

Débat Participatif Linky

Compte-rendu de la conférence de citoyens n°3 à Yvetot

Réunion du :	Samedi 17 novembre 2018
Salle / Adresse :	Espace Claudie André-Deshays Salle Cassiopée 42 rue des Chouquettes 76190 Yvetot
Participants :	20 participants
Animateurs :	Grégoire MILOT, directeur de publication des Cahiers de la Ville Responsable Camille RADIGUET, consultante
Début / Fin :	8h30 → 13h00

◆ Objectifs de cette 3^{ème} conférence

- Développer les actions phares émanant des 2^{ème} conférences citoyens pour aboutir sur des propositions concrètes concernant :
 - L'information autour de Linky
 - La relation client
 - Linky et ses usages
 - Linky comme outil à la transition écologique et énergétique
 - Le livret d'information remis lors de la pose



◆ Ambiance générale

Cette dernière conférence s'est inscrite dans la lignée des précédentes, avec une ambiance conviviale et constructive. Une différence d'implication s'est toutefois faite sentir entre des participants qui se sont réellement appropriés le sujet et qui ont creusé plus loin la réflexion de conférence en conférence, et d'autres dont l'implication a été moins importante.

A noter : un mouvement de grève nous a contraint à adapter les horaires et le déroulé de la conférence par rapport aux deux suivantes. Toutefois, tous les participants ont été présents.

◆ Travail en tables rondes

Information sur Linky

→ Attentes

- ▶ Mieux communiquer sur le programme national de déploiement, sur le compteur (sur les possibilités qu'il offre) ainsi que sur les missions d'Enedis : institutionnaliser la communication d'Enedis
- ▶ Clarifier le financement du programme national de déploiement et son absence d'impact sur la facture finale des clients
- ▶ Communiquer de manière transparente sur les risques liés au compteur (en cas de surconsommation)
- ▶ être transparent sur les chiffres d'émission d'ondes électromagnétiques
- ▶ Fournir davantage de retours d'expériences, notamment en ce qui concerne les phases « test » à Tours & Lyon
- ▶ Certifier de la protection/sécurisation des données et de leur non-transmission à des tiers
- ▶ Informer de l'utilité de Linky comme outil à la transition écologique et énergétique

→ Propositions

- ▶ **Mettre en place des réunions publiques Linky à l'échelle de quartiers ou de communes, mais également dans les immeubles (affiches)**

Objectifs

- Rassurer les gens, l'information, l'avis des citoyens
- Limiter les refus

Modalités pratiques

- Portes ouvertes avec Enedis, réunions ...
- Lors de portes ouvertes chez Enedis, pouvoir assister en direct à la pose d'un compteur Linky (simulation) et en simultanée pouvoir poser nos questions aux techniciens.
- Apposer un grand nombre d'affiches dans des endroits ciblés, ce qui interpellera la population et les incitera à faire des recherches.

Degré de priorité : d'important à très important

- ▶ **Communiquer sur les bénéfices apportés par Linky (tous supports confondus) et mettre en place une action de communication d'envergure (publicité...) pour rappeler les objectifs de Linky**

Objectifs

- Faciliter l'acceptation de la pose du compteur Linky
- Action citoyenne par une meilleure maîtrise de la consommation et gestion de l'énergie au niveau national, voire européen : préparer le futur et la transition énergétique (régional/local)
- Connaissance des fonctionnalités du compteur pour une optimisation de son utilisation

Modalités pratiques

- Par les moyens de communication : courriers, internet, mails, sms dans lequel figurera un lien qui dirigera vers soit le site Enedis, soit vers une vidéo explicative sur Youtube
- Utiliser les médias (TV, internet) et un partenariat avec l'ADEME
- Actions de sensibilisation : meilleure maîtrise = diminution de la consommation et préservation des ressources

Degré de priorité : important

- ▣ **Présenter un comparatif chiffré des émissions d'ondes électromagnétiques entre Linky et les autres compteurs d'une part, et les autres appareils de la vie courante d'autre part. Rappeler que les ondes sont contenues dans les câbles.**

Objectifs

- Rassurer la population
- Informer les clients

Modalités pratiques

- Le comparatif doit être effectué par un ou plusieurs auditeurs extérieurs, ce qui permettra une neutralité et rassurera les consommateurs
- Création d'une plaquette d'information, en indiquant clairement le champ émis par un compteur versus celui d'une TV/micro-onde/téléphone (ou tout autre exemple concret de la vie quotidienne)
- Mesurer également l'impact des ondes externes (WIFI, ondes électromagnétiques) sur le bon fonctionnement du compteur

Degré de priorité : de peu important à très important

- ▣ **Diffuser la vidéo de présentation du financement du programme national de déploiement voire ouvrir une chaîne Youtube Linky**

Objectifs

- L'ouverture d'une chaîne Youtube Linky (webinfo) associée à la diffusion de publicités Linky permettra de transmettre au plus grand nombre
- Youtube est plus une plateforme de divertissement que d'information sérieuse, donc utiliser un autre média

Modalités pratiques

- Portes-ouvertes avec les représentants de Youtube ainsi qu'Enedis
- Site Enedis   privilégier par l'information, accès vidéo sur Linky
- Favoriser les médias les plus consultés aujourd'hui (TV, réseaux sociaux ...)
- Journal local et actualité régionale

Degré de priorité : de peu important à important



Relation client

→ Attentes

- Certifier de la qualification des installateurs
- En amont de la pose, définir avec le client une date & heure précise de rendez-vous
- Lors de la pose, faire en sorte que le poseur prenne davantage de temps avec le client afin d'expliquer le nouveau matériel, sa différence par rapport à l'ancien et l'accompagner sur le choix de son offre électrique
- Prévenir le client en cas d'évolution tarifaire, pouvant être induite par une augmentation de puissance

→ Propositions

- Dans l'envoi du courrier d'annonce de la pose ou du premier appel téléphonique, proposer au client de convenir d'une date et heure de pose via un calendrier numérique – offrir la possibilité d'intervention en soirée et le week-end. Rappel du rendez-vous via SMS ou appel téléphonique.**

Objectifs

- Instaurer un climat de confiance : Enedis → client → poseurs
- Enedis doit encadrer la totalité de la démarche jusqu'à la pose
- Plage horaire restreinte et personnalisée (ex : calendrier Doctolib)
- Bien démarrer la relation client
-  viter le maximum de contrainte possible
- Avoir une bonne relation client
-  tre bien présent aux rdv ou prévenir à l'avance d'un éventuel retard ou d'absence dans un délai de 48h

Modalités pratiques

- Enedis envoie un courrier officiel en vue de la prise de rdv pour définir le moyen de contact (sms, téléphone, en ligne, courrier) avec référence client
- Pas de mobilisation du client au-delà de 2h maximum
- Sur l'exemple de la prise de rendez-vous « Doctolib » = Linkylib → possibilité pour le consommateur de prendre son rendez-vous en ligne

Degré de priorité : très important

- ▶ **Envoyer en amont de la pose une documentation / plaquette / notice explicative et/ou inviter à consulter une page web dédiée avec toutes les informations requises**

Objectifs

- Mettre en confiance le client
- Information du client
- Permettre de légitimer la pose du compteur
-  tre correctement informé
- Permettre au consommateur de comprendre l'utilité du compteur Linky et savoir le manipuler

Modalités pratiques

- Multiplier les modes de contact (lettre + web)
- Une documentation concise
- FAQ → forum
- Hotline compétente, disponible et GRATUITE
- Envoi de courrier en braille pour les personnes aveugles
- Chat sur le site internet Enedis

Degré de priorité : important

- ▶ **Former les techniciens afin qu'ils apportent des réponses concrètes au client, mais également qu'ils les guident dans leur choix d'offre**

Objectifs

- Rappeler au client son offre (abonnement et puissance)
- Une connaissance précise des fonctionnalités du compteur (client)
- Tout savoir sur le compteur et ses avantages par des techniciens formés et agr es
- Sécurisation de l'installation du compteur Linky de par le professionnalisme du technicien (formation réelle au produit)

Modalités pratiques

- Sensibiliser au risque que le compteur disjoncte
- Confirmer l'adéquation abonnement et consommation
- Le technicien explique et montre les fonctionnalités du compteur
- Donner un dépliant expliquant la consommation des appareils électriques
-  tre aidé sur place pour régler els thermostats pour heures creuses et sur les tranches horaires des radiateurs
- Le technicien doit effectuer en amont une vérification quant aux installations techniques du consommateur (cela pourrait éviter tout dysfonctionnement)

Degré de priorité : d'important à très important

► **Certifier la qualification du poseur**

Objectifs

- Sécurité de l'installation
- Sécurisation de la relation entre le poseur et le client (faux poseurs)
- Prouver la qualification du poseur, compétences du poseur

Modalités pratiques

- Liste de poseurs agr es Enedis
- Afin d'éviter que le compteur « s'enflamme »
- Confirmation du rendez-vous par un appel + mail avec le nom du poseur
- Présentation d'une carte professionnelle à présenter obligatoirement
- Prouver la qualification soit par le biais d'une carte ou d'un badge et certifier par Enedis

Degré de priorité : très important

► **Fournir au client un autocollant explicatif (  coller sur le compteur) avec un numéro dédié gratuit et court et une adresse web en cas de problème**

Objectifs

- Contact rapide
- Meilleure compréhension en cas de problème
- Contact rapide sur le numéro donné

Modalités pratiques

- Ne pas chercher dans ses factures
- Ne pas avoir besoin de ressortir tous les courriers

Degré de priorité : de peu important à très important

► **A l'issue de la pose, offrir la possibilité au client de « noter » le poseur (comme pour Uber)**

Objectifs

- Faire monter en compétence les poseurs
- Questionnaire de satisfaction (politesse, fonctionnement, compétence)
- Permet d'avoir de bons techniciens

Modalités pratiques

- Identifier les lacunes et comportements « négatifs »
- Appréciation de 1 à 4 sur les 2 items (comportement et technique)
- Pouvoir avec l'application choisir un technicien bien noté sur son travail

Degré de priorité : d'important à très important

- ▶ **Alerter en cas de surconsommation via un SMS ou un appel afin de réajuster la puissance souscrite et éviter les coupures**

Objectifs

-  viter les coupures et les factures élevées
- Améliorer la relation client
-  viter les surconsommations et surcharges
-  viter d'être surpris à la facture de régulation

Modalités pratiques

- Sensibiliser le consommateur à sa consommation
- L'informer en amont
- En cas de surconsommation exceptionnelle, ne pas avoir de coupure, ni de changements de forfait mais avoir un SMS pour prévenir que l'on va consommer plus que le forfait et être par conséquent en « découvert électrique » qui sera facturé en plus de notre forfait avec agio
- Ne pas être remboursé à la facture de régularisation si je consomme moins mais le déduire de l'année suivante en cas de surconsommation

Degré de priorité : très important

Linky et ses usages

→ Attentes

- ▶ Mieux communiquer sur la personnalisation des plages horaires, en fonction des habitudes de chaque foyer → un travail à mener avec les fournisseurs
- ▶ Renforcer la pédagogie des poseurs sur les possibilités offertes par Linky
- ▶ Lors de la pose, veiller à ce que le poseur installe également avec le client l'application smartphone de suivi de consommation électrique
- ▶ Permettre   Linky de programmer certains appareils → initiation à la domotique, notamment au travers d'offres partenariales d'essai

→ Propositions

- ▶ **Mieux communiquer sur la personnalisation des plages horaires en fonction des habitudes de chaque foyer**

Objectifs

- Le but est que chaque logement fasse des économies
- Pouvoir gérer sa consommation pour pouvoir réaliser des économies
- Adapter à chacun ses heures creuses/heures pleines (flexibilité)

Modalités pratiques

- Faire un affichage dans chaque cage d'immeuble sur les horaires
- Tract quand il envoie les factures
- Avoir un code couleur pour l'utilisation de l'électroménager en fonction de la meilleure plage horaire
- Attention : les plages horaires sont différentes selon le fournisseur d'énergie

Degré de priorité : d'important à très important

▣ **Renforcer la pédagogie des poseurs sur les possibilités offertes par Linky**

Objectifs

- Rassurer le client sur la fiabilité des Linky
- Informer le consommateur concernant les différences non négligeables entre l'ancien et le moderne
- Le poseur n'effectue pas uniquement une pose, mais doit être bien formé aux possibilités du Linky afin que le client connaisse les fonctionnalités du compteur pour une utilisation optimale

Modalités pratiques

- Distribution obligatoirement de la notice et expliquer avec le client le fonctionnement
- Permettre au technicien de montrer au consommateur lors de la pose le fonctionnement du compteur Linky. Celui-ci devra également inviter le consommateur à se rendre sur le site Enedis s'il désire des informations pour compléter.

Degré de priorité : d'important à très important

▣ **Lors de la pose, veiller à ce que le poseur installe également avec le client l'application smartphone de suivi de consommation électrique**

Objectifs

- Que le client soit présent et augmenter le nombre d'utilisateurs
- L'objectif est que le client comprenne comment suivre sa consommation électrique et soit ainsi dans une continuité de modernisme
- Le fonctionnement doit être parfaitement expliqué aux personnes en difficulté, une application sonore pour les aveugles est primordiale
- Maîtriser sa consommation énergétique et possibilité d'influer sur la consommation

Modalités pratiques

- RDV pour chaque pose
- Cette aide à l'utilisation devra être effective lors de la finalisation de pose du compteur Linky, pour ce faire, il faudrait que le technicien puisse avoir une marge de temps plus longue
- L'affichage Linky pourrait proposer en plus de la consommation électrique une consommation valorisée en euros avec ventilation des coûts par pose (TV, frigo...)
- Attention : tout le monde n'a pas la possibilité d'avoir l'appli car pas de smartphone (sans clichés senior en compagne)

Degré de priorité : de peu important à très important

▣ **Permettre   Linky de programmer certains appareils → initiation à la domotique, notamment au travers d'offres partenariales d'essai**

Objectifs

- Proposer des appareils permettant de connaître la consommation des appareils

- Pouvoir contrôler à distance certains appareils de l'habitation (ex : radiateurs, lumières...)
- Domotique pas accessible à tous (habitation et coûts)

Modalités pratiques

- Linky pourrait avoir un partenariat avec un fournisseur
- L'initiation à la domotique est indispensable dans une logique de modernisation avec un partenariat Microsoft

Degré de priorité : de peu important à important

Linky comme outil à la transition énergétique et écologique

→ Attentes

- ▣ Présenter de manière claire la fonction de Linky comme outil à la transition énergétique et écologique :
 - D'un point de vue global, afin de mieux rationaliser la production et la distribution
 -   échelle individuelle, afin de se responsabiliser en matière de consommation énergétique
- ▣ Mieux considérer les producteurs individuels d'énergie et de manière générale, davantage communiquer sur les possibilités qu'offre le compteur en matière d'injection de productions vertes dans le réseau national

→ Propositions

- ▣ **Effectuer et diffuser des études chiffrées de la façon dont le compteur permet de favoriser la transition énergétique**

Objectifs

- Sensibiliser et responsabiliser le client à sa consommation dans le but de lui faire faire des économies
- Démontrer que le compteur Linky favorise la transition énergétique en toute transparence

Modalités pratiques

- Décliner la consommation en partant d'une échelle nationale pour aller jusqu'au local (village)
 - Diffusion par Enedis (internet, application)
 - Fréquence journalière
 - Graphique
 - Lors de l'envoi de la facturation
- Certes apporter des précisions mais sous forme de documentations accessibles à tous plutôt que sous forme de graphiques
- Connaître la proportion chiffrée des possesseurs de Linky qui ont décidé de produire leur propre énergie

Degré de priorité : de peu important à important

- **Réfléchir à la mise en place d'un afficheur déporté, en KWh et en euros (via un afficheur ou sur smartphone), afin de connaître en temps réel sa consommation électrique**

Objectifs

- Connaître en temps réel la consommation électrique
- Connaître le prix de la consommation des appareils
- Simplifier les termes techniques, s'en suivra une meilleure compréhension des consommateurs sur leur consommation électrique
-  conomies, pouvoir repérer si nos appareils sont défectueux

Modalités pratiques

- Appli Android / IOS (Apple)) avec identifiant et mot de passe, accessible également sur le site du fournisseur en direct
- Prévoir usage domotique (pour accéder à la consommation de chaque appareil de façon individualisée)
- Tracts
- Pour les personnes sans smartphones ? Quelles sont les possibilités pour eux de gérer leur consommation ?
- Permettre à l'afficheur Linky d'afficher en temps réel le c t de la consommation électrique

Degré de priorité : important

- **Mettre en place un système de bonus/prime pour les consommateurs les plus exemplaires/écoresponsables et un malus pour les foyers ayant une consommation supérieure à la moyenne**

Objectifs

- Sensibiliser les consommateurs (propriétaires/locataires/entreprises...)   leur consommation
- Obliger les gens à faire des économies pour en bénéficier
- Ne pas punir les gens (malus), juste les inciter à consommer plus responsable avec double économie (facture + réduction supplémentaire)

Modalités pratiques

- En amont, un profil du lieu de consommation (ex : locataire/propriétaire, immeuble/maison individuelle, niveau d'isolation)
- En relation avec la MPAP (même période année précédente)
- L'énergie économisée pourrait devenir une réserve en cas de dépassement à chaque facture de régulation ou être déduite sur celle-ci
- Créer un « découvert électrique » → ne pas proposer le forfait supérieur mais au contraire fournir la possibilité au consommateur de payer le surplus directement en cas de dépassement occasionnel (même avec agios cependant de faible mesure)
- Par rapport à la composition d'un foyer identique dans une même région, si on consomme moins ou beaucoup moins que la moyenne, avoir un pourcentage de réduction ou un avoir sur la prochaine facture

Degré de priorité : très important

► **Apporter un service personnalisé aux producteurs individuels, notamment sur les KWh à fournir pour être rentable**

Objectifs

- Permettre et encourager les consommateurs à investir dans le développement durable
- Avec des aides
- Obtenir une aide pour l'installation et l'information
- Développer une source alternative de production électrique individuelle

Modalités pratiques

- Diagnostic complet à établir par quelqu'un de compétent et neutre
- Suivi avec un technicien expertisé dans l'installation et la rentabilité des KWh
- Proposer un accompagnement pour chiffrage et étude de rentabilité du projet de production individuel électrique (amortissement sur la durée)
- Sensibiliser l'utilisateur aux différentes sources de production individuelle

Degré de priorité : d'important à très important

Livret de présentation Linky

► **Page 1**

Points positifs	Points négatifs
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Format petit ▪ Mise en avant de la connectivité est une nouveauté et un plus qui est mis en avant dès la première page 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Photo non pertinente ▪ Enedis écrit en trop petit, ainsi que Linky ▪ Page de couverture un peu vide ▪ TROP d'espace libre sur le haut du livret ▪ Logo Enedis devrait être en pied de page et plus petit ▪ Photo peu ou pas assez représentative ▪ Il manque un visuel sur le côté écolo et l'aspect transition énergétique ▪ Seule la couleur verte rappelle le compteur Linky et une volonté de donner une note écolo ▪ Le message est trop long (sur 3 lignes), trop petit et n'est pas percutant ▪ Ne donne pas envie de le lire ▪ Le PC fait plus penser à un fournisseur d'accès internet ou service administratif en ligne ▪ Couleurs fades

Propositions :

- Mentionner un numéro de téléphone SAV
- Photo du compteur Linky
- Ajouter le carré de la page 4 décrivant la société Enedis
- Ajouter « Retrouvez-nous sur Internet »
- Ajouter un logo écologique qui attire l'œil
- Qu'il y ait moins de couleur blanche
- Faire une plaquette plus petite avec plusieurs pages, qui pourrait être feuilletée

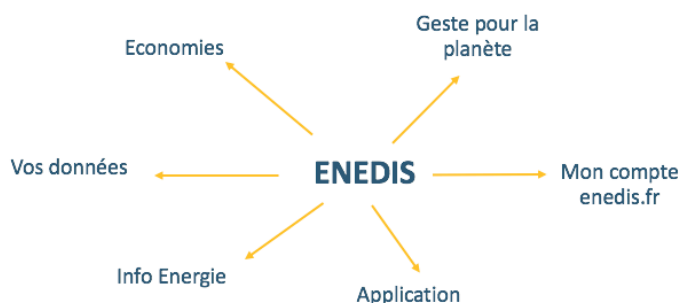
► Pages 2 et 3

Points positifs	Points négatifs
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les couleurs sont harmonieuses ▪ Disposition dynamique avec l'encart vert latéral ▪ L'idée des pictogrammes est ludique et facile à comprendre ▪ Le fait que le site soit écrit en gras attire l'œil ▪ Rappel de l'intérêt de créer un compte client ▪ Geste pour la planète pour inciter le client à créer un compte ▪ Incitation via la photo et le texte à télécharger l'appli « Enedis à mes côtés » 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trop chargé ▪ Paragraphe « vos données... » trop long, trop petit et police trop petite ▪ Le paragraphe « info-énergie » devrait être en page 4 car trop voyant et le numéro porte à confusion (on peut penser que c'est un numéro Enedis ou Linky or ce n'est pas le cas) ▪ Manque d'images associées au texte ▪ Manque d'informations générales ▪ Manque QR code pour renvoyer vers le site internet, des vidéos ▪ « Faites des économies » : pas d'indication ou d'exemple sur comment agir sur sa conso ▪ Photo du téléphone : on ne sait pas ce que cela veut dire ▪ Un peu trop généraliste → le plus pertinent : « vos données de consommation ... » ▪ Page 3 : « publicité » pour des applications et services liés au compteur ▪ Présentation classique, manque de dynamisme

Propositions :

- Sommaire
- Format plus grand
- Document plus fourni
- Schémas
- Le « geste pour la planète » n'est pas utile dans la brochure pour Linky car il va être obligatoire et imposé
- Expliquer comment s'inscrire sur son compte
- Mentionner une garantie de bonne fin
- Mettre une photo / communiquer sur le fait que les citoyens ont participé au développement du Linky (tables-rondes)

- Proposition de présentation :



▶ Page 4

Points positifs	Points négatifs
	<ul style="list-style-type: none"> Mélange du message entre les particuliers et les professionnels Trop chargé, trop petit, pas envie de lire, manque d'intérêt Trop d'informations données sur une même page Peu de chances que nous le lisions Informations inutiles quant au fonctionnement → la phrase d'accroche « pour accompagner [...] société » ne donne pas envie de lire la suite, « bla bla » ...

Propositions :

- La description de la société Enedis devrait être présentée sur la page de couverture, dans une forme concise, accompagnée d'un dessin explicatif, idem pour les références « Retrouvez-nous sur internet »
- Les graphiques en vert sur l'écologie seraient plus adaptés en 1ere page
- Laisser la place pour inscrire d'éventuelles questions à poser
- Lister ou mentionner un site qui recense les partenariats/entreprises habilitées à la pose des compteurs

◆ **Synthèse**

Certains éléments ressortent des réflexions des participants :

- Un véritable besoin et une forte demande d'information :** les participants souhaitent des études et des comparatifs qui soient neutres et produits par des organismes reconnus, donc jugés plus fiables et crédibles. Ils sont également demandeurs d'informations pratiques (FAQ, prise de rendez-vous « doctolib »...).
- Une demande de contact direct :** les participants souhaitent avoir un interlocuteur identifié pour obtenir directement des informations et répondre à leurs questions. Aujourd'hui, le seul contact humain est le poseur, qui est soumis à des contraintes de temps, qui n'est pas forcément qualifié et qui n'appartient

pas à Enedis : il n'est donc pas formé pour répondre aux interrogations des particuliers.

- **Un refus de payer en avance avec des forfaits qui ne correspondent pas à la consommation réelle.**

Il est demandé aux participants si leur avis sur Linky a évolué depuis la première conférence de citoyens, où beaucoup avaient dit aborder ces réunions sans avoir réellement d'avis. Les réponses sont partagées. Une participante explique qu'elle n'avait pas d'a priori particulier, et qu'elle n'en a toujours pas aujourd'hui. Elle a le sentiment d'avoir une image un petit peu plus positive du Linky, mais elle ne comprend toujours pas pourquoi il suscite un tel débat.

Selon un participant, il est important que suite à ces conférences, Enedis puisse prendre conscience de ses lacunes et les corriger. Selon lui, Enedis a sous-estimé la relation client, et c'est cela qui pose problème aujourd'hui, plus que le compteur en lui-même.

En conclusion de ce cycle de conférence, un participant a proposé un dessin humoristique :

