévoyons à partir de 2025 d'introduire dans notre calcul la performance de nos centres de tri qui permettrait de calculer cette répartition et rendre le taux affiché plus précis.

THÉMATIQUE : AUTRES

Sous thème	Questions	Réponses Suez
Déclassement	Bonjour, en cas de contaminant, Suez m'a indiqué que sur mon périmètre, le code déchet indiqué est celui correspondant à la benne prévue initialement et non celui adapté à la benne effectivement retirée. Comment peut-on savoir le traitement appliqué dans ce cas ?	Dans le Registre, le contenant ayant un déclassement sur la ligne correspondante il y a aura le déchet initial avec le poids associé et le déchet contaminant avec le poids associé (la somme des deux poids correspondra au poids total). A noter qu'entre la fin de cette année et 2025 des nouveaux reporting seront mis à disposition sur votre Espace notamment un reporting sur les déclassements sera développé.
Dénomination Déchets	Bonjour, dans la synthèse de facturation, à quoi correspond la famille de déchet "Sans déchet ou déchet inconnu" ?	Il existe des prestations qui ne sont pas liées à des déchets : le nettoyage, le balayage, une gestion déléguée (personnel Suez détaché sur site client), récemment pour les clients concernées taxe JO... dans ce cas la famille de déchet "Sans déchet ou déchet inconnu" sera indiquée.
Export	Export de données : quelle est la donnée fiable ? En effet, pour un des établissements de mon périmètre, l'extrait du détail des activités par établissement a 5 tonnes d'écart de tonnages par rapport à l'extrait réalisé du registre des déchets (fournissant un détail des quantités par mois)	Il peut y avoir de faibles écarts entre les graphiques (et les exports de graphiques) et le registre des activités cela est dû aux arrondis sur les graphiques. La donnée la plus fiable étant le registre.
Facturation	Bonjour, la synthèse graphique des factures comprend bien les coûts de transport/collecte et la location des bennes ? Merci	Les graphiques de la rubrique "Mes factures" comprennent toutes les prestations facturées en l'occurrence le matériel, le transport...
Téléchargement	A ce jour il les bons ne sont pas téléchargeables comment faire pour les récupérer ?	Il arrive que des bons ne soient pas téléchargeables, dans ce cas lorsque vous cliquez sur le lien de téléchargement, un pop-up s'ouvre et précise "document non disponible". Dans ce cas faire un copier-coller du ou des numéros du document manquant et contacter le support, en haut à droite du site "nous contacter", choisir le motif "Téléchargement" puis dans le message précisez les numéros des documents manquants, votre demande sera alors traitée : le ou les documents vous seront envoyés par mail à court terme et nos équipes en parallèle feront le nécessaire pour les déposer sur le site.
Transfert	A quoi correspond TRANSFERT dans la famille des traitements ?	Le centre de transfert ou plate-forme de regroupement est un lieu de transit pour les déchets. Sur cette aire de stockage intermédiaire sont rassemblés les déchets collectés dans les différents sites industriels afin de les trier et les acheminer vers les filières adaptées, notamment lorsque celles-ci se trouvent éloignées du site producteur cela permet d'optimiser les coûts de collectes et réduire l'empreinte Carbonne.



MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION AU WEBINAIRE

Comment simplifier votre
gestion des déchets sur votre
Espace Clients SUEZ