

Comité National du Débat Participatif Linky N 3

Compte-rendu de la réunion du 30 novembre 2018

Réunion du :	Vendredi 30 novembre 2018
Salle / Adresse :	Maison de l'Amérique Latine 217 boulevard Saint-Germain 75007 Paris
Participants :	11 participants (Cf. liste ci-dessous)
Animateurs :	Michel CHEVALET, président du Comité National du Débat Participatif Linky Pascal BEAUMARD, Rédacteur en chef des Cahiers de la Ville Responsable
Début / Fin :	12h30 → 15H30

→ Liste des participants

	Prénom	NOM	Structure	Fonction	Présence
Monsieur	Michel	CHEVALET	Comité national du débat participatif Linky	Président Comité national du débat participatif Linky	Présent
Madame	Aude	DANIELI	Laboratoire Techniques, Territoires et Sociétés (LATTS)	Chercheuse	Excusée
Madame	Marion	ROTH	Décider Ensemble	Directrice	Excusée
Monsieur	Eric	PERES	CESE / CNIL	Vice-Président	Absent
Madame	Agnès	POPELUN	France Nature Environnement	Administratrice	Excusée
Monsieur	Frédéric	MANON	FNE Midi Pyrénées	Administrateur	Présent
Madame	Christine	GOUBET - MILHAUD	Union Française de l'électricité	Présidente	Présente
Monsieur	Joseph	SOLA	Général Electric + Association des Ingénieurs Arts et Métiers (Président du Groupe �nergie)	Directeur	Présent
Monsieur	Jean-Benoît	AGNANI	ANFR	Responsable du département étude de l'exposition du public aux ondes électromagnétiques	Excusé
Monsieur	Hervé	CHAMPENOIS	ENEDIS	Directeur du programme Linky	Présent
Monsieur	Laurent	MERIC	ENEDIS	Chargé des relations publiques du programme Linky	Présent
Monsieur	Jean-François	FINCK	ENEDIS	Responsable communication du programme Linky	Présent
Monsieur	Grégoire	MILOT	Les Cahiers de la Ville Responsable	Directeur de publication	Présent
Monsieur	Pascal	BEAUMARD	Les Cahiers de la Ville Responsable	Rédacteur	Présent
Monsieur	Kyvan	FARZAMI	Les Cahiers de la Ville Responsable	Rédacteur	Présent
Monsieur	Antoine	GUILLOU	Les Cahiers de la Ville Responsable	Rédacteur	Présent

→ Support de la réunion

Se référer au diaporama suivant : <https://www.debatparticipatiflinky.fr/wp-content/uploads/2018/12/Support-de-synthèse-Comité-national-débat-participatif-Linky.pdf>

→ Introduction

Pascal Beaumard, rédacteur des Cahiers de la Ville Responsable, remercie pour leur présence les participants à ce troisième et dernier Comité national du débat participatif Linky au cours duquel seront présentées les propositions concrètes des habitants qui ont émergé à la fois des contributions sur le site Internet et des Conférences de Citoyens. Il constate que le déploiement industriel du programme Linky a été remis à la hauteur de l'usager, par un travail pratique, tels l'information, les usages et services ou encore les modalités de pose du compteur.

Grégoire Milot, directeur de publication des Cahiers de la Ville Responsable, a pu constater l'intérêt de réunir une vingtaine de personnes (conférence de citoyens) n'ayant pas de lien direct avec le sujet et de créer un débat ; toutefois, il estime, selon lui, que les échanges et les apports d'informations ont peu fait évoluer les positions de chacun. Il rappelle qu'aujourd'hui, les éléments du bilan complétés par l'avis du Comité national seront remis à Enedis, qui s'appuiera sur ce contenu pour envisager des évolutions.

Frédéric Manon, administrateur de France Nature Environnement Midi Pyrénées, souligne l'efficacité des Conférences de Citoyens, mais estime que le travail sur les réponses a, lui, été insuffisant. Par ailleurs, il regrette qu'une synthèse n'ait pas été rédigée en direct lorsque les réponses d'Enedis ont été déroulées. Un dialogue s'est instauré, d'autres questions et réponses en ont découlé, des compléments ont été apportés par M. MERIC, d'Enedis. Cette synthèse aurait pu être retranscrite (après validation par tous les participants) dans le compte rendu, afin d'éviter toute erreur d'interprétation et de devoir rectifier le compte rendu ensuite.

Pascal Beaumard indique que les remarques sur les comptes rendus ont été annexées à ces derniers et mises en ligne.

Il rappelle le cadencement et les thèmes des trois Conférences de Citoyens :

- 1^{ère} réunion : explications (démarche de concertation, Linky), questions et échanges, émergences de thématiques de travail ;
- 2^{ me} réunion : réponses aux questions de la réunion N 1, travail sur table pour faire émerger des actions concrètes sur les thématiques de la réunion N 1 ;
- 3^{ me} réunion : réponses au volet financement, développement des actions phares mises en exergue lors de la réunion N 2.

En résumé, les citoyens souhaitent que les débats conduisent Enedis   :

- « réapprendre » à parler aux Français,
- réfléchir à une pose moins intrusive et renforcer le lien de proximité pour que le déploiement prenne davantage en considération l'humain,
- expliquer à quoi sert le compteur Linky, quels usages les foyers peuvent en retirer, quels sont ses avantages en termes de consommation électrique.

Pascal Beaumard rappelle enfin, que dans un premier temps, les citoyens proposent des solutions à Enedis, et dans un second temps, en janvier/février 2019, Enedis apportera des informations complémentaires et motivera ses réponses (ce qu'il retient ou pas, et pour quoi).

Michel Chevalet, président du Comité national du Débat Participatif Linky, demande des réponses claires de la part d'Enedis aux questions et remarques du public, en particulier :

- A quoi sert Linky à chacun ?
Pour le moment, cette réponse n'a pas été obtenue ; la plupart des arguments qui ont été avancés sont à clarifier, insiste Michel Chevalet.
- Le moment de la pose doit être moins intrusif, moins expéditif ; un autre document d'accompagnement est indispensable,
- Quels sont les avantages de Linky pour les Français, concrètement ?

Grégoire Milot fait observer que le fait de mieux connaître sa consommation est un avantage.

Michel Chevalet répond que le compteur, n'étant pas visible, n'a pas d'incidence.

Grégoire Milot rapporte qu'au cours des ateliers des personnes ont souligné l'utilité du suivi de consommation sur l'application. En revanche, l'application est peu connue et peu utilisée (une seule personne a dit s'en servir).

Pascal Beaumard analyse que le livret seul est insuffisant et qu'un accompagnement est nécessaire pour la plupart des foyers.

Hervé Champenois, Directeur du programme Linky, reconnaît que l'application a mal fonctionné, voire pas du tout ; il signale que ce n'est plus le cas désormais.

Pascal Beaumard indique que des contributions écrites de FNE et du CRIIREM ont été mises en ligne, il invite les personnes souhaitant produire des contributions en marge des comptes rendus à le faire. Celles-ci seront mises sur Internet et annexées au compte rendu.

Frédéric Manon, administrateur de FNE Midi Pyrénées, regrette que le débat n'ait pas apporté les réponses qu'il attendait d'Enedis. Il réclame des réponses pertinentes et transparentes à toutes les questions des usagers.

Il pense que le compteur peut aider l'utilisateur à maîtriser sa consommation grâce à la courbe de charge qui permet de comprendre comment on consomme ; il le constate, étant lui-même en autoconsommation (producteur d'électricité) : Linky, combiné à d'autres outils, lui permet de savoir comment redistribuer de façon optimale sa consommation dans la journée.

Michel Chevalet souligne que même si l'autoconsommation se développe, il ne faut pas en tirer des conclusions générales.

Christine Goubet-Milhaud estime qu'il est primordial à ce stade de s'assurer que les réponses et messages sont clairs et compréhensibles par le grand public, et d'arriver rapidement à l'étape des solutions.

Elle souligne la nécessité de :

- bien expliquer notamment les régularisations de comptage qui sont faites, pour éviter de créer les incompréhensions ;
- communiquer sur le fait que Linky est un « outil des possibles » pour la transition énergétique ;
- signaler que des potentialités de services de certains fournisseurs existent (accéder à quelque chose qui n'est pas en place) et vérifier que l'information est claire ;
- « réhumaniser » le déploiement industriel : si le projet est vécu comme une contrainte, il faut s'adapter pour éviter un rejet.

→ Présentation des axes 3 de travail ressortant des conférences de citoyens

Pascal Beaumard rappelle les thématiques qui sont ressorties des Conférences de Citoyens et des sites Internet :

- Le besoin d'une information pédagogique,
- la relation client,
- les services et usages (les aspects personnels),
- la transition énergétique (l'intérêt général, le collectif).

Les participants ont travaillé sur le livret qui pourrait être remis à la réception du compteur Linky, ce qui corrigerait à mi-parcours la communication d'Enedis.

Pascal Beaumard présente et synthétise ainsi les 3 axes de travail détaillés dans le support :

> **INTITULE ET CONTENU DU 1^{ER} AXE DE TRAVAIL :**

« Enedis parle aux Français : pour une meilleure information autour de Linky »

Que nous disent citoyens ? Il s'agit de remettre l'humain, du sens et de la pédagogie au cœur de ce déploiement industriel national. Les citoyens demandent à Enedis de parler à « hauteur de clients, de citoyens, d'habitants... », avec un contenu et un dispositif d'informations adaptés.

- **Un enjeu fort : r -humaniser ce déploiement industriel vertical, normaliser la communication, personnaliser la relation client**

Il est demandé à Enedis :

- Mieux identifier le cadre, les acteurs et les raisons d'être à l'origine du programme national de déploiement ;
 - Recentrer la communication sur les apports de Linky ;
1/ *les apports personnels « qu'est-ce que cela apporte » et « comment cela marche » ;*
2/ *les apports collectifs, en faveur de la transition écologique et énergétique.*
 - Mieux distinguer les temporalités, en expliquant mieux ce qui relève des usages présents des usages futurs ;
 - Communiquer autant vers les clients installés (SAV) que vers les futurs clients équipés (relation commerciale à améliorer) ;
 - Continuer à rassurer le public sur les enjeux sanitaires, et plus largement sur les risques pouvant être liés à Linky.
- **Un débat à dépasser :** il s'agit de normaliser avant tout la relation client en communiquant essentiellement sur les usages positif – présents et futurs – du compteur (communication proactive) tout en continuant à répondre aux attaques (communication réactive), mais, à terme, probablement avec une intensité moindre.
 - **Des synergies à trouver :** communiquer de conserve entre Enedis et les fournisseurs sur les usages et services (présents et futurs) en installant Linky, auprès des foyers Français, comme « **un outil des possibles** ».

> **INTITULE ET CONTENU DU 2^{EME} AXE DE TRAVAIL :**

Lien Enedis – Linky – Français : pour une relation client apaisée

Que nous disent les citoyens ? Le point le plus crucial à leurs yeux c'est le moment de la pose du compteur, vécu bien souvent comme un moment intrusif, qui génère crispations et tensions. Cette pose, qui incarne la rencontre Enedis avec ses clients, est à revoir profondément selon eux. C'est le thème qui a généré le plus de propositions concrètes et constructives.

- **Les enjeux : apaiser le moment de la pose, « en faire un moment de pédagogie »**

Il est demandé à Enedis :

- Faire de la pose un moment stratégique de l'acceptabilité du compteur Linky, le poseur incarnant à lui seul le visage d'Enedis ;
- Cet aspect du déploiement, capital, doit être ainsi repensé de manière approfondie d'un point de vue formel, voire juridique *via* le cahier des charges contractuels avec les poseurs.

> INTITULE ET CONTENU DU 3^{EME} AXE DE TRAVAIL :

Les avantages de Linky pour les Français : motiver les intérêts individuels & collectifs

Que nous disent enfin les citoyens ? Il s'agit de clarifier avant tout la raison d'être de Linky et de mettre en avant les enjeux vitaux (les services pratiques que cela m'apporte à titre personnel) pour pouvoir mieux se projeter ensuite sur des enjeux plus globaux (gestion du réseau, transition écologique et énergétique). Sans ce recentrage sur les apports pratiques au niveau des ménages, Linky ne peut véritablement être accepté et adopté.

- **Les enjeux : recentrer les usages sur le bénéfice individuel... pour mieux se projeter**

Il est demandé à Enedis (en partenariat avec les fournisseurs d'électricité) :

Au niveau des enjeux individuels :

- Permettre un rapport individuel à la gestion de son énergie plus aisé (choix des heures pleines / heures creuses selon usage, variation moins c teuse et plus simple de la puissance souscrite) ;
- Optimiser les c ts de sa consommation ;
- Disposer d'un outil permettant d'anticiper les usages nouveaux de l'électricité. Exemple : réinjection/revente de sa production individuelle ;
- Avoir des offres personnalisées pour les producteurs individuels d'électricité.

Au niveau des enjeux collectifs, en tant qu'outil à la transition énergétique et écologique :

- Effectuer et diffuser des études chiffrées de la façon dont le compteur permet de favoriser la transition énergétique : gestion des réseaux intelligents et des pics de consommation induits par les usages futurs de l'électricité (véhicules électriques...);
- Valoriser les initiatives induites par le compteur en faveur de la réduction de la consommation d'électricité.

→ Echange sur la base de présentation

> L'information et le lien de proximité Enedis/Linky avec les Français (axes 1 et 2)

Christine Goubet-Milhaud fait remarquer que la relation client-fournisseur est séparée de la relation client-gestionnaire de réseau (qui lui-même n'apporte pas le service), et que l'utilisateur doit avoir une démarche proactive auprès de son fournisseur et non pas auprès de son distributeur qui lui amène l'outil. C'est à simplifier pour l'utilisateur.

Joseph Sola, directeur de Général Electric et président du Groupe Energie, pense qu'il faut réhumaniser le déploiement industriel, personnaliser la relation client et normaliser la communication. Il souligne qu'il faut faire l'effort de comprendre qui est le client final, quel accueil il réservera le jour de la pose du compteur, ce qui demande une vraie « connaissance client ». C'est cette dernière qui permet de personnaliser une démarche, un service, et c'est le fournisseur qui a cette relation.

Il fait observer que les 15 millions de foyers où le compteur Linky est déjà installé constituent un potentiel de connaissances et de partages : ces usagers peuvent faire un retour d'expérience à ceux qui ne sont pas encore équipés.

Christine Goubet-Milhaud pense qu'il est très important de prendre le temps d'expliquer la démarche lors de la pose, mais que c'est le fournisseur qui doit personnaliser la relation client. Cette complexité sera à intégrer dans les réponses, qui devront être claires.

Frédéric Manon fait remarquer que pour le déploiement comme pour l'accompagnement de l'utilisation du compteur, le message doit être adapté en fonction des connaissances du consommateur concerné, par exemple en termes d'utilisation d'une courbe de charge.

Un second niveau de communication devra répondre aux attaques et critiques, pour lever les problématiques qui sont posées, sinon la polémique perdurera.

Hervé Champenois reconnaît que lors de la phase de pose, la relation client est à améliorer et qu'Enedis en est entièrement responsable. S'agissant du déploiement, l'amélioration doit se faire en synergie avec le fournisseur, tout comme les réponses aux attaques. Il ajoute que l'absence de réponse aux critiques laisse penser que des points négatifs sont cachés.

Les citoyens ont proposé quelques actions concrètes

- Mener une campagne de communication multi-supports, notamment des tutoriels à envoyer un peu en amont (pose, mode d'emploi, services personnels, autoproduction et réinjection dans le réseau national...).
- Diffuser des retours d'expériences de détenteurs de compteurs Linky, voire créer une communauté de détenteurs de compteur Linky pour échanger.
- Confronter « l'info et l'intox ».

Le détail figure dans les annexes ; d'autres actions seront mentionnées dans l'Avis Citoyen.

Christine Goubet-Milhaud pense qu'une communication post-installation du fournisseur aux 15 millions de foyers déjà équipés d'un compteur Linky serait intéressante pour « la vie d'après ». Les usagers recevant des communications régulières pourraient mieux parler à leur tour de ce que Linky peut apporter.

Pascal Beaumard indique que les citoyens ont insisté sur la nécessité de rassurer le public sur les enjeux sanitaires liés à Linky. Des réponses plutôt rassurantes ont été apportées lors de la deuxième Conférence, mais pour une large part de la population française cela reste une préoccupation.

Les citoyens suggèrent de diffuser une étude comparative indépendante d'émissions d'ondes entre des appareils de la vie courante et le compteur Linky. Plusieurs instances ont

fait des comparatifs rassurants, le niveau du compteur Linky étant en dessous des normes de tolérance.

Ce premier débat participatif, qui a duré deux mois, a donc produit des effets.

Aussi bien les citoyens que les Cahiers de la Ville Responsable suggèrent une régionalisation de la poursuite du dialogue qui permettrait à Enedis de se rapprocher davantage du terrain, dans un format plus resserré.

Frédéric Manon pense qu'il est inutile de réinterroger les usagers au niveau régional puisque les attentes et questions sont désormais connues (informer, rassurer, accompagner). Il pense que le débat qui a eu lieu jusqu'à présent ( tat des lieux) n'est qu'une des deux étapes, la seconde étant : quelles solutions seront mises en place par Enedis et quels messages seront véhiculés ? Il préconise de tester les vecteurs de communication localement, auprès d'un échantillon représentatif d'usagers et de futurs usagers. Sans cette pertinence et cette transparence, la communication sera un échec.

Il s'agirait de relancer d s début 2019 le même processus dont l'objet serait cette fois : après un travail d'Enedis sur ses réponses à toutes les questions qui ont été posées, une validation de ces réponses par des « mini-conférences » de citoyens, après avoir vérifié qu'elles répondent bien aux attentes.

Hervé Champenois pense qu'un nouveau document d'information pourrait être proposé afin de vérifier s'il est bien compréhensible.

Frédéric Manon confirme que cela pourrait faire partie du processus. Il cite l'exemple du visionnage, en présence de M. Meric, d'un film qu'Enedis a adressé à la Cour des Comptes, sur le différé tarifaire : ce film a levé les interrogations.

Pascal Beaumard rappelle que le mode papier (4 pages comportant l'essentiel) a été choisi afin de cibler le très grand public, ce qui n'exclut pas Internet.

Dans les Conférences, les personnes ayant vécu l'installation de Linky à leur domicile ont mis en exergue la nécessité d'apaiser le moment de la pose, qui est vécu comme une intrusion – et le poseur incarne Enedis. Il faudrait faire de la pose un moment stratégique de l'acceptabilité du compteur. Cet aspect du déploiement, qui est capital, doit être repensé de manière approfondie.

Le moment de la pose est le maillon faible du déploiement. Le document n'est pas adapté. Les poseurs ne consacrent pas suffisamment de temps à la relation ; leur cahier des charges devrait comporter la considération, l'information, et la remise d'un document clair et pédagogique.

Les citoyens ont également travaillé sur :

- La prise de rendez-vous : il faut proposer plusieurs créneaux possibles, le courrier officiel doit être plus engageant et doit comporter le logo d'Enedis ainsi que le nom du poseur. Le poseur doit se présenter au nom d'Enedis.
- La nécessité d'imposer au poseur un temps d'explication du compteur et de présentation de l'application Smartphone (celle-ci est appréciée mais peu connue).
- La possibilité pour le client d'évaluer la pose et de bénéficier d'un suivi de pose systématique (coupon-réponse permettant de signaler qu'un poseur a été défaillant).
- Le document pédagogique de 4 pages doit être complet : qui est Enedis, à quoi sert ce compteur, les usages personnels et collectifs, les contacts, le site, l'application...
- Un nouveau numéro vert plus simple.

Frédéric Manon suggère que les élus municipaux deviennent un axe de communication en amont, vers la population, avant le contact avec le poseur, afin de lever un premier blocage.

Michel Chevalet fait remarquer que cela fait partie du rôle d'Enedis.

Hervé Champenois pense que c'est essentiel et que plus la commune est petite, plus c'est important. Il confirme que c'est le rôle d'Enedis, qui a d'ailleurs participé récemment au Salon des Maires.

Christine Goubet-Milhaud s'étonne que cette démarche auprès des élus municipaux ne soit pas d'ores et déjà adoptée.

Hervé Champenois répond que ce qui est dit lui donne une leçon d'humilité car il pensait jusqu'à présent que c'était fait.

Frédéric Manon évoque les communes qui s'opposent à la pose du compteur. Il explique en tant qu'élu de sa commune qu'un arrêté municipal a été pris afin qu'un conseiller municipal soit présent lors de chaque pose de compteur, pour éviter les problèmes. Parfois, la gendarmerie doit intervenir. Les associations anti-Linky sont actives.

Hervé Champenois indique qu'Enedis se rend dans les communes, mais les dates de ces rencontres sont à anticiper davantage.

Grégoire Milot a constaté l'importance de l'aspect financier pour la population. Dans cette logique industrielle (34 millions de foyers à équiper), une suggestion dans son groupe de travail a été : donner 30 euros à chaque foyer où Linky est installé. Cela représenterait au total 1 milliard d'euros.

Hervé Champenois pense qu'il faut, dans le cadre qui est défini, essayer de toucher « tous les bords du cadre » pour en tirer le maximum de profit. Anticiper les rencontres avec les élus en fait partie, travailler sur le livret également.

Pascal Beaumard rappelle que les particuliers reçoivent le mode d'emploi du compteur monophasé, les entreprises reçoivent le mode d'emploi du compteur triphasé, de plus, le document de 4 pages explique surtout comment télécharger l'application Smartphone.

Les citoyens ont insisté pour que la remise officielle du livret, qui est un moment crucial, soit formatée et obligatoire, et figure dans le cahier des charges du poseur. De nombreux témoins relatent que le poseur se contente de remettre une enveloppe contenant le livret. Seul le geste technique est fait. Le livret pourrait également être envoyé en amont.

Christine Goubet-Milhaud rappelle que certaines personnes ont un rapport politique avec le sujet du compteur Linky, qu'ils abordent sans rationalité technique, économique ou de service. Ces personnes, même si tout est fait convenablement par ailleurs, ne voudront toujours pas ce compteur. Le problème se posera également au sujet des ondes, malgré les explications.

Renoncera-t-on à poser le compteur chez les personnes vraiment réfractaires ? Le droit de ne pas vouloir ce compteur sera-t-il reconnu, si ces habitants assument leur décision (pose et futures relèves payantes) ?

Jean-François Linck, Responsable communication du programme Linky, répond que cela sort du cadre puisque la décision n'est pas une décision d'Enedis.

Christine Goubet-Milhaud pense que le fait d'en discuter peut aider Enedis. Faudra-t-il imposer l'installation du compteur, avec la gendarmerie ? Des idées peuvent émerger et faire bouger le cadre r glementaire d'Enedis qui est peut-être trop strict.

Frédéric Manon confirme qu'il y aura toujours des irréductibles, mais aussi des personnes dites électro-sensibles, à qui il faut laisser la possibilité de refuser Linky, que ce soit à tort ou à raison. Par ailleurs, il est impossible de rentrer de force chez les personnes qui ferment leur porte. Forcément, des Français n'auront pas de compteur Linky et Enedis facturera le relevé.

Joseph Sola souligne l'importance du numéro vert pour lever des doutes.

Jean-François Linck indique que les conseillers de clientèle d'Enedis reçoivent de très nombreux d'appels et qu'une cellule de médiation a été mise en place pour traiter les problématiques, notamment s'agissant des personnes dites électro-sensibles. L'électro-sensibilité n'est pas reconnue par l'Ordre des médecins, donc le seul critère de sélection est l'expression de la souffrance des personnes. La cellule de médiation va prendre encore de l'ampleur.

> **Les avantages de Linky pour les français : un intérêt individuel et collectif (axe 3)**

Pascal Beaumard explique qu'il faut bien repositionner les ordres de priorité : d'abord penser aux intérêts des citoyens, à leurs bénéfices individuels, pour leur permettre de mieux se projeter et de penser la transition énergétique concrètement.

Les enjeux individuels sont :

- Un rapport à la gestion de son énergie plus aisé : choix des heures pleines/selon usage, une variation moins coûteuse et plus simple de la puissance souscrite ;
- Une optimisation des coûts de consommation ;
- Pouvoir anticiper les usages nouveaux de l'électricité, notamment la réinjection et la revente de sa production individuelle ;
- Des offres personnalisées aux producteurs individuels d'électricité.

Les participants ont eu des difficultés à trouver des enjeux, à part la surveillance en temps réel de la consommation.

Michel Chevalet émet des réserves, il pense que c'est l'argumentaire d'Enedis qui est repris ici et non pas les propos des participants.

Pascal Beaumard assure qu'il s'agit de la restitution de l'expression des citoyens sur les usages qu'ils attendent.

Kyvan Farzami, rédacteur des Cahiers de la Ville Responsable, indique que c'est surtout l'aspect économique qui a été mis en avant lors de la troisième Conférence des Citoyens, dans l'atelier de Montauban : s'il est possible d'adapter sa consommation en fonction de plages horaires permettant une réduction du coût, alors Linky a une vraie utilité.

Pascal Beaumard fait le parallèle avec les taxes incitatives pour les déchets mises en place par les communes : plus on trie, moins on paie de taxe, et cela fonctionne. Avant de penser au global, il faut penser à l'intérêt personnel des citoyens.

Christine Goubet-Milhaud s'étonne que les citoyens aient pensé à « des offres personnalisées aux producteurs individuels d'électricité ».

Pascal Beaumard confirme que cela a été exprimé ainsi.

Grégoire Milot a pour sa part constaté dans son groupe de travail une vision très décentralisée de la production d'électricité. Quand les personnes se projettent dans l'avenir, elles pensent que chacun produira son électricité. Un point important est que Linky peut accompagner ces évolutions-là.

Frédéric Manon explique qu'il sera perdant avec un compteur Linky en tant qu'auto-producteur d'électricité, s'il renvoie de l'électricité dans le réseau (achetée à un tarif moins élevé que celui qu'il paie pour l'électricité du réseau). Avec son compteur actuel, il est gagnant.

Il souligne l'importance des moyens à mettre en œuvre pour satisfaire les enjeux évoqués par les citoyens, par exemple : comment optimiser les coûts de consommation ?

Kyvan Farzami a constaté que les citoyens attendent du compteur Linky qu'il soit un outil de transition énergétique et écologique, mais à l'échelle globale cela leur est assez étranger.

Il est nécessaire de répondre concrètement, à l'appui de chiffres (nationaux et locaux) aux questions suivantes :

- Comment Linky améliorera-t-il la gestion de l'électricité ?
- Permettra-t-il de moins consommer ?
- L'électricité sera-t-elle mieux redistribuée à un endroit ou un autre à tel moment et notamment lors des pics de consommation ?

Des idées ont émergé de l'atelier de Montauban :

- Une cartographie numérique indiquant que tel foyer ou tel quartier consomme plus que la moyenne, ou moins, pour essayer de comprendre pourquoi.
- Une valorisation des initiatives induites par le compteur en faveur de la réduction de la consommation d'électricité, par exemple par un système de bonus.

Frédéric Manon suggère qu'un bilan de l'impact du compteur Linky sur la transition énergétique soit produit chaque année, et adressé au grand public à titre de preuve. Il suppose que ce serait à Enedis de fournir les informations et à l'Etat de piloter cela.

Christine Goubet-Milhaud rappelle que le Président de la République vient d'annoncer les orientations stratégiques pour les dix ans à venir, l'efficacité énergétique sera la priorité étant donné que cela impacte le pouvoir d'achat, qui est un sujet clé actuellement. Tous les fournisseurs vont donc réfléchir à des offres d'efficacité énergétique, ce qui va générer de la créativité. Socialement, c'est très important pour la transition écologique.

Michel Chevalet estime que le principal élément incitatif est de loin le prix à payer.

Pascal Beaumard rappelle qu'à la fin du document de présentation sont reprises toutes les propositions concrètes des citoyens.

Les Cahiers de la Ville Responsable vont produire un bilan de concertation avec en annexe les propositions des citoyens, par thème, sur lesquelles Enedis se prononcera. Ces propositions seront complétées par les remarques des participants au Débat participatif. Il est bien noté que si Enedis ne retient qu'une partie des propositions ce sera insuffisant. Il faut tenir compte du contexte qui est un peu délétère, sur fond de polémiques.

Après la remise officielle du Bilan de la concertation et de l'Avis citoyen, Enedis prendra le temps de répondre aux questions et propositions, et décidera éventuellement d'aller rencontrer des citoyens pour expliquer telle nouvelle orientation et leur demander leur avis.

Grégoire Milot rappelle que le site Internet des Cahiers de la Ville Responsable reste actif, non plus pour contribuer, mais pour y trouver des réponses.

Michel Chevalet préconise que les Cahiers de la Ville Responsable résument les questions en dix points, pour faciliter la lecture des citoyens.

Christine Goubet-Milhaud estime qu'il est primordial de progresser étant donné que les situations les plus difficiles sont probablement à venir (foyers réfractaires).

Laurent Meric, chargé des relations publiques du programme Linky, souhaite que les installations suivantes se passent pour le mieux, dans un contexte d'échanges avec les clients, en prenant en compte les propositions, en faisant des enquêtes a posteriori pour en tirer les enseignements, et sans oublier les personnes électro-sensibles, même si elles sont peu nombreuses.

Frédéric Manon rappelle que FNE attend des réponses aux questions posées au cours du débat, qui n'ont pas été fournies à ce jour avec le niveau de détail attendu. La Conférence   Montauban a bien montré que les réponses d'Enedis en temps réel suscitent des débats parce qu'elles manquent de précision. FNE considère que le débat ne sera acceptable que si Enedis s'engage à lancer le même type d'opération, au premier trimestre 2019, mais cette fois sur les réponses.

Les adhérents de FNE ont voulu savoir comment FNE se positionnait vis-à-vis du compteur Linky, d'où un travail d'investigations et d'étude de tous les documents officiels. FNE n'a pas trouvé de réponse à toutes les questions donc FNE émet des réserves sur le compteur. Si Enedis lève ces réserves, FNE aura une position favorable, après une phase indispensable d'analyse des réponses.

Pascal Beaumard souhaite resituer la finalité du débat : que les citoyens soient en position de faire des propositions. Il rappelle que les réponses à leurs questions n'étaient qu'un moyen pour les acculturer et leur permettre de produire des propositions concrètes. C'était une étape nécessaire pour pouvoir aller plus loin.

Frédéric Manon exprime son désaccord et relève que les objectifs affichés sur le site des Cahiers de la Ville Responsable sont « répondre aux questions et attentes des usagers ».

Pascal Beaumard réaffirme qu'il s'agit de pouvoir faire ensuite des propositions concrètes.

Hervé Champenois indique que tout ce travail produit de la matière pour étudier et engager certaines actions. Il cite l'enquête post-installation qui devrait pouvoir être mise en place rapidement.

Frédéric Manon pense qu'avant de diffuser des réponses il serait préférable de passer par une étape de discussion et validation de tests auprès d'un échantillon d'usagers.

Pascal Beaumard rappelle que les citoyens ont émis des attentes et fait des propositions qui méritent une réponse également.

Laurent MERIC suppose que l'incompréhension vient du fait que toutes les questions sont posées depuis un certain temps et qu'Enedis a déjà répondu à certaines. Il pense que c'est une question de forme qu'il faut repréciser aujourd'hui, et qu'il faut redonner des éléments. A Montauban, les réponses qu'il a apportées à la vingtaine de citoyens qui étaient présents les ont satisfaits. Un travail de formalisation est en cours et se poursuivra début 2019 ; il pense qu'il serait intéressant de le soumettre aux mêmes 60 personnes.

Frédéric Manon acquiesce, c'est pertinent de faire réagir à nouveau les mêmes personnes. Il pense qu'il faut faire intervenir des associations sur ces réponses, pour que le tout constitue une validation du plan de communication d'Enedis.

Christine Goubet-Milhaud souhaite connaître les principaux points de réserve de FNE.

Frédéric Manon cite :

- Le différé tarifaire qui pose des questions notamment sur le TURPE : si celui-ci augmente, cela sera-t-il lié au différé tarifaire (ce ne sera pas visible) ?
- Les ondes électromagnétiques.
- Le recyclage des compteurs existants : comment ? Où ? Quel est le coût ?
- L'utilisation de la courbe de charge – cela rejoint la protection des données.

Par exemple, Occitanie-Data est un regroupement de partenaires qui mettent en commun des données, pour un usage à valeur ajoutée. Enedis, qui en fait partie, fournira forcément des données relatives à la consommation ; cela peut déclencher des réactions anti-Linky.

Pascal Beaumard rappelle que la plupart des questions que Frédéric Manon a citées ont obtenu une réponse lors de la deuxième Conférence des Citoyens. Il a été répondu à l'essentiel des questions posées par les citoyens par un document qui est en ligne. C'était bien lord de la deuxième étape, pour emmener les citoyens plus loin.

Christine Goubet-Milhaud pense qu'il peut être intéressant de reprendre les réserves de FNE. Elle souligne que regrouper des données de consommations individuelles à l'échelle d'un quartier ou d'une ville, avec des données patrimoniales qu'ont les collectivités locales sur le patrimoine immobilier à r nov r, et les croiser avec les courbes de consommation

d'énergie de plusieurs citoyens d'un même quartier, peut aider à cibler les rénovations pour rendre les bâtiments efficaces énergétiquement, et donc à mieux dépenser l'argent public. C'est un intérêt collectif pour la transition énergétique.

Frédéric Manon souhaite que les Cahiers de la Ville Responsable reprennent dix questions auxquelles seront apportées des réponses simples.

Michel Chevalet suggère de lister tout de suite les dix questions.

Frédéric Manon énumère les questions.

- 1) Quid de l'impact sanitaire ?
- 2) Quid du recyclage des anciens compteurs ?
- 3) Quid du financement du programme national de déploiement ?
- 4) Quid de la fiabilité de Linky ?
- 5) Quid de la protection des données ?
- 6) Quid de la personnalisation du processus de pose ?
- 7) Quid des risques ?
- 8) Quid de la composition des nouveaux compteurs ?
- 9) Quid des bénéfices pour les consommateurs ?
- 10) Quid de l'utilité de Linky en matière de transition énergétique et écologique ?

Pascal Beaumard confirme que c'est prévu, dans un article qui paraîtra dans le numéro des Cahiers de la Ville Responsable de janvier/février – spécial énergie. Une large part sera consacrée au débat participatif Linky. Un long article répondra à ces 10 points.

Michel Chevalet affirme que le coût du compteur Linky lui-même n'apparaîtra pas de façon évidente, mais sera payé par le consommateur dans les frais à un moment donné. Il rappelle que le coût du projet s'élève à 4 milliards.

Laurent MERIC assure que ce sera neutre sur la facture du client. Il explique que ce sont les économies qui seront réalisées par ailleurs qui permettront de rembourser cet investissement, sur plus de 20 ans. Entre autres économies, il y aura beaucoup moins de déplacements, les investissements seront plus pertinents, les remplacements de lignes souterraines basse tension seront mieux ciblés, grâce à Linky. Le réseau sera moins cher à exploiter qu'aujourd'hui.

Michel Chevalet demeure néanmoins sceptique.

Christine Goubet-Milhaud conseille d'expliquer que ce n'est pas gratuit et que ce n'est pas le client qui paie mais Enedis qui se rémunère sur les gains attendus pendant plusieurs années.

Frédéric Manon prévient qu'il est indispensable de purger cette étape avant l'augmentation du TURPE, qui risque d'être attribuée à tort au compteur Linky.

→ Conclusion

Grégoire Milot rappelle que c'est désormais à Enedis d'étudier comment apporter des évolutions, il demande à Hervé Champenois comment il pense procéder.

Hervé Champenois compte sur des actions concrètes comme l'enquête client après installation, la communication sur l'utilité de Linky, l'amélioration du document qui est remis et l'information qui est donnée en général. L'idée est de tester ces avancées concrètes sur des personnes, de préférence celles qui ont déjà été rencontrées, qui sont à même de juger s'il y a une amélioration. Il faudra notamment répondre au sujet des ondes, expliquer la finalité du projet, ne pas négliger les personnes chez qui le compteur est déjà installé.

Christine Goubet-Milhaud souhaite que l'Union Française de l'Electricité soit tenue au courant des retours. Elle rappelle qu'Enedis peut compter sur l'UFE pour relayer ses messages dans des communications plus larges, si ceux-ci ont été jugés bien clairs.

Frédéric Manon indique que si FNE décide de lever ses réserves, Enedis pourra s'appuyer sur le réseau FNE pour communiquer.

Laurent Meric remercie les Cahiers de la Ville Responsable pour le travail qui a été réalisé dans le cadre de la concertation.

Joseph Sola pense que le débat participatif aidera Enedis à bien cibler ce qui doit être mis en place rapidement pour déployer le compteur Linky jusqu'à la fin ; pour les populations les plus récalcitrantes toutes les bonnes réponses seront utiles pour atteindre les 35 millions de compteurs installés d'ici 2021. Il invite Enedis à communiquer sur la priorisation des actions qui seront menées.

Michel Chevalet félicite les Cahiers de la Ville Responsable pour le travail accompli et remercie chacun pour sa participation. Il estime que les débats ont été assez ouverts et très vivants. Il regrette qu'une feuille de route ne soit pas produite dès aujourd'hui, avec une réponse précise sur : à quoi sert le compteur Linky à la population – celle-ci n'est pas acquise. Il espère trouver la réponse dans le document qui sera produit.

Pascal Beaumard rappelle que la prochaine étape sera conclusive.

Hervé Champenois conclut qu'Enedis doit travailler et communiquer sur le sens du projet et son utilité pour tous.