



# DÉBAT PARTICIPATIF LINKY

*S'informer, débattre, proposer*

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

1er octobre – 30 novembre 2018,  
Débat participatif sur le compteur Linky

### Les Cahiers de la Ville Responsable remet ses conclusions à Enedis !

*Les Cahiers de la Ville Responsable a remis à Enedis le 18 avril dans ses locaux les conclusions du débat participatif Linky (1<sup>er</sup> octobre – 30 novembre 2018), sous la forme d'un bilan de la concertation (analyse quantitative et qualitative) et d'un avis Citoyen (propositions des citoyens).*

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 a dégagé trois grandes pistes de travail qu'Enedis s'engage à approfondir :

#### → Optimiser la communication auprès des clients

- **Ce qui ressort du 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.



- **Les engagements d'Enedis suite au débat :**  
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 qui ressort du 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.
- **Les engagements d'Enedis suite au débat :**  
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 qui ressort du 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'explicitier ce que le compteur peut apporter en matière de nouveaux usages.
- **Les engagements d'Enedis suite au débat :**  
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 affirme « 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 ». Dont acte !**

### Les chiffres clés de la concertation

- 3 réunions du comité des experts, 9 conférences de citoyen (3 villes, 60 citoyens) : 18 fiches actions et 80 contributions concrètes
- 4 400 internautes différents connectés. 6 000 connexions, 13 000 pages consultées : 180 questions, avis et contributions postées
- 140 citoyens interrogés dans le cadre de l'enquête vidéo participative

Plus d'informations sur:

[www.debatparticipatiflinky.fr](http://www.debatparticipatiflinky.fr)

### CONTACT

Pascal Beaumard  
Les Cahiers de la Ville Responsable  
Pascal.beaumard@etat-desprit.fr  
LD : 01 45 26 26 56



Les Cahiers  
ville responsable

### À propos des 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.

**Les Cahiers de la ville responsable – Édition Etat d'Esprit-Stratis – 35 boulevard de Strasbourg – 75010 Paris – Tel: 01 45 260 260 – cahiersdelavilleresponsable@etat-desprit.fr – Directeur de la publication: Grégoire Milot.**



Les Cahiers  
de la ville responsable

en partenariat avec

**ENEDIS**  
L'ELECTRICITE EN RESEAU