

Débat Participatif Linky

Compte-rendu de la conférence de citoyens n°2 à Yvetot

Réunion du :	Samedi 3 novembre 2018
Participants :	20 participants (
Animateurs :	Grégoire MILOT, directeur de publication des Cahiers de la Ville Responsable Camille RADIGUET, consultante
Début / Fin :	10h → 16h00

Ambiance générale

Les participants sont restés tout autant impliqués que lors de la première conférence de citoyens. Ils ont été nombreux à lire le compte-rendu qui leur a été envoyé et ils se sont montrés curieux de connaître les grandes idées ressorties dans les autres villes.



Tour de table

Les participants ont été invités à s'exprimer sur l'état de leurs réflexions, trois semaines après la première conférence.

Certains participants ont discuté du compteur avec leurs proches : certains en sont plutôt satisfaits, d'autres ont exprimé des critiques (sentiment de ne pas payer moins malgré une consommation plus raisonnée par exemple).

Une participante explique avoir un compteur Linky chez elle et ne pas s'être vraiment posée de questions au moment de son installation. Elle n'a pas le sentiment qu'il lui ait apporté grand-chose et elle se demande si elle l'accepterait aussi facilement aujourd'hui.

Une participante recommande de regarder l'émission « La Quotidienne », pendant laquelle un représentant d'Enedis et de 60 Millions de Consommateurs ont été invités. Elle explique

avoir le sentiment d'avoir plus appris avec cette émission que par la communication qu'Enedis peut faire autour du compteur.

Les participants ont également discuté de la raison pour laquelle, selon eux, Linky suscite un tel débat.

- Certains attribuent la responsabilité aux médias qui soulignent principalement les aspects négatifs liés au compteur. Des participants se sont toutefois demandé si les gens qui disent du négatif sur Linky ont vraiment un compteur chez eux et parlent en connaissance de cause.
- Pour d'autres, c'est le fait que le compteur soit imposé aux gens dans une période où beaucoup de décisions sont déjà imposées (les taxes, Orange qui impose que le téléphone passe par la box...): c'est cette accumulation qui pousse au mécontentement.

Deux participantes montrent les tracts anti-Linky déposés dans leur boîte aux lettres.

Lors de la présentation du bilan global des trois premières conférences de citoyens, une participante est surprise que l'aspect sanitaire soit aussi peu revenu. Elle pense que ce sujet est en réalité noyé parmi les autres risques car il n'est pas encore avéré : « *le risque sanitaire, on en parlera dans quelques années* ».

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 été 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 créé un espace client en ligne, soit moins de 4 % des utilisateurs de Linky. (source : Enedis)

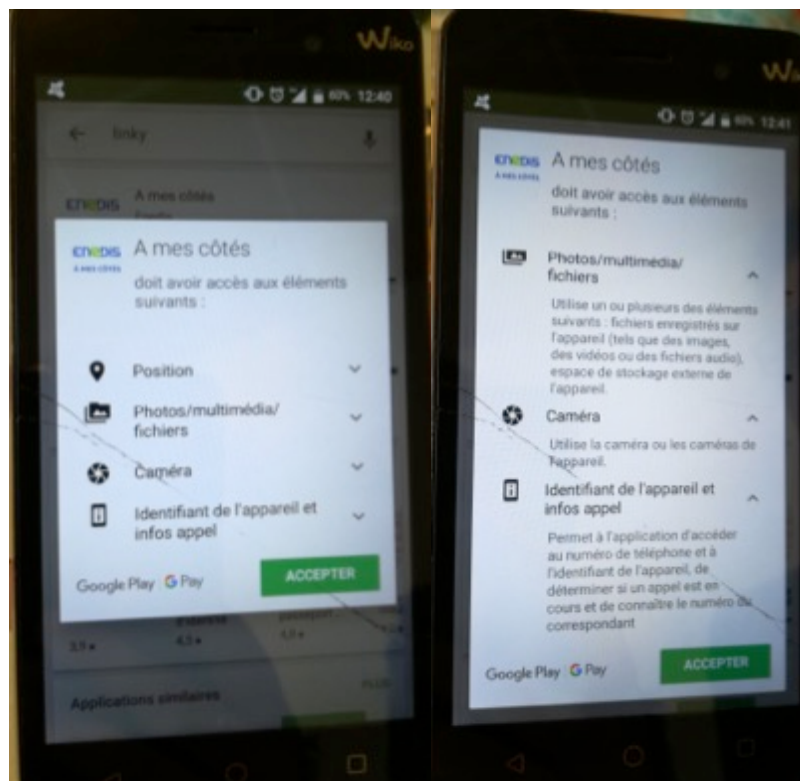
Ces réponses ont suscité des réactions de la part de certains participants qui ont soumis diverses propositions pour informer les usagers sur le compteur Linky, son fonctionnement et son déploiement : envoyer un mail avec un lien d'information aux abonnés, inviter des représentants d'Enedis dans des émissions, faire des publicités ou diffuser une information via les factures que reçoivent nécessairement tous les abonnés.

Des participants constatent qu'Enedis va réaliser des économies sur les déplacements des techniciens, mais ils se demandent ce que les consommateurs gagnent avec le Linky : ils pensent que le compteur serait mieux accepté si ces économies se répercutaient directement sur leurs factures.

Beaucoup pensent qu'il serait nécessaire d'informer les clients sur le principe d'ouverture à concurrence, rappeler qui sont les acteurs de la distribution de l'énergie ...

Selon une participante, pour faire baisser la consommation d'énergie, il faudrait encourager les foyers vertueux sous la forme d'un bonus (et imposer un malus aux foyers qui ne font pas d'effort). Elle explique faire des efforts pour réaliser des économies d'énergie, mais elle n'a pas le sentiment que ces économies se répercutent sur sa facture. Elle évoque une proposition faite lors de la 1ère conférence de citoyens en Occitanie : le « permis à point » pour taxer les ménages peu économes.

Les participants évoquent ensuite l'application pour suivre sa consommation. Certains n'étaient pas au courant de son existence. Une participante essaie de l'installer et s'étonne de devoir autoriser l'application (donc Enedis) à avoir accès à sa caméra, ses contacts, ses informations de localisation, ses photos ...



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).

Les participants notent que la suppression des relèves par un agent risque de créer du chômage, comme pour les caisses automatiques dans les supermarchés.

Le Linky n'a pas fait évoluer les pratiques des participants qui en sont équipés en matière de consommation d'énergie.

Beaucoup de participants se disent mal informés sur les heures pleines et les heures creuses.

Enfin, une participante évoque un collectif en Bretagne qui envoie des alertes SMS pour inciter à baisser son chauffage sur les périodes de forte consommation.

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 déménagement.

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

Eléments 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.**

Sur ce point, des participants se demandent si leurs données ne sont pas vendues à d'autres fournisseurs pour leur proposer des offres promotionnelles.

Risques

→ « Le compteur Linky est-il fiable ? »

Eléments 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 après duquel s'adresser en cas de contestation ? »

Eléments 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.

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.

Une participante explique avoir eu un problème au moment de la pose de son compteur, alors que pour un autre, « *en 20 minutes, c'était fait* ».

Les participants soulignent le problème des prestataires mal formés. Ils se demandent comment mesurer les qualifications des personnes qui posent les compteurs.

Les participants s'interrogent sur les raisons pour lesquelles il y a aujourd'hui moins de débat autour du compteur Gaspar que du Linky.

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 ?* »

Éléments 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 μ T)	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).



Travail en tables rondes

<p>THEME #1 Améliorer l'information d'Enedis sur Linky</p>	<p>→ Proposez des messages objectifs, clairs et rassurants</p>
<p>→ Le compteur Linky et sa finalité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer la consommation au niveau national de l'énergie à la demi-heure près - Meilleure communication d'Enedis sur les possibilités d'optimiser notre consommation (ex : ajustement du forfait, aide et conseil) - Réunion d'information Linky au niveau du quartier ou de la commune - Donner des exemples concrets du bénéfice du nouveau compteur - Organisation d'une campagne publicitaire (sur médias grand public) pour rappeler les objectifs d'installation du Linky pour informer - Mise en place d'un numéro vert pour renseigner les usagers (ou futurs usagers) (x2) - Le compteur Linky va évaluer la consommation en temps réel et pourra réguler au mieux la répartition des énergies en France pour éviter les pannes d'électricité - On peut contrôler nos données (tous les jours) - Voir la consommation à la journée
<p>→ Les risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informer sur les risques d'une installation électrique vétuste - Nécessité d'ajuster son abonnement au type d'équipement du foyer - « Certifier » (norme ISO) la qualification des installateurs - Rejet systématique des consommateurs par manque d'information récurrente - Messages clairs sur les risques d'incendie et de coupure instantanée si nous sommes en surconsommation (x2)

	<ul style="list-style-type: none"> - Défaillance lors de l'installation, manque de formation et d'expérience des techniciens (installateurs) afin d'éviter les départs de feu et incendies (x2) - Linky fonctionne-t-il en cas de panne d'électricité ?
→ Les aspects sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> - Les études scientifiques menées par les différents organismes manquent de lisibilité et de clarté concernant les émissions électriques et magnétiques - Existe-t-il une veille répertoriant les particuliers ayant subi des pathologies suite à l'installation. Si oui, quelles dispositions ont été prises ? - Aucune information sur les risques à moyen et long terme - Publication des rapports d'experts quant aux émissions nocives ou non des ondes - Témoignages des foyers « test » qui ont Linky depuis 2009 – 2010 - Fournir le rapport des émissions électriques et magnétiques aux citoyens avec le comparatif d'autres objets émettant des ondes (smartphone, wifi, micro-onde) dans l'enveloppe remise lors de l'installation - Troubles du sommeil, ondes, acouphènes...
→ Les aspects économiques / les contrats	<ul style="list-style-type: none"> - Indiquer si l'installation et le compteur lui-même ont un coût imputé sur la facture du consommateur - A quoi correspond l'abonnement ? - Comment savoir quel abonnement convient le mieux à mon logement (à partir de ma consommation réelle ?) - Garantie au client (foyer) qui installe Linky que son abonnement (puissance) restera identique (même tarif) qu'avec son ancien compteur et à équipement égal - Pas de rattrapage rétroactif sur les factures puisque consommation « réelle » - Favoriser l'énergie verte économiquement parlant par rapport aux autres énergies - En évaluant la consommation, on pourra mieux réguler l'énergie produite pour éviter d'aller en acheter à l'étranger lors des pics de consommation - Question prématurée (Linky depuis 6 mois) - Aspects économiques « zéro » car j'ai une augmentation de 12% sur 3 années
→ La protection des données personnelles	<ul style="list-style-type: none"> - Qu'en est-il de la vente des données personnelles ? (ex : composition du foyer, consommation à un instant T ?) (x2) - Quelle protection avons-nous ? - Pourquoi devoir autoriser l'accès à l'appareil photo pour installer l'application Linky sur smartphone ainsi que la localisation ? - Fournir le nom des entreprises auxquelles Enedis transmet nos données
→ La transition écologique	<ul style="list-style-type: none"> - Quelles informations donne le compteur pour participer à la transition écologique ? - La transition écologique et le compteur Linky ? - Avoir une information mensuelle sur la consommation nationale, régionale et les économies, délestages réalisés grâce

	<p>à Linky</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il faut avoir un compteur Linky pour poser des panneaux photovoltaïques - Le boîtier est-il recyclable ? - Va-t-on finir par payer la location du Linky ?
--	--



<p>THEME #2 Améliorer la relation client et la pose</p>	<p>→ Préconisez des solutions pratiques</p>
<p>→ Pour la prise de rendez-vous</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plus de flexibilité et de jours (ex : samedis, le weekend) pour l'installation (x2) - Choix de la date par l'utilisateur - Respect par le prestataire du rdv convenu, contacter le client juste avant - Réduire les plages horaires d'intervention pour la pose ou autre qui s'étalent aujourd'hui de 4h à 8h - Enedis est injoignable par téléphone, temps d'attente très long, possibilité de prise de rdv sur plateforme internet - Service client en ligne - Par courrier ou téléphone - Le numéro n'est pas gratuit mais surtaxé (je pense qu'il passe par une plateforme étrangère)
<p>→ Pendant le moment de pose</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Donner la possibilité au technicien de nous accorder un temps d'échange (rallonger le temps donné au technicien pour effectuer la pose) - Demande de renseignements sur les différences entre l'ancien et le nouveau compteur - Heures creuses changent-elles ? - Technicien qui peut prouver qu'il est formé, par le biais d'un certificat ou une attestation de formation - Le technicien doit expliquer au moment de la pose le fonctionnement du compteur (x2) - Explication du monophasé et du triphasé par le technicien
<p>→ Critique des documents remis (forme, fond, message)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - SMS au consommateur pour faire un retour sur les documents transmis et la prestation de pose (lien internet) - Manque d'information sur les risques et les dangers - Manque d'information sur les différentes consommations et les différents abonnements

	<ul style="list-style-type: none"> - Le technicien qui remet les papiers doit bien expliquer ce que contient l'enveloppe (le mode d'emploi), pourquoi pas qu'il le lise avec le client - N'apporte rien de savoir combien j'ai consommé à l'heure, ce qui m'intéresse c'est ma facture, car elle est révisable tous les 2 ans - Publicité mensongère
→ Le suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Passage d'un technicien suite à la pose pour échanger et vérifier l'installation - Possibilité d'avoir une prise de contact après la pose du compteur et avec l'entreprise qui a posé le compteur chez nous, et par la suite avoir des suivis réguliers annuel visuel - Numéro de téléphone gratuit, non-surtaxé - Prévenir le client, lors d'un éventuel changement de forfait, pour ne pas avoir de mauvaise surprise lors de la réception de la facture - Aucun suivi après la pose pour nous demander si on se fait ou pas au compteur

<p>THEME #3 Étoffer les usages et services</p>	<p>→ Proposer des usages et services à Enedis et à votre distributeur d'électricité</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Système de comptage en direct - Heures creuses / heures pleines - Production personnelle d'énergie
	<ul style="list-style-type: none"> - Des éléments de comparaison objectifs et compréhensibles sur les prix des abonnements, heures creuses / pleines des différents distributeurs - Alerte sms ou téléphonique sur une surconsommation exceptionnelle du foyer, permettant à l'abonné de vérifier ou justifier ce changement (x3) - Incitation au téléchargement systématique de l'application - Offres et conseils personnalisés pour économiser l'électricité - Comment se passe le système de comptage en direct ? - Pourrait-on avoir plus de temps pour les heures creuses ? - Possibilité de choisir ses propres heures creuses ou pleines - Avoir un bonus sur le prix de la consommation en cas d'usage raisonné (vertueux) par les foyers qui consomment moins que la moyenne plutôt qu'un simple « bravo » en bas de la facture (x2) - Être prévenu par avance des coupures réseau (ex : travaux sur la ligne locale) - Possibilité de changer d'abonnement via l'application (plusieurs fois par an, baisse ou hausse de l'abonnement) - Proposition de mini-éoliennes (avec réduction ou crédit d'impôt lors de l'installation) - Création sur le net d'un planning avec plage horaire restreinte et réaliste (2 heures max) pour toute intervention à domicile - Contrôle du bon fonctionnement du compteur, étalonnage - Suggestion d'optimisation de l'abonnement ou de la puissance

	<p>souscrite en cas de baisse ou de hausse de la consommation, pas d'adaptabilité automatique à l'initiative d'Enedis sans information préalable du client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heures creuses et pleines : je n'ai jamais réussi à savoir les heures creuses et pleines, possibilité de voir sur le Linky, de savoir les heures creuses et pleines - Tolérance sur les forfaits (ex : hors forfait) : si je consomme plus exceptionnellement, je ne veux pas passer à un forfait supérieur - Possibilité de voir sa consommation en temps réel sur l'application ou le compte-client
--	--

Autres remarques

Les participants aimeraient avoir le ressenti d'Enedis par rapport à tout ce qui est dit au cours des conférences de citoyens. Ils souhaiteraient qu'une personne d'Enedis soit présente lors de la dernière conférence pour lui présenter leurs conclusions.

Selon un participant, Enedis devrait faire 50% de remise sur les abonnements la première année après l'installation du Linky, comme pour les box et les forfaits mobiles, cela réduirait le nombre d'oppositions.

Synthèse

Lors de cette conférence, les discussions se sont beaucoup concentrées autour de la question des coûts et des aspects économiques liés au Linky. Cela a permis de faire émerger quelques préconisations liées aux usages du Linky, notamment l'alerte SMS en cas de surconsommation anormale ou la création d'un « bonus » pour les personnes faisant des efforts pour diminuer leur consommation.

PROPOSITIONS PHARES
Mieux communiquer sur le compteur Linky : organisation de réunions d'information Linky au niveau du quartier ou de la commune, organisation d'une campagne publicitaire (sur médias grand public) pour rappeler les objectifs d'installation du Linky, mise en place d'un numéro vert pour renseigner les usagers (ou futurs usagers) et témoignages des foyers « test » qui ont Linky depuis 2009 – 2010
« Certifier » (norme ISO) la qualification des installateurs
Rallonger le temps donné au technicien pour effectuer la pose afin de prévoir un temps d'échange et d'information avec les usagers et pour parcourir avec lui les documents remis au moment de l'installation
Instaurer un système d'alerte sms ou téléphonique pour une surconsommation exceptionnelle du foyer, permettant à l'abonné de vérifier ou justifier ce changement

Mettre en place un bonus sur le prix de la consommation en cas d'usage raisonné (vertueux) par les foyers qui consomment moins que la moyenne et un malus pour les consommateurs avec une consommation fortement supérieure à la moyenne

Possibilité de voir sa consommation en temps réel sur l'application ou le compte-client