



## DÉBAT PARTICIPATIF LINKY

*S'informer, débattre, proposer*

1<sup>er</sup> octobre 2018 – 30 novembre 2018

# BILAN DU DÉBAT PARTICIPATIF LINKY

Avril 2019



Les Cahiers  
de la ville responsable

en partenariat avec

**enedis**  
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

Le présent Bilan de Concertation est assorti de 2 annexes :

- **Annexe 1** : premières réponses (« brutes ») aux questions des citoyens
- **Annexe 2** : AVIS CITOYEN «PROPOSITIONS CONCRÈTES À L'ATTENTION D'ENEDIS POUR AMÉLIORER LE DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR COMMUNICANT LINKY » (reprise des propositions des conférenciers citoyens de la partie IV).

En février 2019, Les Cahiers de la Ville Responsable publieront un « numéro spécial énergie » détaillant notamment la gouvernance de l'énergie, le cadre du débat, le dispositif, les échanges, les conclusions et les réponses apportées par Enedis aux questions posées au cours du débat.

**DÉBAT PARTICIPATIF LINKY**  
S'informer, débattre, proposer

LE COMPTEUR LINKY ▾ LE DÉBAT PARTICIPATIF LINKY ▾

**LE DÉBAT EST OUVERT !**

Les Cahiers de la Ville Responsable, en partenariat avec Enedis, vous présentent le débat participatif sur le compteur Linky.

**Du 1er octobre au 30 novembre 2018,**  
contribuez au débat participatif Linky

Les Cahiers de la ville responsable

En partenariat avec

**ENEDIS**  
L'ELECTRICITE EN RESEAU

## SOMMAIRE

|  |         |
|--|---------|
| AVANT-PROPOS .....   | PAGE 4  |
| I- LE CADRE DU DÉBAT PARTICIPATIF LINKY .....              | PAGE 5  |
| II- LE DISPOSITIF DU DÉBAT PARTICIPATIF LINKY .....        | PAGE 7  |
| III- LE BILAN QUANTITATIF DU DÉBAT PARTICIPATIF LINKY..... | PAGE 14 |
| IV- LE BILAN QUALITATIF DU DÉBAT PARTICIPATIF LINKY.....   | PAGE 19 |
| V- ENSEIGNEMENTS.....                                      | PAGE 48 |
| VI- REPONSE D'ENEDIS.....                                  | PAGE 51 |
| ANNEXE (bilan média) .....                                 | PAGE 53 |



## Avant-propos

### → Entretien avec Michel Chevalet

Président du comité national du débat participatif Linky

*Pour présider le comité national du débat participatif Linky, les Cahiers de la Ville Responsable ont invité Michel Chevalet, journaliste et médiateur scientifique, mission qu'il a accepté et nous l'en remercions.*

- **Les Cahiers de la Ville Responsable (CVR) : Pourquoi avoir accepté cette proposition des Cahiers de la Ville Responsable et d'Enedis ?**

**Michel Chevalet (MC) :** « Comprendre les sujets complexes, c'est toute ma vie. Respecter la rigueur scientifique en se plaçant du point de vue du grand public, c'est la définition de mon métier. C'est la raison pour laquelle j'ai été enthousiasmé de prendre la tête de ce groupe d'experts, de professionnels et de responsables associatifs pour faire avancer le débat autour de Linky. Nous avons permis aux deux parties de se rencontrer et de dialoguer : les citoyens qui se posent légitimement, et même parfois excessivement, des questions sur le compteur, et Enedis qui doit leur répondre clairement pour éviter de faire trop de place aux « on dit ».

- **CVR : Quel a été votre rôle à la tête du comité national ?**

**MC :** « Mon rôle a été d'animer trois réunions, au démarrage, à mi-parcours et à la fin du débat, c'est-à-dire au fur et à mesure que remontaient les réactions et questions du public ainsi que les propositions qu'il souhaitait apporter. En tant qu'animateur mais aussi garant, j'ai veillé à ce que chacun des membres puisse s'exprimer librement, apporter son regard particulier, différent, complémentaire. Ma ligne a été de préserver l'indépendance totale du comité, y compris pour la rédaction des recommandations finales à Enedis pour poursuivre le projet. »

- **CVR : Quel regard portez-vous sur ce débat public ?**

**MC :** « J'ai trouvé l'initiative très intéressante. D'abord parce qu'elle a permis de replacer le sujet au bon niveau. De pouvoir répondre, enfin, à quoi ça sert Linky, comment ça marche !

*Qu'observe-t-on, en effet, après trois mois de débat ? On voit que les oppositions ne sont pas si nombreuses que cela, et que Linky n'est pas l'épouvantail qu'on pouvait imaginer. Ensuite je retiens l'ampleur de la démarche, qui est assez inédite. Habituellement, les concertations concernent une cible réduite, les usagers d'un service local, les riverains d'un projet... Avec Linky, l'ensemble des Français était concerné et sollicité, ce qui situe le débat à une tout autre échelle. »*

# I- LE CADRE DU DÉBAT PARTICIPATIF LINKY

*Quel débat ? Quels commanditaires ? Quels objectifs ?*

## → LES OBJECTIFS GÉNÉRIQUES DU DÉBAT PARTICIPATIF LINKY

Les Cahiers de la ville responsable, en partenariat avec Enedis, ont organisé, du 1er octobre au 30 novembre 2018, un débat participatif national sur les compteurs communicants Linky (Cf. [www.debatparticipatiflinky.fr](http://www.debatparticipatiflinky.fr)). Cette démarche d'information et d'écoute entendait répondre aux questionnements des Français, contribuant ainsi à la formulation d'un avis sur le programme national de déploiement dudit compteur.

Le débat répondait en outre à une demande du Ministère de la Transition écologique et solidaire (voir encadré) en apportant une information objective et accessible au grand public autour du compteur communicant mais aussi et surtout :

- Favoriser des échanges constructifs et l'élaboration d'un avis partagé et éclairé sur le sujet *via* un processus de concertation inédit ;
- Réfléchir ensemble, proposer des pistes d'amélioration aux modalités de déploiement et rendre concret les usages et services attendus.

*« Linky est la première brique des réseaux intelligents et connectés, qui doivent nous faire entrer pleinement dans la transition énergétique, au plus près des consommateurs. Il est important que ce grand programme se déploie dans les meilleures conditions opérationnelles et économiques et soit bien compris des Français, qui doivent être rassurés sur la qualité et la transparence du travail mené par tous les acteurs pour offrir un service performant et sûr à tous. »*

Ministère de la Transition écologique et solidaire

## → LE COMPTEUR LINKY, OBJET DU DEBAT

### > UN DEPLOIEMENT INDUSTRIEL MAJEUR

Le compteur communicant Linky entend constituer une réponse au besoin de modernisation des réseaux d'électricité en France. Pour maintenir le niveau d'exigence de son service, Enedis, distributeur d'électricité, doit remplacer un matériel devenu obsolète et qui, dans certains cas, peut avoir été installé il y a plus de 40 ans.

Linky souhaite accompagner l'essor des énergies renouvelables, le développement de la mobilité électrique et l'évolution des modes de consommation, tout en garantissant une plus grande fiabilité du réseau électrique.

Selon Enedis, Linky permettrait d'optimiser le réseau dans le sens de l'intérêt général (Smart Grids) tout en apportant des avantages pratiques au quotidien pour les consommateurs : emménagement simplifié, relevé de consommations sans dérangement, détection plus rapide des pannes, la possibilité de mieux maîtriser sa consommation et une réponse technologique afin de permettre aux fournisseurs d'électricité de proposer de nouvelles offres.

### POINTS CLES

> Une réponse à une évolution réglementaire européenne (directive 2009/72/CE) et nationale (décret n° 2010-1 022 du 31 août 2010).

> 35 millions de compteurs doivent être remplacés sur la période de 2015 à 2021.

> 15 millions de compteurs ont déjà été posés à ce jour.

## > UN DEPLOIEMENT SOURCE DE QUESTIONNEMENTS ET DE DEBATS

Depuis le début du déploiement, plusieurs thématiques reviennent régulièrement au sujet des compteurs communicants Linky et trouvent un écho de plus en plus important dans la presse. Ces interpellations abordaient principalement les thèmes suivants au démarrage de la concertation :

- Les aspects sanitaires liés au fonctionnement du compteur ;
- Le respect de la vie privée, avec la question relative à la sécurité et au caractère confidentiel des données récoltées ;
- Le risque d'incident d'origine électrique ;
- La possibilité ou non de refuser le compteur ;
- Le coût du programme national de déploiement et son financement ;
- La démarche de pose, et la relation clientèle ;
- Le déploiement de compteurs communicants en Europe.

## → LES ACTEURS DU DEBAT PARTICIPATIF LINKY

Au vu des craintes exprimées par un ensemble divers d'acteurs et d'usagers concernant le compteur Linky et au vu de l'ampleur – nationale – de la polémique, les Cahiers de la Ville Responsable ont pris l'initiative d'associer l'ensemble des parties prenantes, y compris celles réservées voire hostiles au projet, pour une expression de tous les points de vue, et de jouer ainsi un rôle de médiation pour faire émerger des réponses et des solutions. Une initiative à laquelle Enedis a répondu favorablement et a soutenu, voyant ce débat comme une opportunité pour reconsidérer certaines modalités du déploiement et l'améliorer auprès des Français.

## > L'INITIATEUR : LES CAHIERS DE LA VILLE RESPONSABLE

- **Revue à destination des collectivités et acteurs publics**, les Cahiers de la ville responsable proposent une approche pluridisciplinaire des territoires en abordant des thématiques telles que le développement durable, la participation publique, l'aménagement, l'urbanisme ou les mobilités.
- **Pourquoi une telle initiative?** Attachés aux grandes questions sociétales en lien avec les territoires et à ce qui relève du dialogue citoyen, c'est donc naturellement que les Cahiers de la ville responsable, en partenariat avec Enedis, ont choisi d'organiser un débat participatif sur le déploiement national des compteurs communicants.

## > LE PARTENAIRE : ENEDIS

**Enedis est un acteur national de l'énergie et un service public de distribution de l'électricité, gérant :**

- **95 % du réseau de distribution d'électricité sur le territoire national ;**
- **36 millions de clients en 2017 quel que soit le fournisseur d'électricité.**



## II- LE DISPOSITIF DU DÉBAT PARTICIPATIF

Quels moyens et modalités d'expression ? Quels outils d'information ? Avec quelles articulations ?



### → LE BINOME CONFÉRENCE DE CITOYENS / COMITÉ NATIONAL

L'essentiel des contributions concrètes de la concertation est issu du binôme conférence de citoyens / comité national « des experts ».

### > LE COMITÉ NATIONAL DU DÉBAT PARTICIPATIF LINKY

Le principe : un comité national d'experts pour veiller au bon déroulement du débat

Afin d'encadrer le débat et apporter des garanties sur sa qualité et sa sincérité, les Cahiers de la ville responsable ont constitué un Comité du débat participatif Linky composé d'experts, d'associations et de personnalités publiques aux opinions diverses. Il avait pour mission de rendre un avis objectif sur la démarche engagée et le programme de déploiement, de répondre aux questionnements soulevés par le débat participatif, de contrôler et d'amender le bilan rédigé à l'issue du débat.

### Les modalités

**Le Comité national du débat participatif Linky, était constitué de diverses personnalités qualifiées, incarnant le rôle d'instance collégiale référente du dispositif et structure le déroulé du débat participatif.**

Indépendant et diversifié, le Comité national du débat participatif Linky regroupait des professionnels de l'énergie, des représentants institutionnels, notamment en matière de santé publique et de préservation des libertés, des représentants des collectivités, des représentants du monde associatif ou encore du monde scientifique et universitaire. Ce comité était présidé par Michel Chevalet, journaliste et médiateur scientifique.

Au travers un processus d'allers/retours entre ses préconisations et les suggestions issues des conférences de citoyens, cet avis citoyen a pu être élaboré de conserve, entre citoyens et experts, à la clôture du débat (annexe 2).

**Le comité national s' st réuni les 21 septembre, 19 octobre et 30 novembre 2018.**

### Les membres

Ils composent le comité national d'experts :

- Michel Chevalet, président du comité national du débat participatif Linky
- Aude Danieli, chercheuse au Laboratoire Techniques, Territoires & Sociétés (LATTS)
- Marion Roth, directrice du think-tank Décider Ensemble
- Agnès Popelin et Frédéric Manon, administrateurs de France Nature Environnement
- Christine Goubet-Milhaud, présidente de l'Union Française de l'électricité
- Joseph Sola, président du Groupe énergie de l'Association des Ingénieurs des Arts et Métiers
- Jean-Benoît Agnani, responsable du département d'études de l'exposition du public aux ondes électromagnétiques, Agence Nationale des Fréquences (ANFR).
- Hervé Champenois, directeur du programme Linky
- Grégoire Milot, directeur des Cahiers de la Ville Responsable et expert en concertation

## > LA CONFÉRENCE DE CITOYENS

### Le principe : un outil contributif au cœur du dispositif

**La conférence de citoyens, tous tirés au sort, a été organisée sur 3 sites nationaux : Yvetot, Montauban et Paris. Elle visait à former et faire échanger un groupe de citoyens sur la question du déploiement des compteurs Linky et de ses modalités.**

**Ces conférences de 20 citoyens se sont réunies trois fois chacune (soit 9 réunions et 60 citoyens en tout)   Yvetot (6 octobre, 3 et 10 novembre 2018), Montauban et Paris (13 octobre, 10 et 17 novembre 2018).** Mobilisés sur trois samedis entiers, les citoyens ont été formés aux enjeux de l'énergie électrique en France afin de mener au mieux un travail de réflexion collective.

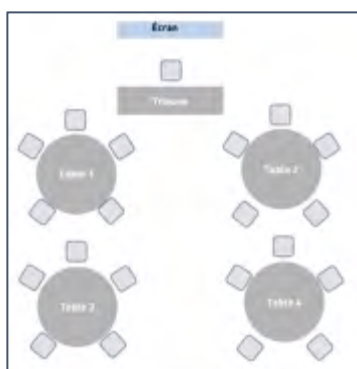
Ils étaient en dialogue avec le Comité national du débat participatif, auprès de qui ils ont formulé leurs questions et leurs attentes. Cette démarche visait à doter les citoyens tirés au sort d'un avis construit, éclairé et objectif sur le sujet, pour mieux en débattre et faire des propositions.



## Les modalités

Pour coproduire un avis citoyen, une progression dans la démarche a été assurée lors des 3 journées de chaque groupe :

- **Journée 1 :**
  - Les termes du débat ?
  - Quelle énergie aujourd'hui ? Quelle énergie demain ?
  - Enedis et Linky en quelques mots !
  - Travail sur table : vos questions sur Linky ?
  
- **Journée 2 :**
  - Réponses aux questions posées par les 3 groupes en journée 1
  - Travail sur table : propositions d'actions concrètes sur :
    - L'information Linky
    - La relation client + le Livret d'information remis à la pose du compteur
    - Les usages et services
    - La transitions énergétique / écologique
  
- **Journée 3 :**
  - Réponses aux questions / suite (notamment le financement du projet)
  - Travail sur table : développement des propositions concrètes issues des 3 groupes de la journée 2

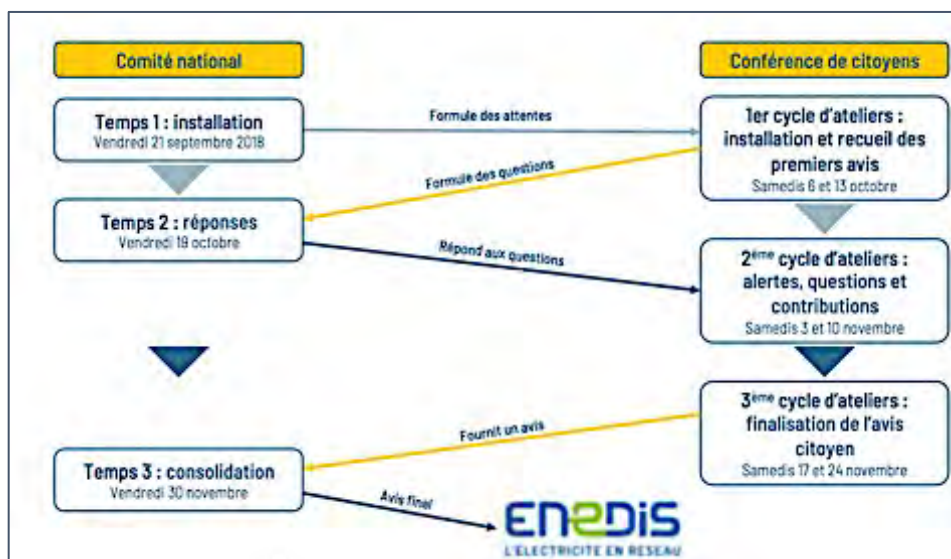


Disposition type de la conférence en mode travail avec 4 tables de coproduction.

## Les membres

Les 60 citoyens ont été tirés aux sorts et sont représentatifs, au niveau national, dans leur composition des genres, âges, CSP, niveau d'études, etc. 50% étaient équipés de Linky. Les 60 citoyens ont sauf exceptions (maladie) assisté à l'ensemble des conférences de leur groupe (voir leurs noms dans le document (annexe 2- « Avis Citoyen »))

## > L'ARTICULATION COMITE NATIONAL / CONFERENCE DE CITOYENS



## → LE DISPOSITIF D'EXPRESSION COMPLEMENTAIRE

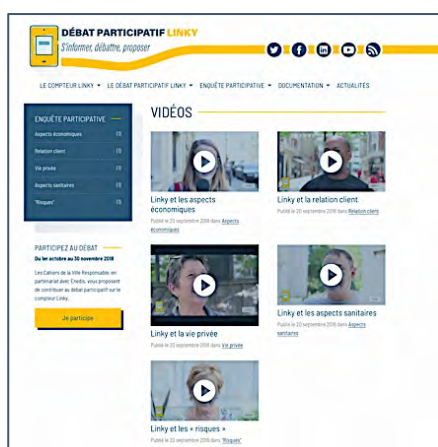
### > UNE ENQUETE VIDEO PARTICIPATIVE

**Le principe :** une enquête vidéo pour recueillir l'avis des Français, amorcer et structurer le débat

Une enquête participative a permis d'aller à la rencontre, à l'été 2018, en amont du débat, de **140 Français (dont 50% détenteurs de Linky)** issus de neuf villes (Paris, Evry, Amiens, Marseille, Toulouse, Bordeaux, Rouen, Le Havre, Avignon) pour s'exprimer sur Linky.

#### Les modalités

Pour amorcer et alimenter les discussions, une vidéo globale de 20 minutes était diffusée en ouverture des conférences de citoyens, avec 5 chapitres thématiques. Sur le site internet du débat et les médias sociaux dédiés (FB, TW, LD), étaient diffusées 5 vidéos de 4 mn issues du montage global, avec possibilités de réagir pour chacune des vidéos thématiques.



Les 5 vidéos thématiques *a posteriori* en ligne sur le site dédié sont : les aspects économiques, la relation client, la vie privée, les aspects sanitaires et les « risques ».

## > UN SITE INTERNET

**Le principe :** un site ressource et angulaire en termes d'information et de concertation

Pierre angulaire du dispositif : un site internet dédié au débat participatif Linky ([www.debatparticipatiflinky.fr](http://www.debatparticipatiflinky.fr)). Fréquenté par plus de six mille internautes, il a permis au grand public de s'informer sur les thèmes en débat, de retrouver les vidéos thématiques de l'enquête participative mais également de poser des questions, de témoigner et faire des propositions sur le programme national de déploiement et de réagir aux vidéos.

De nombreuses notes, documents et liens ont été mis en ligne pour apporter un maximum d'informations sur le sujet à l'attention des participants au débat pour qu'ils se forment une opinion objective. L'ensemble des comptes rendus des comités nationaux et conférences de citoyens ainsi que les supports de présentations sont été mis en ligne, les contributions de FNE et du CRIIREM également.

**DÉBAT PARTICIPATIF LINKY**  
S'informer, débattre, proposer

LE COMPTEUR LINKY ▾ LE DÉBAT PARTICIPATIF LINKY ▾ ENQUÊTE PARTICIPATIVE ▾ DOCUMENTATION ▾ ACTUALITÉS

**LE DÉBAT EST OUVERT !**  
Les Cahiers de la Ville Responsable, en partenariat avec Enedis, vous présentent le débat participatif sur le compteur Linky.

**Du 1er octobre au 30 novembre 2018,**  
contribuez au débat participatif Linky

En partenariat avec **enedis** L'ÉLECTRICITÉ EN RESEAU

**PARTICIPEZ AU DÉBAT**  
Le compteur communicant Linky est actuellement en cours de déploiement en France. Ce déploiement national passe par Enedis, via des questionnements.

**Déploiement, usages, services...**  
**Le compteur Linky, parlons-en ensemble !**

Voir les contributions

**DÉCOUVREZ LE DÉBAT**  
Retrouvez dans cette animation "Débat participatif Linky", les tenants et aboutissants de la présente concertation.  
Rendez-vous dans 4mn !

**ENQUÊTE PARTICIPATIVE**  
Linky et les aspects économiques

Découvrez toutes les vidéos & réagissez

### Les modalités

Le site [www.debatparticipatiflinky.fr](http://www.debatparticipatiflinky.fr) a été mis en ligne le 20 septembre et reste à ce jour accessible. Les contributions n'étaient elles possibles que du 1<sup>er</sup> octobre (05H00) au 30 novembre (00H00).

## → LE DISPOSITIF D'INFORMATION

### > PUBLICITES SUR FRANCE INFO

Du 1<sup>er</sup> au 14 octobre, 52 spots ont été diffusés (principalement le matin et le soir) sur France Info pour toucher un large public de toutes CSP. Le message :

« *Le compteur électrique Linky, parlons en ! Informez-vous et contribuez sur [debatparticipatiflinky.fr](http://debatparticipatiflinky.fr). Une initiative des Cahiers de la Ville Responsable en partenariat avec Enedis.* »

### > MEDIAS SOCIAUX

Le dispositif digital a été complété et accompagné d'une campagne sur les réseaux sociaux, au travers des pages Facebook, Twitter et LinkedIn ainsi que d'une chaîne YouTube créés et dédiés au débat.

Le travail sur les réseaux sociaux a ainsi été séquencé :

- **Lancement/ information sur les tenants et aboutissants du débat : lien du site dédié, relais du communiqué de lancement, vidéos...**

Du 1<sup>er</sup> au 8 octobre, l'objectif était d'accompagner le lancement du débat. Cinq publications ont été déposées sur chacun des trois réseaux sociaux sur lesquels les Cahiers de la Ville Responsable étaient présents (Twitter, Facebook, LinkedIn). L'utilisation de moyens publicitaires nous a permis d'en augmenter la portée et d'offrir au débat une certaine visibilité.

Dans nos réactions aux commentaires et dans nos interactions avec les internautes, il leur était systématiquement proposé de déposer une contribution sur le site du débat.

- **Phase de contribution : Amorce des échanges avec envois personnalisés aux leaders et relais d'opinion sur Linky pour qu'ils contribuent et donnent le « la » sur les médias sociaux dédiés (FB, TW, IN)**

Du 9 au 16 octobre, des publications quasi-quotidiennes sur les trois réseaux sociaux ont permis d'engager des discussions sur les thématiques suivantes :

- Les aspects économiques
- La relation client
- Les données et la vie privée
- Les aspects sanitaires
- Les « risques »
- L'information.

Entre le 17 octobre et le 31 octobre, les internautes ont été sollicités pour proposer des améliorations à Enedis, notamment en matière d'information du public et sur le processus de pose des compteurs. Des dossiers et articles d'informations leur ont également été proposés.

- **Relance et transfert éventuel des contributions sur FB, TW et IN sur [www.debatparticipatiflinky.fr](http://www.debatparticipatiflinky.fr)**

Pendant le mois de novembre, les Cahiers de la Ville Responsable ont redonné de la visibilité au débat (notamment en utilisant des outils publicitaires de Facebook et Google) pour toucher une population plus large et obtenir de nouvelles contributions.

Les contributions qui avaient uniquement été déposées sur les réseaux sociaux ont été transférées (anonymement) sur le site du débat. Il a également été proposé aux auteurs des contributions déposées sur le site de préciser leurs attentes et de proposer des améliorations concrètes à Enedis.

▪ **Clôture et remerciement**

Il a été mis en ligne et relayé sur les médias dédiés, le bilan, l'avis citoyen et le communiqué de presse N 3.



L'objectif était d'atteindre les publics les plus impliqués sur le sujet Linky, d'en promouvoir le débat, de générer des contributions de qualité donnant ainsi le « la » pour la suite des échanges.

**> MOTION DESIGN DU DEBAT PARTICIPATIF**

Une vidéo pédagogique animée de 4mn (Motion design) a été réalisée pour poser de manière concise et simple les termes du débat. Elle est en ligne sur [www.debatparticipatiflinky.fr](http://www.debatparticipatiflinky.fr) et a été post  sur les médias sociaux dédiés : FB, TW et IN.

Elle a été diffusée lors des conférences de citoyens et comité nationaux, cadrant ainsi clairement et de manière concise la démarche.

**> RELATIONS PRESSE**

3 communiqués de presse ont été envoyés sous format MailChimp, fin septembre (lancement du débat), mi novembre (bilan d'étape) et mi décembre 2018 (bilan) auprès de 550 contacts qualifiés.

Il s'agissait d'intéresser les médias généralistes, spécialisés et locaux et de relayer l'existence du débat, avec à ce jour un impact limité (voir la fin du document).



## III- LE BILAN QUALITATIF DU DÉBAT

Quels résultats chiffrés de la concertation ? Quelles indications ?

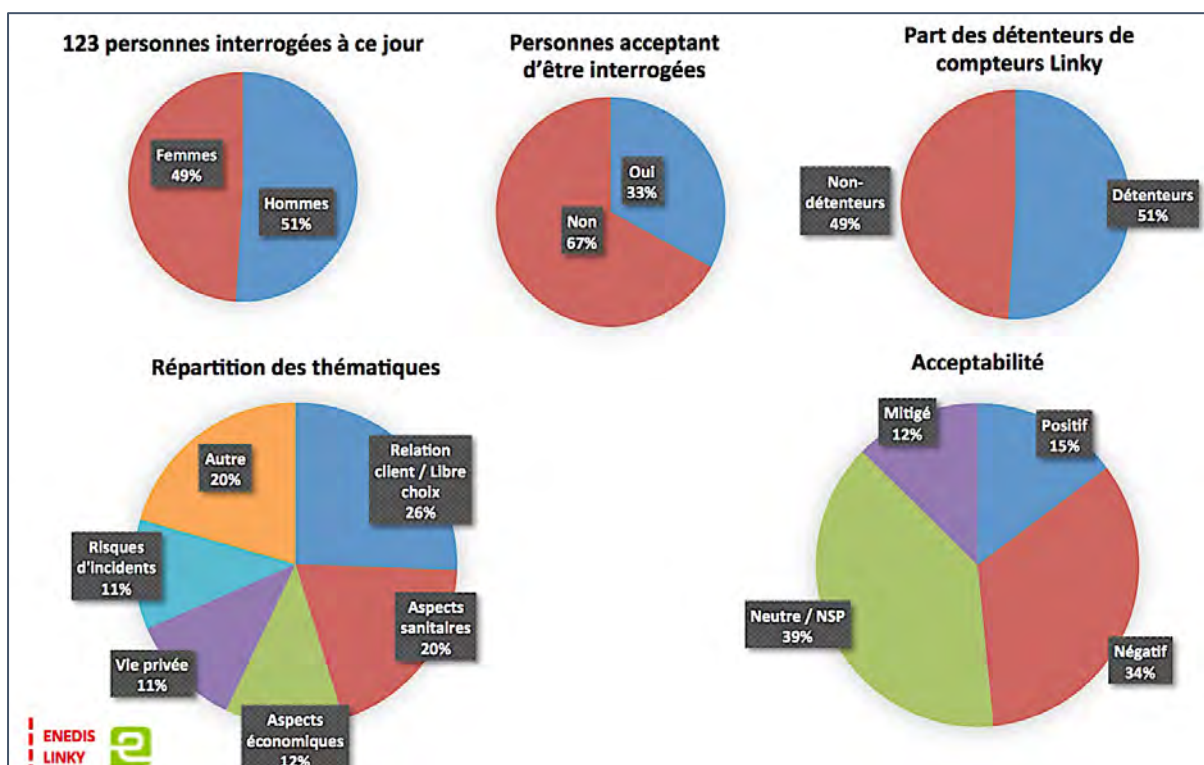
### → L'ENQUÊTE PARTICIPATIVE VIDÉO

#### > EN RÉSUMÉ

L'enquête participative vidéo (réalisée durant l'été 2018) c'est :

- 140 personnes interrogées, dont 51 % détentrices d'un compteur Linky.
- 34 % d'opinions négatives sur Linky mais 51 % des personnes interrogées sans opinion ou avec une opinion mitigée.
- 26 % de questions, avis et contributions sur la relation

#### > DANS LE DÉTAIL





## → LE SITE INTERNET DEDIE

### > EN RÉSUMÉ

Le site dédié au débat ([www.debatparticipatiflinky.fr](http://www.debatparticipatiflinky.fr)) , c'est à ce jour (20 septembre – 30 novembre 2018) :

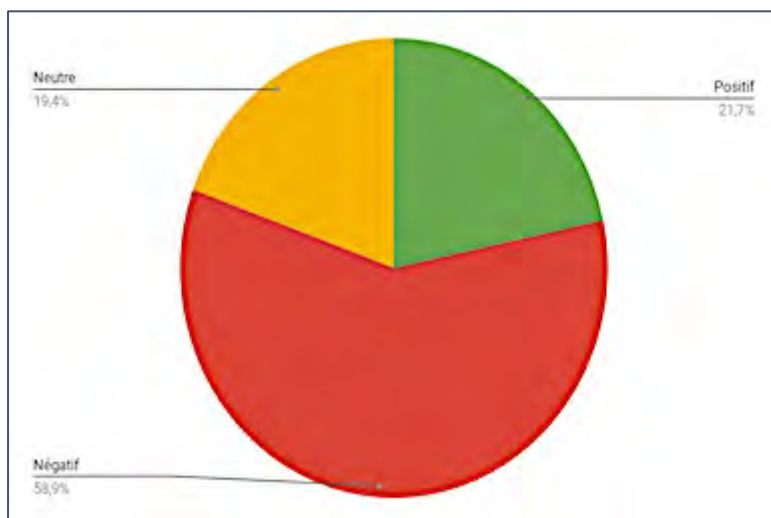
- **4 400 internautes différents connectés**
- **6 000** connections
- **13 000** pages consultées
- **180** questions, avis et contributions postés (dont 24 réactions aux vidéos)
- **8 articles publiés, 3 communiqués de presse mis en ligne**
- **18 supports de concertation mis en ligne au fur et à mesure du débat** : comptes-rendus des conférences de citoyens, comités nationaux, présentations, contributions des membres du comité national (FNE, CRIIREM...)
- **22 supports d'information mis en ligne de toutes origines** : ANFR, AMF, ADEME, ANSES, Cour des Comptes, CRE, CNIL, Les Echos, FNCCR, INC, Médiation Energie, UFC, UFE électricité, Santé Magazine ...
- **58 %** de remarques plutôt négatives sur Linky, 22% plutôt positives et 20 % neutres
- **19 %** des post sont constitués de questions et contributions sur le programme national de déploiement

Les résultats de fréquentation reste dans la fourchette moyenne de fréquentation des débats menés par les Cahiers de la Ville Responsable.

### > DANS LE DETAIL

- **Des remarques et réactions plutôt négatives**

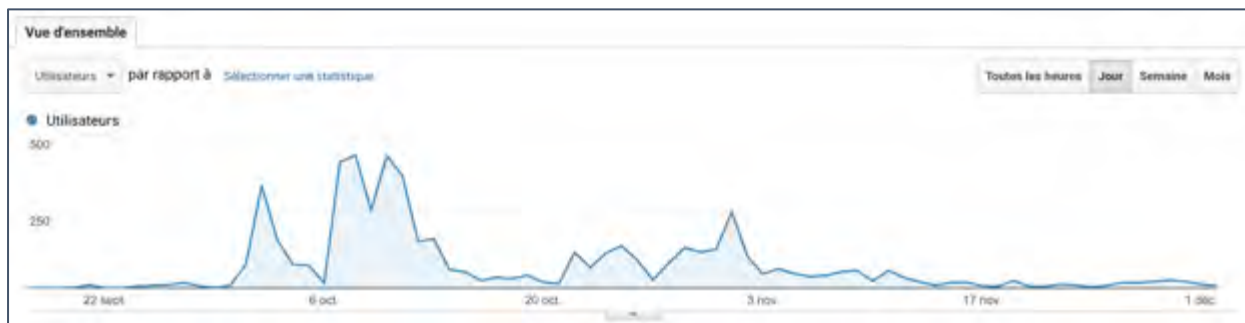
Les contributions déposées **entre le 20 septembre 2018 et le 30 novembre 2018** sont au nombre de 180 : 156 contributions générales + 24 réactions aux vidéos. Parmi l'ensemble des 180 contributions, 39 sont positives (soit 22%, essentiellement sur le compteur lui même), 106 sont négatives (soit 58%, beaucoup sur Enedis, le débat et le déploiement « forcé ») et 35 sont neutres (soit 20%). **A la lecture des contributions, l'aspect négatif semble moins prégnant.**



On notera 0 réaction pour la vidéo vie privée, 3 réactions sur la vidéo risque, 4 pour les aspects sanitaires, 7 pour la relation client et 10 pour les aspects économiques.

▪ **Un trafic décroissant et fluctuant sur le site du débat**

Sur la période du 17/09 au 02/12 (exactement 11 semaines), **4 390 internautes ont consulté le site**. En moyenne, ils passent 2 minutes et 10 secondes sur le site, et consultent 2,14 pages par visite. 66% d'entre eux ne consultent qu'une seule page. Au total, **13 121 pages ont été consultées**.

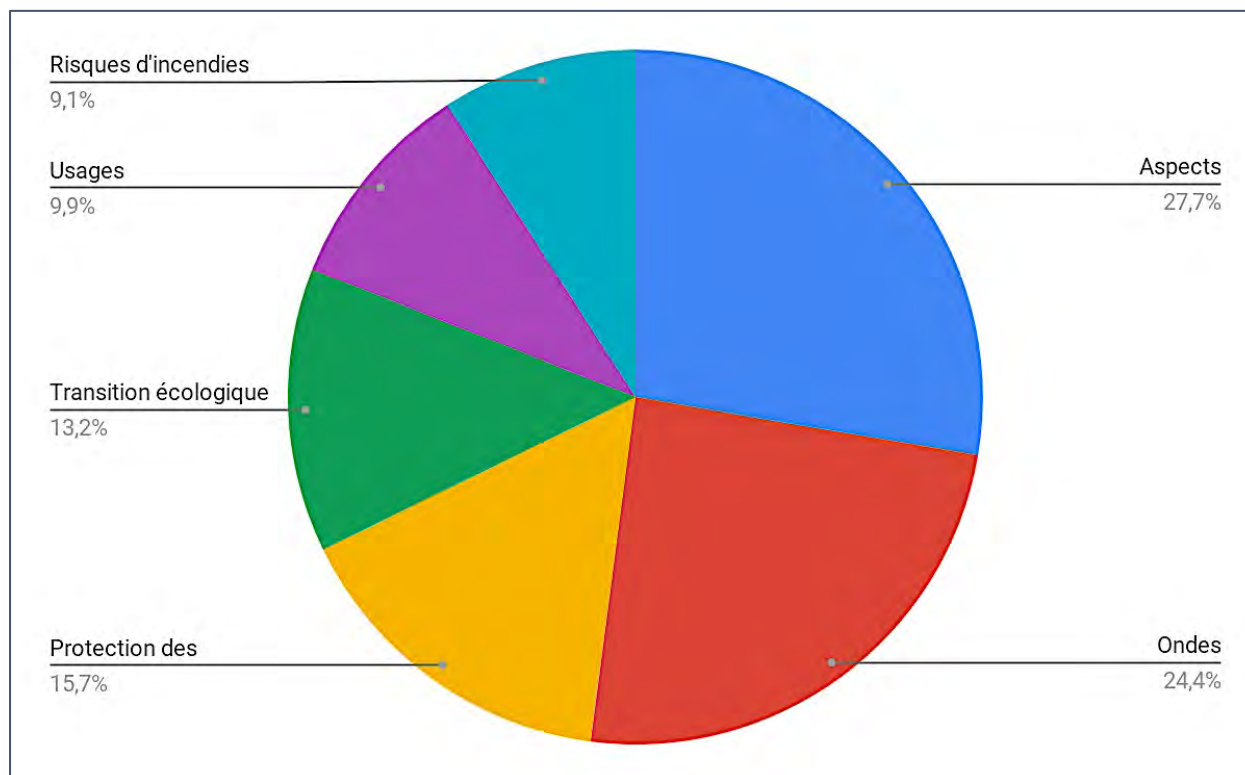


Le premier pic correspond au **lancement du débat** avec les 52 spots de 10 secondes sur France Info. Les deux "bosses" suivantes sont dues à la **campagne Google Display** qui a généré beaucoup de trafic sur le site pendant 1 semaine.

**Les 5 pages les plus consultées** sont : accueil (38%), contributions (22%), l'actualité sur « Michel Chevalet » (4%), les supports d'information (3%), la vidéo sur les aspects économiques (3%), et enfin l'actualité sur le « Lancement du débat » (2%).

Les principaux sites référents sont, sans surprise, Facebook, Twitter et LinkedIn.

▪ **Thématiques récurrentes des contributions et remarques**



**Il ressort des contributions, principalement les thématiques suivantes : aspects économiques (27,7%), ondes (24,4%) et protection des données (15,7%).**

### > Aspects économiques

On retrouve ici deux préoccupations majeures : la peur, individuellement, de payer plus cher d'une part et le sentiment que le coût pour la collectivité du projet Linky est excessif d'autre part. Cette thématique revient 67 fois.

### > Ondes

Cette thématique revient 59 fois. Cela va de la simple inquiétude (y compris chez des personnes plutôt favorables au compteur Linky) aux personnes qui se déclarent électrosensibles.

### > Données, vie privée et piratage

Cette thématique revient 38 fois.

### > Transition écologique

Cette thématique revient 32 fois. Il peut aussi bien s'agir de personnes favorables au compteur Linky qui trouvent que le projet va dans le sens de la transition écologique, que d'opposants au compteur Linky qui pensent que le bilan écologique du projet n'est pas bon (notamment à cause de la mise au rebut des anciens compteurs).

> Usages : cette thématique revient 24 fois.

> Risques d'incendies : cette thématique revient 24 fois également.

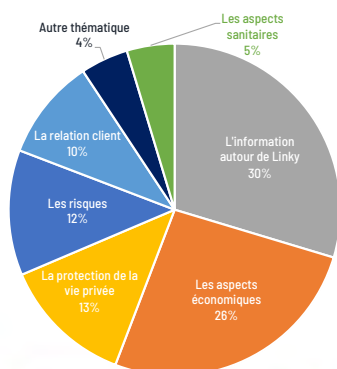
### > Autres thématiques

Il s'agit, par exemple, de personnes qui s'insurgent contre les arguments utilisés par les anti-linky, ou de personnes qui expriment simplement leur opposition au déploiement des nouveaux compteurs sans détailler les raisons de leur opposition. Enfin, des personnes qui réagissent (négativement) au présent débat participatif. Ces autres thématiques ne sont pas représentées dans le graphique sectoriel ci-dessus.

## → LES CONFÉRENCES DE CITOYEN / COMITÉ DES EXPERTS

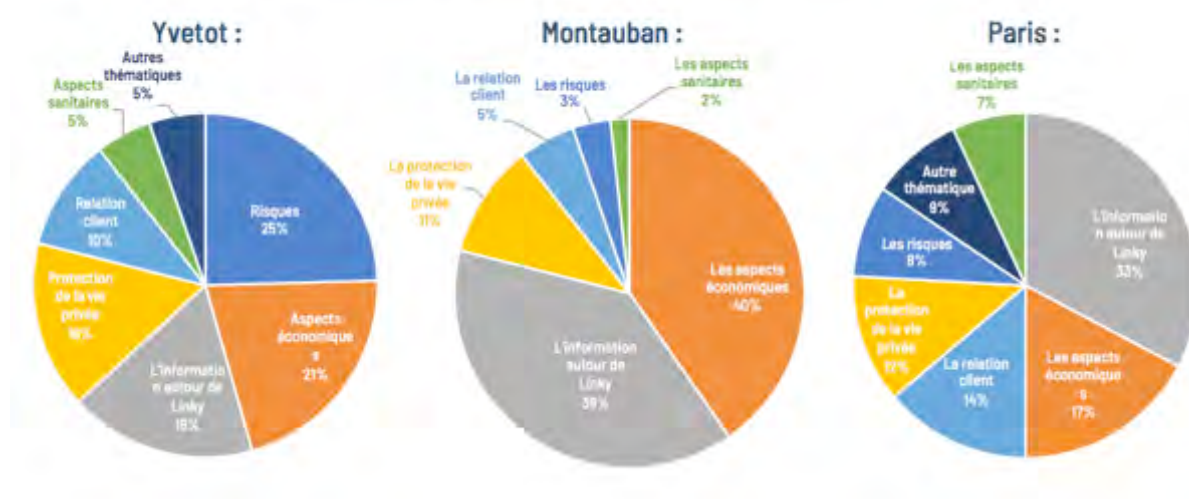
### > EN RÉSUMÉ

De manière globale, ce qui a le plus questionné nos conférenciers citoyens ce sont les aspects économiques et le manque d'informations (l'enquête vidéo avait mis elle davantage en avant la relation client). Les autres thématiques sont à égalité.



On notera qu'à Paris la considération écologique était plus grande qu'en région. Dans cette dernière, ce qui prévalait c'était l'aspect économique (volet national et personnel) avec des usagers « comptant à l'euro près ».

► Répartition par conférence de citoyens des thématiques abordées :



> DANS LE DETAILS

18 fiches actions et 80 contributions concrètes ont été produites par les 60 citoyens recrutés – amendées par le comité national – sur les thèmes suivants :

- L'information : 2 fiches actions et 14 contributions
- La relation client / pose du compteur : 7 fiches actions et 33 contribution
- Les usages et services (intérêts individuels) : 4 fiches actions et 14 contributions
- La transitions écologique et énergétique (intérêt collectif) : 4 fiches actions et 19 contributions

La participation constante de pratiquement 100% des inscrits est exceptionnelle.

Le niveau de contribution est lui très riche en quantité et qualité, au regard des débats menés par ailleurs par les Cahiers de la Ville Responsable sur d'autres sujets.

## IV- BILAN QUALITATIF DU DEBAT

Quelles sont les remarques/ critiques, questions et propositions des enquêtés vidéos, internautes, experts et conférenciers citoyens ?

### REMARQUES & CONTRIBUTIONS PENDANT L'ENQUÊTE VIDÉO

Que retenir de l'enquête vidéo ? Elle pose spontanément les bases du débat en soulignant les points sensibles. Le niveau critique est équilibré. En orangé, les verbatim des détenteurs d'un compteur Linky.

#### → VERBATIM (SELECTION)

#### > RELATION CLIENT ET INSTALLATION DES COMPTEURS – 26% DES AVIS & INTERROGATIONS

Le manque de souplesse et la rudesse de l'installation du compteur y est souligné mais également le côté pratique du compteur ensuite.

- « Mes parents qui ont déménagé en avaient un ; le relevé était automatique et à distance. C'est plus pratique »
- « Il a été posé dans des conditions très satisfaisantes »
- « J'ai entendu parler des poses sans l'autorisation des clients ; ça a été mon cas. Ils ont essayé, j'ai refusé. »
- « On n'est pas prévenus, on est devant le fait accompli. On n'est pas du tout accompagnés sur cette mise en place. »
- « On peut changer l'ampérage simplement à l'aide d'un coup de fil ou par internet ; c'est un avantage ».
- « Je dénonce le harcèlement lié au compteur Linky. Dès que j'ai vu que mon compteur allait être remplacé j'ai envoyé un recommandé. (...) S'en est suivi des appels des sous-traitants qui m'ont appelé a plus d'une centaine de reprises en deux mois

#### > LES ASPECTS SANITAIRES – 20% DES AVIS & INTERROGATIONS

Une nuance est à souligner entre ceux qui l'ont (pas de remarques particulières) et ceux qui ne l'ont pas (on m'a dit).

- « Ce qui m'inquiète un peu, ce sont les nouvelles expositions électromagnétiques : est-ce que ça a des conséquences sur la santé? Je ne sais pas. »
- « J'ai entendu dire que ça peut être nocif pour la santé par les « on dit », mais pour moi il n'y a pas de problèmes »
- « On n'a pas un recul suffisamment important concernant les ondes »
- «  a provoque des ondes ; c'est peut-être pour cela que je dors mal maintenant »

#### > ASPECTS ECONOMIQUES – 12 % DES AVIS & INTERROGATIONS

Les personnes sont sceptiques sur les économies d'énergie et économiques générées.

- «  a fait des économies de personnel pour relever les compteurs »
- « On m'a expliqué que je pouvais surveiller ma consommation en temps réel et que  a présentait des avantages »
- « Quand on signe le contrat, on autorise le changement de puissance. C'est un côté énorme, c'est du gaspillage écologique. Il faut remplacer 35 millions de compteurs, c'est énorme. »
- « Au début, je ne voulais pas en avoir un. Pourquoi changer nos compteurs ? Je suppose que c'est pour augmenter les prix... » / « Si c'est pour qu'EDF se fasse davantage d'argent, je suis contre ».



- « On a des compteurs qui fonctionnent, c'est un coût exorbitant »

## > LES RISQUES D'INCIDENTS – 11% DES AVIS & INTERROGATIONS

Là encore, une nuance est à souligner entre ceux qui l'ont et ceux qui ne l'ont pas.

- « J'ai entendu dire que ces compteurs prenaient feu, mais est-ce que c'est vrai ? »
- « Pas de changement ou de désagrément quelconque lié à Linky »
- « Il disjoncte la plupart du temps »
- « Il y a des problèmes de puissance : le compteur Linky fait sauter les plombs une fois une certaine puissance atteinte. »
- « Trois fois je suis parti, trois fois il y a eu des coupures. »
- « On ne va plus être maître de ce que l'on consomme en matière d'énergie, notamment de nuit. Si on consomme **trop ça disjoncte. Pourquoi alors avoir des heures creuses ?** »

## > LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE – 11% DES AVIS & INTERROGATIONS

Les personnes sont partagées entre fantasmes et rationalités.

- « Est-ce que le compteur permet de repérer la présence ? »
- « La seule chose qui me soucie avec les compteurs Linky c'est que l'on sache quand je suis parti. »
- « Personne ne peut le pirater »
- « Les relevés peuvent être communiqués à des sociétés privées de manière à agir en conséquence pour de la pub... »
- « Le problème pour moi, c'est qu'ils peuvent connaître la consommation des gens toutes les demi-heures, 10 / 15 minutes. C'est un peu pister les gens »
- « On est davantage pisté par son téléphone et internet : il faut raison garder ! »

## > AUTRES THEMATIQUES – 20% DES AVIS & INTERROGATIONS

Majoritairement, pour ou contre, ils réclament information et transparence.

- « Qu'il y ait davantage de communication sur le sujet » / « On a aucune info ; c'est un problème. On nous dit juste qu'un technicien vient l'installer »
- « J'y porte peu d'intérêt »
- « Nous n'avons pas assez de recul » / « Je n'ai pas d'information objective pour vraiment prendre une décision »
- « J'en ai entendu parler... En mal. » / « Personne n'en veut mais je ne sais pas pourquoi » / « Il y a beaucoup d'associations contre le compteur Linky et avec beaucoup d'adhérents : ce n'est pas sans raison »
- « Le progrès ne m'effraie pas »
- « Je suis effrayé avec ce que j'ai entendu »
- « On n'a que des a priori. Est-ce que des tests ont été faits sur plusieurs années ? »

### → COMMENTAIRE / ENQUETE VIDEO

Cette enquête vidéo s'est avérée très instructive car elle a fait émerger cinq grands thèmes qui ont structuré ensuite, en partie, les deux mois du débat : les aspects économiques, la relation client, la préservation de la vie privée, le volet sanitaire et les risques.

Cette enquête vidéo a permis, d'une part, de mettre en avant un manque global d'appropriation de la question énergétique par le grand public et, d'autre part, de souligner le poids du « on dit ». **Les controverses sur Linky se nourrissent, en effet, abondamment de ce qu'« on » a entendu lors d'un reportage, ce qu'« on » tient d'un proche... autrement dit, d'informations n'émanant pas directement du porteur du projet, Enedis.** Cela nous a permis de prendre en compte cette donnée et d'approfondir les remarques des uns et des autres lors des conférences de citoyens.



## REMARQUES & CONTRIBUTIONS SUR LE WEB

Que retenir des posts sur le site du débat et les médias sociaux associés ? Au delà de la virulence de nombreux posts, notamment sur le « déploiement à la hussarde » de Linky, sur Enedis « peu communiquant », le débat « trop tardif », on peut lire des points de vues plus nuancés voire positifs – mais légèrement minoritaires – sur le compteur Linky.

### → VERBATIM – REMARQUES & CRITIQUES (SELECTION)

#### > SUR LE PROJET DE DEPLOIEMENT : UNE POLITIQUE JUGE E GLOBALEMENT VERTICALE ET INTRUSIVE

Les principales critiques qui ressortent du site concernent la méthode verticale et intrusive du déploiement et de la pose du compteur : en somme son imposition unilatérale, le manque « de considération humaine », de pédagogie et d'information de la pose. Linky, en tant qu'outil et services, est quant à lui nettement moins critiqué en proportion, voire apprécié. De nombreux messages courts, issus de personnes équipées, en témoignent.

#### Remarques et critiques négatives

- « On n'a pas de droit à forcer les gens à accepter à changer de compteur. Je ne veux pas qu'un nouveau gadget me soit imposé. Surtout où les risques sanitaires semblent très flous. Je refuse d'accepter un gadget qui que je n'ai pas demandé ! »
- « LAISSEZ LE LIBRE CHOIX AUX GENS DE L'INSTALLATION OU PAS DE CE COMPTEUR ! »
- *Je refuse que le compteur Linky me soit imposé. Je vis dans une démocratie et j'ai le choix de dire non en ce qui concerne mon habitat pour quatre raisons: la sécurité le respect de ma vie privée un environnement à faible impact d'ondes le coût du compteur Consciente de la transition énergétique, ma consommation électrique est sobre avec peu d'appareils électriques et je soutiens la production d'électricité verte en me fournissant chez Enercoop. Je n'ai nul besoin de contrôler et réguler à distance ma consommation et encore moins qu'on me l'impose*
- *Il y a une polémique sur les effets de Linky sur la santé, et je ne sais pas qui croire. Mais ce qui m'apparaît clairement est que : 1. Le compteur linky est déployé dans le cadre d'une stratégie opaque de production énergétique, or il est aujourd'hui évident que nous n'irons pas vers la sobriété énergétique sans impliquer les citoyens, 2. Le compteur Linky s'inscrit dans une démarche de gestion hyper centralisée de la production énergétique et encore une fois, le seul moyen d'aller vers la sobriété énergétique nécessaire, est une production décentralisée, 3. Le compteur Linky est un scandale industriel : on fait reposer toute la stratégie énergétique sur la consommation instantanée, sans la mettre en lien avec les conditions d'installation du réseau : l'énergie qui a été utilisée pour produire les anciens compteurs, encore en état et probablement pour quelques dizaines d'années, n'est pas prise en compte, ni l'énergie de production des compteurs linky, ni l'énergie liée à la pose et l'information, ci celle que je consomme en écrivant ici parce que, pour toutes les raisons évoquées ci-dessus, il faut que je m'oppose 4. ENEDIS ou EDF ne nous a pas donné matière à avoir confiance dans sa vertu citoyenne. D'autant plus quand le président d'ENIDIS explique que son entreprise doit construire son business plan sur le big data. Il est donc difficile de croire ses arguments. Ce*

*débat participatif est une bonne chose, mais il aurait fallu s'y prendre en amont : poser le problème à des comités citoyens qui étudient la question et font des propositions.*

#### Remarques et critiques neutres ou positives

- *« L'intérêt de Linky pour le particulier n'est pas tant que pouvoir gérer sa consommation personnelle (encore que, ça peut être utile) mais surtout de pouvoir faire de l'effacement de pointe au niveau de la consommation des particuliers. Par exemple, signaler à un chauffe eau, ou à une voiture électrique en train de charger que l'électricité devient plus chère (soit parce que tout le monde vient de brancher sa voiture électrique, soit parce que par exemple la nuit tombe et que le photovolta ique ne produit plus alors que tout le monde prépare le repas sur ses plaques et fours électriques) qu'il vaut mieux arrêter de charger (ce qui évite de démarrer une couteuse et polluante centrale thermique, pour caricaturer). Cela permet d'augmenter la proportion de renouvelables en assurant la stabilité du réseau, malgré le fait que le PV ou l'éolien ne sont pas pilotables : on peut gagner un peu en pilotant une proportion de la consommation à la place. Les chargeurs de voitures électriques pourront ainsi avoir un mode rapide (si vous devez ressortir à 20h pour aller chez bonne maman) ou un éco (si vous voulez juste qu'elle soit chargée le lendemain à 7h). Linky permettra aussi ça. C'est pour ce type d'objectifs (gérer l'électrification future du parc électrique et pouvoir augmenter la proportion d'énergies renouvelables) que l'UE a généralisé ce type de compteur. Et c'est une excellente chose. »*

### > **SUR LE COMPTEUR : UN CLIVAGE ENTRE PEURS ET RATIONALITÉ**

**Le compteur divise. Il a ses détracteurs, il génère beaucoup de fantasmes et de peurs, mais il aussi beaucoup de soutiens, des personnes équipés, qui, en de brefs messages, disent leur satisfaction ou le non impact pour eux de cet outil.**

#### Remarques et critiques neutres ou positives

- *C'est très préoccupant de voir des fake news et des contre-vérités sur Linky se propager et être crues et défendues par des élus, notamment. Comment voulez vous après que la France épouse son siècle alors qu'une partie de la population passe son temps à démonter la science ?*
- *J'avoue ne pas trop comprendre le "problème". Mon compteur a été remplacé et je ne vois aucune différence. Ces craintes frisent le complotisme.*
- *« Je n'ai ni grief, ni louanges à faire à propos de ce compteur. Je l'ai testé dans 2 logements. Il ne me pose pas de problème de fonctionnement. »*
- *« Je suis développeur. J'aimerais afficher ma consommation journalière sur un écran. Pour cela, il me faudrait des API qui existent (confère diff rent projets sur github.com) mais qui ne semblent pas documentées/supportées officiellement. Il serait très utile de disposer d'API stable afin de pouvoir concevoir des logiciels (ou des IoT). Mon but étant de sensibiliser ma famille pour réduire notre consommation. »*
- *« Moi, je l'ai,  a marche très bien, il à suffit de quelques fakes news, pour que tout le monde donne son avis, sans être en possession du dit compteur »*

### Remarques et critiques négatives

- « Nous pourrions croire dans la totale "non nocivité", quand nous pourrions consulter les enquêtes "Indépendantes et internationales" sur ce compteur ! Il y a débat, car énormément de Français ne veulent pas être des moutons, b lant oui sans crainte ! »
- « Quand vous aurez un compteur linky , attendez-vous à une facture qui va augmenter environ de 10 %en plus (...) »
- Bonjour, pour mon retour d'expérience, je n'ai pas eu à subir le changement de compteur. Toutefois, je subis le changement de propriétaire qui n'a pas suivi sur toutes les bases Enedis. Du coup, impossible de suivre ma consommation en temps réel car impossible de créer un compte Enedis. Je tourne en rond depuis le 3 juillet 2018, avec la même réponse du service client Enedis : « réessayer dans 1 semaine, a sera bon ! ». Nous sommes le 14/11 est le message d'erreur est toujours le même. Pour un compteur qui se veut connecté, c'est juste une horreur pour le consommateur. »
- « Je suis électro-sensible, j'ai du quitter la France et ses ondes pour avoir une vie à peu près normal. Où est passé votre humanité, connaissez vous vraiment les effets que cela va faire à vos enfants sur leurs développement et principalement pour les femmes enceintes ?  tes-vous juste naïf, irresponsable ou avez-vous pleine conscience de ce que vous faîte (criminel) ? »
- « Je refuse LINKY pour les raison suivante:
  - risque d'hypersensibilité aux ondes
  - risque d'espionnage de hackage
  - inutilité d'un compteur qui consomme de l'électricité quand un compteur mécanique le fait aussi bien
  - inutilité d'un compteur dont le but sera de me vendre des services qui ne m'intéresse pas
  - risque accru d'incendie de panne des appareils électriques
  - refus d'une situation de monopole
  - problème de pose non conforme »
- « Le linky n'est pas fiable, appareil incendiaire. Sa durée de vie est limitée. »

### > SUR LE DEBAT : UNE CONCERTATION JUGEE TARDIVE VOIRE INUTILE

Les participants trouvent le débat dans la grande majorité tardif voire inutile et se demandent quels résultats on peu en attendre. Certains critiquent l'idée d'un débat qui « corrige le déploiement » puisqu'ils en contestent la poursuite.

- « Je viens de lire le communiqué de état d'Esprit à propos du bilan de ce "débat participatif" et j'y vois tout le sens de cette démarche. Il se résume pour moi dans cette phrase : "des premières préconisations ont ainsi été émises concernant la communication d'Enedis, les modalités de pose du compteur Linky et ses usages potentiels". Nous comprenons en effet qu'il s'agit d'une enquête destinée à définir la meilleure méthode à appliquer pour d'imposer ce dispositif connecté au service du marché de l'électricité. Tous ceux et celles qui auront donné leur avis auront ainsi contribué à élaborer une stratégie d'action. C'est le propre de toutes ces consultations de la population. Et encore davantage quand la concertation arrive plusieurs années après le début du déploiement du projet ! »

- « Je suis très surpris de l'irruption de ce débat alors que les installations de ces compteurs "Linky" s'effectuent au pas de course depuis plus de 2 ans ! »
- « J'ignore à quoi peut bien servir ce débat, au vu de l'état d'avancement du déploiement. Oui, il aurait fallu débattre, mais AVANT ... et pas faire semblant de consulter les citoyens quand les choses sont à moitié faites ... à moins qu'il ne soit possible de revenir en arrière ! (...) »
- « Recentrer le débat est une très bonne chose ! Tout et son contraire a été dit sur un sujet que pas grand monde ne maîtrise... »

## > SUR ENEDIS : UNE ENTREPRISE VUE COMME UN SERVICE COMMERCIAL ET PAS ASSEZ COMMUNIQUANTE

Les participants voient, dans l'ensemble, Enedis moins comme un service public qu'un agent commercial « pressé » et ne prenant pas assez la peine de communiquer.

- « Linky est surtout un bon plan pour Enedis , qui pourra économiser sur le personnel pour la relève et les interventions, sans réel avantage pour les clients... il pourra également collecter des données qui pourront être revendues... un marché très prometteur... Il est honteux que ces compteurs, comme la relève, soient sous-traités par des entreprises qui, dans de nombreux cas, ne sont même pas françaises Des milliers de compteurs en parfait état se retrouvent à la benne ! Un gâchis économique et environnemental monstre, alors qu'un remplacement au fur et à mesure des poses, et des pannes aurait pu être programmé... » (...)
- « Le plus gros soucis avec les Linky, c'est la communication d'Enedis. Comment ne pas rendre les gens paranos avec un tel manque de transparence ? »
- « Pourquoi diable avoir confié la pose des Linky à des sagouins ? Tel Attila, rien ne résiste à leur passage. Destroyers - They're coming. Eussiez-vous mieux sélectionné vos "poseurs" que les incidents survenus chez les particuliers (début d'incendie, perte de wifi ...) n'auraient pas eu lieu et n'auraient pas amplifié le phénomène de rejet. De même, demander à ces mêmes gorettes de venir sonner chez les gens en prétextant que le rendez-vous de pose a été pris alors que c'est archi faux ... Franchement, avez-vous le moindre respect pour vos clients ? »
- « C'est juste pour vendre des services supplémentaires aux clients et le flouer avec des multitudes d'offres qui ne lui permettent plus de pouvoir comparer avec son voisin. Toujours dans un intérêt financier du distributeur ENEDIS et non pas du consommateur grand perdant de cette mise en scène. Proposer oui, imposer non !!!! Les clients n'ont jamais demandé d'être espionné ou envahis d'ondes sur les câbles de l'installation intérieure!!!! Dans tous les domaines on exploite les données pour les revendre aux entreprises désireuses à des tarifs très intéressants. Désolé mais le débat il fallait l'avoir avant, mettre les clients aux pieds du mur c'est trop tard, faut pas nous prendre pour des lapins de 3 semaines ! »
- « Le problème avec ce compteur est le manque de communication d'ENEDIS face aux différentes informations ou plutôt désinformations qu'il y a eu à son sujet »
- « ENEDIS fait feu de tout bois pour imposer LINKY en situation de monopole, ENEDIS n'est pas à la hauteur pour informer correctement les citoyens »
- « On n'a pas besoin de pédagogie, on n'est pas des débiles, merci. Nous avons parfaitement compris l'enjeu, les enjeux : plus d'argent pour Enedis et EDF, au travers des données des

USAGERS (j'insiste, l'énergie doit rester un service PUBLIC) récoltées par cet appareil à l'obsolescence programm e, comme tout objet numérique et d'une augmentation de la consommation d'électricité. Et oui! Si la transition énergétique que l'on nous vend ( et le linky avec)  tait vraiment écologique, ça se saurait. C'est en fait une transition numérique , et comme Mr Michel Derdevet, Secrétaire Général d'Enedis, l'a bien rappelé au LH Forum (forum sur "l'économie positive" qui s'est tenu le we dernier au Havre sous l'égide de Mr Attali) : "la ville connectée sera de plus en plus consommatrice d'énergie" C'est pas un bel aveu ,  a?? Comme Monloubou en 2016 qui se vante qu'avec le Linky, Enedis va devenir un des grands opérateurs du Big Data. Ce n'est pas clair?? Vous voyez, pas besoin de pédagogie, on comprend tout! No linky, merci. »

## → VERBATIM – CONTRIBUTIONS PRODUITES (SELECTION)

Les contributions proprement dites sont apparues en fin de débat et recouper celles des conférenciers citoyens : humaniser la pose, expliquer les tenants et aboutissants, personnaliser la communication ...

### > AU SUJET DE LA POSE : UN MOMENT CRUCIAL A PERSONNALISER

- « L'utilisateur devrait systématiquement être présent, même si le compteur est situé en limite de domaine public, pour débrancher, éteindre les appareils électriques jugés sensibles, avant l'intervention. Et aussi pour recevoir les explications nécessaires à l'utilisation du compteur et de l'espace WEB. 25 minutes pour changer le compteur ne permettent pas cela, alors que le problème est bien que l'utilisateur n'accède pas à la donnée de comptage. »
- « L'Etat doit clairement affirmer la loi, qu'il n'y a pas de droit à refuser Linky. Dans un Etat de droit, c'est le juge qui dit la loi, pas l'utilisateur mécontent ou engagé contre tout progrès. »
- « On ne change pas un élément central d'une installation en 30 minutes: On s'adapte d'abord aux besoins du client: Si ce dernier souhaite des précautions, on les prend ou on fait ce qui est strictement nécessaire pour que ce dernier s'approprie le compteur en lui expliquant (si besoin, certains ne le souhaiteront pas, inutile alors de lui imposer) ce qu'il peut tirer de l'appareil. »
- « Renforcer le pilotage des prestataires de pose car la prise de rendez-vous semble parfois assez chaotique. »
- Identifier quels sont les entreprises de poses à risque (mauvaise pose, mauvais contact, mauvaises réponses données aux questions...). Le retour d'expérience client de sa pose est à systématiser pour détecter quels sont les comportements de poseurs à corriger. »

### > AU SUJET DU FINANCEMENT DU PROJET : UN POINT D'INFORMATION JUGE CRUCIAL CAR DEBLOQUANT

- « Et rétablir quelques vérités sur le financement (je lis je n'en veux pas, je ne veux pas payer Enedis n'a qu'à payer... Il faudrait expliquer comment Enedis finance ses activités et comment Enedis est contrôlée). Et surtout tordre le cou à l'idée de données commerciales vendues par Enedis. »



## > AU SUJET DE L'INFORMATION : UN ACCOMPAGNEMENT AU PLUS PRES

- « Les réunions d'informations dans les quartiers de pose où pourraient être invités les présidents de syndic pourraient grandement améliorer l'acceptation de la pose. »
- « Au moment de prise de rendez-vous pour la pose, les poseurs pourraient envoyer un kit de FAQ pour rassurer les usagers [...] en particulier sur les points suivants :
  - Exposition aux ondes,
  - Protection de la vie privée,
  - Risques de payer plus cher, de payer la pose, d'avoir les plombs qui sautent ou que sa maison brûle,
  - Gains pour la collectivité (insertion des énergies renouvelables, modernisation du réseau collectif etc...) »
- « Très peu d'usagers ont activé leur courbe de charge, ce qui signifie qu'ils ne sont absolument pas sensibilisés sur les possibilités du compteur pour baisser leurs consommations et bénéficier de nouveaux tarifs par les fournisseurs. Fournisseurs qui démarchent et proposent des tarifs qui semblent intéressants mais dont les arguments ne tiennent pas compte des évolutions d'abonnement et contributions diverses. Il me semble donc qu'expliquer aux usagers comment utiliser le compteur, pourquoi et comment accéder aux données pour leur permettre d'économiser l'énergie est important, y compris comment décrypter leur facture et quel impact dessus. »
- « Côté Enedis, il me semble plus qu'important d'expliquer ce qu'est le service public, et notamment qu'Enedis s'arrête bien au comptage de l'énergie. Tout ce qui pourra être développé pour interfacier le compteur est du ressort des fournisseurs ou entreprises spécialisée. Enedis n'assure que la relève des compteurs. Enedis ne devrait pas parler d'autre chose que le pilotage du réseau et la relève. »
- « Qu'Enedis mandate 3 experts indépendants (capitalistiquement ou par le biais d'intérêts autres) pour faire la lumière sur les quelques cas d'incendie qui ont eu lieu apparemment au début de l'installation des compteurs. »
 

« Qu'Enedis confirme que la « puissance » des compteurs est suffisante et qu'elle n'engendre pas une nocivité sur la santé. »

« Qu'Enedis éclaire les polémiques sur les problèmes de tension/d'intensité qui sembleraient rendre défectueux nos appareils électriques. »

### → VERBATIM – QUESTIONS (SELECTION)

Relativement peu de questions ont été posées sur le site : les internautes étaient davantage dans une posture d'attaque ou de défense voire de contributions (après relance). Elle sont dans la lignée des conférences citoyens.

- **Pourquoi ce projet ?**

« Cette dépense était-elle nécessaire, et pourquoi ? »
- **Déploiement**

« Pourquoi l'imposer aussi brutalement aux gens ? »

« Pourquoi n'y a t-il pas eu un débat National fait avant le déploiement des compteurs de la discorde ? »



« Pourquoi vouloir aller si vite ? »

« Pourquoi ne pas les installer uniquement sur les maisons neuves et en remplacement des anciens compteurs lorsqu'ils ne fonctionnent plus ou encore sur demande spécifique ? »

▪ **Abonnements EJP, Heures creuses /Heures pleines, TEMPO, etc.**

« Les abonnés ayant déjà un abonnement double-tarif continueront-ils à bénéficier des mêmes plages horaires en termes d'heures creuses ? »

« Bonjour, que se passe t-il dans le cadre du déploiement de linky /abonnements EJP ? Celui-ci est-il maintenu ? dans le cas contraire le tarif heure creuse est-il à la même valeur que le KW heure creuse EJP ? »

« Quand seront-ils compatibles avec les offres TEMPO ? »

▪ **Suivi de la consommation**

« Puis je récupérer les données sur ma consommation en temps réel ? »

« Au final je peux avoir une idée de ma consommation « quotidienne », mais en cas d'écart soudain, je n'ai aucun moyen de déterminer ce qui pose souci (fuite générale, fuite d'une machine, oubli d'un robinet par un enfant pendant quelques heures) , et je ne peux pas voir l'impact de l'arrêt d'une machine sur ma conso puisque je ne vois pas ma conso en temps réel. Donc quel intérêt d'avoir un compteur communiquant ? Et s'il n'y a pas d'intérêt, pourquoi forcer son installation ? »

« Au bout de combien de temps le fil d'actualité permettant un suivi journalier de sa consommation est disponible ? Je dispose d'un compteur linky et j'ai activé la possibilité via l'application. »

« Pourquoi ne peut-on pas avoir un index affichant les consommations en euros plutôt qu'en kWh ? La multiplication des tarifs avec la concurrence a complexifié le marché. Si le fournisseur peut établir une facture, qu'est-ce qui empêche de communiquer ces valeurs sur le compteur ? »

▪ **Coûts**

« Pourquoi les seuils et courbes de disjonction du linky sont tenus secrète, elle caractérise pourtant mon abonnement ? »

« Pourquoi avoir mis en place une nouvelle norme de comptage au détriment des usagers ? »

« Enedis affirme que l'installation de Linky est gratuite. Changer un compteur représente forcément une dépense: fourniture, main d'oeuvre, déplacement, marge de l'installateur. De quelle manière Enedis va-t-il nous faire supporter cette charge ?»

« D'après les informations communiquées plus ou moins officiellement (notamment par

la cours des Compte), le projet Linky couterait environ 5 milliards d'Euro. ENEDIS est une société solide, mais cela représente quand même une belle somme... Comment sera-t-elle financée ? »

« Quels recours aura l'utilisateur face à une machine qui commet des erreurs ... ? »

« Quel est la consommation énergétique du linky et qui la supporte ? »

« Sinon, en tapant en deux minutes sur un moteur de recherche internet : télérelève compteur électrique, on y retrouve des appareils qui existent depuis des années et se montent sur un compteur existant classique en 5 minutes (sans risque) pour faire du téléreport, et dont le prix public est assez faible. Un produit équivalent ne suffirait-il pas pour couvrir ce que vous voulez ? »

« Une fois que tout le monde sera passé au compteur communiquant, quelle garantie avons-nous quant à la constance de la tarification (abonnement et consommation) ? »

#### ■ **Données et piratage**

« Que deviennent les données collectées, pourquoi il n'est pas possible de ne pas les transmettre ? Qui a accès à ces données ? »

« Aussi, dans l'hypothèse de l'installation d'un compteur LINKY sans que mon contrat d'abonnement ou d'accès au réseau ne soit adapté, les dispositions contractuelles contreviendraient aux exigences de la loi du 6 janvier 1978 et de l'article R. 341-5 du Code de l'nergie, puisqu'elles ne me laisseraient pas le choix de décider de l'utilisation ou de la communication de mes données personnelles. A ce sujet aucune réponse d'ENEDIS pourquoi ? »

« Un pirate informatique pourrait couper l'électricité à une population en prenant le contrôle des compteurs Linky et demande une rançon pour remettre les choses en place. Quelles mesures sont prévues face à ces éventualités ? »

« Quelles garanties apporte ENEDIS contre les risques de piratage de ses installations et contre l'utilisation qui pourrait être faite de ces informations contre les utilisateurs ? »

« Comment le consommateur peut-il vérifier que Linky respecte ce qu'il a autorisé ? »

« Quel est le risque d'intrusion sur un réseau intranet domestique et quel sont les protections proposé, et le cas échéant qui en supporte les frais ? »

« Pourquoi l'ambition de devenir leader mondial de big data, avancé par son PDG n'est plus mise en avant ? »

#### ■ **Ondes et risques sanitaires**

« Peut-être faudrait-il modifier les normes pour utiliser des câbles électriques blindés dans les logements avant d'imposer de tels systèmes massivement ? »

« Pourquoi le compteur ne filtre-t-il pas le courant injecté dans l'habitation ? »

#### ■ **Autres risques**

« Pourquoi certains compteurs prennent feu ? Ou disjonctent ? Comment avoir confiance ? »

« En cas d'incident (incendie, choc électrique sur de l'appareillage électroménager ou informatique), qui est officiellement responsable ? Le poseur ? Enedis ? »

« Comment se fait-il que les leçons de ce qui s'est passé aux USA et en Espagne par exemple ne soient pas prises en compte en France ? »

## → COMMENTAIRE / SITE INTERNET

**C'est moins le compteur que la méthode « autoritaire » de déploiement national et jacobin - «   marche forcée » - qui est critiqué. L'humanisation de la démarche constitue une demande forte à l'image du travail réalisé en conférence de citoyens.**

Les Cahiers de la Ville Responsable ont constaté une fracture très nette entre deux parties de la population : la première, rationnelle, se sentant concernée et souhaitant s'impliquer *versus* la seconde se sentant victime, écrasée, méprisée.

L'une contribue volontiers, cherche à améliorer les choses. L'autre se braque et s'oppose frontalement à un changement qu'elle ressent comme une agression. L'une accepte le dialogue, l'autre non.

**Le niveau de fréquentation et de virulence sur internet et les médias sociaux dédiés a été décroissant durant le débat**, les deux premières semaines ayant servi de « déversoir » et de purge. La mise en ligne de nombreux documents d'information contradictoires ou issus des actions de concertation a cr dibilis  la démarche et fait retomber la tension initiale. Entre les messages longs et négatifs, on peut lire, dans de nombreux messages courts, qu'en substance, Linky « *ne pose pas de problèmes* » et qu'au contraire « *il apporte des services simples et pratiques* ».

**En résumé :** les internautes jugent le déploiement du compteur, trop autoritaire et ce, jusque dans sa pose, Enedis pas assez proche, la communication pas assez transparente, le débat trop tardif... mais le compteur, lorsque l'internaute en dispose, est jugé fiable et pratique pour beaucoup d'entre-eux.

On notera que dans l'ensemble les posts, positifs ou non, sont plutôt d'un bon niveau, longs, précis et étayés.

Les questions, critiques et propositions émanant des internautes et des « conférenciers citoyens » sont globalement de la même nature : ce qui les différencie c'est le ton, plutôt incisif pour les uns, très constructif pour les autres.

## REMARQUES & CONTRIBUTIONS DES CONFÉRENCES DES CITOYENS ET DU COMITÉ DES EXPERTS

Il ressort de la conférence de citoyens et des comités nationaux, la possibilité de rédiger un véritable « avis citoyen » (voir le document « Avis Citoyen »), sur la base d'un corpus solide de propositions concrètes à l'attention d'Enedis (voir ci-dessous).

### → LES PRINCIPALES QUESTIONS POSÉES PAR LES EXPERTS & CITOYENS

Les questions posées restent dans lign e de celles posées sur le site internet ou lors de l'enquête vidéo (y compris en proportion). Les Cahiers de la Ville Responsable ont répondu lors de la 2 me journée sur la base des documentations suivantes : ANFR, ADEME, ANSES, Cour des Comptes, CRE, CNIL, Le Monde, INC, Médiation Energie, ANSSII...

- **L'information autour de Linky (30% du total des contributions)**
  - « Le manque d'information globale autour de Linky »
  - « Comment renforcer l'intérêt du public pour Linky? »
  
- **Les aspects économiques (26% du total des contributions)**
  - « Quels usages et services personnels et collectifs ? Présents et futurs »
  - « Qui prendra en charge le coût du programme national de déploiement ainsi que du recyclage des anciens compteurs? »
  - « 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? »
  - « 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? »
  
- **La protection de la vie privée (13% du total des contributions)**
  - « 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? »
  - « Peut-on pirater Linky? Les données peuvent-elles être fauss es? »
  
- **Les risques (12% du total des contributions)**
  - « Le compteur Linky est-il fiable ? »
  - « De quel recours dispose-t-on en cas de « bug » du compteur ? »
  - « Existe-t-il un organisme indépendant pour le contrôle des compteurs et auprès duquel s'adresser en cas de contestation ? »
  
- **La relation client (10% du total des contributions)**
  - « Pour une personnalisation de la relation client »
  - « Peut-on refuser la pose d'un compteur Linky? Quelle en est la conséquence? »

▪ **Les aspects sanitaires (5% du total des contributions)**

*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) ?*

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

▪ **Questions du comité national débat participatif Linky**

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

*« Son financement ? »*

*« Compteur : où est-il fabriqué ? Ses composants ? Le recyclage des anciens compteurs ? »*

→ **LES GRANDS AXES DE PROPOSITIONS DES EXPERTS & CITOYENS**

Il ressort en effet des conférences de citoyens et du comité national « des experts » trois grands axes de travail partagés :

1. Mieux informer les clients sur les tenants et aboutissants ;
2. Capitaliser sur la pose pour faire un moment de pédagogie et d'acceptabilité ;
3. Valoriser les usages effectifs et potentiels tant collectifs que personnels.

> **INTITULE ET CONTENU DU 1<sup>ER</sup> AXE DE TRAVAIL**

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

*Que nous disent les experts et 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 : ré-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** ».

### → 1<sup>ER</sup> AXE / INFO : QUELQUES ACTIONS CONCRETES PROPOSEES

- ▶ **Mener une campagne de communication multi supports** (infographies, vidéos pédagogiques) **et multicanale** à échelle nationale, en partenariat avec l'ADEME et l'Union Européenne :
  - > *Diffuser des vidéos thématiques sur le programme national de déploiement : pose et mode d'emploi, financement, enjeux économiques pour les consommateurs, usages et services personnels, autoproduction et réinjection dans le réseau national...*
- ▶ **Diffuser des retours d'expériences de détenteurs de compteurs Linky.**
- ▶ **Diffuser une étude comparative indépendante d'émission d'ondes entre plusieurs appareils de la vie courante et Linky.**
- ▶ **Poursuivre la concertation/ le dialogue dans des formats régionaux**



## > INTITULE ET CONTENU DU 2<sup>EME</sup> AXE DE TRAVAIL

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

*Que nous disent les experts et 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.

#### → 2<sup>EME</sup> AXE / POSE : QUELQUES ACTIONS CONCRETES PROPOSEES

- ▶ Une prise de RDV plus souple avec obligation d'un courrier officiel logotyp 
- ▶ Le poseur doit se présenter au nom d'Enedis
- ▶ Un moment imposé, pour le poseur, d'explication du compteur, de remise d'un 4 pages pédagogiques et de présentation de l'application Smartphone
- ▶ La possibilité pour le client de noter la pose et de bénéficier d'un suivi de pose systématique
- ▶ Le 4 pages pédagogique doit être autoportant, c'est le document clé et doit expliquer de manière claire et concise : acteurs, cadre légal, tenants et aboutissants du compteur, usages et services possibles, contacts, site web et applications...
- ▶ Un nouveau numéro vert simplifié

## > INTITULE ET CONTENU DU 3<sup>EME</sup> AXE DE TRAVAIL

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

*Que nous disent les experts et 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 coûteuse et plus simple de la puissance souscrite) ;
- Optimiser les coûts 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.

## → 3<sup>EME</sup> AXE / USAGES : QUELQUES ACTIONS CONCRETES PROPOSEES

### Intérêts individuels

- ▶ Offrir la possibilité de réaliser des simulations en ligne afin de bénéficier de plages personnalisées HP / HC
- ▶ En fonction de l'offre souscrite, que les fournisseurs guident les consommateurs sur l'optimisation de l'usage de leur électroménager en fonction des plages horaires
- ▶ 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
- ▶ Proposer une initiation gratuite à la domotique, notamment au travers d'offres partenariales d'essai
- ▶ Développer, en partenariat avec les fournisseurs, des applications permettant de suivre sa consommation en KWh et en euros
- ▶ Détailler sur la facture ce que le client peut gagner en l'encourageant (sur le modèle des applications de sport)

### Intérêts collectifs

- ▶ Créer une chaine YouTube avec une communication régulière sur les bilans chiffrés effectués dans les foyers ayant un compteur
- ▶ Ne pas forcément mettre en place un bonus financier, mais davantage valoriser les consommations raisonnées (ex : cartographie avec codes couleurs suivant les consommations, comparatif de consommation pour un foyer type)
- ▶ Création d'une plaquette avec par exemple l'exposé d'une habitation moyenne, famille moyenne et appartement moyen, et présenter les coûts d'une installation et les revenus associés.

## → IN EXTENSO : L'ENSEMBLE DES 18 FICHES ACTIONS PROPOSEES

### > L'INFORMATION

#### ▶ Fiche action citoyen # 1

- Communiquer sur les bénéfices apportés par Linky et mettre en place une action de communication d'envergure pour rappeler les objectifs de Linky
- Diffuser des vidéos thématiques & pédagogiques sur le programme national de déploiement des compteurs Linky

#### ▶ Fiche action citoyen # 2

- Présenter un comparatif chiffré des émissions d'ondes électromagnétiques 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.

|   |  |
|---|--|
| Fiche action citoyen<br># 1   | <p><b>Descriptif :</b></p> <p>→ Communiquer sur les bénéfices apportés par Linky et mettre en place une action de communication d'envergure pour rappeler les objectifs de Linky</p> <p>→ Diffuser des vidéos thématiques &amp; pédagogiques sur le programme national de déploiement des compteurs Linky</p>  |
| Objectifs à atteindre   | Développement de l'action  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présenter les bénéfices de Linky pour le consommateur, mais également comme « brique » à la transition énergétique et écologique (anticipation des usages futurs)</li> <li>▪ Renforcer l'acceptabilité de Linky</li> <li>▪ Mieux identifier les acteurs à l'origine du programme national de déploiement</li> <li>▪ Vulgariser le financement du programme national de déploiement pour une meilleure compréhension et plus largement l'ensemble des thématiques.</li> <li>▪ Lever les réticences et inquiétudes du public sur le programme national de déploiement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développer une campagne nationale, en partenariat avec l'ADEME, en amont de l'intervention d'Enedis (courrier, annonces au JT, publicité sur chaîne publique, site internet d'Enedis, chaîne YouTube). Répéter cette information jusqu'à la fin du déploiement.</li> <li>▪ Diffusion de courtes vidéos pédagogiques <i>via</i> plusieurs canaux : chaîne YouTube, site internet, spot TV.</li> <li>▪ Diffusion de témoignages de détenteurs de compteurs Linky avec leur retour d'expérience.</li> <li>▪ Insérer dans la plaquette d'Enedis ainsi que sur son site internet un tableau comparatif des avantages du nouveau compteur et pointer les limites des anciens compteurs.</li> <li>▪ Forme d'info / infox, insister sur les bienfaits du compteur, imager l'intervention du prestataire d'Enedis à domicile.</li> <li>▪ Un travail de référencement pour accéder facilement à la chaîne YouTube et prévoir des QR code dans la plaquette guidant vers la chaîne YouTube.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <b>Fiche action citoyen</b><br><b># 2</b>  | <b>Descriptif :</b><br>→ <b>Présenter un comparatif chiffré des émissions d'ondes électromagnétiques 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.</b>   |
| <b>Principaux objectifs à atteindre</b>  | <b>Développement de l'action</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Rassurer le grand public sur les émissions d'ondes électromagnétiques</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diffuser un tableau comparatif, établi par un ou plusieurs organisme(s) indépendant(s), comparant Linky aux autres appareils de la vie courante.</li> <li>▪ Mesurer l'impact des ondes externes (WiFi...) sur le bon fonctionnement du compteur.</li> <li>▪ Communiquer à partir des critiques faites et démontrer le contraire à travers un info / infox ludique partagé sur la plaquette, la chaîne YouTube, le site internet.</li> </ul> |

|  |
|--|
| <b>→ Autres idées</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mieux identifier les acteurs du programme national de déploiement (Décisionnaire, mandataires fournisseurs d'énergie)</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communiquer sur l'application d'Enedis <i>via</i> tous les supports &amp; par l'intermédiaire de l'installateur lors de l'intervention</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ être informé par mail et indiquer l'adresse du site internet pour plus d'informations dans l'ensemble des supports de communication</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Produire une vidéo témoignages des détenteurs, sous forme de retours d'expérience client, chez/pour qui tout s'est bien passé et la diffuser largement (pour calmer, rassurer)</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une personnalité / une mascotte pour parler de Linky</li> </ul>   |



## > LA RELATION CLIENT / POSE DU COMPTEUR

### ► Fiche action citoyen # 3

→ 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.

### ► Fiche action citoyen # 4

→ 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

### ► Fiche action citoyen # 5

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

### ► Fiche action citoyen # 6

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

### ► Fiche action citoyen # 7

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

### ► Fiche action citoyen # 8

→ A l'issue de la pose, offrir la possibilité au client de « noter » le poseur

### ► Fiche action citoyen # 9

→ Mettre en place un suivi annuel physique à l'issue de la pose

### ► Fiche action citoyen # 10

→ Revoir entièrement le livret remis lors de la pose

|  |   |
|--|---|
| <b>Fiche action citoyen</b><br><b># 3</b>  | <b>Descriptif :</b><br>→ 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 <i>via</i> un calendrier numérique – offrir la possibilité d'intervention en soirée et le week-end. Rappel du rendez-vous via SMS ou appel téléphonique.  |
| <b>Principaux objectifs à atteindre</b>  | <b>Développement de l'action</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer un premier lien d'information et rassurer le client sur l'intervention du technicien</li> <li>▪ Instaurer un climat de confiance Enedis / poseur / client en donnant au premier rendez-vous un caractère officiel</li> <li>▪ Personnaliser les plages horaires de pose et éviter le maximum de contraintes calendaires → S'adapter aux contraintes du client</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Envoi d'un courrier officiel en vue de la prise du rendez-vous pour définir le moyen de contact (SMS, téléphone, en ligne, courrier)</li> <li>▪ Mettre en place un calendrier de prise de rendez-vous en ligne sous le même modèle que Doctolib.</li> <li>▪ Préciser le prénom du technicien, le nom de la société prestataire et combien de techniciens seront là pour la pose ainsi que le temps de pose prévu.</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
| <b>Fiche action citoyen</b><br><b># 4</b>   | <b>Descriptif :</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> </ul>  |
| <b>Principaux objectifs à atteindre</b>   | <b>Développement de l'action</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Déclencher de la curiosité autour du compteur : communiquer sur le projet pour lever les réticences</li> <li>▪ Permettre de légitimer la pose</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dès l'envoi du premier courrier et de la prise de rendez-vous, avec les coordonnées obtenues (mail, sms, postale), transmettre une documentation concise au format numérique et papier.</li> <li>▪ Envoyer un premier courrier 1 mois avant l'installation puis un rappel plus bref juste avant la pose</li> <li>▪ Intégrer les logos de l'Etat et de l'Europe pour rassurer</li> <li>▪ Offrir au client la possibilité d'avoir un interlocuteur (chatbot, hotline gratuite)</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <p>du compteur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Permettre au consommateur de comprendre l'utilité du compteur Linky et savoir le manipuler</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Renvoyer systématiquement vers le site internet dédié</li> </ul> |
|---|---|

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Fiche action citoyen</b><br/><b># 5</b></p>  | <p><b>Descriptif :</b></p> <p>→ <b>Former les techniciens afin qu'ils apportent des réponses concrètes au client, mais également qu'ils les guident dans leur choix d'offre</b></p>  |
| <p><b>Principaux objectifs à atteindre</b></p>   | <p><b>Développement de l'action</b></p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Rassurer sur le geste du technicien et sur ce qu'il pose chez le client : l'intervention doit être précise, pertinente, utile et crédible.</li> <li>Informer le client des modes de consommation</li> <li>Lever les craintes sur une potentielle augmentation de facture</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre le temps d'échanger avec le client à propos de l'application « Enedis &amp; moi »</li> <li>Un prestataire qui doit avoir une attitude sereine, qualifiée et professionnelle, et qui devra faire face à de multiples cas de figures. Plus qu'un technicien, il doit être un conseiller.</li> <li>Vérifier la qualité de l'installation électrique afin de ne pas installer le compteur sur une installation défectueuse</li> <li>Rappeler au client son offre (abonnement et puissance)</li> <li>Présentation <i>in situ</i> des fonctionnalités du compteur</li> <li>Si possible, aider au bon réglage des appareils électriques afin de bénéficier au mieux des avantages des heures pleines / heures creuses</li> <li>Retirer la certification des poseurs défaillants</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Fiche action citoyen</b><br/><b># 6</b></p>                                | <p><b>Descriptif :</b></p> <p>→ <b>Fournir au client un autocollant explicatif (à coller sur le compteur) avec un numéro dédié gratuit et court &amp; une adresse web en cas de problème</b></p> |
| <p><b>Principaux objectifs à atteindre</b></p>                                   | <p><b>Développement de l'action</b></p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Trouver un moyen efficace pour</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>A fournir le jour de la pose</li> </ul>   |

|  |  |
|--|--|
| <p><i>entrer en communication et poser des questions face à ce nouveau service qu'est Linky.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prévoir une hotline gratuite et de qualité (aisément accessible, compétente)</li> </ul> |
|--|--|

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Fiche action citoyen</b><br/><b># 7</b></p>   | <p><b>Descriptif :</b></p> <p>→ Lors de la pose, veiller à ce que le poseur installe également avec le client l'application Smartphone de suivi de consommation électrique</p>   |
| <p><b>Principaux objectifs à atteindre</b></p>  | <p><b>Développement de l'action</b></p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Faire connaître l'application au client, l'aider à se l'approprier sans toutefois le forcer à l'installer.</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le jour de la pose du compteur, le technicien formé doit vérifier avec le client la mise en place de l'application, ses fonctionnalités, faire une utilisation test en direct.</li> <li>▪ Remise d'un mode d'emploi spécifique ou envoi par mail d'un lien spécifique (tutoriel) si le client est absent.</li> <li>▪ Pour les clients sans Smartphone, prévoir un accès via le site internet.</li> <li>▪ Pour les clients sans connexion internet, rappeler le numéro de la hotline pour suivre sa consommation et les diriger vers des antennes locales Enedis avec assistance.</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Fiche action citoyen</b><br/><b># 8</b></p>  | <p><b>Descriptif :</b></p> <p>→ A l'issue de la pose, offrir la possibilité au client de « noter » le poseur</p>  |
| <p><b>Principaux objectifs à atteindre</b></p>   | <p><b>Développement de l'action</b></p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Faire monter en compétence les poseurs</i></li> <li>▪ <i>Questionnaire de satisfaction (politesse, fonctionnement, compétence)</i></li> <li>▪ <i>Permet d'avoir de bons techniciens</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les lacunes et comportements « négatifs »</li> <li>▪ Par SMS, téléphone ou mail</li> <li>▪ Appréciation de 1 à 4 sur les 2 items (comportement et technique)</li> <li>▪ Pouvoir avec l'application choisir un technicien bien noté sur son travail</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <b>Fiche action citoyen</b><br># 9  | <b>Descriptif :</b><br><br>→ Mettre en place un suivi annuel physique à l'issue de la pose  |
| <b>Principaux objectifs à atteindre</b>   | <b>Développement de l'action</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire monter en compétence les poseurs</li> <li>▪ Questionnaire de satisfaction (politesse, fonctionnement, compétence)</li> <li>▪ Permet d'avoir de bons techniciens</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un suivi physique ou téléphonique annuel, à chaque date anniversaire de l'installation</li> <li>▪ Pouvoir convenir d'un rendez-vous gratuit</li> <li>▪ Instaurer un "fil rouge" depuis l'annonce de la pose, avec toutes les étapes (installation, SAV, visite de contrôle)</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
| <b>Fiche action citoyen</b><br># 10  | <b>Descriptif :</b><br><br>→ Revoir entièrement le livret d'information remis lors de la pose   |
| <b>Principaux objectifs à atteindre</b>  | <b>Développement de l'action</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diffuser dans les anciens et futurs foyers un document de 4 pages qui explique les tenants et aboutissants de Linky</li> <li>▪ Faire de ce 4 pages l'outil majeur et autoportant de la communication Linky</li> <li>▪ Obliger le poseur de le remettre en main propre et de parcourir le document avec le client</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le 4 page actuel parle moins de Linky que de la Smart application...</li> <li>▪ Le 4 pages pédagogique doit être autoportant, c'est le document clé et doit expliquer de manière claire et concise : acteurs, cadre légal, tenants et aboutissants du compteur, usages et services possibles, contacts, site web et applications...</li> <li>▪ Ce document s'adresse à tous les publics. Pour ceux qui n'ont pas internet ou de Smartphone, il se suffit à lui même.</li> <li>▪ Ce document pourrait être envoyé aux personnes déjà équipées et aux foyers en cours d'équipement.</li> <li>▪ Il est remis et comment  en main propre par le poseur.</li> </ul> |



## > LES USAGES ET SERVICES (INTERETS INDIVIDUELS)

### ► Fiche action citoyen # 11

→ Mieux communiquer sur la personnalisation des plages horaires, en fonction des habitudes de chaque foyer un travail à mener avec les fournisseurs

### ► Fiche action citoyen # 12

→ Renforcer la pédagogie des poseurs sur les possibilités offertes par Linky

### ► Fiche action citoyen # 13

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

### ► Fiche action citoyen # 14

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

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Fiche action citoyen # 11</b></p>   | <p><b>Descriptif :</b></p> <p>→ Mieux communiquer sur la personnalisation des plages horaires, en fonction des habitudes de chaque foyer un travail à mener avec les fournisseurs</p>  |
| <p><b>Principaux objectifs à atteindre</b></p>  | <p><b>Développement de l'action</b></p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pouvoir configurer la fréquence et le nombre de notifications concernant la consommation du foyer, avec des conseils personnalisés</li> <li>▪ Informer sur les choix des plages horaires d'heures pleines et creuses, pour le quartier/lotissement et pour l'individuel : adapter à chacun ses heures pleines &amp; heures creuses → Une meilleure interaction fournisseur client</li> <li>▪ Faire comprendre aux clients que Linky est</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le changement de plages horaires devrait être permis par un système de démarchage téléphonique, la mise en place d'un numéro vert ou encore d'une rubrique dédiée sur le site internet.</li> <li>▪ Offrir la possibilité de réaliser des simulations en ligne.</li> <li>▪ Envoi de mail, SMS</li> <li>▪ Contact téléphonique via l'application Enedis &amp; moi</li> <li>▪ Communiquer au sein des immeubles sur les plages horaires HP / HC</li> <li>▪ Guider les consommateurs sur l'optimisation de l'usage de leur électroménager en fonction des plages horaires.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| un outil qui lui permettra d'optimiser ses coûts |  |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
| <b>Fiche action citoyen # 12</b>   | <b>Descriptif :</b><br>→ Renforcer la pédagogie des poseurs sur les possibilités offertes par Linky  |
| <b>Principaux objectifs à atteindre</b>  | <b>Développement de l'action</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rassurer les clients sur la fiabilité de Linky</li> <li>▪ Informer le consommateur concernant les différences non négligeables entre l'ancien et le nouveau compteur</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distribution obligatoire de la notice et expliquer avec le client le fonctionnement du compteur.</li> <li>▪ Montrer au consommateur le fonctionnement du compteur Linky lors de la pose et l'inviter à se rendre sur le site Enedis s'il désire des informations pour compléter.</li> <li>▪ Tutoriel simple de l'installation du poseur sur YouTube pour rassurer le consommateur.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <b>Fiche action citoyen # 13</b>   | <b>Descriptif :</b><br>→ Alerter en cas de surconsommation via un SMS ou un appel afin de réajuster la puissance souscrite et éviter les coupures  |
| <b>Principaux objectifs à atteindre</b>  | <b>Développement de l'action</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Éviter les coupures</li> <li>▪ Éviter les surconsommations et surcharges</li> <li>▪ Éviter d'être surpris à la facture de régulation</li> <li>▪ Analyser la consommation réelle et donc expliquer les coupures et l'origine de la surfacturation</li> <li>▪ Toutefois, des désaccords sur cette proposition : à installation identique (même électroménager, mode de consommation, etc.) au moment de la pose il ne devrait pas exister de cas de surconsommation.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alerte SMS, mail, téléphonique, courrier ou via l'application, en fonction du choix du client.</li> <li>▪ 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 du forfait avec agio</li> <li>▪ Ne pas être remboursé à la facture de régularisation si je consomme moins mais le déduire de l'année suivante en cas de surconsommation.</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <b>Fiche action citoyen # 14</b>  | <b>Descriptif :</b><br><br>→ Permettre à Linky de programmer certains appareils : initiation à la domotique, notamment au travers d'offres partenariales d'essai  |
| <b>Principaux objectifs à atteindre</b>   | <b>Développement de l'action</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en avant l'aspect nouvelle technologie de Linky, faire valoir son côté innovant et la simplification de la vie courante grâce à celui-ci.</li> <li>▪ Toutefois, un objectif peu pertinent selon certains participants, qui considèrent que ce service n'est pas du ressort d'Enedis → un travail à mener par les fournisseurs.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en place un partenariat</li> <li>▪ Initiation ou explication pendant la pose puis 1 mois après l'installation à travers un rappel par mail/sms ou l'application.</li> </ul> |

## > LA TRANSITION ENERGETIQUE ET ECOLOGIQUE (INTERETS COLLECTIFS)

### ▶ Fiche action citoyen # 15

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

### ▶ Fiche action citoyen # 16

→ 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

### ▶ Fiche action citoyen # 17

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

### ▶ Fiche action citoyen # 18

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

|   |   |
|---|---|
| <b>Fiche action citoyen</b><br><b># 15</b>  | <b>Descriptif :</b><br>→ Effectuer et diffuser des études chiffrées de la façon dont le compteur permet de favoriser la transition énergétique  |
| <b>Principaux objectifs à atteindre</b>   | <b>Développement de l'action</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensibiliser les consommateurs aux possibilités offertes par Linky dans le cadre de la transition énergétique, le convaincre des bienfaits du compteur pour celle-ci.</li> <li>▪ Chiffrer les effets de la transition énergétique, en lien avec le compteur, pour les particuliers et les professionnels, et améliorer le contrôle des consommations.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer une chaine YouTube avec une communication régulière sur les bilans effectués dans les foyers ayant un compteur.</li> <li>▪ Réaliser une vidéo pédagogique expliquant facilement les difficultés d'Enedis   gérer le réseau électrique sans Linky (coupures de courant) et avec Linky</li> <li>▪ Proposer par exemple des petits documentaires de rencontres entre agents Enedis et tous les consommateurs (particuliers, entreprises, collectivités) et un bilan national de fin.</li> <li>▪ Création d'une plaquette avec par exemple l'exposé d'une habitation moyenne, famille moyenne et appartement moyen, et présenter les couts d'une installation et les revenus associés.</li> <li>▪ Proposer des études chiffrées concrètes issues d'organismes externes montrant la production et l'utilisation d'énergie verte ainsi que les gains financiers réalisés.</li> <li>▪ Décliner la consommation en partant d'une échelle nationale pour aller jusqu'au local (village)</li> <li>▪ Apporter des précisions mais sous forme de documentations accessibles à tous plutôt que sous forme de graphique</li> <li>▪ Connaître la proportion chiffrée des possesseurs de Linky qui ont décidé de produire leur propre énergie</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
| <b>Fiche action citoyen</b><br><b># 16</b>   | <b>Descriptif :</b><br>→ 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.  |
| <b>Principaux objectifs à atteindre</b>  | <b>Développement de l'action</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Simplifier l'accès à ses données et à sa consommation</li> <li>▪ Permettre une meilleure gestion de sa consommation<br/>→ maîtriser sa facture</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développer, en partenariat avec les fournisseurs, des applications permettant de suivre sa consommation en KWh et en euros</li> <li>▪ Faire en sorte que l'affichage déporté permette un usage domotique, afin de connaître la consommation de chaque appareil électrique</li> <li>▪ Pour les personnes sans Smartphone / tablette, rendre possible l'affichage déporté via un compte internet ou via tout autre dispositif d'affichage</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <b>Fiche action citoyen</b><br><b>#17</b>   | <b>Descriptif :</b><br><br>→ Mettre en place un système de bonus / prime pour les consommateurs les plus exemplaires / éco-responsables et un malus pour les foyers ayant une consommation supérieure à la moyenne  |
| <b>Principaux objectifs à atteindre</b>   | <b>Développement de l'action</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valoriser les attitudes éco responsables et les citoyens consciencieux et impliqués qui s'engagent dans la transition.</li> <li>▪ Le malus ne s'appliquerait qu'aux entreprises et commerces (notamment de nuit).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ne pas forcément mettre en place un bonus financier, mais davantage valoriser les consommations raisonnées (ex : cartographie avec codes couleurs suivant les consommations, comparatif de consommation pour un foyer type)</li> <li>▪ L'énergie économisée pourrait devenir une réserve en cas de dépassement à chaque facture de régulation ou être déduite sur celle-ci</li> <li>▪ 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</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
| <b>Fiche action citoyen</b><br><b># 18</b>  | <b>Descriptif :</b><br><br>→ Apporter un service personnalisé aux producteurs individuels, notamment sur les KWh à fournir pour être rentable  |
| <b>Principaux objectifs à atteindre</b>   | <b>Développement de l'action</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communiquer sur ce qui existe déjà pour aider les producteurs individuels à mieux saisir ce qu'ils peuvent gagner</li> <li>▪ Accompagner les copropriétés autour du sujet</li> <li>▪ Augmenter le nombre de producteurs individuels fournissant de l'énergie au réseau et faciliter l'accès aux énergies vertes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proposer un accompagnement pour chiffrage et étude de rentabilité du projet de production individuel électrique (amortissement sur la durée)</li> <li>▪ Sensibiliser l'utilisateur aux différentes sources de production individuelle</li> <li>▪ Mettre en avant l'application pour offrir un service personnalisé et fournir des conseils pour aller plus loin dans son autoconsommation via l'application</li> <li>▪ Développer un compte spécifique pour ceux qui produisent</li> <li>▪ Détailler sur la facture ce que le client peut gagner en l'encourageant (sur le modèle des applications de sport)</li> </ul> |



## V - ENSEIGNEMENTS

*En conclusion, que penser et retenir ?*

### → CE QUE NOS CONCITOYENS NOUS DISENT

Ce n'est pas tant le compteur Linky qui est remis en cause – car les citoyens/ clients lorsqu'ils en sont équipés, hormis les technophobes très actifs sur les réseaux sociaux, le trouvent plutôt pratiques à tout le moins neutres. C'est le déploiement industriel « vertical, mécanique, intrusif » qui est peu apprécié, ramenant le client à un simple usager passif. La « passation de l'outil » dessert ainsi l'outil lui-même, au potentiel individuel et collectif par ailleurs méconnu.

On notera par ailleurs, à la lecture des contributions écrites et orales, un ton moins négatif dans l'enquête vidéo et sur le site internet que l'on pouvait le redouter, en comparaison avec la virulence des débats et polémiques dans les médias ou dans les réunions publiques dédiées.

Quant aux conférences citoyennes elles ont été non seulement très conviviales et constructives mais aussi et surtout très productives et pertinentes

**Les citoyens nous proposent de mieux accompagner le compteur communicant Linky par une meilleure information, une pose apaisée, un sens clarifié de l'outil par ses usages individuels et collectifs, tant présents que futurs.**

**Des 18 fiches actions et 80 contributions concrètes, trois grandes pistes de travail se dégagent et que l'on peut dénommer ainsi :**

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

*Il s'agit de remettre l'humain, du sens et de la pédagogique au cœur de ce déploiement industriel national vu comme un process froid, mécanique avançant «   marché forcée ». Les citoyens demandent à Enedis de parler à « hauteur de clients, de citoyens, d'habitants... », avec un contenu et un dispositif d'informations adaptés, notamment concernant le livret d'information remis lors de la pose, qui pourrait mieux contextualiser l'outil, en décrire les usages et bénéfices concrets et rappeler les contacts pratiques.*

**2. Lien Enedis – Linky – Français : pour une relation client apaisée**

*Le point le plus crucial aux yeux des citoyens 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 : avant, pendant, après. Le cahier des charges doit intégrer cette dimension « cordiale et pédagogique », avec un système d'évaluation et de suivi. La remise du livret d'information, entièrement repensé, doit constituer un moment privilégié de la pose.*

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

*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 apporte à chacun 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 aisément dans les foyers.*

## → CE QUE LE COMITE NATIONAL RECOMMANDE

Les Cahiers de la Ville Responsable, animateur et organisateur du débat participatif Linky, a soumis les propositions et questions des citoyens au Comité national du débat participatif Linky pour qu'il se prononce.

### > ABONDER DANS LE SENS DES CITOYENS

Michel Chevalet, Président du Comité National du Débat national et les membres dudit comité ont accueilli favorablement les propositions « *de bon sens* » des citoyens et abondent dans leur direction en rappelant à Enedis qu'il conviendrait désormais :

- d'expliquer avec plus de pédagogique la raison d'un tel déploiement et ce à quoi sert Linky ;
- de penser la relation client comme un accompagnement individualisé et un moment crucial dans le processus ;
- de clarifier les avantages de Linky pour les français, à titre individuel et collectif.

Pour le Comité National, il est encore temps à mi-parcours, d'amender le déploiement, notamment dans le volet communication pédagogique (avec un nouveau livret remis lors de la pose, un nouveau numéro vert simplifié, un ensemble de vidéos tutorielles...) mais aussi dans le recadrage et la réhumanisation de la relation client (cahier des charges des installateurs revu, enquête post installation, etc.)

Les membres du comité insistent en effet sur le fait qu'il faille r humaniser le déploiement industriel, donnant du sens à l'outil Linky et son apport pour chacun et pour la collectivité, pour aujourd'hui et pour demain. Ils insistent sur l'individualisation de la relation client et la simplification du triptyque « client/gestionnaire de réseau/fournisseur ». Ils estiment par ailleurs que l'après-pose doit se poursuivre, pourquoi pas au travers de plateformes communautaires, afin d'échanger sur les champs des possibles de Linky et présenter « *Linky, comme l'outil des possibles* ».

Enfin, un consensus a été établi afin de mettre en place une communication spécifique à destination des personnes  lectrosensibles.

Enedis s'est montré ouvert sur ces trois axes de travail et y répondra rapidement, en motivant sa réponse, a-t-il assuré. Le seul point pour lequel Enedis a refermé le débat c'est la question de « l'acceptation du compteur ». Le comité a questionné en effet Enedis sur la possibilité d'assouplir l'acceptation du compteur, avec comme contrepartie un abonnement plus cher et/ou une télé-relève payante, question qui n'a pas reçu de réponse favorable d'Enedis.

### > REPONDRE AUX QUESTIONS DES CITOYENS

Les membres du comité insistent par ailleurs à ce qu'Enedis répondent aux interrogations des citoyens quant à leurs demandes de sens et à leurs besoins d'être rassurés sur certains points sensibles du programme (aspect sanitaires, risques, questions économiques, protection de la vie privée), notamment sur ces 10 points :

1. Les bénéfices pour les consommateurs
2. L'utilité de Linky en matière de transition énergétique et écologique
3. Le financement du programme national de déploiement
4. L'impact sanitaire (ondes)
5. La fiabilité de Linky (risques incendie)
6. La protection des données personnelles
7. La personnalisation du processus de pose
8. La composition des nouveaux compteurs
9. Le recyclage des anciens compteurs
10. La relation Enedis/ fournisseurs / client

Les Cahiers de la Ville Responsable publiera dans son édition « Hiver 2019 » les réponses d'Enedis, actualisées, transparentes et pédagogiques, à ces 10 questions, dans un « numéro spécial énergie ».

### > **TESTER LES PROPOSITIONS ET POURSUIVRE LE DIALOGUE**

Le comité national propose de poursuivre ce dialogue avec les clients et les citoyens sous forme de pannels et de réunions ouvertes pour tester les présentes propositions et les réponses aux questions, et ce, début 2019.

Après la remise officielle du Bilan de la Concertation et de l'Avis Citoyen (annexe 2) par les Cahiers de la Ville Responsable, Enedis prendra le temps de répondre aux questions et propositions présents dans ce bilan (plus précises que les premières réponses « brutes présentes dans l'annexe 1) et décidera éventuellement d'aller rencontrer des citoyens pour expliquer telle nouvelle orientation et leur demander leur avis. **Et ainsi parfaire et finaliser les correctifs sur les modalités de déploiement du compteur Linky, avant engagement effectif par Enedis de ces recommandations.**

## VI - REPONSE D'ENEDIS

*Qu'attendait Enedis du débat participatif Linky ? Il s'agissait pendant ces deux mois de débat – octobre / novembre 2018 – d'écouter les citoyens, de mieux les informer sur les tenants et aboutissants du compteur, de rechercher si possible ensemble des modalités de mise en œuvre sereine du compteur... afin que Linky s'intègre mieux au quotidien.*

*La concertation menée par les Cahiers de la Ville Responsable à l'automne 2018 est, à cet effet, riche d'enseignements pour Enedis. Les 18 fiches actions et les 80 contributions concrètes recensées nourrissent d'ores et déjà, en partie, le travail d'Enedis pour optimiser les modalités de déploiement.*

*Les Cahiers de la Ville Responsable ont dégagé trois grandes pistes de travail qu'Enedis va approfondir :*

### → Optimiser la communication auprès des clients

- **Ce que nous avons entendu et compris suite au débat :** les clients veulent comprendre la raison d'être du compteur Linky. Ils souhaitent une information transparente et objective sur ses effets supposés, son coût et ses bénéfices, individuels ou collectifs. Ils veulent également mieux connaître Enedis et son rôle auprès des consommateurs en lien avec les fournisseurs d'électricité. Ils veulent surtout une information de proximité, pédagogique et humaine.
- **Ce que nous sommes en train de faire ou allons mettre en œuvre :** Enedis va poursuivre son travail au plus près des communes et des habitants pour aller à leur rencontre, sous forme de réunions publiques d'information et d'échange, partout en France.

Le plan d'information et de communication 2019 d'Enedis relatif à Linky s'attachera à répondre de manière plus pédagogique à l'ensemble des questions des clients et des citoyens – notamment les effets supposés, les coûts et le financement de Linky, et à mieux informer sur les usages et services concrets que permet le compteur, ainsi que ses avantages, tant individuels que collectifs. Enedis va pour cela s'appuyer sur un certain nombre de vidéos pédagogiques diffusées sur les réseaux sociaux voire directement auprès des clients.

La plaquette remise aux clients lors de la pose Linky, pour expliquer les tenants et aboutissants du compteur, sera entièrement repensée et sera prête pour le 1<sup>er</sup> mars 2019.

Enedis va communiquer de manière accrue sur l'application *Enedis à mes côtés*, qui permet notamment de connaître quotidiennement sa consommation sur son Smartphone ou son ordinateur, voir comment elle évolue et pouvoir se comparer à des foyers similaires.

### → Renforcer la relation client au moment de la pose

- **Ce que nous avons entendu et compris suite au débat :** le moment de pose se passe souvent trop rapidement sans qu'un « *moment utile de transmission pédagogique* » soit dédié au compteur lui même - sa raison d'être et les usages et services qu'il procure.
- **Ce que nous sommes en train de faire ou allons mettre en œuvre :** Lorsque le client est présent lors de la pose, Enedis va généraliser un moment que l'on peut nommer « *le 5mn client* » pour que les poseurs consacrent systématiquement quelques minutes au client pour expliquer les fonctionnalités et avantages du compteur Linky, remettre en main propre et commenter la plaquette relative à Linky et, enfin, communiquer sur l'application *Enedis à mes côtés*.

### → Développer l'innovation autour des usages et services

- **Ce que nous avons entendu suite au débat :** il faut aussi expliquer en quoi le compteur Linky constitue un outil pratique au service de la transition énergétique, tant pour les citoyens que pour la collectivité nationale, gage d'une meilleure adhésion au projet. Il s'agit également d'expliciter ce que le compteur peut apporter en matière de nouveaux usages.
- **Ce que nous sommes en train de faire ou allons mettre en œuvre :** Enedis va renforcer son travail avec les fournisseurs d'électricité pour communiquer vers le plus grand nombre - de manière concertée - sur l'ensemble des services et usages que permet Linky. Enedis entend aussi favoriser le développement des services et usages que pourraient imaginer les start up exerçant dans le domaine de l'énergie.

Enedis entend mieux présenter Linky comme l'outil des possibles : permettant de mieux contrôler sa consommation individuelle pour mieux la maîtriser, d'optimiser les réseaux collectifs, sans construire d'inutiles extensions, de favoriser les productions individuelles d'énergie et de mieux les réinjecter dans le réseau, de développer les énergies renouvelables aux bons endroits, de favoriser l'essor des véhicules électriques grâce à un réseau plus agile et robuste, etc.

**Enedis entend s'engager de manière optimale sur ces grands axes de travail pour parfaire le déploiement de Linky et ce, en compréhension, en proximité et en confiance avec les consommateurs.**

\*\*\*



## ANNEXE : VEILLE MEDIAS

Articles au 05/10

<http://stoplinkyvarest.canalblog.com/archives/2018/10/03/36754886.html>

<https://www.facebook.com/groups/1345287015539705/>

<http://www.aavec-aube.org/presse-et-documentation/compteurs-communicants/fil-d-actualite-du-reseau-national-anti-linky/>

<http://www.aavec-aube.org/un-pseudo-debat-participatif-concocte-par-enedis/>

Articles au 08/10/2018

<http://www.lavoixdunord.fr/463967/article/2018-10-06/manif-anti-linky-devant-la-mairie-ce-samedi-midi>

[https://yonnelautre.fr/spip.php?page=forum&id\\_article=11889&id\\_forum=134989](https://yonnelautre.fr/spip.php?page=forum&id_article=11889&id_forum=134989)

<http://www.stoplinsky.fr> (section : Agenda 2018)

<https://latts.fr/chercheur/aude-danieli/>





#### Articles au 09/10/2018

<https://www.robindestoits.org/Debat-participatif-Linky-quand-il-faut-mettre-le-paquet-face-a-la-fronde-populaire-pour-faire-accepter-l-inacceptable- a2501.html>

[http://www.piecesetmaindoeuvre.com/IMG/pdf/pseudo-de\\_bat.pdf](http://www.piecesetmaindoeuvre.com/IMG/pdf/pseudo-de_bat.pdf)

[http://www.piecesetmaindoeuvre.com/spip.php?page=resume&id\\_article=1080](http://www.piecesetmaindoeuvre.com/spip.php?page=resume&id_article=1080)

#### Articles au 11/10/2018

<https://nonalantennerelaisaneuville.wordpress.com/2018/10/09/linky-et-maintenant-le-coup-du-debat-participatif/>

#### Articles au 15/10/2018

L'article du site « Pièces et main d'œuvre » est relayé sur d'autres sites d'opposition au Linky :

<http://www.paroleslibres.lautre.net/2018/10/09/>

<http://ace.hendaye.over-blog.fr/2018/10/linky-et-maintenant-le-coup-du-debat-participatif.html>

<http://grenoble-anti-linky.eklablog.com/linky-et-maintenant-le-coup-du-debat-participatif-a148861362>

<http://www.linkysition.fr>

<http://stierkopf.over-blog.com/2018/10/linky-le-coup-du-debat-participatif.html>

<http://www.linkysition.fr/archives/2018/10/12/36778456.html>

D'autres relaient le communiqué de Robin des Toits :

<https://robindestoits-midipy.org/communique-de-robin-des-toits-a-propos-du-debat-participatif/>

<http://www.gargantoits.fr/pages/antennes-relais/informations-robin-des-toits.html>

<http://stop-linky.demain.link/lien-amis/robin-des-toits/>

<http://stopleftydraveil91.free.fr>

Lettre d'Enedis aux décideurs publics :

[http://cdn1\\_2.reseaudescommunes.fr/cities/1167/documents/hrbou3u09std7dd.pdf](http://cdn1_2.reseaudescommunes.fr/cities/1167/documents/hrbou3u09std7dd.pdf)

Quelques articles sur Linky :

<https://www.franceinter.fr/societe/pour-la-premiere-fois-la-justice-reconnait-l-electrosensibilite-comme-cause-d-un-accident-du-travail>

### Articles au 18/10/2018

L'article du site « Pièces et main d'œuvre » est relayé sur d'autres sites d'opposition au Linky :

<http://www.aavec-aube.org/un-pseudo-debat-participatif-concocte-par-enedis/>

<http://colibris.ning.com/profiles/blogs/linky-et-maintenant-le-coup-du-d-bat-participatif>

Le communiqué de presse concernant le débat participatif est repris par le site Lourdes-infos.com, journal indépendant en ligne :

<http://www.lourdes-infos.com/65100lourdes/spip.php?article17815>

<http://www.lourdes->

[infos.com/65100lourdes/IMG/pdf/cp\\_lancement\\_d\\_un\\_debat\\_participatif\\_sur\\_linkyt.pdf](infos.com/65100lourdes/IMG/pdf/cp_lancement_d_un_debat_participatif_sur_linkyt.pdf)

### Articles au 22/10/2018

Partage de l'article de « Pièces et main d'œuvre » :

<https://www.antilinkynord.fr/articles.php?lng=fr&pg=978&mnuid=125&tconfig>

<https://etpourquoipas81.wordpress.com/2018/10/16/linky-et-maintenant-le-coup-du-debat-participatif/>

Partage du communiqué de Robin des Toits :

[http://ekladata.com/lpFh3QG6q6utWbtb9dR2lcohtjQ/Debat\\_Participatif\\_Linky\\_2018\\_10\\_08\\_.pdf](http://ekladata.com/lpFh3QG6q6utWbtb9dR2lcohtjQ/Debat_Participatif_Linky_2018_10_08_.pdf)

Autre article sur Linky (mais qui ne parle pas du débat) : [https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2018/10/22/linky-en-questions-les-ondes-du-compteur-sont-elles-dangereuses\\_5372938\\_4355770.html](https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2018/10/22/linky-en-questions-les-ondes-du-compteur-sont-elles-dangereuses_5372938_4355770.html)

### Articles au 25/10/2018

Partage de l'article de « Pièces et main d'œuvre' » :

<http://lemurparole.blogspot.com/2018/10/linky-et-maintenant-le-coup-du-debat.html>

Une réaction à cet article cite le communiqué de Robin des Toits :

<https://jbl1960blog.wordpress.com/2018/08/22/non-aux-linky-gazpar-cie/comment-page-2/>

Série du Monde sur Linky : [https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2018/10/24/linky-en-questions-le-consommateur-est-il-gagnant-financierement\\_5373944\\_4355770.html](https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2018/10/24/linky-en-questions-le-consommateur-est-il-gagnant-financierement_5373944_4355770.html)

[https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2018/10/23/linky-en-questions-le-compteur-electrique-est-il-un-espion\\_5373380\\_4355770.html?utm\\_term=Autofeed&utm\\_medium=Social&utm\\_source=Twitter#Echobox=1540295838](https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2018/10/23/linky-en-questions-le-compteur-electrique-est-il-un-espion_5373380_4355770.html?utm_term=Autofeed&utm_medium=Social&utm_source=Twitter#Echobox=1540295838)

[ox=1540295838](https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2018/10/23/linky-en-questions-le-compteur-electrique-est-il-un-espion_5373380_4355770.html?utm_term=Autofeed&utm_medium=Social&utm_source=Twitter#Echobox=1540295838)



[https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2018/10/25/linky-en-questions-refus-incendies-comment-se-passe-l-installation-du-compteur\\_5374580\\_4355770.html](https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2018/10/25/linky-en-questions-refus-incendies-comment-se-passe-l-installation-du-compteur_5374580_4355770.html)  
[https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2018/10/26/linky-en-questions-est-ce-vraiment-ecologique\\_5375108\\_4355770.html](https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2018/10/26/linky-en-questions-est-ce-vraiment-ecologique_5375108_4355770.html)

### Articles au 07/11/2018

Partage du communiqué de Robin des Toits :

<http://stop-linky.demain.link/lien-amis/robin-des-toits-antenne-31/>

Partage de l'article de Pièces et Main d'œuvre :

<https://www.antilinkynord.fr/articles.php?lng=fr&pg=978&mnuid=125&tconfig=0>

<https://linkynonmerci93100.wordpress.com/2018/10/30/linky-et-maintenant-le-coup-du-debat-participatif-pieces-et-main-doeuvre-8-octobre-2018/>

<https://confluences81.fr/2018/10/27/linky-le-coup-du-debat-participatif/>

### Articles au 30/11/2018

<https://www.frontsocialuni.fr/incendies-mortels-causes-par-des-linky-le-crash-des-decodeurs-fact-checkeurs/>

Relai de l'article Pièces et Main d'œuvre :

<https://collectifstoplinkyburessuryvette.wordpress.com/2018/10/26/enedis-prepare-un-nouvel-enfumage/>

<https://www.arts-et-metiers.asso.fr/index.php/manif/4084>