

# Espace Clients Entreprises

Webinaire: Simplifiez votre gestion des déchets en quelques clics  
20 novembre 2025

1. Espace Clients: Présentation, contacts utiles et REPLAY
2. Questions et Réponses

# **1. Espace Clients**

## **Présentation et contacts utiles**

# Espace Clients 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**



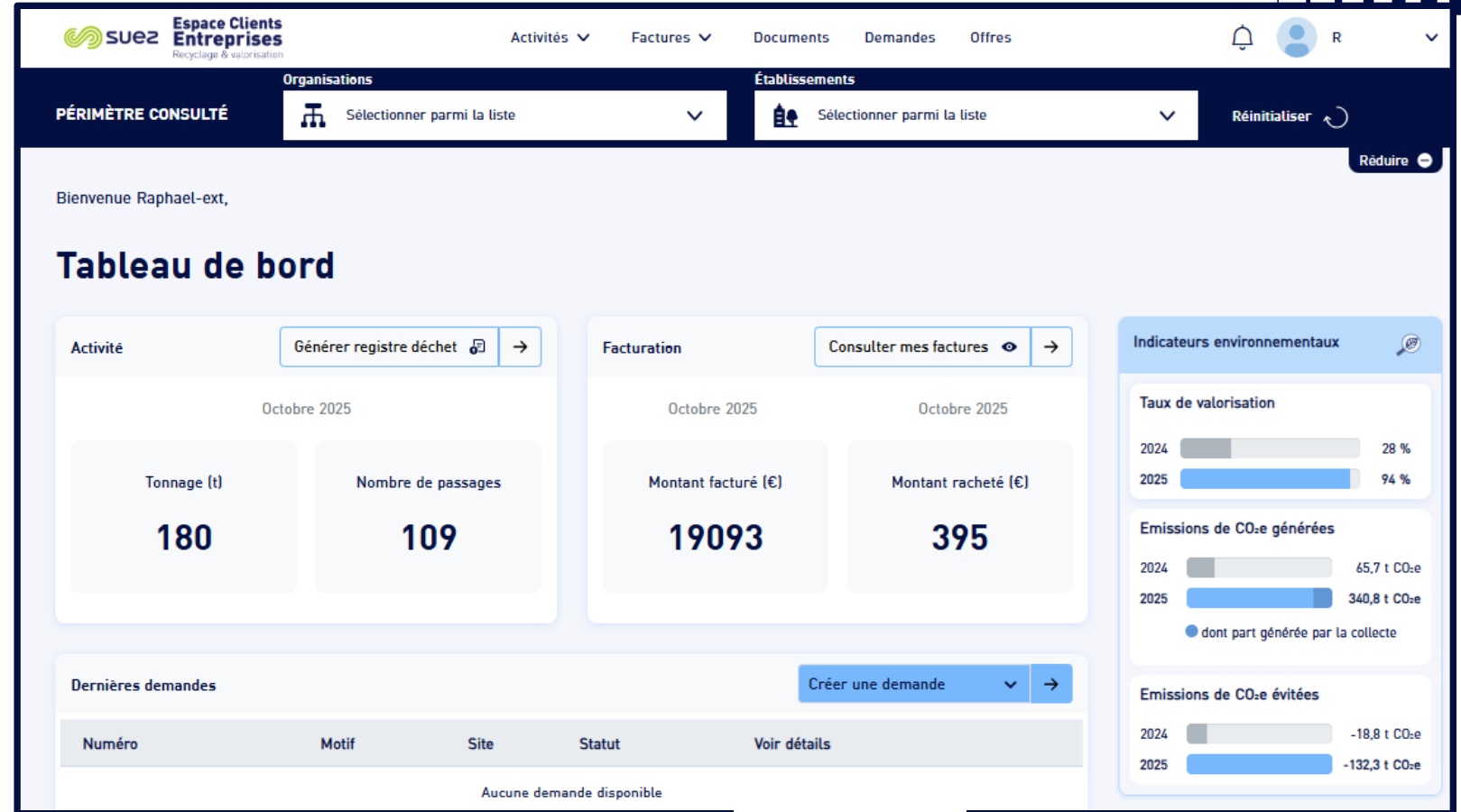
# Espace Clients Entreprises de SUEZ

## 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 fiches de déclassements
- ✓ 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

## 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-entreprisesrv.suez.fr/contact-us>)**

**Votre Service Clients 09 69 32 10 10**

# REPLAY du webinaire

Lien: <https://youtu.be/dgsOT9RqXbs>

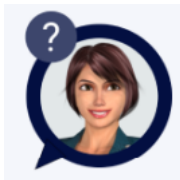




## 2. Questions / Réponses

# Assistante virtuelle


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



# Thématique: Administration

Sous-thématiques	Questions	Réponses SUEZ
Autre	Je trouve qu'il manque des liens entre Activités et Factures. Pourquoi ne pas fonctionner par lien, je clique sur une facture, j'accède à la liste des activités (collectes) qui s'y rapportent. Et inversement, je clique sur une collecte réalisée et facturée, je retrouve la facture qui correspond et peux directement y accéder par un lien.	Ce choix a été fait pour filtrer la visibilité des informations selon le profil de l'utilisateur.  Il est possible de créer des accès à un utilisateur sans la vision des Factures (rôle "Activités"), et inversement pour les Activités.
Nom de l'organisation	Comment modifier le nom de l'établissement dans le périmètre ?	Le nom de l'établissement peut se changer uniquement si vous en faites la demande; dans ce cas passez par "Demandes", "Créer une demande", "Administratif", "Autre" et préciser votre besoin de changement de nom d'établissement comme Nom officiel.  Vous pouvez en revanche changer le nom de l'Organisation, vous permettant de vous faciliter la navigation avec le bandeau "Périmètre consulté".  Détail dans l'assistante virtuelle en écrivant "changer nom organisation".
Rajouter un établissement à mon périmètre	Combien d'établissements maximum dans le bandeau de menu déroulant ? (actuellement, nous n'arrivons pas à voir tous nos SIRET)	Il n'y a pas de limite au nombre d'Entreprises intégrées à votre périmètre de visualisation.
Rajouter un établissement à mon périmètre	Pour un nouveau contrat, comment récupérer le numéro de dossier et le numéro de la facture pour rajouter le client dans mon périmètre puisqu'il n'y a pas encore de facture ?	Il est nécessaire de contacter le "Support technique" en haut à droite et de préciser le numéro de devis récemment signé en descriptif.  Nos équipes sont en train d'étudier votre demande pour y apporter une solution technique.
Rôle	Pouvez vous re-montrer comment on peut rajouter un collaborateur et changement de statut ? Merci pour la presentation.	Détail dans l'assistante virtuelle en écrivant "créer un utilisateur".
Vision multisite	Je viens de me créer un compte mais je n'ai pas l'onglet administration dans mon profil, je ne peux donc pas rajouter des sites à ma vision.	Faites une demande "Support technique" (en haut à droite) en indiquant "Administration" et les numéros de comptes clients à rajouter à votre périmètre consulté.

# Thématique: Documents

Sous-thématiques	Questions	Réponses SUEZ
Déchets dangereux	Bonjour, pour les déchets dangereux est il possible d'avoir dans les documents toutes les infos nécessaires pour l'établissement des BSD (transporteur, exutoire) - numéro siret.....	Nous vous remercions pour votre suggestion. Nous notons votre besoin.  Vous pouvez demander les informations nécessaires à l'établissement du BSD dans "Demande", "Créer une demande", "Gestion de mes collectes", "Demande d'information collecte" en descriptif.
Documents réglementaires, FID/CAP	Bonjour, est-il possible dans la plateforme d'avoir les accès aux documents règlementaires (FID /CAP, récépissés de transport des transporteurs) ? Peut-on récupérer tous les documents pour l'ensemble des sociétés SUEZ (Suez Trading, Suez RV Plastiques ...) ?	Les documents de type FID et CAP sont disponibles sur la plateforme SYNERGIE. Ils vous sont envoyés lors de leur signature 1 fois par an. Cette Plateforme ne communique pas aujourd'hui avec l'Espace Clients. Nous étudions une amélioration possible.  Concernant les documents réglementaires (types Récépissés de transport, Arrêtés préfectoraux, Kbis, ...) ils peuvent être déposés par les agences SUEZ sur votre Espace Clients.  Vous pouvez en faire la demande dans "Demandes", "Créer une demande", "Administratif", "Demande d'information document".
Documents réglementaires, FID/CAP	Est-ce que les collaborateurs du même site ont accès aux mêmes documents ?	Oui, s'ils ont les mêmes rôles ("Activités", "Facturation").  Une personne ayant uniquement le rôle "Activité" ne verra que les "Documents d'activités", une personne ayant uniquement le rôle "Facturation" ne verra que les "Documents de facturation".
Téléchargement	J'ai pu toutes les télécharger mais pas en une fois. Il y a peut-être un nombre maximum de documents téléchargeable en 1 fois	Effectivement, il y a une limite de 40 documents téléchargeables en une fois, pour des raisons de performances.
Téléchargement BI	Si on ne peut pas avoir accès à des BI ou ticket de pesée, à qui il faut demander et par quel canal ?	Un bouton apparait à droite sur la ligne du document non disponible.   En cliquant dessus, une demande est envoyée automatiquement à l'agence SUEZ pour qu'elle le renvoie sur votre Espace Clients.  Vous pouvez suivre cette demande dans l'historique de l'onglet "Demandes" intitulé "Document manquant".

# Thématique: Gestion de la demande

Sous-thématiques	Questions	Réponses SUEZ
Matériel	Bonjour, peut-on voir les différents contenants déchets en place sur les différents établissements ?	<p>Dans "Demandes", "Créer une demande", "Gestion de mes collectes", sélectionnez l'adresse concernée et vous verrez les matériels en place sur les différents dossiers de prestations actifs par site.</p> <p>Ou en éditant le "Registre déchets" pour des prestations effectuées en sélectionnant le site dans la colonne "Nom du site" puis visualiser les informations "déchets" et "matériel" dans les colonnes suivantes.</p>
Autre	Bonjour, comment procède-t-on à une demande de collecte de déchets en duo ? est ce possible de faire une demande de collecte pour plusieurs déchets différents ?	<p>Vous sélectionnez les dossiers concernés par les déchets à enlever et vous notez en descriptif "collecte en Remorque"; il faudra faire deux demandes distinctes.</p> <p>Les Ordonnanceurs en charge de la planification répondront à votre besoin en fonction des possibilités ou de votre contrat.</p>

# Thématique: Reporting

Sous-thématiques	Questions	Réponses SUEZ
CO2	Ca correspond à quoi les émissions de CO2 évitées ?	Les émissions de CO2 évitées correspondent à la différence d'émissions CO2 pour le traitement des déchets recyclés et les déchets en mélange.  Détail dans l'assistante virtuelle en écrivant "CO2 évité".
Exports	Registre des déchets : votre plateforme ne nous permet pas de télécharger un registre exhaustif de tous les N° de SIRET de notre organisation en un seul click. il faut sélectionner 10 établissements par 10 établissements. (nous avons + de 50 SIRET). Allez-vous changer cette fonctionnalité ?	Vous pouvez augmenter le nombre de lignes par page à 50 et bien plus dans Documents" en cliquant sur "Charger Plus". <div>Nbr de lignes par page</div> <div>50</div> Sélectionnez toutes les lignes et sur plusieurs pages en utilisant le carré (en tête de colonne) de multisélection, avant de générer votre document. Toutes les pages seront prises en comptes.
Indicateurs environnementaux	Est-il possible de connaître l'empreinte carbone du traitement des déchets (transport et déchets distingués) via l'Espace clients ?	Les indicateurs environnementaux sont présents dans la "Page d'accueil" à droite. Vous y trouverez : <ul style="list-style-type: none"><li>- le taux de valorisation,</li><li>- l'indicateur des émissions de CO2 générées par le traitement et la collecte des déchets,</li><li>- l'indicateur des émissions de CO2 évitées.</li></ul>
Registre déchets	Bonjour, Comment faire pour produire un registre des déchets sur une période supérieure à 1 an ? Pour, par exemple, suivre les déchets sur une durée globale de chantier dans le Bâtiment	L'export du registre des déchets est possible en année civile. Exportez chaque année et collez les données les unes après les autres sous Excel.  Vous pourrez filtrer ensuite les données par Nom du site ou N°/Rue pour retrouver votre chantier.
Registre déchets	Dans le registre des déchets, est-il possible de faire apparaître les passages à vide? Il semble qu'il est possible de les deviner avec un volume de bac collecté à "0 l" mais difficilement lisible actuellement.	Le registre déchets n'a pas vocation à suivre les passages à vide mais uniquement les sorties de déchets du site producteur.  Une évolution est prévue pour 2026 qui proposera un suivi entre autres des passages à vide.
Registre déchets	Bonjour, quand un enlèvement est fait au volume d'un bac roulant de Bac roulant 1000 L de PEBD ou carton est ce que le tonnage indiqué ensuite dans le registre de déchet est au réel ou est-ce une estimation ?	Lors d'une collecte mutualisée de bacs roulants, le poids d'un bac est estimé à l'aide d'une densité Suez en fonction du type de déchet.  Détail dans l'assistante virtuelle en écrivant "Densité".
Vision multisites	Bonjour, dans la partie Activités, peut-on avoir rapidement le tonnage mensuel par établissement? merci	Oui en sélectionnant au préalable le site dans le bandeau "Périmètre consulté", vous verrez les Graphiques se mettre à jour pour ce site. Dans "Activités", placez la souris sur l'histogramme et le tonnage par déchet apparaîtra.  Vous pouvez également faire "Exporter" les données des Graphiques pour avoir en Excel les récapitulatifs mensuels des données de tous les Graphiques.

# Thématique: Autres

Sous-thématiques	Questions	Réponses SUEZ
Déchets	Savez-vous s'il est envisagé d'intégrer les déchets non dangereux sur la plateforme Espace Clients ?	Ils y sont déjà si Suez Recyclage Valoristion est votre prestataire.
Déclassements	Pour les déclassements les chantiers (demandeurs) recevront-ils une notification ? Et sous un délais de combien de jours ?	<p>Les fiches de déclassement sont sur votre Espace depuis le 7/11/2025 (sans effet retroactif).</p> <p>Vous pouvez les retrouver dans "Documents", "Documents d'activités" et ajouter un filtre "Type", "Fiche déclassement" (sur la période concernée).</p> <p>Le délai de mise à disposition est entre 2 à 5 jours.</p> <p>La notification n'est pas encore disponible. Nos équipes travaillent sur le sujet pour mettre en place ce changement en 2026.</p>
Exports	Y a-t-il un moyen de ressortir les surfacturations liées aux mauvais tri ?	<p>Deux moyens à ce jour :</p> <p>Consulter vos factures et il y aura une facturation de "Frais Sur-tri " ou "Frais de Déclassement"</p> <p>Faire un export mensuel à partir de la vue "Factures"/"Evolution de mes factures"/"Détail par étblissement" puis filtrer sur la colonne prestation en sélectionnant "Frais Sur-tri "</p> <p>Nos équipes travaillent sur des nouveaux graphiques et exports pour faire ressortir tous les aléas au contrat dont la sur facturation fait partie.</p>
Factures	Est-ce qu'il est possible de disposer d'une vision de la facture qui corresponde à une collecte ? lecture en inversée (j'ai une facture, je retrouve les collectes correspondantes, j'ai une collecte, je retrouve la facture correspondante ?	<p>Les collectes sont généralement facturées mensuellement.</p> <p>En sélectionnant le mois concerné dans "Documents", "Documents de Facturation", en cliquant sur les dates, +, "Appliquer les filtres", vous pourrez télécharger la facture.</p> <p>Vous retrouverez dans le détail de la facture votre numéro de Bon d'Intervention concerné pour la collecte.</p> <p>Détail dans l'assistante virtuelle en écrivant "Télécharger facture"</p>
Organisations	Quelle est la différence entre organisation et établissement ? C'est pour une création de périmètre d'un collaborateur, les sites semblent être à la fois en organisation et ets	<p>Dans le cas le plus courant, une "Organisation" correspond à une entreprise et le nom est personnalisable.</p> <p>Dans le cas de multisites, une "Organisation" est un regroupement de une ou plusieurs entreprises selon sa conception par l'administrateur.</p> <p>Un "Etablissement" correspond à un compte client unique, avec le nom de facturation.</p> <p>Vous pouvez visualiser dans le bandeau "Périmètre consulté" le nombre d'établissements sélectionnés au sein de l'organisation choisie dans le menu déroulant (si 1 établissement ou plusieurs dans le cas de regroupements).</p>



# Merci

