

# Comité National du Débat Participatif Linky

## Compte-rendu de la conférence de citoyens n°1 / Normandie

<b>Réunion du :</b>	Samedi 6 octobre 2018
<b>LIEU</b>	NORMANDIE
<b>Participants :</b>	20 participants
<b>Animateurs :</b>	Grégoire MILOT, directeur de publication des Cahiers de la Ville Responsable Camille RADIGUET, consultante
<b>Début / Fin :</b>	10h → 16h00

### Ambiance générale

Si certaines personnes ont d'abord manifesté une certaine réserve, voire méfiance, face au débat et à ses objectifs (une participante a notamment demandé si les contributions restaient bien anonymes), la plupart des participants ont fait part de leur intérêt face à la démarche et de leur volonté d'en apprendre plus sur le sujet du compteur Linky et plus généralement sur celui de l'énergie. Une très faible proportion de participants s'est dite opposée aux compteurs Linky, mais la plupart n'avaient pas d'avis a priori.



Pour plus de la moitié des participants, ce débat constituait le premier panel auquel ils participaient.

L'ambiance entre les participants a été très conviviale, les échanges ont été fluides et se sont faits dans le respect des opinions des uns et des autres.

### Résumé des échanges sur l'énergie

En matière d'énergie, les participants souhaitent une énergie propre et moins polluante, comme l'électricité solaire. Ils expriment la volonté de pouvoir maîtriser leur consommation, au-delà des aléas météorologiques, grâce à un compteur fiable ou à l'usage d'applications.

Beaucoup souhaitent également une énergie économique et peu coûteuse, ainsi que des aides pour adapter leur logement et diminuer ainsi leur consommation. Ils sont en revanche plus méfiants face au gaz, au prix trop variable, au nucléaire ou au fioul. Les participants aspirent à plus de fiabilité : ils se méfient de la facturation basée sur des estimations qui peut présenter de réels écarts avec leur consommation réelle.

Ils sont nombreux à aspirer à plus d'autonomie, à travers notamment l'autoconsommation, de renouvelable et de naturel. Les participants 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 de l'énergie qu'ils consomment, sur les appareils qui consomment le plus, sur le fonctionnement de leur compteur, sur les offres qui leur sont proposées ... Selon un participant, « *on se questionne quand c'est cher, mais aussi quand c'est pas cher* ».

## Les contributions sur Linky



Les risques (14 votes)	
Les attentes	
Les questions	<p>Est-ce que l'on peut se faire hacker ? Que quelqu'un vienne changer nos données de consommation ou un voisin qui envoie sa consommation sur notre compteur. <b>(3 votes)</b></p> <p>Le compteur émet-il vraiment beaucoup d'ondes ? <b>(1 vote)</b></p> <p>De quels recours dispose-t-on en cas de bug du compteur ? Pas d'organisme indépendant pour le contrôle des compteurs, moyens de contestations ? <b>(1 vote)</b></p>

	<p>L'installation du compteur sur une installation électrique défectueuse : le danger n'est-il pas l'origine de disfonctionnements ? <b>(1 vote)</b></p> <p>Ne serait-il pas plus pertinent de préparer les usagers à mettre aux normes leur réseau électrique avant l'installation du Linky (pour éviter les incidents) ?</p> <p>S'il y a un « bug » qui fausse la consommation réelle d'électricité, comment faut-on pour pouvoir prouver qu'il y a eu un « bug » ?</p> <p>Est-il possible de savoir comparativement à un smartphone (par exemple) les ondes ou le champ magnétique du Linky ?</p> <p>Quels sont les vrais risques ? Pourrait-on avoir la preuve qu'il n'y a pas de risques sur les ondes ?</p> <p>Y a-t-il plus de risques d'installer Linky à l'intérieur ou à l'extérieur de l'appartement ?</p> <p>Peut-on refuser la pose sans risque financier ?</p>
<b>Les critiques</b>	

<b>Les aspects économiques (12 votes)</b>	
<b>Les attentes</b>	<p>Meilleure gestion de mon électricité <b>(1 vote)</b></p> <p>Payer ma consommation réelle et non pas une estimation</p>
<b>Les questions</b>	<p>Est-ce que notre consommation gonflera notre facture (avec le compteur Linky) ? <b>(1 vote)</b></p> <p>Est-ce que le tarif mensuel peut changer et est-ce qu'il y a un pourcentage maximum ? <b>(1 vote)</b></p> <p>Est-ce que ce compteur permet de brider ma consommation d'énergie par l'opérateur ?</p> <p>La facturation est-elle vraiment la réalité de la consommation ? Ou lissée mensuellement avec trop perçu ou rattrapage annuel ?</p> <p>Allons-nous avoir une baisse des tarifs du fait de la meilleure gestion de l'électricité par Enedis ?</p> <p>Le compteur Linky permet-il de réduire la consommation ?</p> <p>Le compteur Linky est-il payant lors de la pose pour un propriétaire ?</p> <p>Quelles sont les directives données aux prestataires installant les compteurs : taux d'installation, délais d'intervention, fréquence d'appels pour une prise de rendez-vous ?</p> <p>N'est-ce pas une stratégie économique que de dématérialiser les relevés des compteurs et la relation client (points de vente ...) ?</p>
<b>Les critiques</b>	

<b>L'information autour de Linky (10 votes)</b>	
<b>Les attentes</b>	<p>J'attends plus d'informations sur le compteur Linky.</p> <p>Meilleure information auprès du grand public.</p> <p>Je ne voudrais plus de « on dit » ou de « fake news » dans les médias, mais que les journalistes nous donnent de vraies informations vérifiées sur Linky.</p>
<b>Les questions</b>	<p>Pourquoi changer son ancien compteur totalement fonctionnel par un compteur Linky ? <b>(1 vote)</b></p> <p>Pourquoi ne sommes-nous pas mieux informés ?</p> <p>Quelle communication en amont (notamment contextuelle) pour</p>

	préparer les utilisateurs du compteur ?
<b>Les critiques</b>	Il y a eu un réel manque d'informations. Il aurait été préférable d'effectuer des réunions d'information au sein de mairies par exemple. Préparer le terrain est primordial. Quelles solutions prévues ? <b>(1 vote)</b> Manque d'informations techniques Manque d'informations alors que le compteur est imposé. Communication avec la clientèle inefficace. Information inexistante, un simple courrier pour rdv, l'installation par un agent qui n'apporte pas de réponse...

<b>La protection de la vie privée (9 votes)</b>	
<b>Les attentes</b>	
<b>Les questions</b>	Pourrons-nous vraiment gérer nous-même notre énergie ? <b>(2 votes)</b> Où sont stockées mes données personnelles enregistrées par le compteur ? <b>(1 vote)</b> Que deviennent les données récoltées ? Quelles entreprises ont accès à nos données de consommation d'électricité ? Le compteur Linky est-il piratable par une tierce personne ? Quelle vie privée ? Est-ce que les relevés peuvent être faussés ou a-t-on une certitude exacte des données ? Est-ce que le Linky se connecte à chaque prise pour la consommation ?
<b>Les critiques</b>	

<b>La relation client (6 votes)</b>	
<b>Les attentes</b>	Moins de « harcèlement » pour Linky. Un accompagnement physique pour l'utilisation et la compréhension du fonctionnement du compteur pourrait être utile.
<b>Les questions</b>	Un poseur de compteur est-il formé ? ou bien formé ? Pourquoi vouloir imposer Linky et ne pas l'installer qu'aux personnes qui le veulent bien ? Cela donnerait déjà un début d'estimation de consommation d'électricité en temps réel. Quel respect de la vie privée d'Enedis pour appeler le client à toute heure (soirée, weekend, déjeuner) ? Les pratiques d'Enedis s'apparentent à du harcèlement. Quelles informations autour de Linky Enedis a-t-elle diffusé préalablement à sa démarche ? Des consignes ont-elles été données pour passer en force ? Invocation de rdv en absence « avis de passages répétitifs sans prises de rdv préalables ».
<b>Les critiques</b>	Relation client ... il n'y en a aucune. Du manque total d'informations, de clarté en passant par une sous-traitance aucunement formée à ce nouveau système en terminant par un démarchage téléphonique à la limite du harcèlement. On veut aller vers l'évolution tout en régressant en termes de relation client. Une formation interne est-elle

	<p>envisagée ? <b>(1 vote)</b> La sensation de forçing d'Enedis Le manque de considération d'Enedis envers les clients.</p>
--	---

<b>Les aspects sanitaires (3 votes)</b>	
<b>Les attentes</b>	Une réelle transparence sur les risques en matière de santé
<b>Les questions</b>	<p>Quelles études scientifiques ont été menées pour garantir l'inoffensivité du compteur Linky ? <b>(1 vote)</b> Les hôpitaux publics sont-ils équipés de compteurs Linky ? Le compteur pourrait-il être installé à l'extérieur des habitations pour éviter les risques d'exposition aux ondes électromagnétiques ?</p>
<b>Les critiques</b>	

<b>Autres thématiques (3 votes)</b>	
<b>Les attentes</b>	Un dispositif 100% fiable
<b>Les questions</b>	<p>A long terme, avoir un suivi en adéquation avec le centre est-il possible ? <b>(1 vote)</b> Quels profits avons-nous en termes économiques en ayant un compteur Linky ? Pourquoi vouloir nous changer les compteurs ? Le coût réel pour la fourniture et la main d'œuvre pour la pose complète d'un compteur ? Que peut m'apporter le compteur Linky en plus que les compteurs actuels ? Les sous-traitants sont-ils vraiment aptes et compétents pour répondre à nos questions sur l'utilisation de Linky quant à la consommation ? Le relevé de compteur peut-il se faire avec un technicien ? Possible de continuer à payer mensuellement ? Pouvons-nous refuser l'installation du compteur Linky ? A quelles conditions ? Quelles sont les conséquences si nous refusons le compteur Linky ? Pouvons-nous totalement avoir confiance sur la relève à distance ? Formation sur l'utilisation et notice ? Existent-elles ? Peut-on avoir plusieurs zones d'horaires heures creuses et heures pleines ? En cas de contestation sur la consommation, y a-t-il une possibilité de recours ?</p>
<b>Les critiques</b>	

**D'autres questions ont également émergé au cours des échanges :**

- Qui sont les acteurs de l'énergie en France et quel est leur rôle (EDF, Engie, Enedis, RTE ...) ?
- Quel est le lien entre autonomie de la production électrique (autoconsommation) et le compteur Linky ?
- Y a-t-il une baisse de puissance en cas d'impayé ?

## Synthèse

Au cours de cette conférence, les participants n'ont pas remis en cause le compteur Linky en lui-même, mais ils ont plutôt questionné ses modalités de déploiement et ont fait part de leur volonté de voir s'améliorer le dispositif d'information et de communication qui l'accompagne.

Au cours des échanges, il est apparu que les principales craintes semblent résider dans les risques liés au Linky. Les citoyens sont notamment inquiets de l'aspect connecté du compteur : ils craignent d'éventuels dysfonctionnements et que d'autres personnes puissent prendre le contrôle de leur consommation à distance.

Les aspects économiques liés au Linky sont également un sujet d'inquiétude. Les participants craignent que le passage au compteur connecté entraîne une augmentation de leur facture. Ils se demandent également s'il n'existe pas des coûts cachés qui viendraient à terme se répercuter sur leur facture. Enfin, certains se demandent si les particuliers s'exposent à des sanctions financières en cas de refus.

Les citoyens soulignent aussi le manque d'information sur les compteurs Linky, leur fonctionnement et les modalités de déploiement... Ils dénoncent également un problème lié aux sous-traitants qui installent les compteurs qui sont, selon eux, mal formés et dont les pratiques sont parfois intrusives (appels incessants...).

En revanche, la question des ondes ne constitue pas le principal sujet d'inquiétude parmi les participants.

Au cours de cette première conférence de citoyens, les attentes exprimées concernent principalement la mise à disposition d'informations sur le compteur Linky : les participants souhaitent obtenir des réponses à leurs questionnements pour pouvoir être ensuite en mesure de se forger leur propre avis sur Linky. Un participant s'interroge toutefois sur sa légitimité en tant que simple citoyen à pouvoir formuler un avis à partir duquel Enedis pourrait être amené à prendre des décisions.