

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
37400 Amboise

ERDF  
Déploiement Linky  
BP 84  
69329 Lyon CEDEX 03

Copie : UFC – Que choisir  
11 rue Guénot  
75555 Paris Cedex 11

Le 2 février 2011

Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'une opération qui a été présentée comme une expérimentation, vous avez installé à mon domicile un compteur Linky. Contrairement à son nom, le questionnaire qui nous a été remis ne permet pas d'exprimer les motifs de satisfaction et d'insatisfaction ; je vous en fais donc part ci-joint sous forme libre.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

## **COMMUNICATION AVANT REMPLACEMENT**

J'ai été prévenu du remplacement du compteur par lettre du 30 juillet 2010. Curieusement, cette lettre a été envoyée à mon ancienne adresse, alors que j'avais effectué le changement d'adresse auprès d'EDF le 6 mars et que j'avais reçu des courriers de ceux-ci à ma nouvelle adresse. La lettre précisait notamment que la société Atlan'tech allait me contacter et que ma présence était souhaitable le jour du remplacement afin de permettre au technicien de régler le disjoncteur.

## **INSTALLATION DU NOUVEAU COMPTEUR**

Le 13 septembre, je m'absente de mon domicile pour une courte durée (1 heure environ). En revenant je vois une personne en train d'intervenir dans le local technique situé sur le palier de mon immeuble. En entrant dans mon appartement je constate qu'il n'y a plus d'électricité ; je fais bien sûr le rapprochement avec l'installation du nouveau compteur et m'attend à ce que le technicien vienne frapper à ma porte pour régler le disjoncteur, comme cela était indiqué dans le courrier reçu. Mais ½ heure plus tard je constate que la personne est partie.

Je n'ai donc pas été prévenu de la date de l'opération, et comme j'avais laissé un ordinateur sous tension pendant ma courte absence, des données ont été perdues au moment de la coupure brutale.

## **RÉUNION DE PRÉSENTATION**

Une invitation m'a été envoyée le 31 août, cette fois-ci à la bonne adresse, pour une présentation du projet Linky le 15 septembre, à laquelle je me suis rendu. Manifestement, le nombre de participants a été très sous-estimé, mais on ne peut pas en tenir rigueur aux organisateurs, l'exercice de prévision étant certainement très aléatoire.

De nombreuses questions ont été formulées, quasiment toutes pertinentes (il y a toujours quelques « râleurs par principe » dans une telle assemblée). Les réponses de la part du représentant d'ERDF ont souvent été évasives ou « langue de bois », voire mensongères (« Ca ne vous coûtera rien », par exemple). Celui-ci a d'ailleurs mis fin autoritairement à la séance de questions/réponses alors que plusieurs mains étaient levées pour demander la parole et que l'horaire n'était pas tardif.

Une telle réunion, compte tenu de l'intérêt manifesté par le public, aurait pu être l'occasion pour vous de recueillir des informations utiles afin de rectifier le processus de déploiement sur tout le territoire et corriger les défauts de ce compteur. Ce n'était manifestement pas le but recherché ; cette réunion s'est avérée être une simple opération de promotion commerciale.

## **REMARQUES CONCERNANT LE COMPTEUR (MATÉRIEL)**

Plusieurs défauts sont à signaler :

- Sa constitution physique (matière plastique) semble assez fragile
- L'affichage est illisible sans éclairage extérieur
- Les boutons ont des « rebonds » intempestifs ; un appui furtif fait parfois défiler plusieurs informations ; c'est d'autant plus ennuyeux qu'au moins un appui est nécessaire pour déclencher l'affichage
- Une prise USB existe sur ce compteur. Mais le manuel précise qu'aucun dispositif USB standard ne peut y être raccordé. Je ne vois pas de raison technique à ne pas respecter les standards USB. La raison est donc ailleurs.

Ce compteur est donc en régression par rapport au « compteur bleu » (lisibilité) et sa faible robustesse nécessitera probablement des interventions fréquentes.

## REMARQUES CONCERNANT LES INFORMATIONS AFFICHÉES

Ci-dessous un relevé exhaustif des informations affichées sur ce compteur et mes remarques :

456 KWH	BASE	Il faut savoir qu'il s'agit du cumul de consommation car ce n'est pas indiqué dans le manuel d'utilisation.
BASE	NOM DU CONTRAT	
337 VA	PUISSANCE APP	La notice dit qu'il s'agit de la puissance (apparente) utilisée au moment de la consultation. Mais tout le monde ne se souvient pas forcément de ce qu'est le « volt-ampère ». Et même s'il s'en souvient, ça ne lui sert à rien vu que le contrat se base sur une consommation en kWh. Chiffre probablement exact, mais qui ne sert à rien.
597 VA	PUISSANCE MAX	Idem pour ces informations.
6 KVA	PUISSANCE REF	
6000 VA	PUISSANCE COUP	
10:41:54	HEURE COURANTE	
15/11/10	DATE COURANTE	
OUVERT	CONTACT SEC	Signifie que le port USB est utilisable ; le libellé n'est guère explicite.
HISTORIQUE	MODE TIC	2 informations qui ne sont expliquées nulle part ; pourquoi les afficher ?
456 KWH	INDEX DISTRIB	
1 A	I INSTANTANEE	
XXXXXXXXXX	NUMERO SERIE	Information déjà disponible (et plus lisible) sur le boîtier
456 KWH	INDEX MID	
0 KWH	INDEX INJECTION	Des informations « vides » qui ne peuvent que susciter des interrogations inutiles ; n'afficher que les informations pertinentes selon le contrat éviterait ce défilement fastidieux
0 KWH	INDEX INACTIF 2	
0 KWH	INDEX INACTIF 3	
0 KWH	INDEX INACTIF 4	
0 KWH	INDEX INACTIF 5	
0 KWH	INDEX INACTIF 6	
0 KWH	INDEX INACTIF 7	
0 KWH	INDEX INACTIF 8	
0 KWH	INDEX INACTIF 9	
0 KWH	INDEX INACTIF 10	
2000	REGISTRE ERREUR	2 informations probablement à usage de la maintenance, mais qui ne peuvent que perturber l'utilisateur habituel.
633C4B27	CHECKSUM MID	

La plupart des informations affichées (avec ce type de contrat, classique pour un particulier) ne présentent donc aucun intérêt pour l'utilisateur et ne peuvent que susciter des interrogations inutiles. Pour d'autres, la signification n'est pas indiquée dans le manuel d'utilisation.

## **REMARQUES CONCERNANT L'INTÉRÊT DE CE TYPE DE COMPTEUR DIT « COMMUNIQUEUR »**

Vous mettez en avant 3 avantages pour ce type de compteur :

### Des interventions plus rapides et sans dérangement

Pour la mise en service et les relevés, ce sont effectivement des avantages. Mais la maintenance de l'appareil nécessitera toujours de permettre l'accès aux agents d'ERDF, et vu la faible fiabilité prévisible de l'appareil, l'avantage risque d'être réduit.

### Une facturation sur la base de consommation réelle

Avantage discutable selon les situations ; certaines personnes préfèrent probablement un « lissage » de leurs dépenses sur l'année. Au vu de mes récentes factures, je constate qu'aucune information plus pertinente ne m'est fournie : relevé de « fin d'année » puisque je suis mensualisé (mais une information intermédiaire serait probablement utile pour limiter les surprises d'autres « mensualisés »).

### Moyens d'analyse et de maîtrise de la consommation

Le particulier qui se préoccupe de sa consommation d'électricité sait certainement quels sont les appareils les plus consommateurs, ce que d'ailleurs ne pourra pas lui dire un compteur.

L'industriel dispose probablement déjà des moyens nécessaires pour analyser sa consommation.

Ce type de compteur apporte aussi quelques inconvénients :

- La transmission d'informations se fait en partie par ondes radio, dont la nocivité est avérée (seul le niveau de cette nocivité est sujet à discussion).
- L'introduction de fausses informations, voire le blocage, sont potentiellement possibles à distance par une personne mal intentionnée.
- Le principe d'un compteur électronique fait qu'il n'existe aucune mémoire du dernier cumul de consommation en cas d'incident important.
- L'affichage digital, de plus nécessitant une action, ne permet pas de s'apercevoir d'un « défilement » anormal de la consommation mesurée.

## **REMARQUES CONCERNANT L'« ENQUÊTE DE SATISFACTION »**

Cette enquête s'appuie sur le questionnaire distribué après l'installation du nouveau compteur.

Sur le principe c'est assez logique et classique ; cela pourrait servir à corriger certains défauts détectés au cours de ce pré-déploiement.

Mais au vu des questions, ce n'est manifestement pas l'objectif recherché.

Toutes les questions concernent des détails du processus de déploiement. Aucune question concernant l'utilité de ce remplacement et son intérêt éventuel.

La « satisfaction » que vous pourrez afficher ne concerne donc que le déroulement du déploiement.

Je comprends qu'il puisse être souhaitable de remplacer les « compteurs bleu » et d'en profiter pour prévoir des fonctions interactives. Encore faudrait-il que les avantages de la nouvelle solution soient supérieurs à ses inconvénients. Ce n'est pas le cas, et pour un coût unitaire qui est, à ma connaissance, le plus élevé au monde.