Contribution de la Métropole de Lyon à la consultation publique n°2021-13 du 25 novembre 2021 relative au bilan du projet Linky sur la période 2016-2021 et au futur cadre de régulation incitative

05/01/2021

Contexte de la contribution de la Métropole de Lyon

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

A ce double titre, la Métropole de Lyon 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 Lyon fait partie, ainsi que permettre une meilleure connaissance du réseau pour Enedis et les autorités concédantes.

Relations avec les équipes d'Enedis

La Métropole de Lyon tient à saluer la qualité du travail des équipes locales et nationales d'Enedis sur l'accès aux données de consommation, avec lesquelles les équipes de la Métropole échangent régulièrement. Les équipes d'Enedis sont le plus souvent dans une posture d'écoute, de pédagogie et de co-construction fortement appréciée.

Ecolyo – Outil de massification de la maîtrise de la demande en énergies et eau s'appuyant sur Linky

Un outil de massification de la maîtrise de la demande en énergie…

Parmi les services développés au sein du projet Lyon Living Lab Energies, Ecolyo 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 réels ou estimés, par une approche ludique s'appuyant sur les leviers du changement de comportement. La valorisation des données individuelles permet d'offrir un service plus pertinent et impactant aux usagers. Les retours d'expérience permettent d'attendre une économie de 10% à 15% sur les consommations des usagers, avec un accompagnement ad hoc (Watt&Moi, défi DECLIC).

Ce service est complémentaire des services existants en ce qu'il permet une gestion « multifluides », fonctionne quel que soit ses fournisseurs et ne nécessite aucune installation de matériel supplémentaire. La Métropole de Lyon entend ainsi offrir à tous les ménages un **outil simple, gratuit et pérenne permettant un impact massif sur la baisse des consommations**.

Ecolyo s'est déjà distingué lors du Data Challenge organisé par le Ministère de l'énergie, l'ADEME, Enedis et GRDF en novembre 2020 (Prix du jury). Aujourd'hui 300 testeurs ont accès à Ecolyo, bientôt 1000 début 2022 dans une phase de test à large échelle.

La Métropole de Lyon s'appuie pour cela sur 3 forces :

- le déploiement quasiment complet des compteurs communicants sur son territoire, démarré dès 2011 pour Linky en phase expérimentale,
- les retours d'expérience de démonstrateurs, donc Watt&Moi, précurseur de l'espace client Linky et
- une politique de gestion des données personnelles avancée, sur le principe du self data (l'usager n'a pas à partager ses données à un tiers pour accéder au service, contrairement à la plupart des services actuels).

La Métropole de Lyon 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**. La Métropole de Lyon 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 du Grand Lyon. Le code source d'Ecolyo est par exemple disponible sur la forge du Grand Lyon.

C'est dans cet état d'esprit que la Métropole de Lyon souhaite partager à la Commission de Régulation de l'Energie son retour d'expérience sur le lien entre Ecolyo et le projet Linky, applicable à d'autres services utilisant les mêmes modalités d'accès aux données.

…qui repose sur un accès simple, fiable et pérenne aux données…

Un service comme Ecolyo ne peut bien fonctionner et être réellement efficace qu'avec un accès à des données de consommation récentes et ce de manière simple, fiable et pérenne. Depuis 2018, la Métropole de Lyon travaille étroitement avec les gestionnaires de réseau, dont Enedis, en ce sens.

La Métropole de Lyon a fait le choix d'utiliser le parcours API Data Connect depuis 2020 pour permettre aux usagers d'accéder à leurs données. Ce choix permet de préserver 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).

L'autre parcours proposé par Enedis, via la plateforme SGE, impose à l'usager de donner son consentement à un tiers pour qu'il ait 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 Lyon 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.

Toutefois, la Métropole de Lyon 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 Ecolyo.

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

Depuis le début du projet, les équipes d'Enedis ont participé au projet et nous ont accompagnés à l'intégration de l'API Data Connect. Après plus d'un an d'utilisation en mode opérationnel, et des tests opérés auprès de plus de 300 personnes, **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
- Indisponibilité fréquente de la brique d'activation de la collecte des données à la demi-heure

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

La Commission de Régulation de l'Energie note la faible utilisation du portail client Linky (7%). Toutefois, cela correspond à un nombre non négligeable d'usagers (2,2M) et devrait être mis au regard du nombre total d'usagers qui accède à leurs données via le portail ou via des services de tiers.

La Métropole de Lyon partage le constat des limites de la visualisation des données des clients directement sur le portail client. Toutefois, elle rappelle que **l'accès à ses données via l'API Data Connect ainsi que l'activation de la récupération de la courbe de charge par l'usager est soumis à la création préalable d'un compte sur le portail pour celui-ci. Le portail client est donc un service majeur d'accès aux données.**

La Métropole de Lyon 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 Lyon souligne la **trop faible disponibilité de l'espace client en ligne**, constatée empiriquement par les équipes du Grand Lyon et des usagers. À ce titre, la Métropole de Lyon regrette que les données détaillées sur la disponibilité du portail client ne soient pas publiées dans la consultation publique, de même que les modalités de calcul de cet indicateur.

De plus, la Métropole de Lyon tient à souligner la **trop 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, en moyenne de 30 minutes et pouvant aller jusqu'à 15 jours en cas d'envoi d'un courrier de validation. Le processus est constitué de 20 étapes principales contre moins d'une dizaine chez les autres gestionnaires de réseau (GRDF et Eau du Grand Lyon). **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 de la Métropole de Lyon 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**. Pour aider ses utilisateurs, la Métropole de Lyon a mis en place une page d'aide à ce sujet. Cette solution n'est pas viable car, d'une part, la Métropole de Lyon n'a pas une connaissance fine de l'ensemble des étapes que chaque utilisateur doit traverser selon sa situation. D'autre part, le processus de création de compte Enedis peuvent évoluer et notre tutoriel devenir alors obsolète. Étant donné la complexité des parcours, un tutoriel tenu à jour par Enedis 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.

Chiffres disponibilité (statistiques mises en place par la Métropole de Lyon)

Sur la période du 1er mai 2021 au 3 janvier 2022

Route OAUTH (1er don du consentement) : 508 retours reçus pour 767 appels

→ 66% de succès.

Route TOKEN (appel de la donnée quotidiennement) : 28 588 retours pour 28 974 appels

→ Moins de 2 % d'erreur

Les modalités de suivi mises en place par nos équipes ne captent cependant pas toutes les erreurs, et ne sont parfois pas en mesure de distinguer plusieurs causes d'erreur lors qu'un problème a eu lieu lors de la connexion.

Indisponibilité de la brique d'activation de la collecte des données à la demi-heure

À plusieurs reprises, des utilisateurs ont rencontré des difficultés pour activer la collecte et l'enregistrement de leurs données à la demi-heure. Le service était simplement indisponible sans indication sur la date de remise en service du dispositif. Nous ne disposons pas de statistiques sur ce point.

SGE, une plateforme d'échanges de données vieillissante, sans interlocuteur dédiée ni documentation suffisante

Face aux difficultés d'utilisation de l'API Data Connect et afin d'alimenter d'autres cas d'usages pour l'efficacité énergétique des bâtiments, la Métropole de Lyon souhaite également utiliser le service SGE pour accéder aux données de tiers.

Toutefois, SGE repose sur des technologies relativement anciennes qui ne correspondent plus à l'état de l'art. Par ailleurs, la documentation proposée par Enedis pour paramétrer l'accès à la plateforme est insuffisant. Enfin, Enedis ne met pas à disposition d'interlocuteur dédié pour accompagner les acteurs à l'accès à cette plateforme. Ces difficultés entravent l'accès à ce service, pourtant indispensable pour permettre aux fournisseurs de services d'accès aux données.

Propositions de la Métropole de Lyon

En conclusion, la Métropole de Lyon propose à la Commission de Régulation de l'Energie :

- De continuer à suivre et inciter Enedis sur la disponibilité du portail client
- De publier le taux de disponibilité du portail client
- De mesurer le taux de tentative échouée de création de compte client sur le portail
- De mesurer le taux de succès du don du consentement via le parcours Data Connect

- De mesurer la disponibilité du service d'activation de sa courbe de charge
- D'inciter Enedis à simplifier la création de ce compte et la gestion des consentements.
- D'inciter Enedis à faciliter l'accès à la plateforme SGE par la mise à jour de la documentation et la mise à disposition d'interlocuteurs dédiés.

Fiabilisation des données anonymisées transmises aux collectivités

La Métropole de Lyon utilise des données anonymisées à la maille des bâtiments pour accompagner ses actions pour la transition énergétique, notamment la rénovation énergétique des bâtiments. Une connaissance fine de la performance énergétique réelle des bâtiments est indispensable pour prioriser, accélérer et piloter ces actions.

La Métropole de Lyon considère que le projet Linky doit permettre une fiabilisation de ces données anonymisées à la maille adresse pour les rendre réellement utilisables.

Elle utilise aujourd'hui les données de consommation annuelle à la maille adresse, rendues disponibles via l'article 179 de la loi transition énergétique pour une croissance verte de 2015. Elle souhaite aujourd'hui pouvoir accéder à ces données au pas de temps mensuel et les ouvrir à des tiers.

Toutefois, si la mise à disposition de ces données marque un net progrès, leur utilisation opérationnelle est rendue difficile, notamment par la géolocalisation incomplète des données et leur fiabilité perfectible.

Ainsi, la Métropole de Lyon constate sur son territoire que 6% des données transmises à la maille adresse ne peuvent pas être croisées avec la Base d'Adresses Nationale. Par ailleurs, les données géolocalisées semble parfois incohérentes, possiblement du fait d'erreurs lors de l'agrégation des données à la maille adresse.

La Métropole de Lyon souhaite que le projet Linky puisse fiabiliser ces données par une meilleure localisation, une meilleure agrégation des données (utilisation de la position réelle des compteurs) et une meilleure cohérence de la localisation avec les données produites par GRDF.

Amélioration de la connaissance des flux d'électricité sur le réseau et de la qualité de l'électricité

La Métropole de Lyon, en tant qu'autorité concédante, souhaite que Linky puisse contribuer à améliorer la connaissance de l'état électrique du réseau et de la qualité du service public, tant pour le concessionnaire Enedis que pour elle.

Ainsi, Linky étant capable de couper l'alimentation en cas d'excursion de la tension au-delà des bornes admises, cette information viendrait utilement renseigner le gestionnaire de réseau et l'autorité concédante sur les clients ayant subi des excursions de tension et donc une sous-qualité et sur les lieux du réseau concernés. Cette information doit être collectée et mise à disposition des autorités concédantes.

De même, les coupures en amont des compteurs doivent être collectées via Linky pour améliorer la connaissance des interruptions. En particulier, la connaissance apportée à l'autorité concédante sur les coupures au niveau des branchements est insuffisante.

Enfin, la collecte anonymisée et agrégée des courbes de charge réelles des clients doit permettre au concessionnaire et à l'autorité concédante d'affiner sa connaissance des flux d'électricité et des contraintes éventuelles sur le réseau. Par exemple, si les outils de modélisation du réseau montrent une contrainte modélisée sur un poste HTA/BT, la collecte des données réelles doit permettre de confirmer ou d'informer cette modélisation avant d'envisager un renforcement.

Conclusion

La Métropole de Lyon salue la qualité de ses échanges sur les données de consommation avec les équipes d'Enedis mais elle regrette que ces échanges ne puissent être plus nourris concernant la plateforme SGE. 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 Lyon 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.