



## Pro ou anti Linky : La confiance reste à construire autour des nouveaux services énergétiques

Par Nathalie Lazaric, Projet structurant Eco-Système d'Innovation et Apprentissage

Sommes-nous capables de modifier nos habitudes et d'apprendre mieux avec les nouvelles technologies type compteurs intelligents ? La question n'est pas simple et intéresse tant le citoyen, le consommateur, le fournisseur d'énergie que les politiques publiques qui doivent anticiper les innovations du futur et veiller à leur acceptation et leur utilité tout en respectant des accords de Paris sur les changements climatiques.

A l'heure actuelle le débat fait rage et l'adhésion est loin d'être présente. On pourrait, à première vue, s'étonner étant donnée la large diffusion de ces services dans l'ensemble des pays européens et de l'OCDE, pays dans lesquels la question ne se pose plus. Or, dans le contexte français, le débat ressemble plus à un bras de fer entre énergéticiens et consommateurs qu'un retard au niveau de l'adoption. En effet, la question des compteurs intelligents est symptomatique d'une vision schumpéterienne dite « *technology push* » et s'inscrit dans une longue tradition de monopole national où le consommateur était absent du système énergétique. L'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité a changé la donne et offre la possibilité de choisir son fournisseur, les services énergétiques associés et l'origine de l'énergie (renouvelable ou électricité dite verte). Une nouvelle feuille de route se met en place et les citoyens, pour certains d'entre eux, sont bien déterminés à ne plus être la simple variable d'ajustement des politiques énergétiques nationales. Les événements récents autour du Linky montrent bien l'ampleur du malentendu et le fossé qui se creuse entre énergéticiens et consommateurs (Le Monde du 28 avril 2018).

Dans ce contexte, les fournisseurs d'énergie se doivent d'apporter des réponses claires aux questions des citoyens notamment sur 1) les données personnelles et de leur devenir face au déploiement de ces nouveaux services et 2) la question de la neutralité de cette technologie d'un point de vue du risque sanitaire pour personnes atteintes d'électrosensibilité. Les réponses à ces questions restent un préalable pour un déploiement massif tel que l'envisagent les fournisseurs. Par ailleurs, une question qui n'est jamais abordée est celle des bénéfices pour les consommateurs. En effet, les compteurs intelligents délivrant de l'information en temps réel sur notre consommation d'électricité permettent aussi de mieux connaître nos usages et donc d'apprendre en pouvant mieux maîtriser cette dernière. Les gains potentiels sont réels ... mais le

contexte national et les conditions d'adoption doivent être modifiées pour entendre et apprendre des consommateurs et coconstruire un débat serein entre tous les acteurs en incluant pleinement les usagers. La confiance reste un élément essentiel dans ce paysage

Nos recherches dans ce domaine conduites avec une approche expérimentale de terrain nuancent ce débat. Nos résultats montrent qu'une information en temps réel peut réduire la consommation d'électricité.... mais qu'il existe aussi un apprentissage possible sans technologie pour notre groupe témoin impacté par le cadre de l'expérience elle-même. Plus précisément, nous avons constitué plusieurs groupes G1 (sans technologie) et G2 (avec technologie et feedback en temps réel). Résultat qui peut à première vue paraître paradoxal, tous les groupes de l'expérience ont appris que ceux-ci soit dotés ou non de technologie et ont donc réduit leur consommation électrique ! Cet apprentissage est bien sûr plus important quand les technologies sont présentes (plus de 22% pour G2) mais est néanmoins très significatif pour le groupe sans technologie (13% pour G1) qui a bénéficié d'un apprentissage indirect (lié aux discussions de voisinage et d'une vigilance particulière liée au fait de se savoir observé). L'apprentissage peut être direct avec l'aide d'une technologie ou indirect par bouche à oreille et sans technologie, soulignant la soif de connaissance de nos concitoyens face à la consommation énergétique. Nos résultats sont à relativiser au regard du débat sur les compteurs intelligents. Notre expérience repose sur des volontaires, motivés à expérimenter dans un contexte précis. Ce cadre fut celui d'une expérience, pilotée par le GREDEG sur la commune de Biot des Alpes Maritimes.

A l'heure où l'ensemble des fournisseurs expérimentent de nouveaux services énergétiques, ces résultats devraient permettre de relativiser le rôle des technologies, de comprendre dans quel contexte les citoyens sont en mesure de changer leurs comportements et d'apprendre. Ils montrent donc qu'un apprentissage indirect n'est pas à négliger et qu'un apprentissage par visualisation a eu des effets inattendus tant au niveau quantitatif que qualitatif et surtout que la confiance moteur de tout apprentissage, ne peut pas s'imposer mais se construit sur le long terme entre tous les acteurs de la filière énergétique.

**Pour en savoir plus:**

Adnane Kendel, **Nathalie Lazaric** et Kevin Maréchal (2017), «What do people 'learn by looking' at direct feedback on their energy consumption? Results of a field study in Southern France », *Energy Policy*, 108, 593-605.

Adnane Kendel et **Nathalie Lazaric** (2015), « The diffusion of smart meters in France: A discussion of empirical evidence and the implications for smart cities in France », *Journal of Strategy and management*, 8(3) 231-244.

« Les compteurs Linky sont un outil majeur au service de la transition énergétique » *Le Monde Economie*, 02 Mars 2018

« L'intox du « premier mort lié au compteur Linky » - Le Monde 28 avril 2018