Bilan du projet Linky sur la période 2016-2021 et au futur cadre de régulation incitative

Date de la contribution : 05/01/2022

Introduction

Contexte de la contribution de la Métropole de Grenoble

La Métropole de Grenoble utilise les données énergétiques pour faciliter et accélérer les actions de transition énergétique sur son territoire. Via le projet Métroénergies, elle valorise les données énergétiques pour l'accompagnement au changement de comportement, à la rénovation des logements et à l'efficacité énergétique du patrimoine résidentiel. La Métropole de Grenoble est également autorité concédante pour la distribution de l'électricité.

A ce double titre, la Métropole de Grenoble considère que la qualité de service du projet Linky doit intégrer de manière ambitieuse la qualité de la transmission des données énergétiques d'Enedis vers les clients et les fournisseurs de service, dont la Métropole de Grenoble fait partie, ainsi que permettre une meilleure connaissance du réseau pour Enedis et les autorités concédantes.

Cette contribution est structurée en deux parties :

- Une partie I relative aux besoins liés à l'utilisation des compteurs Linky pour la solution Métroénergies
- Une partie II relative aux besoins inhérents à son rôle d'AODE

Ces dernières sont reportées en respectant le cadre des questions/réponses fixé par la commission de régulation de l'énergie tout en tenant compte des thématiques abordées.

La Métropole de Grenoble salue la qualité de ses échanges sur les données de consommation avec Enedis. Elle rappelle l'importance de la qualité de service liée à la transmission des données de consommation aux usagers et aux fournisseurs de services. Elle demande ainsi à la CRE de conserver dans la régulation du gestionnaire de réseau d'électricité les incitations suffisantes pour garantir une qualité de service optimale, permettant aux porteurs de service et aux usagers d'accéder de manière simple, rapide, fiable et pérenne aux données de consommation.

La Métropole de Grenoble se tient par ailleurs à la disposition des services de la CRE pour une présentation de sa démarche d'utilisation des données énergétiques pour l'accompagnement au changement de comportement, à la rénovation des logements et à l'efficacité énergétique du patrimoine public.

2. UN PROJET QUI A ATTEINT SES OBJECTIFS DE COUTS ET DE DELAIS

Question 1 : Avez-vous des remarques sur le bilan de la phase de déploiement en masse du projet Linky ?

Le déploiement du compteur LINKY sur le périmètre concéde de la Métropole de Grenoble dépasse les 90%. Au 31 décembre 2020, 77 933 points de livraison sont déployés et intégrés dans le périmètre concédé.

Depuis le début du déploiement des compteurs communicants, il aura fallu attendre l'ouverture et l'accès au portail ENEDIS Collectivités pour accéder à une information plus détaillée concernant le déploiement du compteur LINKY sur le périmètre concédé.

L'information communiquée reste générale et aucune indication technique n'apparait (exemple du nombre de PDL en mono, tri, par gamme de puissance raccordée, etc…

Il en est de même concernant la présentation du CRAC qui ne comporte qu'un taux d'avancement succinct et à partir duquel il est difficile de valider le travail effectué par le gestionnaire de réseau. Seules les données de contrôle, et sur le fichier état d'inventaire conforme au décret de 2020 permet d'identifier le nombre et la nature des PDL LINKY déployés.

Compteurs Linky™ (Concession) - 2020

Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**95,7%**
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**73 533**
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	**8**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	**73 130**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client*	**2 262**

Données CRAC - ENEDIS 2020

Des réunions d'informations à destination des élus et le suivi de déploiement par commune accompagné d'un rapport sur les principales difficultés rencontrées ont été réalisées régulièrement par le GRD.

On peut cependant déplorer un peu trop d'insistance de la part des sous-traitants d'ENEDIS en charge de la pose des compteurs auprès des personnes opposées : de nombreux courriers de réclamation sont arrivés à la collectivité pour demander à ne pas changer de compteurs.

3. DES GAINS GLOBALEMENT AU NIVEAU DES ATTENTES

Question 2 : Partagez-vous l'analyse de la CRE sur les gains réalisés grâce au projet Linky ?

Pas d'avis

Commentaire :

> Cette question repose sur la connaissance exacte du fonctionnement des services d'ENEDIS tant sur le plan technique que financier. Les données financières liées aux OPex (maintenance, changement de puissance, dépannages, etc...) et plus particulièrement à la relève à pied sont communiquées à l'AODE mais sans suffisamment de détails.
>
> Aussi, Il apparait difficile de prendre la mesure des gains induits par le déploiement de ce compteur et des économies générées sur les OPex à l'échelon d'un périmètre concédé.
>
> **Afin de partager l'analyse de la CRE concernant les gains réalisés, il serait opportun d'obtenir les chiffres utiles à la réalisation d'une étude équivalente, mais à l'échelle d'une concession.**
>
> **Un point de vigilance sur les services télé opérables, qui au regard de leur financement via le TURPE doivent être inclus dans les prestations délivrées, ce sans facturation complémentaire.**

3.3.2 Les coûts de relève résiduelle

Question 3 : Pensez-vous qu'il faille faire porter les coûts de la relève résiduelle aux seuls consommateurs générant ces coûts ?

Oui

Commentaire :

> **Oui, dans la mesure où le refus de pose d'un compteur évolué n'est pas motivé par des arguments recevables. Les problèmes d'électro sensibilité doivent cependant être reconnus comme un argument recevable même si cette maladie fait débat dans le milieu médical.**

Question 4 : Êtes-vous favorable à une approche en deux étapes ?

Favorable

Commentaire :

> Une approche en deux étapes laisse place à davantage de pédagogie. Cette période intermédiaire accordera l'opportunité aux usagers ayant refusé la pose du compteur LINKY de revenir sur leur décision.
>
> **Oui car elle laisse l'opportunité aux plus réticents à prendre connaissance des répercussions financières de leur décision.**

Question 5 : Que pensez-vous des montants proposés ?

> A défaut de solutions techniques plus économiques, au regard de l'évolution des TIC, la couverture des coûts induits par la relève à pied doit être répercutée intégralement aux usagers concernés.
>
> **Vu le détail des calculs présentés par la CRE et de leur véracité, les montants proposés sont acceptables en l'état.**

4.2.1 Renforcer la performance de la chaine communicante

Question 6 : Êtes-vous favorable à la liste des indicateurs proposés par la CRE ?

Favorable

Commentaire :

> Concernant les indicateurs relatifs au déploiement en masse, la nécessité de leur maintien lors de la phase de saturation, ce au terme du dépassement des 95% de compteurs LINKY installés, permettra de s'approcher au plus près de la cible. Rappelant qu'ENEDIS considère que 1.2 M de PDL (soit 3.2%) ne pourront faire l'objet de renouvellement.
>
> Les indicateurs proposés et dans la mesure où ils font l'objet d'une communication locale et à fréquence trimestrielle semblent pertinents.

Question 7 : Avez-vous une proposition d'indicateur pour suivre la qualité de la transmission des courbes de charge ?

> **Métroénergies – Outil de massification de la maîtrise de la demande en énergies qui s'appuie sur Linky**
>
> **Un outil de massification de la maîtrise de la demande en énergie…**
>
> Métroénergies est un service aux citoyens leur permettant de récupérer, visualiser, analyser et réduire leurs consommations d'électricité, de gaz et d'eau, y compris en euros estimés, avec pour objectif de favoriser une meilleure compréhension de ses consommations, et en proposant de façon complémentaire un contenu pédagogique pour amener sur les actions adaptées à chacun. La valorisation des données individuelles est une plus-value forte de ce service public de la donnée énergétique. Les retours d'expérience permettent d'attendre une économie de 10% à 15% sur les consommations des usagers, avec un accompagnement ad hoc.
>
> Ce service est complémentaire des services existants en ce qu'il permet une gestion « multifluide », fonctionne quel que soit ses fournisseurs et ne nécessite aucune installation de matériel supplémentaire. La Métropole de Grenoble entend ainsi offrir à tous les ménages un **outil simple, gratuit et pérenne permettant un impact massif sur la baisse des consommations**.
>
> Métroénergies a déjà connu une première phase de test, lors du premier semestre 2021 : Aujourd'hui 500 testeurs ont accès à la solution, l'objectif étant d'atteindre 3000 utilisateurs en 2022 dans une phase d'expérimentation à large échelle.
>
> La Métropole de Grenoble s'appuie pour cela sur le déploiement quasiment complet des compteurs communicants sur son territoire.
>
> La Métropole de Grenoble échange aujourd'hui avec plusieurs collectivités et partenaires pour que cet outil puisse être déployé à plus large échelle, dans une **logique de mutualisation et de massification (dont la Métropole de Lyon)**. La Métropole de Grenoble développe cet outil et travaille avec Enedis et les autres gestionnaires de réseau dans une logique de réplication des outils au-delà du seul territoire grenoblois.
>
> **C'est dans cet état d'esprit que la Métropole de Grenoble souhaite partager à la Commission de Régulation de l'Energie son retour d'expérience sur le lien entre Métroénergies et le projet Linky,**

> **applicable à d'autres services utilisant les mêmes modalités d'accès aux données.**

4.2.2 Faciliter la concrétisation des gains à l'échelle de la collectivité

Question 8 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'un indicateur sur le délai de mise en place des calendriers fournisseurs par Enedis ?

Favorable

Commentaire :

> Oui, tout suivi de déploiement ou de déroulement de projet permet d'en mesurer la qualité en termes de respect des échéances. Par ailleurs, dès lors que des dispositions financières incitatives sont prévues, elles doivent être appliquées sous forme de bonus, mais aussi de pénalités, ces dernières devant être suffisamment élevées pour être dissuasives.

Question 9 : Voyez-vous d'autres indicateurs à ajouter pour favoriser l'utilisation des fonctionnalités avancées des compteurs ?

> Outre les fonctionnalités de communication de la courbe de charge (soutirage ou injection), il est attendu de LINKY la remontée des incidents liés à des "cursivités" de tension de l'intervalle de tolérance fixé. Par ailleurs, les estimations des interruptions pourront dorénavant être établies avec une précision et une fiabilité exhaustive.
>
> Le suivi en temps réel de ces données permettra d'établir avec précision le nombre de clients mal alimentés, dont l'estimation actuelle est établie sur la base de réclamations des usagers et par étude technique découlant de l'application GDO-SIG d'ENEDIS.
>
> **...qui repose sur un accès simple, fiable et pérenne aux données...**
>
> **Un service comme Métroénergies ne peut bien fonctionner et être réellement efficace qu'avec un accès aux données simple, fiable et pérenne.** Depuis 2018, la Métropole de Grenoble travaille étroitement avec les gestionnaires de réseau, dont Enedis, en ce sens.
>
> La Métropole de Grenoble a fait le choix d'utiliser le parcours API Data Connect depuis 2020 pour permettre aux usagers d'accéder à leurs données. Ce choix repose sur plusieurs raisons :
>
> - Il préserve les responsabilités initiales du gestionnaire de réseau (responsable de la gestion du consentement pour partager les données) et de la collectivité (responsable seulement du traitement des données)
>
> - Il permet plus facilement à la Métropole de Grenoble de rendre à l'usager la responsabilité du traitement de ses propres données L'autre parcours proposé par Enedis, via la plateforme SGE, impose à l'usager de partager donner son consentement à un tiers pour qu'il accès à ses données et impose au fournisseur de service une gestion complexe – et plus risquée du point de vue de la protection des données personnelles – des consentements.
>
> **La Métropole de Grenoble considère donc que parmi les 2 choix à disposition des fournisseurs de service, le parcours Data Connect devrait être celui privilégié pour le développement de services aux usagers à l'avenir.**

...mais remis en cause par les difficultés d'accès aux données Linky

Toutefois, la Métropole de Grenoble constate aujourd'hui d'**importants freins** à l'accès à ces données via l'API Data Connect qui remettent en cause une partie la valeur ajoutée du projet Linky et menace l'existence même du service Métroénergies.

Depuis le début du projet, les équipes d'Enedis ont participé au projet et ils nous ont accompagné à l'intégration de l'API Data Connect. Après plus d'un an d'utilisation en mode opérationnel, **nos utilisateurs rencontrent encore de réelles difficultés dans l'accès à leurs données d'électricité**. Les problèmes récurrents recensés sont les suivants :

- Abandon du processus de création de compte Enedis en raison de sa longueur et/ou de sa grande difficulté
- Absence de tutoriel Enedis d'aide à la création du compte
- Non continuité du parcours entre la création de compte et le consentement à partager ses données
- Erreur aléatoire et fréquente dans le process de don du consentement

Un portail client peu disponible, trop complexe à paramétrer et à utiliser

La Commission de Régulation de l'Energie note la faible utilisation des comptes clients Linky (7%). Des projets comme Métroénergies ont justement pour ambition de donner accès aux citoyens aux fonctionnalités des compteurs communicants dans une logique vertueuse de prise de connaissance de ses données personnelles, d'analyse puis de baisse des consommations.

La Métropole de Grenoble ne peut donc pas partager en l'état le constat de la CRE que « le portail client d'Enedis n'est pas la solution privilégiée par les clients pour consulter leurs données de consommation ».

De plus, la Métropole de Grenoble rappelle que l'accès à ses données via l'API Data Connect est soumis à la création préalable d'un compte pour l'usager. Le portail client est donc un service majeur d'accès aux données.

La Métropole de Grenoble invite donc la CRE à envisager que la « faible » utilisation du portail puisse être due à des défaillances plus qu'à son inutilité.

Ainsi, la Métropole de Grenoble souligne la **trop faible disponibilité de l'espace client en ligne**, À ce titre, la Métropole de Grenoble regrette que les données détaillées sur la disponibilité du portail client ne soient pas publiée dans la consultation publique, de même que les modalités de calcul de cet indicateur.

De plus, la Métropole de Grenoble tient à souligner la tr**op grande complexité et longueur du processus de création de l'espace client**. Le temps moyen de création de compte est d'au moins 15 minutes, pouvant aller jusqu'à 15 jours en cas d'envoi d'un courrier de validation et en moyenne de 30 minutes. Le processus est constitué de 20 étapes principales contre moins d'une dizaine chez les autres gestionnaires de réseau (GRDF et GreenAlp). **Pour ces raisons, de nombreuses tentatives de création de compte échouent.**

Par ailleurs, **les étapes de création de compte et de partage des données sont non continues**. Un utilisateur ayant mis plus de 15 minutes pour créer son compte est généralement perdu suite à cette étape. Il oublie parfois de revenir dans le service Métroénergies pour se connecter à nouveau et accéder à l'étape de

partage de ses données. Cela génère au mieux une gêne pour l'usager, au pire son abandon.

Enfin, à ce jour, **aucun tutoriel d'aide à la création du compte Enedis n'est disponible**. Étant donné la complexité des parcours, un tutoriel expliquant les documents nécessaires et les étapes à franchir par l'utilisateur semble nécessaire.

Des bugs et indisponibilités trop fréquentes

Au-delà des difficultés liées au portail client, certains bugs au niveau de la mise à disposition des données via le parcours Data Connect rendent instable l'accès aux données.

Erreur aléatoire et fréquente dans le process de don du consentement (*Internal Server Error*)

Dans l'API Data Connect, et suite au don du consentement à partager ses données, l'utilisateur fait face à un message d'erreur « Internal Server Error ». Ce message apparaît de manière aléatoire, avec une fréquence d'apparition plus forte lors que la connexion tente d'être réalisée avant 15h. La réponse actuelle face à ce problème consiste à demander à l'utilisateur de retenter une connexion au service plus tard ou plusieurs fois de suite. Cette réponse n'est absolument pas satisfaisante. Cette erreur ne doit plus se produire.

4.2.3 Verser des indemnités directement au consommateur pour adresser les difficultés rencontrées par les consommateurs

Question 10 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'indemnités versées aux clients par Enedis ?

Ni favorable, ni défavorable

Question 11 : S'agissant du seuil de déclenchement, quelle est selon vous la durée de non communication et le nombre de jours de retard pour les prestations et la fourniture de données, qui vous paraissent engendrer un préjudice important justifiant le versement d'une telle indemnité ?