

Conclusion générale

A part une ou deux personnes, les utilisateurs n'ont pas été réticents à la mise en œuvre des compteurs Linky. Mais, 46% des personnes considèrent que l'information donnée avant et lors de l'installation des compteurs n'a pas répondu à leurs attentes.

20 % des familles ont constaté des dysfonctionnements de leur installation, à la suite de la pose du compteur Linky, dont 4 sur les 7 familles alimentées en triphasé. Plusieurs situations se sont dégradées en cours d'expérimentation, en raison de problèmes techniques mal résolus, de défaillances de communication et ont fait apparaître une certaine incompréhension quant aux motifs de l'installation des compteurs.

Préconisation de Familles Rurales

L'association demande que les constats issus de l'expérimentation soient pris en compte pour apprécier la pertinence ou non de la généralisation des compteurs.

Si une généralisation est envisagée, des solutions aux dysfonctionnements qui se sont révélés fréquents doivent être recherchées et ceci au moindre coût pour l'utilisateur. Les informations fournies par le compteur Linky doivent représenter au moins un progrès par rapport à celles dont disposaient déjà certains foyers. Il importe que les indications essentielles soient fournies à l'utilisateur sans surcoût.

Il apparaît que les compteurs Linky étant plus sensibles que les précédents, l'augmentation de la puissance souscrite est souvent proposée aux utilisateurs pour remédier aux dysfonctionnements consécutifs à l'installation de ces compteurs. Or, cela augmente le coût de la facture.

Il n'apparaît pas acceptable que l'installation du Linky contraigne les consommateurs d'électricité à accepter une modification de leur contrat de fourniture et un alourdissement de leurs factures à venir. L'apport de réponses positives à ces exigences légitimes doit être un préalable à la généralisation des compteurs Linky. Si une généralisation des compteurs Linky devait intervenir, elle devrait être préparée avec attention. L'objectif de maîtrise de l'énergie doit être explicite en amont. S'il a besoin de précisions ou s'il est confronté à des dysfonctionnements, le consommateur doit pouvoir accéder à des interlocuteurs compétents. Le compteur Linky apparaît moins tolérant que les précédents. Les conséquences de cela doivent être expliquées.

Compte tenu de son emplacement, 26 % des personnes n'ont pas facilement accès aux données du compteur. Pour 86 % des utilisateurs, aucune solution pour y pallier ne leur a été indiquée.

Enfin, en ce qui concerne l'objectif du compteur Linky de permettre une meilleure maîtrise de la consommation d'énergie, **20 % seulement des foyers estiment utiles les informations auxquelles le compteur leur donne accès** et pour 29 % des utilisateurs, sa consultation n'a pas permis de réduire leur consommation d'électricité.

S'agissant des installations anciennes et des clients desservis en triphasé, ERDF connaissant les utilisateurs concernés, il conviendrait qu'il les contacte en amont, afin de réaliser un diagnostic préalable et gracieux de leur installation et de prévenir tout dysfonctionnement en proposant une adaptation éventuelle. L'objectif est d'éviter que l'installation de Linky impose des coûts supplémentaires (changement de puissance, travaux), susceptibles de réduire à néant l'effet des économies d'énergie escomptées.

Enfin, pour que l'objectif mis en avant de consultation en temps réel de la consommation soit réalisé concrètement, **il sera indispensable d'installer un système de lecture déportée de l'information du compteur lorsque celui-ci ne serait pas directement accessible depuis le logement** (compteur situé dans un placard fermé en habitat collectif, à l'extérieur en limite de propriété). Et ceci sans frais supplémentaires pour l'utilisateur. Cette installation complémentaire ne devrait pas être laissée à l'initiative du fournisseur d'énergie choisi, au risque d'entraîner une dépendance vis-à-vis de celui-ci.

Si elle devait intervenir, la généralisation des compteurs Linky devrait nécessairement se faire sans surcoût pour l'utilisateur, non seulement lors de l'installation, mais également sans ajout ultérieur sur le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Les économies qui seront réalisées par ERDF, grâce à la suppression des relevés à pied et à la diminution des interventions à domicile, permettraient cela.



Compteurs électriques communicants « Linky »

Analyse des résultats de l'enquête


**Familles
rurales**
Vivre mieux !

Rappel :

Des compteurs « communicants » Linky ont été installés par ERDF, au second semestre 2010 en Inre et Loire et à Lyon, pour une expérimentation menée jusqu'à fin mars 2011. L'objectif de ces compteurs, pour le distributeur est de faciliter les relevés de consommation d'électricité. Pour l'utilisateur, un bénéfice est également escompté : l'accès à des informations en temps réel sur sa consommation, lui permettant de mieux la maîtriser. Or, le déploiement des compteurs Linky a rapidement suscité des interrogations sur : le coût réel de sa mise en œuvre pour les particuliers, les aménagements qu'il nécessiterait sur leur installation électrique, l'intérêt pour eux des informations auxquelles ils auront accès. De plus, des dysfonctionnements ont été constatés.

- Sous quelle forme ?
60 % : document écrit
- De la part de qui ?
57 % : ERDF 3 % : services municipaux
- A-t-elle répondu aux attentes des utilisateurs ?
46 % : non 37 % : oui
- Un interlocuteur à contacter en cas de questions ou des difficultés a-t-il été indiqué ?
57 % : non 40 % : oui
- Un contact est-il intervenu avec cet interlocuteur ?
69 % : non 17 % : oui

Il apparaît que l'information fournie pour répondre aux interrogations, avant et lors de la pose du compteur, n'a répondu que pour un peu plus du tiers des personnes. Un interlocuteur à contacter n'a été indiqué que dans moins de la moitié des cas. Il y a été peu fait appel.

Présentation

Cette enquête a été réalisée par la fédération nationale, auprès de 35 adhérents concernés par l'expérimentation. Son objectif n'était pas de réaliser un sondage auprès d'un échantillon représentatif, mais de recueillir, au moyen d'un questionnaire ouvert, les constats des utilisateurs des compteurs installés en expérimentation, en particulier en milieu rural.

1. La mise en place du compteur Linky

Les logements :

- Type de logements concernés :
89 % : maisons individuelles
11 % : appartements
- Date d'installation du précédent compteur :
17 % : années 1960-1970 (les plus anciens)
40 % : l'ignorent
- Installation réalisée par :
80 % : une entreprise mandatée par ERDF
9 % : ERDF

L'information fournie aux utilisateurs :

- A-t-elle été fournie avant l'installation ?
54 % : oui 46 % : non
- A-t-elle été fournie lors de la pose ?
46 % : oui 40 % : non

2. Les suites de l'installation du compteur

- Les dysfonctionnements constatés :
20 % : oui 77 % : non

Parmi les situations décrites, pour remédier aux dysfonctionnements, on relève 1 cas où le changement de disjoncteur - aux frais de l'utilisateur - a été nécessaire et 4 cas où l'augmentation de la puissance souscrite a été préconisée, ce qui entraînera une augmentation des factures du consommateur. Dans 2 cas, des coupures de courant inexplicables ont été constatées, et il y a été remédié. Dans 1 cas, un fort dégagement d'odeur (type matériau échauffé) a été constaté. Il y a été remédié, mais les personnes craignent que cela ne se reproduise en leur absence.

Le cas des logements alimentés en triphasé (situation fréquente en milieu rural) :

- 4 des 7 foyers concernés ont relevé des dysfonctionnements, notamment de disjonction, nécessitant une augmentation de la puissance souscrite.
- A été mentionné aussi un cas où 8 h de communications ont été passées en pure perte sur 6 mois avec les services de l'installateur qui n'ont pu remédier pendant ce temps aux dysfonctionnements, finalement réglés par l'intervention de son service technique.

Globalement, le compteur Linky apparaît moins tolérant que les compteurs précédents : son installation peut nécessiter une modification de l'installation électrique, le remplacement du disjoncteur, une augmentation de la puissance souscrite.

3. Les demandes d'amélioration ou d'information

exprimées par 54 % des personnes

A prendre en compte :

- le caractère incomplet de la notice fournie - le recours proposé exclusivement au site Internet, pénalisant les personnes qui ne maîtrisent pas cet outil ou n'en disposent pas
- un manque d'information technique au sujet du compteur et de ses avantages annoncés
- la taille de l'écran insuffisante, son éclairage trop faible et donc des difficultés à lire les informations.

4. L'accessibilité du compteur

- Le compteur est-il situé à l'intérieur du logement ?
74 % : oui, donc facile d'accès

- Le compteur est-il situé à l'extérieur du logement ?
26 % : oui (dont 4 % en limite de propriété)

- La proposition d'un dispositif permettant de consulter les informations du compteur depuis l'intérieur du domicile a-t-elle été faite ?
86 % : non
3 % : oui (simple mention sans plus d'indications)

- Lorsque cela été proposé, à quel prix ?
Aucun prix n'a jamais été indiqué.

Aucun des acteurs de l'expérimentation n'a évoqué auprès des familles la nécessité de résoudre techniquement le problème de l'accessibilité aux données du compteur.

5. La consultation des informations

- Avez-vous consulté les informations fournies par Linky ?
46 % : oui 46 % : non

- Cela vous paraît-il simple de consulter le compteur ?
34 % : oui 26 % : non

- Donne t-il accès à de nouvelles indications ?
26 % : oui 43 % : non

Si oui, lesquelles ?

- La consommation instantanée, la consommation journalière, la consommation heures pleines / heures creuses, la puissance souscrite, apparente, de référence, maximale,
- l'observation de l'équilibrage des phases, la consommation par phase,
- des indications « non compréhensibles » comme : index inactif 10, index injection, Okwh, index Nid, 30000 Kwh, index distribution, histo mode TIC...
- des rappels : nom du contrat souscrit, options tarifaires, paramètres du compteur...

- Vous semblent-elles utiles ?
20 % : oui

Certains expriment avoir déjà eu accès précédemment à ces mêmes informations. Certains estiment qu'il y a trop d'informations (ex. index d'injection...) et que leur ancien compteur leur suffisait.

D'autres jugent trop complexe la consultation de ces informations.

6. Les constats sur la consommation d'électricité des utilisateurs

Contexte : dans l'ensemble depuis l'installation des compteurs Linky, les utilisateurs ont conservé le même contrat avec le même fournisseur, les mêmes options, la même puissance.

- La consultation du compteur Linky vous a-t-elle permis de réduire votre consommation ?
29 % : non
25 % des foyers ont estimé que la durée de l'expérimentation (avec accès possible aux informations, ce qui n'était pas le cas au début de l'expérimentation) n'a pas été suffisante pour réaliser des constats significatifs. Une durée d'un an au moins a été citée comme appropriée pour cela.

Parmi les remarques, on relève :

- une certaine impatience dans l'attente de la consultation de la consommation en temps réel
- malgré le remplacement en 2010 des appareils ménagers au profit d'équipements plus économiques, aucun résultat sensible n'a été constaté
- pas d'effet particulier car la famille suivait déjà de très près sa consommation
- pas de baisse de consommation constatée
- des factures plus élevées, une contestation ayant été effectuée dans l'un de ces cas

7. Quels conseils donneriez-vous à de futurs utilisateurs du compteur Linky ?

Pour 35 % des personnes : demander une information détaillée sur l'utilisation du compteur, non seulement en amont, mais lors de la pose. Etre présent lors de la pose, rechercher les solutions aux éventuels problèmes à ce moment-là, la consultation de la plateforme ultérieurement étant coûteuse en temps de communication et ne donnant pas accès à des interlocuteurs compétents.

Les répondants formulent les conseils suivants :

- s'informer en amont
- demander plus d'informations à l'installateur
- assister à l'installation
- être vigilant
- être attentif à la puissance maximum souscrite, le Linky disjonctant facilement
- relever l'index de l'ancien compteur juste avant la pose du Linky, pour lever tout doute.
- en ce qui concerne les résidences secondaires, être vigilant afin d'être présent lors de la pose. Un cas a été signalé, où le compteur étant situé à l'extérieur, le changement de compteur a été effectué sans fourniture d'information, ni communication d'index.