

Débat Participatif Linky

Compte-rendu de la conférence de citoyens n 2 à Paris

Réunion du :	Samedi 10 novembre 2018
Participants :	18 participants
Animateurs :	Pascal Beaumard, directeur de publication des Cahiers de la Ville Responsable El�a Hamdoud-Meunier, consultante
Début / Fin :	10h → 16h00

◆ Ambiance générale

Curieux et assidus, les participants sont restés tout autant impliqués que lors de la première conférence de citoyens. Lors de cette deuxième conférence, les débats ont été approfondis, pour ne plus aborder uniquement le boîtier en lui-même mais l'ensemble des éléments annexes.

Si des réponses ont pu être apportées, **d'autres questions ont émergées et les réponses devront être approfondies lors de la troisième rencontre**. Les questions financières ont suscité beaucoup d'interrogation, notamment en ce qui concerne le financement du déploiement et la répercussion sur les factures. L'information et la relation client ont aussi mobilisé beaucoup de réflexion, faisant émerger des propositions concrètes intéressantes.

◆ Tour de table

Après une présentation du site internet du débat participatif Linky, les participants ont été invités à s'exprimer sur l'état de leurs réflexions, trois semaines après la première conférence.

Pour les participants ayant reçu le compte-rendu de la première rencontre, celui-ci a été jugé complet et conforme aux propos tenus. Les problèmes d'adresses signalés ont été réglés pendant la séance.

Une participante a fait savoir qu'elle avait été contactée au sujet du compteur Gaspar, qui lui aussi, sur le modèle du Linky est un compteur intelligent.

En discutant avec un de ses proches travaillant à l'UFC Que Choisir, un participant a signalé des problèmes non identifiés lors de la première rencontre : l'odeur de plastique brûlé, l'augmentation de facture, des départs de feu ainsi qu'un manque de suivi de la part d'Enedis en cas d'incendie.

Un participant a regard  un reportage diffusé sur France 2, qui informait de la hausse possible des factures, et ce sans explication. Ce reportage a nourri des doutes, alors que jusque là il acceptait l'installation du compteur Linky.

Les participants ont discuté de la raison selon laquelle les 0,7% d'incidents suscitent un tel débat :

- Le manque de communication et la marche forcée imposée par Enedis est mis en cause

- Les médias, en soulignant principalement les aspects négatifs et les faits divers sont en partie responsable
- La méfiance du changement et la peur des nouvelles technologies est aussi une variable explicative de la contestation

◆ Réponses aux principales questions et remarques formulées par le public

Information sur Linky

→ « Le manque d'information globale autour de Linky »

 l ments de réponses :

- ▶ Une concertation a  t e menée à la fin des années 2000 avec notamment les acteurs de l'énergie ainsi que les associations de consommateurs, en amont du déploiement mais pas avec le public.
- ▶ Un processus d'information et d'échanges existant (plaquettes, site internet, réunions publiques) ...
- ▶ ...mais trois difficultés majeures en matière de communication sont pointées :
 - le caractère technique de Linky
 - le fait qu'il soit un outil permettant d'anticiper les usages futurs de l'électricité → un outil indispensable à la gestion des pointes de consommation (ex : la problématique des recharges des voitures électriques quand elles seront en nombre)
 - Le caractère industriel du programme national de déploiement (difficile de toucher 100% des gens avec zéro raté)

→ « Comment renforcer l'intérêt du public pour Linky ? »

 l ments de réponses :

- ▶ Linky constitue l'un des outils à la transition énergétique et comme une aide à la gestion personnelle et globale de la consommation électrique et donc le présenter comme tel. (source : CRE)
- ▶ Linky permet de changer facilement de fournisseurs d'électricité, donc de les mettre en concurrence et d'obtenir d'eux de nouveaux services ou nouvelles tarifaires. (source : CRE)
- ▶ Linky facilite les emm nements et la détection de pannes et permet les relevés à distance. (source : Enedis)
- ▶ La communication va être renforcée sur l'application Smartphone / internet. Pour le moment seulement 500 000 foyers ont crée un espace client en ligne, soit moins de 4 % des utilisateurs de Linky. (source : Enedis)

→ Réactions et commentaires des participants

Les participants évoquent ensuite l'application pour suivre sa consommation. **Certains n'étaient pas au courant de son existence.** Un participant a émis l'idée que soit distribué avec les factures d'électricité une brochure explicative simple sur l'application smartphone.

Toutefois, Enedis doit prendre en compte les publics peu habitués aux smartphones et aux démarches en ligne, telles que les personnes âgées, les analphabètes ou les personnes éloignées du numérique.

Aspects  conomiques

→ « **Qui prendra en charge le coût du programme national de déploiement ainsi que du recyclage des anciens compteurs ?** »

 l ments de réponses :

- ▶ L'intégralité des coûts du programme national de déploiement des compteurs Linky sera pris en charge par Enedis et ne sera pas répercutée sur les consommateurs. (source : Enedis)
- ▶ Les gains apportés par les diminutions des opérations de maintenance permettront également de financer le programme national de déploiement. (source : Enedis)

→ « **Dans quelle mesure Linky peut-il m'aider dans la gestion de ma consommation électrique ? Permettra-t-il de diminuer ma facture ou au contraire, est-ce qu'elle va augmenter ?** »

 l ments de réponses :

- ▶ Linky, c'est tout d'abord un simple outil de comptage de la consommation électrique.
- ▶ Ni augmentation ni diminution de la facture, mais une variation en fonction des consommations mensuelles. La régularisation des contrats entraine parfois le besoin d'un ampérage plus grand (9 A contre 6 A) donc un abonnement plus cher. Les heures pleines pourraient peut-être coûter plus cher à l'avenir.
- ▶ Linky ne bénéficie pas d'un afficheur déporté sur son Smartphone ou internet (fourni par les fournisseurs d'électricité selon le contrat choisi) qui permet de mesurer au KWh près sa consommation sur ses différentes installations électriques. Mais l'application dédiée d'Enedis (internet, Smartphone) permet de connaître sa consommation (courbe de consommation journalière avec une précision par plage de 30min selon le choix du consommateur).
- ▶ Linky permet d'offrir une plus grande gamme d'offres tarifaires (jusqu'à 10 tranches horaires selon le fournisseur).

→ **Réactions et commentaires des participants**

Les participants ont émis des réserves quant à l'affirmation de la non-répercussion du coût de déploiement. L'autorité commanditaire ainsi que les sources de financement des 5 milliards d'euros posent question. Les participants jugent difficilement compréhensible qu'Enedis n'ait pas bénéficié de subvention pour supporter le coût du déploiement.

 l ments de réponses :

- ▶ Enedis est une société anonyme, dont l'actionnaire majoritaire est EDF mais avec une mission de service public.

Certains participants ont demandé si **l'allongement des tranches d'heures creuses n'allait pas mener à l'augmentation du prix de l'électricité**, considérant que la limite entre heure creuse et heure pleine serait moins nette (« *Si tout le monde passe en heure creuse, alors  a devient des heures pleines* »).

Une attention particulière doit être portée aux personnes ( g es, analphabètes) ne sachant pas se servir de smartphone et qui, de fait, ne pourront pas connaître les différentes tranches d'horaires proposées. D'autre part, la lecture du compteur peut être compliquée étant donné que les informations s'affichent en kwh et non pas en euros.

La location du compteur et la répercussion de son coût sur la facture est aussi un sujet de questionnement. La distinction entre Enedis, qui a l'entretien des compteurs à charge et les communes qui en sont propriétaires n'est pas claire.

De manière générale, les participants s'inquiètent d'une hausse du coût de l'électricité et des factures et demandent à ce que l'obligation de souscrire à un contrat plus cher (avec plus d'ampérage) soit mieux présenté.

Protection de la vie privée

→ « *Quelles données personnelles sont transmises et à qui ? Quelles sont les données que peut analyser Enedis (type d'appareil, horaires d'utilisation) ? Où et pendant combien de temps sont stockées les données ? Est-il possible de faire effacer les données ?* »

 l ments de réponses :

- ▶ Linky permet de savoir ce que l'on consomme en quantité et l'heure à laquelle on l'a consommé.
- ▶ Linky envoie la consommation électrique globale d'un foyer, qui est transmise au fournisseur choisi.
- ▶ Elles peuvent être envoyées toutes les 30 min à 1 fois/jour, uniquement avec l'accord du client.
- ▶ Les données cryptées sont stockées 5 mois dans le compteur et un peu plus dans les serveurs informatiques sécurisés d'Enedis.
- ▶ Il est possible de faire effacer les données à l'issue d'un d m nement.

→ « *Peut-on pirater Linky ? Les données peuvent-elles être fauss es ?* »

 l ments de réponses :

- ▶ Des dispositions majeures de sécurité ont été mises en place afin de limiter au maximum les risques de piratage : données cryptées, « périmètres » de sécurité, mises à jour régulières des mesures de sécurité. (source : CVR)
- ▶ Aucune tentative de piratage à ce jour. « *Les produits certifiés nous semblent atteindre un niveau satisfaisant – même si rien n'est jamais sûr à 100 % – compte tenu des risques identifiés* » déclare Guillaume Poupard, directeur de l'Anssi - Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information.

→ Réactions et commentaires des participants

Une participante ayant Linky chez elle fait remarquer qu'Enedis ne lui a jamais demandé de choisir la fréquence d'envoi des données.

Il est souhaité pouvoir faire effacer ses données même en dehors d'un d m nement.

La protection des données a beaucoup fait réagir les participants, qui se demandent si les données sont réellement non-piratables et non transmissibles. Des compléments d'informations sur les risques identifiés par l'Anssi ont été demandé.

 l ments de réponses :

- ▶ Les risques identifiés par l'Anssi concernent les opérations d'hacking généralisées davantage que les utilisations personnelles de données

Risques

→ « *Le compteur Linky est-il fiable ?* »

 l ments de réponses :

- ▶ Des tests ont précédé la phase d'expérimentation en 2009 – 2010 : Linky répond aux normes incendie.
- ▶ Une expérimentation menée en 2009 – 2010 à Tours et Lyon : très suivie par les pouvoirs publics, elle a permis d'apporter des ajustements au compteur, et d'exp rimer la relation client et la démarche de pose.
- ▶ Si un compteur est mal posé, l'ent re responsabilité revient à Enedis.
- ▶ A noter :
 - Linky est un compteur assemblé en France avec des composants internationaux.
 - Le compteur appartient aux communes mais le déploiement et l'entretien revient à Enedis.
 - Les poseurs sont formés et habilités spécifiquement pour la pose du compteur. Ils ont signé un cahier des charges très exigeant et précis.
 - 14 millions de compteurs sont déjà posés, faisant naturellement augmenter la statistique qu'un incendie de maison équipée de Linky se déclare, sans lien aucun bien évidemment avec le dudit compteur. Linky n'a causé aucun mort.

→ « **De quel recours dispose-t-on en cas de « bug » du compteur ? Existe-il un organisme indépendant pour le contrôle des compteurs et auprès duquel s'adresser en cas de contestation ?** »

 l ments de réponses :

- ▶ Les usagers doivent contacter le service clients Linky (0 800 054 659), qui est tenu d'intervenir ou de rembourser le matériel défectueux.
- ▶ Selon Enedis, le taux de réclamation lié aux compteurs communicants, tous motifs confondus, est de 0,7 % soit environ 80 000 foyers qui ont eu une expérience négative de l'installation de leur compteur Linky.
- ▶ Existence du Médiateur National de l'énergie, Autorité Publique Indépendante.

→ **Réactions et commentaires des participants**

Les participants regrettent le peu de communication qu'il y a eu autour des expérimentations menées par Enedis en amont des installations.

Concernant les matériaux, l'utilisation de matériaux non-polluants et sans métaux lourds pose question.

Un participant a fait part d'une mauvaise expérience avec le service client d'Enedis qui n'a pas été compréhensif suite à un départ de feu mettant en cause l'installation du compteur Linky. Il est demandé si Enedis a mené des enquêtes précises pour chaque départ de feu mettant en cause le Linky.

 l ments de réponses :

- ▶ Un compteur ne peut pas déclencher d'incendie ou prendre feu tout seul, en revanche, la pose peut être mise en cause (mauvais branchements, installations défectueuses, etc.)

Relation client, pose

→ « **Pour une personnalisation de la relation client** »

Eléments de réponses :

- ▶ Une posture d'écoute de la part d'Enedis : des conférences de citoyens (et autres moyens d'expression du public) qui doivent permettre de faire remonter des dysfonctionnements en matière de relation client ainsi que des propositions pour améliorer l'expérience client.
- ▶ Une contrainte majeure : le calendrier du programme national de déploiement – en cas de non-respect du calendrier, des pénalités seront infligées à Enedis.

→ « *Peut-on refuser la pose d'un compteur Linky ? Quelle en est la conséquence ?* »

Eléments de réponses :

- ▶ Le déploiement des compteurs Linky est inscrit dans la loi : c'est obligatoire et la justice a statué en faveur d'Enedis contre les communes ayant délibéré contre la pose.
- ▶ Pour l'instant, aucune sanction n'est prévue en cas de refus, ni amende ni intervention des forces de l'ordre. Mais à la fin du programme de déploiement, les usagers qui auront refusé un compteur Linky devront sans doute payer la relève manuelle de leur consommation, qui est actuellement intégrée dans l'abonnement.

→ **Réactions et commentaires des participants**

Les participants se demandent **pourquoi le calendrier de pose est si urgent, et à qui doivent être payées les pénalités en cas de retard.**

Faisant référence à un article du Monde précisant qu'Enedis recrute « *un bon bricoleur ayant des compétences en électricités* », les participants questionnent **l'efficacité et le bien fondé de ces formations.** Le chiffre de 3 000 installateurs paraît peu suffisant compte tenu du nombre de compteurs à déployer.

Aspects sanitaires

→ « *Comment être certain que les ondes émises par Linky sont sans danger pour le consommateur ? Quel est le niveau d'émission d'ondes (comparativement par exemple à un téléphone portable) ?* »

Eléments de réponses :

- ▶ Au sein d'une habitation, les seules ondes transmises sont contenues dans les câbles → Courant porteur de ligne. **Pas d'ondes « aériennes » avec Linky.** (source : Enedis)
- ▶ **Linky émet de quelques minutes à quelques heures par jour : 4 à 10 fois par minute des envois de 140 millisecondes, sensiblement plus il est vrai que prévu.** (source : Anses)
- ▶ Le champ électrique de Linky est cinquante fois plus faible que celui d'une plaque à induction, ou dix-sept fois plus faible que celui d'une lampe fluocompacte. (source : CVR)
- ▶ Le champ magnétique, à trente mètres d'un compteur, est inférieur à une plaque à induction et équivalent à celui d'une télévision cathodique. Les émissions baissent rapidement lorsque l'on s'éloigne du câble électrique. Mais elles restent supérieures à celles d'un ancien compteur qui étaient, elles, quasi nulles. (source : CVR)
- ▶ La multiplication des compteurs (ex : immeuble) en un point rallonge le temps d'émission mais pas forcément leur intensité et « *il est très peu probable qu'on arrive à des niveaux d'exposition significatifs* » selon Olivier Merckel de l'Anses. (source : Anses)

→ « **Quelles études scientifiques ont été menées pour garantir l'inoffensivité du compteur Linky ?** »

Eléments de réponses :

- ▶ **Comparatifs des émissions Linky (étudiées par Enedis, EDF, CRIIREM, ANFR, ANSES) par rapport aux valeurs maximales recommandées.**

	Enedis (janvier 2017)		EDF R&D (juin 2015)		CRIIREM (juillet 2012)		ANFR (mai et sept. 2016)		ANSES (juin 2017)		Valeur maximale recommandée par le décret n°2002-775	
	min	max	min	max	min	max	min	max	min	max		
Champ Electrique (volts par mètre v/m)	0,32	0,71	0,14	0,59	0,44	1,80	0,30	1,94	Non mesuré		87 v/m	40 à 400 fois inférieur à la valeur limite
Champ Magnétique (micro Tesla µT)	0,005	0,01	0,01	0,06	0,03	0,09	0,007	0,06	0,000039	0,00072	6,25 µT	100 à 6000 fois inférieur à la valeur limite

Transition écologique

→ « **En quoi Linky favorise-t-il la transition énergétique et écologique ?** »

Éléments de réponses :

- ▶ Une expérimentation de l'Ademe s'est soldée par des économies de 7,7 % en moyenne, et jusqu'à 10 % pour les ménages se chauffant à l'électricité, mais quasi nulles pour les plus petits consommateurs. (source : ADEME).
- ▶ Linky permet au gestionnaire du réseau de connaître les besoins des consommateurs et la production des éoliennes ou des panneaux photovoltaïques. Un meilleur contrôle de l'acheminement limite aussi les « pertes techniques » liées au transport de l'électricité. (source : CVR).
- ▶ Sur 35 millions de foyers, seuls 350 000 disposent de panneaux solaires, et environ 20 000 utilisent l'électricité qu'ils produisent (autoconsommation), mais l'objectif est de développer ce modèle. « *Le réseau doit pouvoir accueillir un million de producteurs d'énergie renouvelable d'ici à 2025, soit trois fois plus de producteurs qu'aujourd'hui* », précise Enedis. (source : Enedis).
- ▶ Potentiellement, Linky a un intérêt écologique, mais toutes ces fonctionnalités restent balbutiantes, et impliquent que les usagers acceptent la transmission de leurs données, et qu'ils y aient facilement accès eux-mêmes, par exemple sur un écran déporté tel qu'une tablette ou un ordinateur (avec affichage des euros consommés et non des KW/h — qui n'a pas encore été déployé (source : CVR).

→ **Réactions et commentaires des participants**

L'intérêt écologique du Linky reste peu lisible pour les participants. Il est considéré que les clients sont déjà responsables et font des efforts visant à réduire leurs factures et leurs effets sur l'environnement.

Le devenir des anciens compteurs et l'engagement d'Enedis en matière de recyclage pose question.

◆ **Travail en tables rondes**

THEME #1 Améliorer	→ Proposez des messages objectifs, clairs et rassurants
------------------------------	---

l'information d'Enedis sur Linky	
→ Le compteur Linky et sa finalité	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Expliquer l'obligation d'installation et les décisions de l'Europe et de l'État <ul style="list-style-type: none"> - « La généralisation des compteurs électriques à distance en Europe est une décision de la Commission Européenne visant à réduire l'impact des énergies sur l'environnement » - « L'obligation d'installation » - Communiquer sur les autres pays de l'Europe ◆ Expliquer le rôle d'Enedis <ul style="list-style-type: none"> - « Enedis, ancien EDF, est en charge de l'installation en France des compteurs Linky » - « Enedis est le distributeur d'électricité » ◆ Expliquer les fondements du Linky et ses avantages <ul style="list-style-type: none"> - « Linky, nouveau compteur électrique à distance pour un meilleur suivi de sa consommation » - « Un accompagnement des particuliers pour l'utilisation des compteurs » - « Permet de connaître en temps réel sa consommation par une meilleure maîtrise de sa consommation » - « Faire des économies » - « Des bénéfices autres que financiers » - Établir un comparatif entre les anciens et nouveaux compteurs - Préciser le coût et sa prise en charge ◆ Les outils : <ul style="list-style-type: none"> - Diffuser une vidéo pédagogique et simplifiée à la télévision (suivant le modèle pour l'impôt à la source)
→ Les risques	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Permet d'éviter les coupures <ul style="list-style-type: none"> - « Linky permet un ampérage plus puissant pour éviter les coupures » ◆ Une meilleure formation des installateurs <ul style="list-style-type: none"> - Assurer une meilleure formation et supprimer les primes à la pose pour limiter la concurrence et privilégier la relation clientèle ◆ Mettre en avant les études réalisées <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer sur les études faites par d'autres organismes - Communiquer sur les retours d'expérience (ce qu'il est advenu des 0,7% non satisfaits) ◆ Risque de dépendance à Enedis <ul style="list-style-type: none"> - Risque d'être plus dépendant d'Enedis en cas de problème avec le compteur (réglage à distance notamment)
→ Les aspects sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Rassurer concernant les ondes <ul style="list-style-type: none"> - « Une émission faible des ondes électromagnétiques » - Expliquer le fonctionnement du kit CPL pour réduire les peurs liées aux ondes ◆ Préciser le faible taux d'incendies

	<ul style="list-style-type: none"> - « Très faible probabilité d'incendie lors de l'installation du nouveau boîtier » ◆ Mettre en avant les études réalisées - Communiquer sur les études faites par d'autres organismes
→ Les aspects économiques / les contrats	<ul style="list-style-type: none"> ◆ La facturation et le prix de l'électricité - « Une réduction à long terme de la consommation d'électricité et donc du tarif » - « Plus largement, baisse du tarif de l'électricité en France » - Garantir aucune hausse liée au compteur de la facture - Prévenir des risques d'augmentation de la facture et expliquer l'origine (changement d'abonnement ou autre) - Communiquer le prix de l'abonnement et du Kwh ◆ De la flexibilité - Une rentabilité pour les possesseurs d'éoliennes ou de panneaux photovoltaïques - « La possibilité et la facilité de changer de fournisseur » - Informer de la probabilité du changement de contrat pour ajuster l'ampérage - Favoriser la mise en concurrence des fournisseurs en communiquant sur leurs tarifs et leurs offres ◆ Le financement du Linky - Être transparent sur le financement du compteur Linky aujourd'hui et à long terme - Expliquer le financement des 5 millions (subventions ?)
→ La protection des données personnelles	<ul style="list-style-type: none"> ◆ L'utilisation et la transmission des données - « Une sécurité des données de la vie quotidienne et de l'utilisation de l'électricité, sans transmission à des sociétés diverses » - Faire une enquête de la CNIL ◆ Gérer soi-même ses données - Pouvoir faire effacer ces données très rapidement
→ La transition écologique	<ul style="list-style-type: none"> ◆ L'impact à l'échelle globale - Apporter des projections de plus-value énergétique - Expliquer les avantages pour la transition écologique - Détailler la phrase « un geste pour la planète, attention au greenwashing » - Le recyclage des anciens compteurs ◆ L'impact à l'échelle individuelle - La promesse de réduire les besoins en électricité et donc les impacts sur l'environnement - Adapter la production d'énergie en fonction des besoins et adapter sa consommation en tant que client

THEME #2 Améliorer la relation client et la pose	→ Préconisez des solutions pratiques
→ Avant la prise	◆ Communiquer en amont et anticiper la prise de rendez-



<p>de rendez-vous</p>	<p>vous</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envoi d'un courrier papier (pas de sms, pas d'email) expliquant la démarche d'Enedis et du Linky précisant : numéro de téléphone, plages horaires, jours de rdv, société d'installation (son nom) - Prendre en compte la disponibilité du client <p>◆ Adapter les informations à donner et les supports</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selon les conditions du particulier (propriétaire, locataire, compteur extérieur...) envoyer un sms ou appeler pour confirmer le rdv puis envoi de documentation selon la situation du particulier - Informer de l'obligation de poser Linky et les conséquences si refus - Qu'est-ce que ce compteur, pour quel but ? - Afficher dans les halls d'immeubles - Campagne de communication vers les bailleurs, propriétaires et gardiens - Rappeler qu'Enedis est lié à EDF
<p>→ Pendant le moment de pose</p>	<p>◆ Des installateurs pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explication du technicien concernant le boîtier et l'utilisation du compteur après son départ - Davantage de professionnalisme et d'attention de la part du poseur, par une meilleure formation - Inciter l'installateur à améliorer la pédagogie, en expliquant l'installation et le fonctionnement car la notice d'explication est complexe (notamment avec les personnes âgées) - Les installateurs doivent faire la démonstration de l'application en direct et la lecture de la notice juste après l'installation - Des techniciens qui ne sont pas violents, qui en cas de refus n'imposent rien <p>◆ Une installation adaptée et personnalisée</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adapter la pose au coffre existant
<p>→ Critique des documents remis (forme, fond, message)</p>	<p>◆ La forme</p> <ul style="list-style-type: none"> - Texte et flyer trop commercial (la photo), publicité - Faire une notice claire, détaillée mais concise - Mettre en avant le numéro de contact (dès la première page) - Rappeler le rôle de l'Etat en intégrant le logo sur le flyer - Inclure le contact du service client et du dépannage sur la première page - S'inspirer de la communication du prélèvement en forme <p>◆ Le fond</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réduire le texte, supprimer les informations inutiles - Beaucoup d'informations vagues - Informer davantage sur les usages et bénéfices concrets - Expliquer l'utilisation du Linky sous forme de dessins et croquis - Expliquer la démarche d'Enedis - Mettre en valeur les informations pertinentes et importantes (compteur et non monophasé par exemple)
<p>→ Le suivi</p>	<p>◆ Un service client réactif et aimable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un service client réactif - Lignes téléphoniques gratuites, avec un numéro plus court et percutant et un interlocuteur présent rapidement

	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi par courrier et via son compte personnel - Si ligne saturée, proposée au client d'être rappelé ◆ Un suivi technique - Visite d'un technicien une fois par an ou intervention sur demande du client - Délais d'intervention dans l'heure suivant la demande - Dépannage 24h/24 - Interventions à distance ◆ Une démarche qualité de l'installation - Réaliser une enquête de satisfaction sur la pose via un système de notation (envoi d'un sms, application) - Mettre en place un système de client mystère ou d'audit suite au passage de l'installateur - Envoyer un courrier de satisfaction après chaque installation - Être plus à l'écoute des problèmes et prendre en compte les problèmes d'installations - Pouvoir suivre le processus d'installation sur le site internet (comme pour les livraisons de colis)
--	---



THEME #3 Étoffer les usages et services	→ Proposer des usages et services à Enedis et à votre distributeur d'électricité
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Les services possibles - Choix de la planification des heures pleines, en fonction des habitudes et usages du foyer - Propositions d'utilisation d'appareils électriques en fonction de l'heure la moins coûteuse - Indemniser en cas de panne et de coupure d'électricité - Sensibiliser les clients à moins consommer d'énergie - Mieux définir les heures creuses et pleines - Proposer que les clients d'EDF bénéficient d'une prestation supplémentaire (offre d'ampoule par exemple)

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sur le boitier <ul style="list-style-type: none"> - Connaître sa consommation pendant une certaine période pour effectuer des comparaisons - Indiquer le nombre de Kwh à fournir pour être rentable - Une application intuitive - Afficher la consommation en euros sur les compteurs - Savoir en temps et en heure la consommation, sur le boitier et via l'application mobile ou le site internet ◆ Sur l'application <ul style="list-style-type: none"> - Une application intuitive - Permettre à l'application Linky de programmer certains appareils ◆ Outils d'informations <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un service client compétent, à l'écoute et non délocalisé - Établir un tutoriel de l'installation et de l'utilisation du Linky au quotidien pour s'y référer en cas de problème d'installation ou d'utilisation. - Suivi d'Enedis pour toute l'installation, du rdv au service après-vente - Enquête de satisfaction sur le rdv pour vérifier que la pose a été bien faite
--	--

PROPOSITIONS PHARES
Prendre exemple sur la campagne de publicité de l'impôt à la source, en proposant une publicité nationale expliquant les tenants et aboutissants du Linky
Travailler la présentation d'Enedis, en insistant sur sa mission de service public et institutionnaliser la communication (intégrer les logos de l'Etat)
Proposer des modalités variées de communication qui s'adaptent aux publics : tutoriels d'installation et d'utilisation, information par courrier, installation de l'application avec l'installateur
Retravailler le flyer distribué en insistant davantage sur ce qu'est Linky et les avantages qu'il procure aux clients
Communiquer bien en amont de la prise de rendez-vous pour faciliter la prise de connaissance du sujet et éviter les peurs
Mettre en place un service client réactif et aimable, avec un numéro court et percutant, un suivi de l'état du compteur en ligne, un suivi par courrier ainsi que par email, proposer de rappeler le client si saturation de la ligne, etc. ...
Noter les poseurs sur une application

Synthèse



Lors de cette conférence, les discussions se sont beaucoup concentrées autour de la question des coûts et des aspects économiques liés au Linky, dont certaines réponses doivent être apportées lors de la troisième rencontre.

Le travail en groupe, visant à produire des messages et préconisations concrètes pour améliorer la communication et l'information autour du Linky a été constructif. Des messages clairs et rassurants sont ressortis : « *La généralisation des compteurs électriques à distance en Europe est une décision de la Commission Européenne visant à réduire l'impact des énergies sur l'environnement* », « *Linky, nouveau compteur électrique à distance pour un meilleur suivi de sa consommation* ». Ces messages mettent en avant **1) la place et le rôle d'Enedis** (qui est-ce ? quelle obligation réglementaire impose le Linky ? quid des autres pays européens ?), **2) les fondements du compteurs Linky** (pourquoi un nouveau compteur ?) et **3) les avantages et bénéfices pour les clients** (quels changements positifs ?).

Des propositions concrètes ont émergé, autour de la simplification des messages et des outils d'information. Il a notamment été proposé d'envoyer une brochure de présentation du compteur et de ses usages en amont de la prise de rendez-vous, la création d'une publicité nationale et de tutoriels, de s'adapter à tout type de publics et de ne pas tout dématérialiser et d'institutionnaliser la communication d'Enedis pour rassurer.