

Débat Participatif Linky

Compte-rendu de la conférence de citoyens n°1 / Ile-de-France

Réunion du :	Samedi 13 octobre 2018
LIEU	Ile-de-France
Participants :	20 participants
Animateurs :	Pascal BEAUMARD, directeur de publication des Cahiers de la Ville Responsable Eléa HAMDOUN-MEUNIER
Début / Fin :	10h → 16h00

Ambiance générale

C'est dans une ambiance conviviale et sérieuse que les échanges de cette première conférence de citoyens se sont déroulés. La répartition équilibrée des participants (genre, âge, statut) a favorisé le partage d'expérience, dans un cadre d'écoute bienveillant.

L'ensemble des participants ont manifesté leur intérêt pour la démarche et la volonté de participer à l'amélioration de l'information autour du compteur Linky. Des débats constructifs et respectueux des opinions de chacun ont structuré l'atelier, notamment autour de la question des énergies renouvelables et de données personnelles.

Peu de participants avaient un avis précis sur les compteurs Linky, mais tous ont formulé des craintes et des attentes visant à approfondir leur connaissance du sujet.



Résumé des échanges sur l'énergie

En matière d'énergie, les participants souhaitent pour la majorité une énergie propre et moins polluante, comme l'électricité solaire, l'éolien ou encore le méthane. La question du nucléaire et de son devenir a alors fait débat. Comparé au gaz, jugé dangereux, l'électricité est l'énergie considérée comme la plus avantageuse.

Ils expriment aussi la volonté de pouvoir maîtriser leur consommation mais aussi leur choix d'énergie, alors que la plupart vivent en immeubles collectifs. L'énergie de demain est souhaitée souple et ajustable et modulable aux besoins quotidiens. Ils sont nombreux à aspirer à plus d'autonomie, à travers notamment l'autoconsommation. A ce titre, les systèmes de contrôle à distance peuvent être utiles, tout en veillant à la protection des données personnelles.

Si pour certains participants il est nécessaire d'avoir une source d'énergie unique, d'autres refusent d'être dépendants d'une entreprise en situation de monopole ou des choix de leur propriétaire quand ils sont locataires. De plus, beaucoup expriment un réel besoin d'information sur la provenance et la production de l'énergie qu'ils consomment, mettant en

exergue l'importance d'une production française et par des entreprises éthiques.

Beaucoup souhaitent également une énergie économique et peu chère, notamment pour les énergies renouvelables à venir. Ils se méfient de la facturation basée sur des estimations qui peut présenter de réels écarts avec leur consommation réelle.

Les contributions sur Linky

L'information autour de Linky (19 votes)	
Les attentes	<p>Davantage d'informations sur les obligations légales, le droit aux consommateurs (2)</p> <p>Réponses aux questions techniques, administratives et relatives aux risques (1)</p> <p>Preuves économiques et écologiques de l'efficacité du Linky.</p> <p>Savoir ce que Linky apporte en plus comparé aux anciens compteurs.</p> <p>Tenir informé les utilisateurs de l'avancée des installations et des zones de déploiement</p>
Les questions	<p>Pourquoi Enedis n'a-t-il pas fait de communication avant ? (10)</p> <p>Pourquoi avoir installé ces compteurs avec si peu de pédagogie ?</p> <p>Qui est derrière la décision de pose des compteurs Linky ? (Législation française, européenne ?)</p> <p>Pourquoi Linky et non pas un autre compteur ?</p> <p>Est-ce que Linky est un mouchard ?</p> <p>Pourquoi l'État n'a pas informé les citoyens de la pose obligatoire de Linky sans en expliquer les conséquences ? (5)</p>
Les critiques	<p>Manque de communication autour de l'application et du livret d'utilisateur.</p> <p>Absence de communication flagrante et déstabilisante pour les utilisateurs tant avant que pendant le déploiement.</p>

Les aspects économiques (10 votes)	
Les attentes	<p>Pas d'augmentation des prix d'ici les 20 prochaines années</p> <p>davantage de transparence en ce qui concerne le cout réel de l'opération.</p> <p>Une facture lisible et pas d'augmentation de la consommation</p> <p>Distinguer les usages globaux et individuels</p>
Les questions	<p>Suis-je certain que les frais d'installation de 5 millions d'euros ne seront pas à ma charge ? (6 votes)</p> <p>Qui va financer l'opération de pose ? Sous quelle modalité ?</p> <p>Explique pourquoi Enedis pratique des amendes dès un jour de retard de paiement</p> <p>Comment faire remonter des erreurs de comptage ?</p>
Les critiques	

La relation client (8 votes)	
Les attentes	<p>Une meilleure formation des techniciens.</p> <p>Que les techniciens passent davantage temps à expliquer et accompagner les usagés dans l'utilisation du compteur.</p> <p>Que les techniciens soient les ambassadeurs du compteur.</p> <p>Réduire les objectifs de pose et de rentabilité des techniciens.</p>
Les questions	<p>Quelles sont les conséquences du refus de pose du compteur</p>

	<p>Linky ? Est-ce une obligation pour tous ? Le compteur est-il gratuit ? Peut-on retirer le compteur Linky sans problèmes ?</p>
Les critiques	<p>Risques de coupures brutales et déshumanisation des paiements et des contrôles des impayés (5). Les compteurs sont imposés. Les rendez-vous de poses sont imposés. Pas de traçabilité et de suivi de la pose du technicien et manque de professionnalisme et formation des prestataires.</p>

La protection de la vie privée (7 votes)	
Les attentes	
Les questions	<p>Quelles données personnelles exactes sont transmises et à qui ? (7) Combien de temps les données sont-elles gardées ? Quelles sont les données que peut analyser Enedis ? (Type d'appareil, horaires d'utilisation ?) Est-il possible de faire effacer ces données ?</p>
Les critiques	

Les risques (5 votes)	
Les attentes	
Les questions	<p>Existe-t-il des risques réels relatifs aux ondes (rapports ?) (3) Le compteur Linky est-il dangereux pour la santé ? Quid des microcoupures ? (1) Quels sont les risques liés au compteur ? Sont-ils liés aux sous-traitants ?</p>
Les critiques	Un manque de communication sur les risques sanitaires.

Autre thématique : l'objet technique (5 votes)	
Les attentes	<p>Il est attendu un fonctionnement assuré d'un point de vue technique, de gestion quotidienne et de SAV (1) Avoir la main sur le compteur et pouvoir faire varier sa consommation (fêtes, vacances).</p>
Les questions	<p>La campagne d'essai préalable a-t-elle été satisfaisante ? Quels ont été les résultants (économiques, écologiques et techniques) ? (2) L'appareil est-il installé par des techniciens qualifiés ? Quelles en sont les preuves ? (1) A quoi sert le compteur ? Quels en sont les intérêts en termes financiers, techniques, gestion, comparé aux anciens compteurs ? (1) Qui fabrique les compteurs ? Y-a-t-il plusieurs fabricants ? Y-a-t-il plusieurs modèles de Linky ? Qu'en est-il des composants ?</p>
Les critiques	<p>Manque de formation potentielle de certains installation, dû à une demande d'installation massive (2) Interrogation sur la pérennité des compteurs (1)</p>

Les aspects sanitaires (4 votes)	
Les attentes	
Les questions	<p>Depuis son installation en Europe, comment puis-je être certain que les ondes émises par Linky sont sans danger pour le consommateur en France ? (3) Quel est le niveau d'émission d'ondes ? (1)</p>

Les critiques	
----------------------	--

Synthèse

Au cours de cette première conférence, les participants ont fait preuve d'un fort intérêt en faveur de l'amélioration de l'information et de la communication autour des compteurs Linky. Le compteur n'a pas fait l'objet de remise en question de lui-même, mais son intérêt, ses modalités d'installation, d'utilisation ainsi que ses effets ont concentré les interrogations des participants.

A ce titre, les participants souhaitent en premier lieu avoir davantage d'explication sur les raisons ayant motivé le déploiement des compteurs Linky. Il s'agit aussi d'être informé des modalités de la mise en œuvre, du financement et du rôle des sous-traitants. Les participants souhaitent aussi disposer d'une information fiable et neutre concernant les risques de coupures, d'émission d'onde et de traitement des données personnelles. Enfin, plusieurs éclaircissements sur les aspects économiques sont souhaités, notamment en ce qui concerne la répercussion du coût de l'installation pour l'utilisateur.

Un constat a été partagé par l'ensemble des participants. Enedis a davantage pris en compte et intégré à sa communication les effets et avantages globaux du dispositif. Toutefois, l'expertise de l'utilisateur et les intérêts à l'échelle individuelle manquent (ce que ça change pour le consommateur, comment se l'approprier, etc....).

Il est à noter que la répartition des compétences entre Enedis, EDF et les autres fournisseurs n'est pas connue de tous.

Pour la prochaine conférence, organisée le 10 novembre, les participants attendent des réponses à leurs principales questions afin de pouvoir faire naître des propositions concrètes.