



Territoires & Décisions

Eclairer et maîtriser l'information pour décider, agir, évaluer

Syndicat Intercommunal d'Énergie d'Indre-et-Loire(SIEIL)

Enquête Linky

Rapport d'enquête



Territoires & Décisions

Eclairer et maîtriser l'information pour décider, agir, évaluer

Paris, le 27 juillet 2011

Sommaire

Synthèse	3
Partie 1 : Présentation de l'enquête	8
1. Objectif	9
2. Le déroulement et la cible	9
3. Taux de réponse et intervalle de confiance	9
4. Profil des répondants	10
Partie 2 : Les résultats détaillés de l'enquête auprès des ménages.....	11
1. Les conditions de l'expérimentation	12
1.1 L'information préalable.....	12
1.2 L'information au cours de l'intervention	13
1.3 La satisfaction liée à l'intervention en elle-même	14
2. Le bilan de l'expérimentation	16
2.1 L'état du nouveau compteur.....	16
2.2 Les désagréments engendrés par le nouveau compteur.....	17
2.3 Les fonctions du nouveau compteur.....	20
2.4 L'impact du nouveau compteur sur les comportements.....	22
2.5 L'appréciation des particuliers	23
2.6 Les attentes des particuliers	26
2.7 Les contacts depuis l'installation	28
Partie 3 : Les résultats détaillés de l'enquête auprès des communes.....	29
1. Les conditions de l'expérimentation	30
1.1 L'information préalable.....	30
1.2 Le déroulement de l'intervention	30
1.3 L'état des compteurs.....	31
1.4 Satisfaction liée à l'intervention	32
2. Le bilan de l'expérimentation	32
2.1 Les désagréments induits par Linky	32
2.2 La connaissance et l'intérêt pour le nouveau compteur	32
2.3 L'impact sur les comportements.....	34
2.4 Les attentes	35
2.5 Utilité de cette évolution	36

2.6 Satisfaction liée à l'expérimentation 36
2.7 Les commentaires 38

Partie 4 : Annexe..... 39

Synthèse

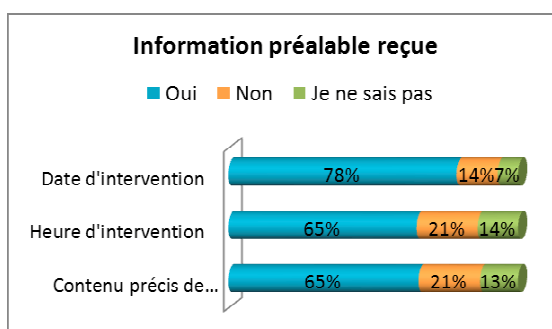
En mars 2011, le Syndicat Intercommunal d’Energie d’Indre-et-Loire (SIEIL) a souhaité faire le point sur l’expérimentation du compteur Linky en interrogeant 1500 ménages d’Indre-et-Loire ayant participé à l’expérimentation, ainsi que les maires des 150 communes de la concession concernées.

Conditions de l’expérimentation

L’information préalable

Pour les particuliers concernés, l’expérimentation commence par une information préalable sur l’intervention. Cette information a généralement eu lieu, les répondants disent surtout avoir été informés sur la date, moins sur l’heure d’intervention ou sur le contenu précis de celle-ci ; Cette information est mieux passée en habitat individuel qu’en habitat collectif.

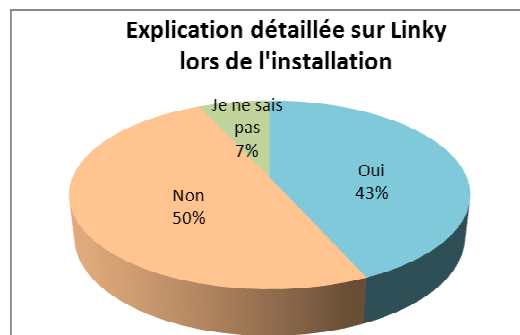
73% des occupants de maison et 47% des habitants d’appartements étaient présents lors de l’intervention. Près d’une fois sur deux, l’intervention a duré moins d’une demi-heure. Dans 13% des cas elle a duré plus de 40 minutes et dans 8% des situations la coupure de courant a dépassé 45 minutes.



Le déroulement

Les personnes qui ont assisté à l’installation n’ont pas toutes bénéficié d’explications de la part de l’intervenant et un certain nombre le déplorent dans leurs commentaires, regrettant de ne pas savoir utiliser leur nouveau compteur. Les personnes ayant eu une présentation sont au contraire plus intéressées et connaissent mieux les possibilités de Linky.

Dans 80% des cas une documentation a été laissée sur le compteur, il semble que ce soit plus fréquent en maison qu’en appartement. Toutefois cette documentation n’est pas toujours jugée suffisamment claire, elle ne remplace pas une information orale.

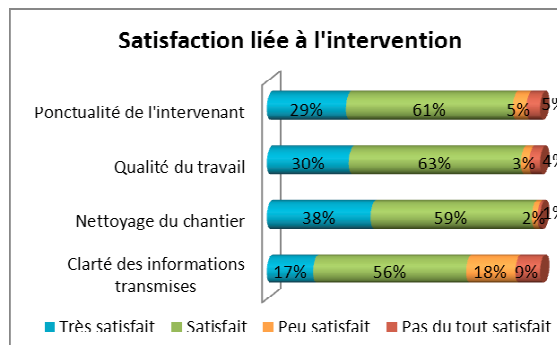


La satisfaction

Globalement l’intervention s’est bien déroulée et les particuliers ont un niveau de satisfaction élevé en ce qui concerne la ponctualité de l’intervenant (quelques problèmes de rendez-vous non respectés signalés), la qualité du travail effectué et le nettoyage du chantier.

En revanche la clarté des informations transmises est à améliorer. Il apparaît nettement que cette insatisfaction provient des ménages qui n’ont pas bénéficié d’explication orale.

Quelques personnes se plaignent de la difficulté à trouver un interlocuteur en cas de problème lié à l’intervention. Un interlocuteur dédié serait utile pour entourer le changement



de compteur de tout l'accompagnement nécessaire.

Le bilan de l'expérimentation

Le compteur

74% des particuliers pensent que leur compteur Linky est complètement opérationnel, mais 19% ne savent pas si c'est le cas, ne connaissant pas ses différentes fonctions. Des ménages signalent régulièrement que le relevé à distance n'est pas activé et qu'ils continuent à recevoir des factures estimées.

La relève à distance devrait représenter à terme un avantage pour 37% de ces abonnés qui devaient être présents lors du passage du releveur.

Dans 97% des cas, le nouveau compteur a été placé au même endroit que l'ancien. Cela a pour conséquence d'une part que les compteurs qui étaient à l'extérieur du logement le restent et que de ce fait l'accès aux fonctionnalités du compteur n'est pas forcément pratique, d'autre part que des compteurs vraiment mal placés le sont restés (trop haut, au ras du sol...).

Les désagréments occasionnés

Beaucoup de particuliers se plaignent de problèmes de disjonction à répétition depuis l'installation du compteur Linky, surtout en habitat individuel (19%). Un certain nombre d'appareils ont pu être perturbés, déréglés et parfois même endommagés.

Un autre problème qui préoccupe beaucoup est l'augmentation inexplicquée des consommations et donc des factures, avec parfois un doublement ou un triplement.

L'utilisateur n'a pas toujours le sentiment d'être écouté lorsqu'il signale ces problèmes. Certains ont dû payer un changement de puissance ou le passage du triphasé au monophasé qu'ils n'avaient pas demandé.

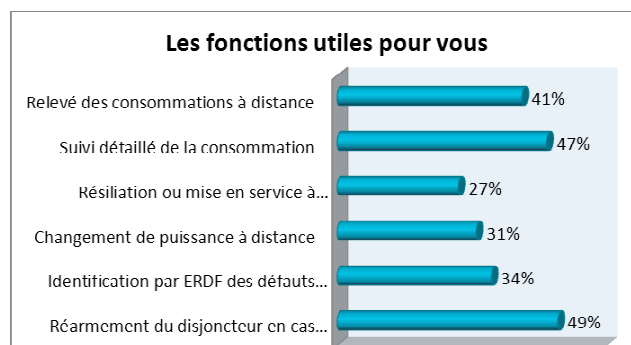
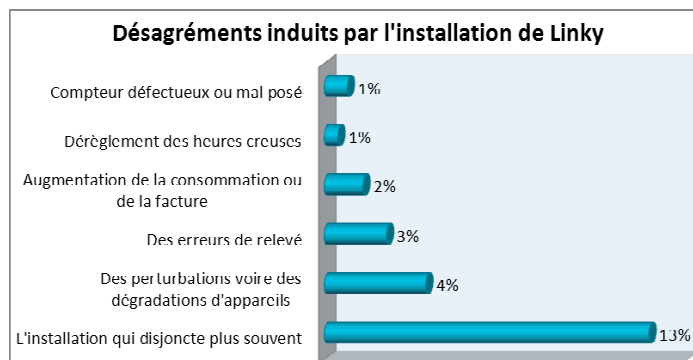
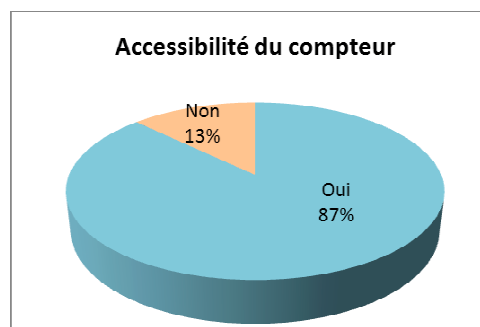
Les fonctions du nouveau compteur

Les fonctionnalités du compteur Linky n'ont pas encore beaucoup servi. Les plus connues et les plus utilisées jusqu'à présent sont le relevé à distance (16% l'ont testé), le suivi détaillé des consommations (26% l'ont testé) et le réarmement du disjoncteur (21%) du fait des problèmes de disjonction.

L'intérêt pour ce nouveau compteur est surtout une question d'âge, les plus âgés n'en voient pas l'intérêt quand les plus jeunes y voient un progrès.

L'accessibilité du compteur joue aussi dans l'intérêt que peuvent lui accorder les occupants du logement.

Linky est parfois vécu comme une régression par les ménages qui disposaient déjà de compteurs récents et performants avec lesquels ils pouvaient suivre leurs consommations. Son écran est parfois jugé trop petit,

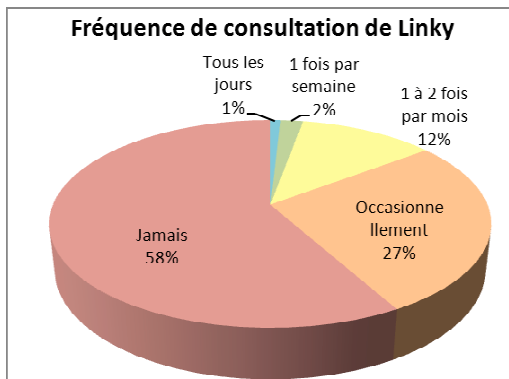


son éclairage inadapté, sa lecture peu aisée.

Le bilan de l'expérimentation

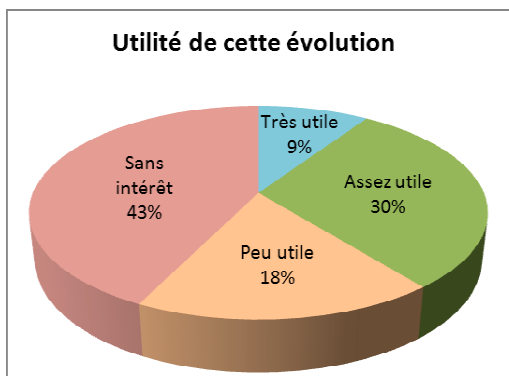
Les comportements

A ce stade de l'expérimentation, le nouveau compteur a eu peu d'impact sur le comportement des usagers. 9% seulement indiquent consulter plus souvent leur consommation (plutôt des habitants de maisons) et 6% annoncent avoir changé d'habitudes de consommation. 85% des particuliers interrogés ne consultent pas ou pratiquement pas leur compteur Linky (93% en collectif). L'accessibilité joue un rôle dans la fréquence de consultation du compteur.



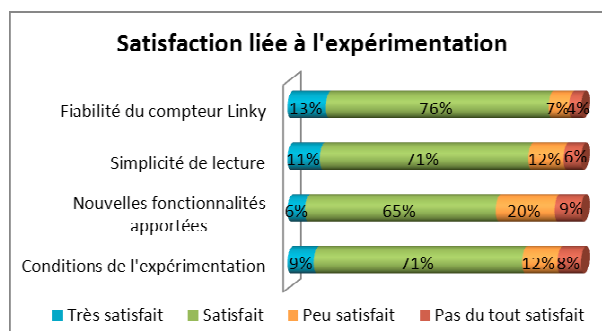
Utilité de cette évolution

Une majorité de particuliers n'est pas convaincue de l'utilité de ce nouveau compteur (61%). Ce pourcentage atteint même 68% parmi les abonnés qui accèdent difficilement à leur compteur. C'est surtout une question d'âge, 64% des moins de 27 ans considèrent que cette évolution est assez ou très utile, alors que les plus de 67 ans sont plus sceptiques (31% le trouvent utile), ils sont également plus disponibles et ne voient donc pas forcément dans le relevé à distance la suppression d'une contrainte.



Satisfaction liée à l'expérimentation

A l'issue de l'expérimentation, 29% des répondants ne sont pas satisfaits des nouvelles fonctionnalités apportées. Il faut dire qu'elles ne sont pas toujours opérationnelles et que par ailleurs le nouveau compteur a pu provoquer des problèmes de disjonction et un gonflement des consommations. 20% des particuliers n'ont pas apprécié les conditions de l'expérimentation (manque d'information et d'accompagnement), dans leurs commentaires un certain nombre se plaignent du caractère obligatoire de l'expérimentation et d'une intrusion dans leur vie personnelle du fait de la transmission de données détaillées sur leur consommation. 18% des ménages consultés rencontrent des difficultés de lecture du compteur Linky, 23% pour les retraités. En ce qui concerne la fiabilité du compteur, beaucoup réservent leur jugement pour un peu plus tard.



Le bilan de l'expérimentation

Les attentes

Les particuliers sont demandeurs d'informations sur le fonctionnement du compteur et sa lecture. Une inquiétude nette apparaît quant au coût du nouveau compteur : sera-t-il payant ? Certains disent qu'on le leur a déjà facturé, d'autres indiquent avoir noté une augmentation des taxes sur leur facture liée à Linky (1€ par mois selon quelques-uns). Des éclaircissements sont nécessaires.

Les ménages sont particulièrement intéressés par le moyen d'utiliser Linky pour réduire leur consommation d'électricité (82%) et près de la moitié seraient intéressés par la possibilité de disposer d'un diagnostic régulier de leur consommation (ils demandent souvent s'il serait gratuit). La fréquence de ce diagnostic serait de préférence mensuelle (ou à la demande), le mode de communication : le courrier et la possibilité pour les personnes intéressées de recevoir un mail.

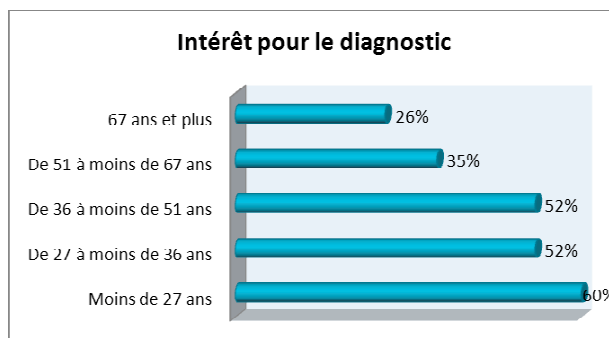
1% seulement des répondants ont vu l'intérêt d'un afficheur dans leur logement, pourtant ce système pourrait être la solution aux problèmes d'accessibilité du compteur.

Depuis l'installation

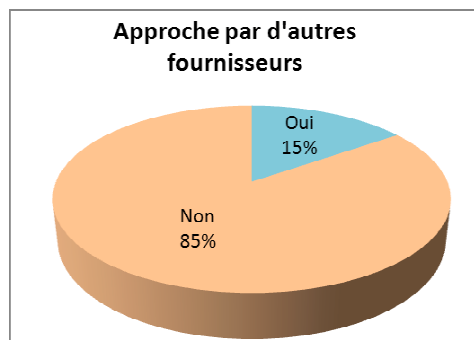
Peu de particuliers ont reçu une proposition de conseil tarifaire de la part de leur fournisseur depuis l'installation de Linky. Les artisans-commerçants sont plus nombreux à avoir été sollicités (12%).

15% des particuliers interrogés ont été démarchés par d'autres fournisseurs depuis l'installation du nouveau compteur.

Intérêt pour le diagnostic



Approche par d'autres fournisseurs



Conclusion

Quelques axes de réflexion peuvent être retenus pour améliorer les conditions de mise en œuvre des compteurs Linky :

- La désignation d'un interlocuteur Linky pour gérer les problèmes intervenus suite à l'installation,
- L'information préalable systématique et précise,
- L'explication orale du fonctionnement du compteur chaque fois que possible,
- Le positionnement du compteur de manière à ce qu'il soit accessible ou la pose d'un afficheur dans le logement,
- La réduction significative des problèmes de disjonction induits par Linky,
- La réduction significative des problèmes de surévaluation des consommations,
- La disparition des problèmes d'heures creuses et d'installations en triphasé,
- L'activation rapide de toutes les fonctions du compteur,
- La mise à disposition d'un diagnostic gratuit et périodique des consommations et le conseil pour diminuer la facture au vu de ce diagnostic.

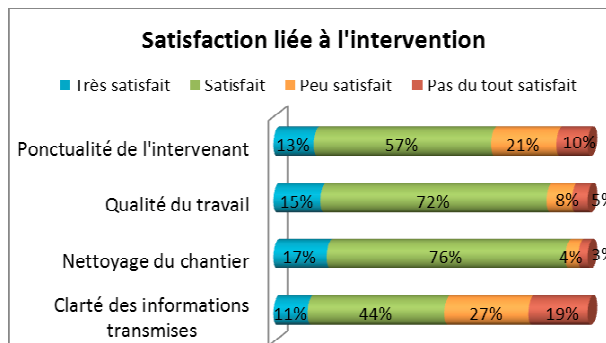
Le point de vue des communes

L'intervention :

Le point de vue des communes est proche de celui des particuliers. Elles ont été prévenues de l'intervention mais pas toujours en détail et du fait de la multiplicité de leurs compteurs elles ont rencontré davantage de problèmes de ponctualité au rendez-vous.

Bien qu'ayant souvent eu une personne présente pour l'intervention, elles n'ont pas toujours reçu d'explications orales sur le compteur et leur satisfaction s'en ressent.

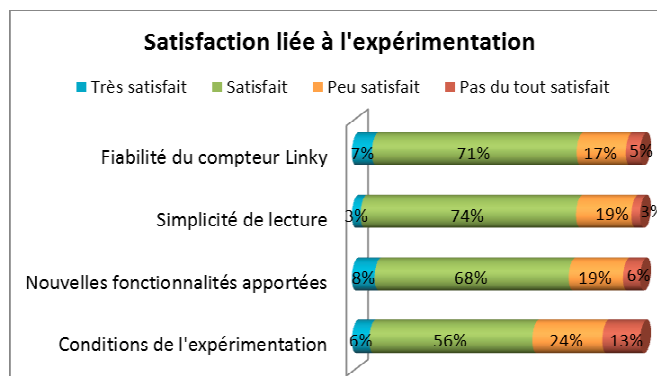
16% des communes signalent encore des compteurs inaccessibles, l'emplacement de ceux-ci n'ayant pas été changé.



L'expérimentation

36% des communes consultées ont connu des problèmes de disjonction répétés à la suite du changement de compteur, en revanche elles ne signalent pas de problèmes de surévaluation de la consommation ou de flambée des factures, peut-être n'ont-elles pas encore de recul sur ce point.

L'expérimentation ne s'est pas toujours déroulée comme elles l'auraient souhaité, des améliorations pourraient certainement être apportées en termes d'information préalable, de présentation orale du compteur et de positionnement de l'appareil. Certaines signalent les problèmes rencontrés par leurs administrés lors de cette expérimentation.



Conclusion

Globalement les communes sont convaincues de l'utilité des fonctions apportées par Linky. Toutefois la multiplicité de leurs compteurs ne leur permet pas d'en faire un suivi régulier. Elles sont donc très intéressées par la mise en place d'un diagnostic mensuel des consommations qui leur serait transmis par courrier ou par mail. Elles souhaitent pouvoir utiliser Linky pour diminuer leur consommation d'électricité.

Partie 1 : Présentation de l'enquête

1. Objectif

En mars 2011, le Syndicat Intercommunal d'Énergie d'Indre-et-Loire (SIEL) a souhaité faire le point sur l'expérimentation du compteur Linky en interrogeant 1500 ménages d'Indre-et-Loire ayant participé à l'expérimentation, ainsi que les maires des 150 communes de la concession concernées.

2. Le déroulement et la cible

En Indre-et-Loire, l'expérimentation a porté sur 150 communes. Entre les mois de mars et décembre 2010, les compteurs de ces communes (bâtiments communaux et éclairage public) ainsi que ceux d'environ 70 000 ménages, ont été remplacés par des compteurs Linky.

Dans le cadre de l'enquête, 1500 ménages répartis sur ces communes ont été interviewés par téléphone. En parallèle, le questionnaire a été adressé sous forme papier aux communes. Les réponses des ménages et des maires ont été traitées séparément.

La consultation s'est déroulée au cours du mois de mars 2011.

La distribution des ménages de l'échantillon par communes est proportionnelle au nombre de ménages de ces communes. La répartition par tranches d'âge de l'échantillon suit celle observée dans le recensement INSEE de ce territoire.

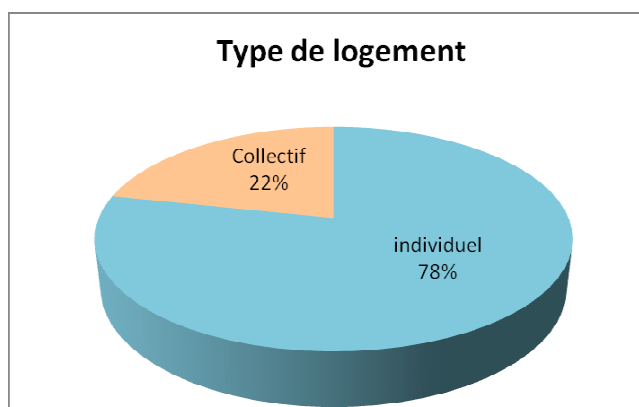
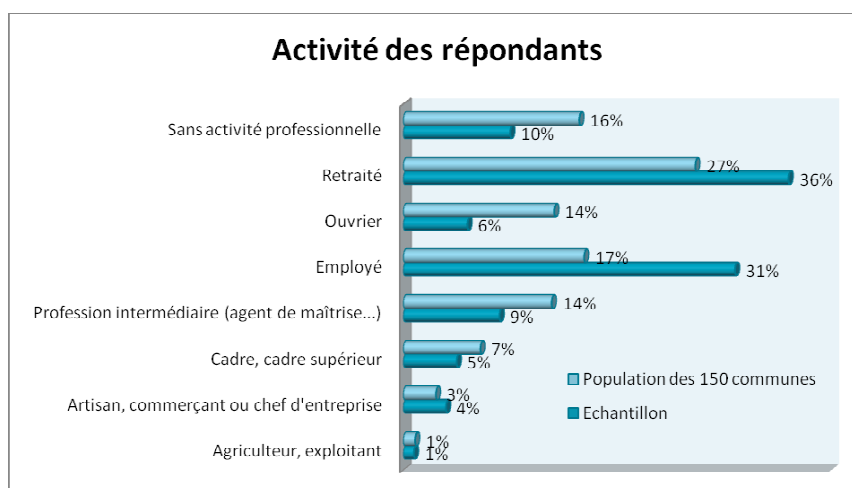
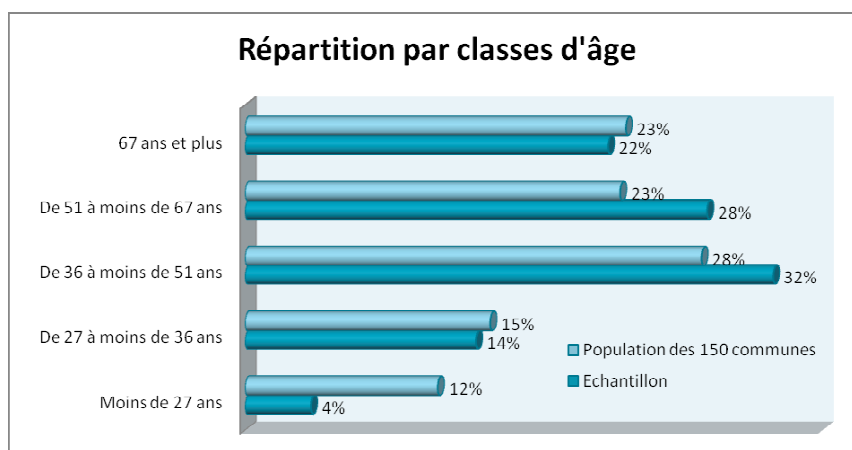
3. Taux de réponse et intervalle de confiance

En ce qui concerne les ménages, les pourcentages annoncés dans cette étude sont à considérer avec une fourchette d'incertitude de 1 à 2,5 % (1 % lorsque les réponses sont très tranchées, 2,5% lorsque les réponses sont partagées entre les différents choix proposés).

Pour les communes, nous avons obtenu 78 réponses sur 150, soit 51%. Ces témoignages ne faisaient pas l'objet principal de la consultation, ils viennent en complément pour donner un éclairage sur le point de vue des élus. 55% des répondants sont les maires eux-mêmes, 24% sont des adjoints.

4. Profil des répondants

Dans le cadre de l'enquête, nous avons veillé à ce que toutes les tranches d'âge soient représentées et respectent le mieux possible la distribution par tranches d'âge de la population des 150 communes. Les moins de 27% sont toutefois sous-représentés car cette population occupe moins souvent un logement individuel (majorité des logements de l'expérimentation) et habite parfois en famille ou résidence.

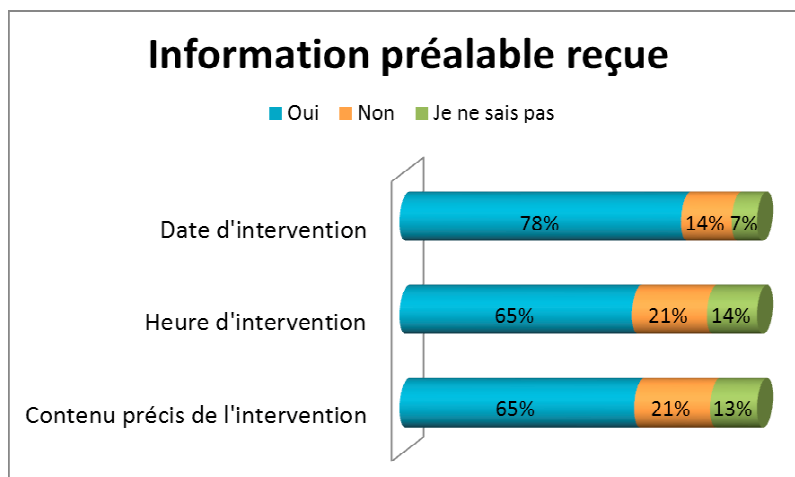


Partie 2 : Les résultats détaillés de l'enquête auprès des ménages

1. Les conditions de l'expérimentation

1.1 L'information préalable

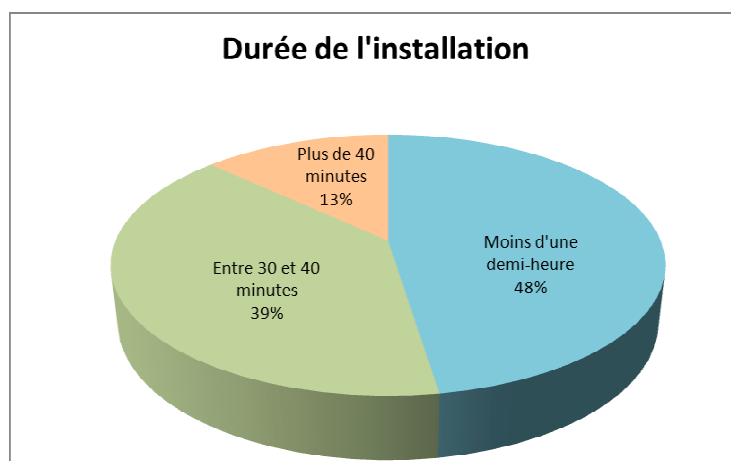
Les particuliers concernés par l'expérimentation ont généralement été prévenus de la date d'intervention (14% disent ne pas l'avoir été), ils ont un peu moins souvent été informés de l'heure d'intervention et du contenu précis de l'intervention, les rendez-vous n'ont pas toujours été pris à heure fixe :

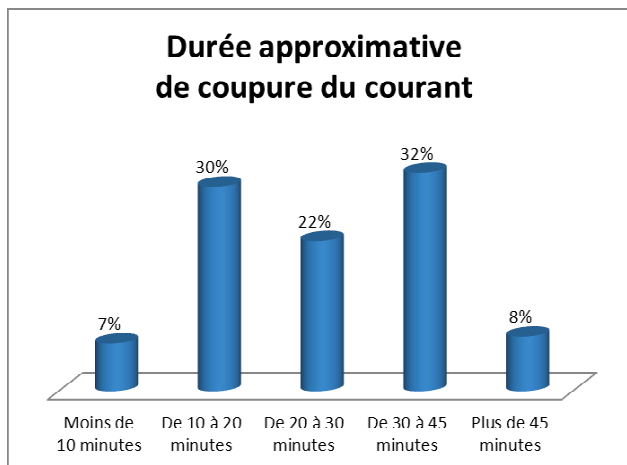


Les occupants de maisons individuelles ont plus souvent été informés, que les ménages habitant en appartement. Ces derniers se sont également moins préoccupés de l'intervention, leur présence n'étant pas nécessaire.

69% des personnes étaient présentes lors de l'installation (73% en maison, 47% en appartement). La présence au moment de l'installation va croissant avec l'âge, la différence est particulièrement importante pour les plus de 67 ans qui ont assisté à l'installation dans 82% des cas (contre 56% pour les plus jeunes). Les retraités, les agriculteurs et les professions intermédiaires sont plus nombreux que les employés, les cadres et les artisans commerçants à avoir assisté à l'installation.

Près d'une fois sur deux, l'intervention a duré moins d'une demi-heure, dans 13% des situations, elle s'est prolongée plus de 40 minutes. La coupure de courant liée à l'installation a rarement duré plus de trois quarts d'heure (8% des cas).



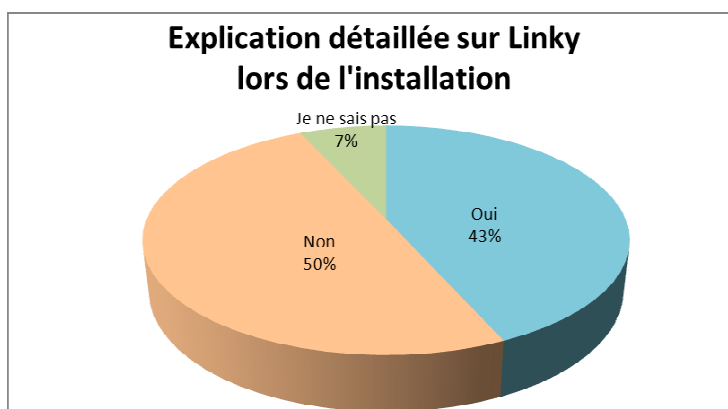


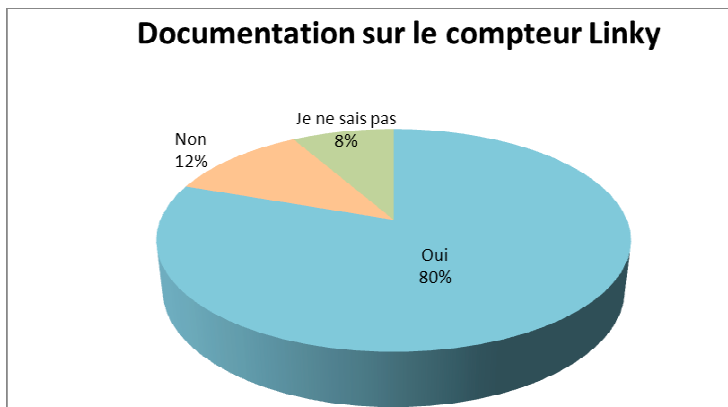
1.2 L'information au cours de l'intervention

La moitié au moins des personnes présentes lors de l'intervention n'a pas reçu d'explication détaillée sur le fonctionnement du nouveau compteur. En revanche 80% des foyers concernés par l'expérimentation ont reçu une documentation sur le compteur Linky. Les personnes qui n'ont pas assisté à l'installation sont plus nombreuses à ignorer si une documentation leur a été remise et à indiquer ne pas en avoir reçu (respectivement 14% et 18%), la présence lors de l'installation favorise naturellement l'intérêt pour le nouveau compteur.

40% des habitants de maison disent avoir reçu des explications sur le compteur Linky lors de l'installation, contre 27% des occupants d'appartements. Les plus de 51 ans sont également plus nombreux à avoir reçu des informations. Tout cela va de paire avec le fait que les personnes qui ont pu assister à l'installation ont pu bénéficier d'information, mais cela n'a pas été systématique non plus.

En logement individuel, 82% des ménages ont reçu une documentation contre 69% en appartement.





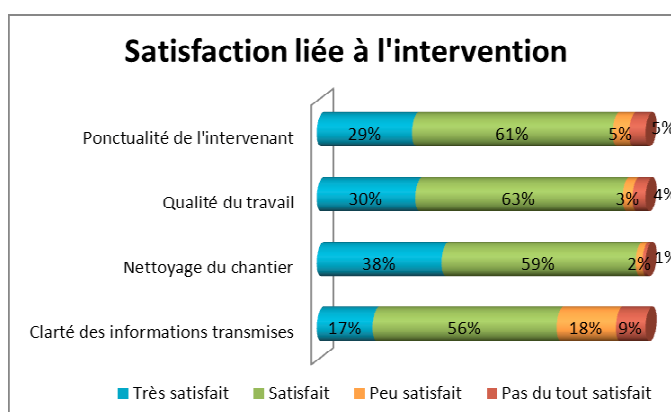
Les commentaires : beaucoup de commentaires sont faits sur le manque d’explications reçues qui empêche d’utiliser le compteur Linky. Certains particuliers regrettent également de ne pas avoir été prévenus de l’intervention. La documentation remise ne paraît pas toujours suffisamment claire lorsqu’elle n’a pas été complétée par une présentation orale.

1.3 La satisfaction liée à l’intervention en elle-même

Globalement l’intervention de remplacement des anciens compteurs par des compteurs Linky s’est très bien passée. Les particuliers ont un niveau de satisfaction élevé concernant la ponctualité de l’intervenant, la qualité de son travail et le nettoyage du chantier.

En revanche, 27% des abonnés ne sont pas satisfaits de la clarté des informations transmises lors de l’intervention, ce pourcentage atteint 33% dans la tranche d’âge des 27 à 50 ans.

40% des personnes qui n’ont pas assisté à l’installation sont insatisfaites de la clarté des informations transmises, alors que 5% seulement des particuliers qui étaient présents et qui ont bénéficié d’une explication orale sont insatisfaits sur ce point. Cela montre que la documentation écrite ne suffit pas.



Les commentaires : quelques remarques reviennent sur des rendez-vous non respectés et des interventions reportées plusieurs fois. Les particuliers qui ont rencontré des problèmes ont parfois eu du mal à trouver un interlocuteur pour les régler, certains attendent toujours que l’on intervienne sur leur compteur défectueux,

que leur coffret ou leur façade abîmée soient réparés, ou bien que leurs problèmes de facturation ou de surestimation soient résolus.

Quelques-uns se plaignent du manque de formation des intervenants. D'autres attendent toujours qu'on leur indique le relevé de l'ancien compteur au moment de la dépose.

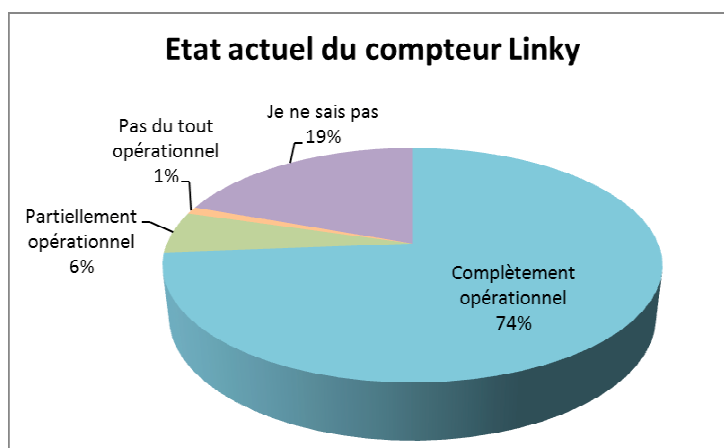
Exemple de commentaire :

Le compteur étant extérieur, EDF est intervenu clandestinement, aucune information. EDF et ERDF nient être intervenus. Notre congélateur a été détruit ainsi que les marchandises qu'il contenait (disjonction). Le disjoncteur prévu pour 12 kW saute à 8,6kW. Nous ne laissons plus aucun appareil branché en notre absence. Aucune réponse, mépris total de l'abonné : EDF et ERDF ont refusé de communiquer la date de l'intervention ainsi que le relevé de l'ancien compteur. Pas d'accès au compteur qui est extérieur, coffret fermé à clé. Selon Linky, nous avons consommé plus en 2 mois qu'au cours des 6 mois précédents. Le compteur n'est ni certifié ni garanti, aucune certitude quant au cryptage des informations ni sur leur confidentialité.

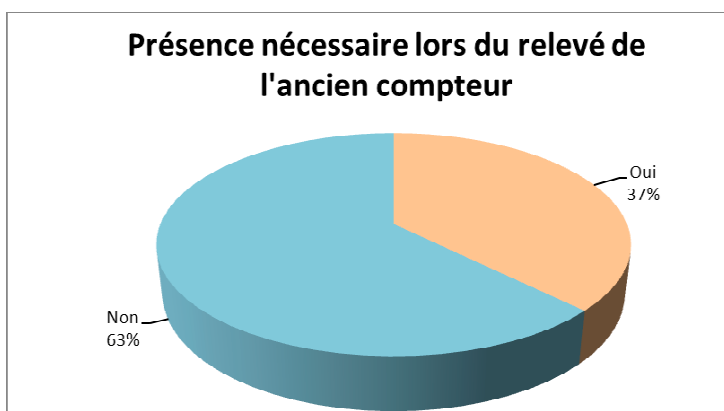
2. Le bilan de l'expérimentation

2.1 L'état du nouveau compteur

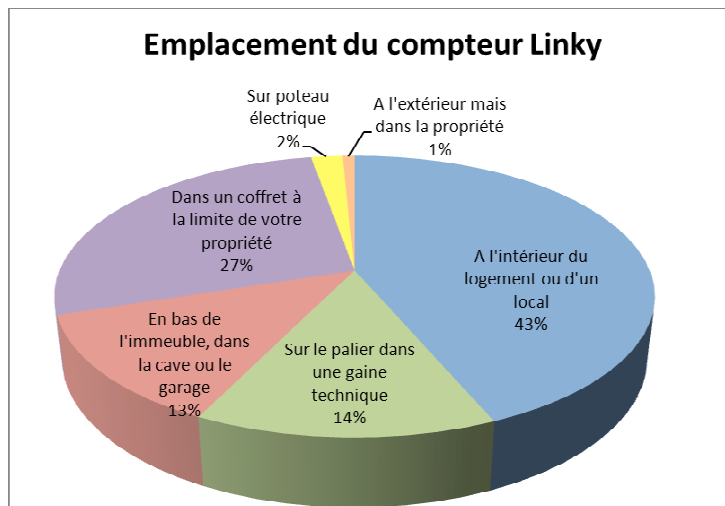
Près de 20% des répondants ignorent si leur compteur Linky est actuellement complètement opérationnel. Pour 6% il l'est partiellement et pour 1% il ne l'est pas du tout.



37% des compteurs précédents nécessitaient la présence de l'utilisateur lors du passage du releveur, surtout en habitat individuel (43%). L'installation de Linky devrait libérer ces foyers de cette contrainte.



Dans 97% des cas, le nouveau compteur a été placé au même endroit que l'ancien. Lorsqu'il a été placé ailleurs, il s'agit deux fois sur trois d'un progrès pour l'abonné.

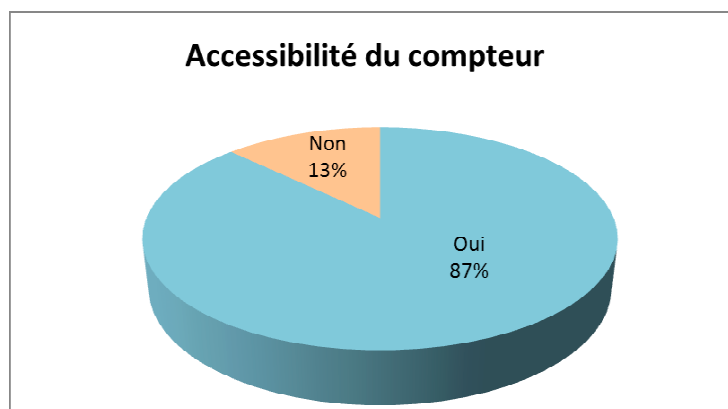


Dans les logements individuels étudiés, 30% des compteurs Linky se situent à l'extérieur, ce qui ne facilite pas l'accès aux fonctionnalités proposées : consultation des consommations, réarmement du disjoncteur.

13% des particuliers consultés indiquent ne pas pouvoir consulter facilement leur compteur du fait de son emplacement, cela les prive en partie des nouvelles possibilités de Linky. Il est sans doute regrettable que l'emplacement du compteur n'ait pas été revu à l'occasion de l'installation de Linky, lorsque cet emplacement était manifestement inapproprié. Certains particuliers indiquent qu'il faut s'allonger sur le sol pour pouvoir lire leur compteur...

En habitat collectif, 24% des ménages ne peuvent pas consulter facilement leur compteur.

Les personnes de plus de 67% sont 20% à ne pas accéder facilement à leur compteur.



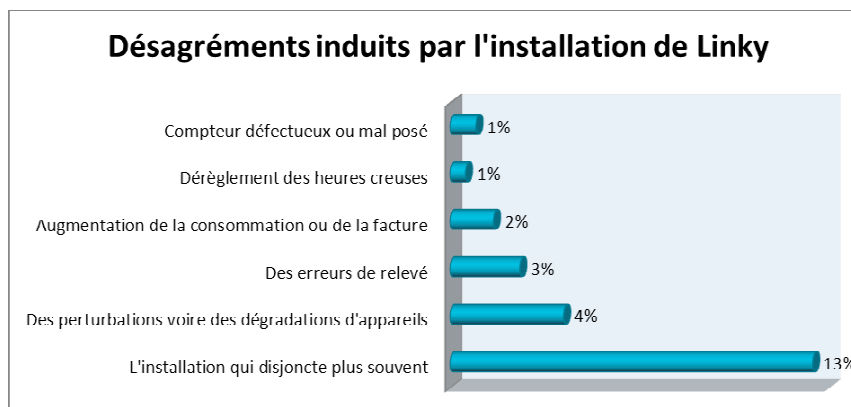
2.2 Les désagréments engendrés par le nouveau compteur

Dans certains cas, l'installation du compteur Linky a causé un certain nombre de désagréments aux ménages concernés. Les plus courants sont des problèmes de disjonction répétés de l'installation (13% des foyers).

Pour 4% des ménages, l'installation a entraîné des perturbations du fonctionnement de leurs appareils voire des dégradations de ceux-ci : appareils électriques grillés, dysfonctionnement de la programmation du chauffage ou du ballon d'eau chaude, embrasement du compteur ou du disjoncteur.

5% des particuliers interrogés ont vu un impact négatif de l'installation de Linky sur leur facture : erreurs de relevés, hausse de consommation, augmentation très nette de la facture (parfois doublement). Pour ce type de problème, 5% de logements concernés ce n'est pas négligeable.

1% des ménages signalent un dérèglement des heures creuses, c'est aussi un facteur d'augmentation de la facture.



Les problèmes de disjonction se sont davantage produits en habitat individuel : 19% des habitants de maisons en signalent.

Voici les remarques associées aux désagréments subis :

Type de problème	Remarque	Nombre d'occurrences
Détérioration (26 remarques)	Le 500 mA a fondu	1
	Ampoules grillées	3
	Changement de disjoncteur	1
	Le frigo s'est arrêté de fonctionner	1
	Le compteur a pris feu et fondu	2
	Le disjoncteur a pris feu	1
	Surtension	2
	Téléviseur grillé	1
	Appareils grillés	11
	Rupture du neutre mettant hors service tous nos appareils électriques	1
	Le compteur s'est mis en sécurité et problème d'électricité	1
	à cause du problème de compteur, aucun appareil ne fonctionnait sauf la lumière. 3 semaines pour faire le changement de compteur	1
	Mauvais fonctionnement (101 remarques)	L'afficheur ne marche pas tout le temps
Une partie de la maison sans électricité pendant 2H		1
Le bouton HS reste coincé		1
Micro-coupures		3
Bruit en heures creuses		1
Compteur mal posé (fils mal branchés, montage à l'envers...)		7
Coupures		5
Le compteur est bruyant		2
Importants dysfonctionnements de la gestion du chauffage		1
La lampe tactile s'allume seule		5
L'installation disjoncte très souvent		38
Mal fixé va tomber		7
Pas d'affichage	2	

	Plus d'eau chaude	11
	Perturbations sur les appareils	6
	Problème de puissance	5
	Les radiateurs s'arrêtent	1
	Plus de courant sur la plaque chauffante	1
	Pas d'électricité toute la journée de l'installation	1
	Plus de courant, puissance pas assez élevée	1
Augmentation de facture (78 remarques)	Facture plus élevée	39
	Nette augmentation de la consommation	20
	Augmentation inexplicquée de la consommation (doublée), déséquilibre HP/HC par rapport à avant	1
	Enorme hausse de la facture (x 2 ou x3)	6
	Estimation élevée par rapport à la consommation réelle	7
	Facture élevée pour la conso	2
	Index élevé des consommations sans changement des habitudes de consommation. Le bouton de lecture fonctionne irrégulièrement	1
	Changement de puissance à distance facturé 30€	2
Problèmes avec les heures creuses (21 remarques)	Heures creuses changées	2
	Heures creuses et pleines inversées	1
	Mauvaise coordination des heures creuses/pleines	1
	Pas d'affichage des HC/HP	1
	Le relais heures pleines/creuses ne marchait plus	3
	Coupures en heures creuses	1
	Dérèglement des heures creuses	10
	Diminution des heures creuses	1
	Disjonction au passage en heure creuse	1

Les remarques qui reviennent le plus sont des problèmes de disjonction répétés, une augmentation parfois très importante de la facture (doublée ou triplée), une augmentation sans raison des consommations, le dérèglement des heures creuses.

Les particuliers signalent aussi des dysfonctionnements et des appareils électriques endommagés.

Exemples de commentaires :

Je suis très mécontente de la facturation, il n'y a aucun suivi client et c'est très difficile d'avoir un interlocuteur. J'ai eu des problèmes de prélèvement plus élevés et sur différents comptes. Il n'y a pas eu de prélèvement en Mars. J'ai contacté un avocat pour résoudre les problèmes

J'ai refusé l'intervention, aucune personne ne semble capable de gérer le triphasé : beaucoup de problèmes chez les voisins. Quand des techniciens seront aptes, ils viendront installer un compteur en toute sécurité, sans faire brûler quoi que ce soit. Depuis le début des installations, le travail des électriciens est de réparer les dégâts.

Pose d'un compteur triphasé à la place d'un monophasé, en plus facturation des travaux pour le compteur triphasé

Obligation du passage du tri-phasé au mono-phasé dès l'installation de Linky : 650 € payés

Problème sur l'installation +2 heures, de plus le compteur est mal fixé. Le plus embêtant c'est une erreur d'estimation qui donne lieu à une facture exorbitante. Les fonctionnalités ne sont pas encore au point, le système de réarmement est plutôt compliqué.

L'installation par une entreprise sous-traitante n'est pas judicieuse, c'était à ERDF de remplir cette mission. D'autre part, vous nous considérez aujourd'hui comme partie prenante, mais c'était avant qu'il convenait de prendre notre avis. L'installation s'est réalisée contre l'avis des utilisateurs par du personnel non qualifié ! C'est d'une escroquerie dont il s'agit, car à un certain moment il nous faudra payer ce compteur que nous n'avons aucunement demandé. Le relevé des consommations à distance n'a pour seul but que d'obtenir des gains de productivité par la suppression d'agents ERDF.

Disjoncteur différentiel dans le logement, propriété d'ERDF. Non prise en compte des problèmes de disjonction que j'ai rencontrés. Accueil détestable des opérateurs de la plateforme téléphonique ERDF.

Je considère qu'un contact préalable concernant l'installation existante aurait pu permettre de réaliser le transfert de technologie dans de meilleures conditions et éviter la galère que j'ai vécue : 3 semaines en juillet et les problèmes de prise en charge financière dont la solution n'est intervenue qu'en février 2011.

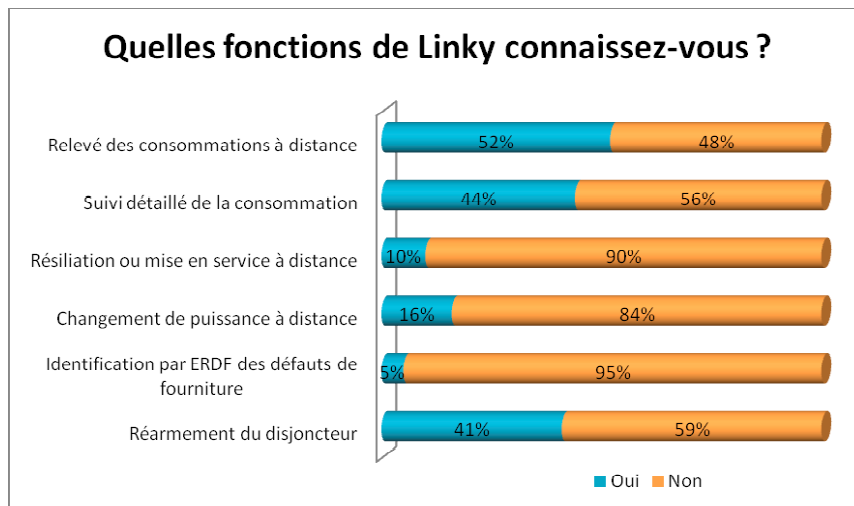
2.3 Les fonctions du nouveau compteur

Les fonctions les plus connues du compteur Linky sont le relevé des consommations, le suivi détaillé de la consommation (dont la consultation heures creuses/heures pleines) et le réarmement du disjoncteur à distance. L'identification à distance par ERDF des défauts de fourniture n'est pratiquement pas connue.

Les personnes qui étaient présentes lors de l'installation connaissent bien mieux les fonctionnalités de leur nouveau compteur.

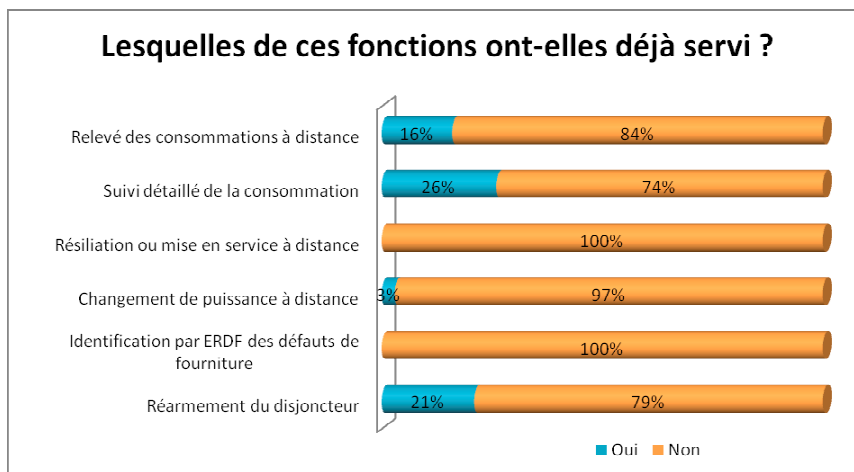
Les occupants de logements individuels sont sensiblement plus nombreux que les habitants d'appartements à connaître les principales fonctionnalités du compteur Linky, ainsi 57% d'entre eux connaissent le relevé des consommations à distance contre 33% pour l'habitat collectif. L'identification des défauts de fourniture à distance est méconnue de tous.

Les professions intermédiaires et les ouvriers ont été plus nombreux à déclarer connaître les fonctions de relevé à distance, de suivi détaillé des consommations et d'identification des défauts de fourniture. Les retraités ne sont que 11% à connaître la possibilité de changement de puissance à distance.



Les fonctionnalités les plus connues sont aussi celles qui ont été utilisées jusqu'à présent, mais finalement encore assez peu. Le réarmement du disjoncteur a servi à 21% des ménages, la pose du compteur Linky ayant souvent provoqué des problèmes de disjonction des installations.

Le suivi détaillé des consommations a plus souvent été utilisé en habitat individuel (27% des ménages en maison contre 17% des ménages en appartement). De même, le réarmement du disjoncteur a plus souvent servi en habitat individuel, ce qui est normal étant donné que les problèmes de disjonction se sont surtout produits dans ce type d'habitat.

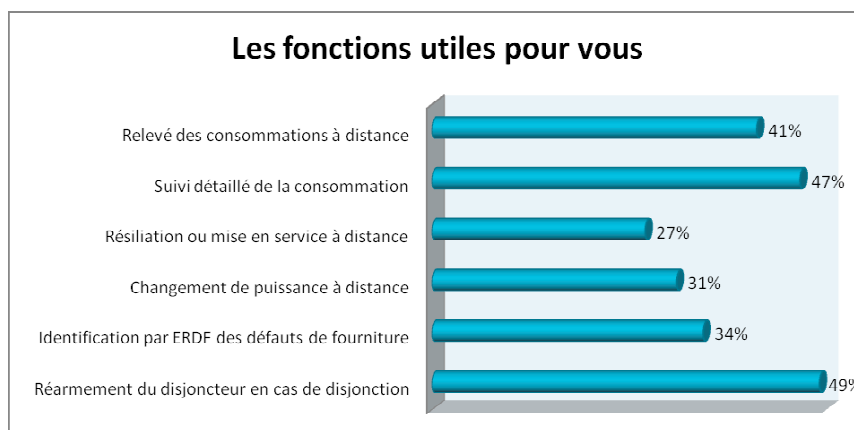


29% des particuliers interrogés déclarent qu'aucune des fonctionnalités offertes par Linky ne présente d'intérêt pour eux. A ce stade de l'expérimentation le pourcentage de personnes intéressées ne dépasse pas 49%. D'une manière générale, la fonction qui intéresse le plus est le suivi détaillé des consommations. Le relevé à distance arrive juste derrière, puis vient le réarmement du disjoncteur.

L'intérêt pour les fonctionnalités de Linky va en décroissant avec l'âge des abonnés. Ainsi 16% des moins de 27 ans considèrent qu'aucune des fonctions évoquées ne présente d'intérêt, contre 43% chez les 67 ans et plus.

La tranche des 36 à moins de 51 ans est la plus intéressée par le suivi détaillé des consommations (55%), alors que les plus jeunes s'intéressent plus que les autres aux possibilités de résiliation et mise en service à distance (39%), ainsi qu'au changement de puissance (45%).

Les problèmes d'accessibilité du compteur diminuent l'intérêt pour le suivi détaillé des consommations : 11% des particuliers dont le compteur n'est pas facilement accessible se disent intéressés par la fonction de suivi détaillé contre 27% de ceux qui y accèdent sans difficulté.



Les commentaires : le compteur Linky n'est pas toujours vécu comme un progrès. Un certain nombre d'abonnés disposaient déjà de compteurs perfectionnés sur lesquels ils avaient un suivi détaillé de leur consommation ils y étaient habitués et le trouvaient plus simple de lecture. Le nouveau compteur n'est pas toujours opérationnel notamment sur ses fonctions de base : le relevé à distance et le suivi détaillé de la consommation. Les usagers continuent à recevoir des factures estimées.

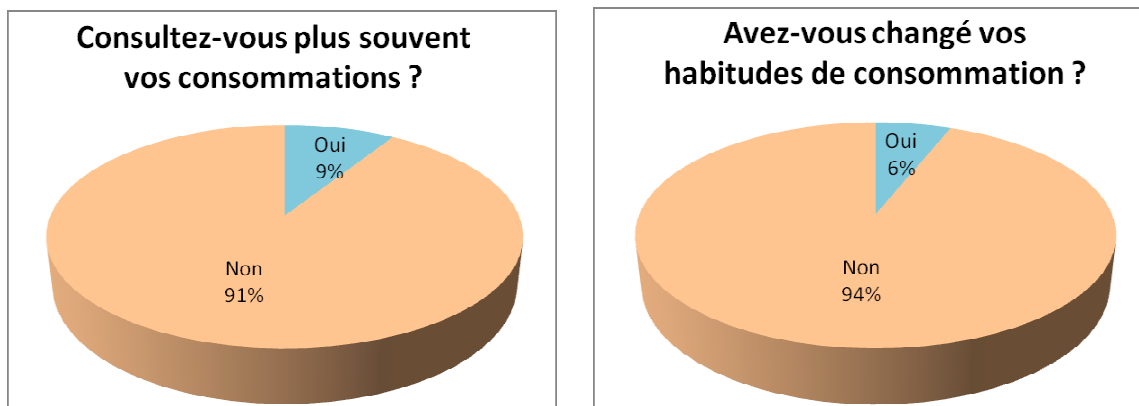
Des remarques reviennent sur les problèmes de lisibilité du compteur : écran trop petit, présentation et défilement peu pratiques, absence de rétro-éclairage qui rend l'écran illisible. A cela s'ajoutent les problèmes d'emplacement, le compteur placé trop haut ou au ras du sol est impossible à consulter.

2.4 L'impact du nouveau compteur sur les comportements

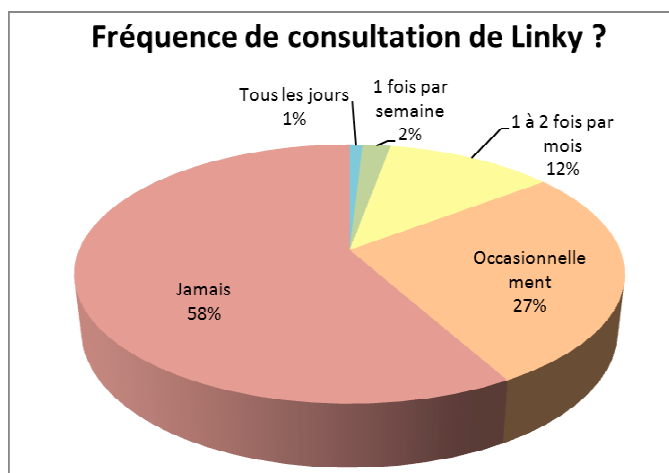
Le passage à un compteur plus perfectionné a pour l'instant eu peu d'effet sur le suivi de leurs consommations par les abonnés. 9% seulement consultent plus souvent leur compteur et 6% ont changé leurs habitudes de consommation.

Ce sont surtout les occupants de maisons individuelles qui ont augmenté la fréquence de consultation de leur compteur (11% contre 3% en appartement), ils n'en ont pas pour autant agi davantage sur leurs pratiques.

3% seulement des ménages qui accèdent difficilement à leur compteur consultent plus souvent leurs consommations depuis l'installation de Linky.



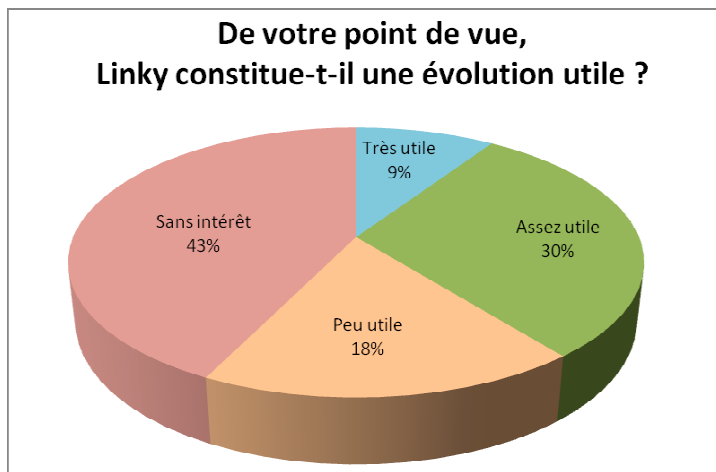
85% des usagers ne consultent pas ou pratiquement pas leur compteur Linky. Ce pourcentage atteint 93% en logement collectif.



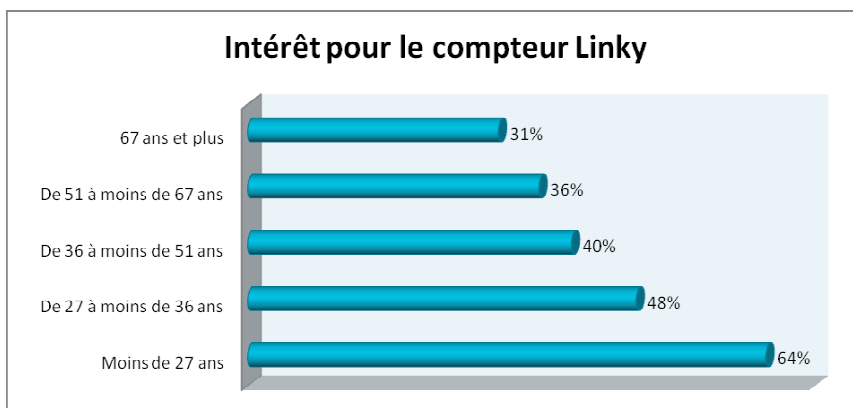
46% des répondants pensent qu'ils consulteraient davantage leur compteur s'il était plus accessible. C'est particulièrement le cas pour la tranche des 36 à moins de 51 ans, qui on l'a vu est très intéressée par le suivi détaillé des consommations (59% d'entre eux consulteraient plus souvent leur compteur). Les plus de 67 ans auraient plus de mal à faire évoluer leur mode de fonctionnement.

2.5 L'appréciation des particuliers

Une majorité d'usagers domestiques n'est pas convaincue de l'utilité de ce nouveau compteur (61%). Ce pourcentage atteint 68% chez les ménages qui ne peuvent accéder aisément à leur compteur.

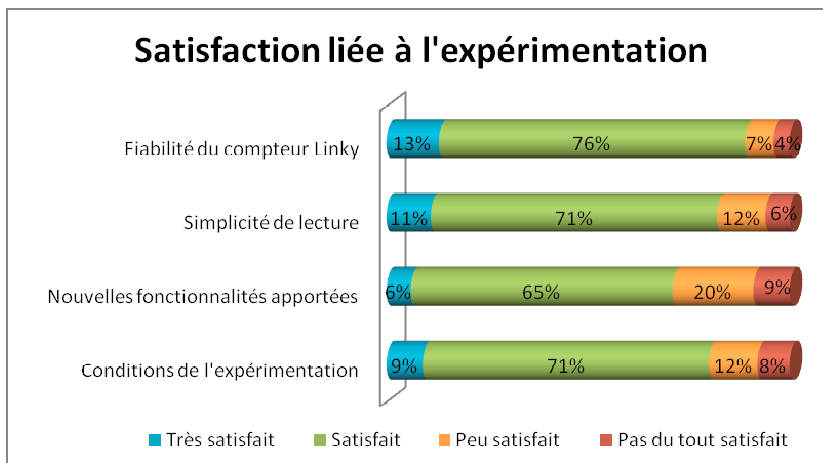


Bien que la relève soit plus souvent une contrainte pour les habitants de maisons individuelles (43% devaient être présents pour le relevé), ceux-ci sont moins intéressés que les ménages en habitat collectif par le compteur Linky (44% le trouvent sans intérêt contre 35% en collectif). Il s'agit plus ici d'une question d'âge, les plus âgés sont moins intéressés et ils occupent plus souvent des maisons individuelles.



A l'issue de l'expérimentation, 29% des répondants ne sont pas satisfaits des nouvelles fonctionnalités apportées, 20% n'ont pas apprécié les conditions de l'expérimentation et 18% rencontrent des difficultés de lecture avec leur nouveau compteur.

Les retraités sont 23% à trouver la lecture du compteur Linky trop compliquée.



Les commentaires : beaucoup de particuliers n’apprécient pas que l’expérimentation leur ait été imposée. Le nouveau compteur est parfois vécu comme une intrusion dans la vie privée. En ce qui concerne sa fiabilité, ils sont nombreux à réserver leur jugement pour un peu plus tard.

Certains usagers ont tendance à penser que ce nouveau compteur n’a d’intérêt que pour le fournisseur ou pour ERDF et que son principal avantage est de supprimer des emplois.

D’autres s’inquiètent du coût de l’opération, voient dans ce changement une dépense inutile surtout pour ceux qui disposaient déjà de compteurs récents et perfectionnés.

La répercussion de ce coût est d’ailleurs une préoccupation importante des ménages. L’information est jugée floue ou inexistante sur l’aspect payant de ce nouveau compteur. Quelques-uns disent avoir dû payer le compteur Linky, certains ont relevé sur la facture des taxes supplémentaires, le montant de 1€ par mois pendant un certain nombre de mois est évoqué à plusieurs reprises. Ces abonnés sont mécontents de se voir imposer une expérimentation qui ne s’est pas toujours bien déroulée pour eux et de surcroît de devoir payer pour cela.

Exemples de commentaires :

Espionnage du consommateur, libre accès aux informations électroniques depuis la voie publique, coupure du courant par EDF à distance ! Absence de garantie de service. Nous n'avons jamais rien demandé, depuis cette installation nous vivons dans l'anxiété perpétuelle d'une nouvelle disjonction. Nous souhaitons que le Linky soit contrôlé comme l'étaient les anciens compteurs. C'est le seul service de vente qui se dispense de l'agrément des poids et mesures. Pour nous c'est une régression sensible, plus de service client (agence fermée), pas de respect de l'abonné, mépris des engagements écrits, pas de réponse au téléphone ni aux courriers, refus de venir aux rendez-vous d'experts.

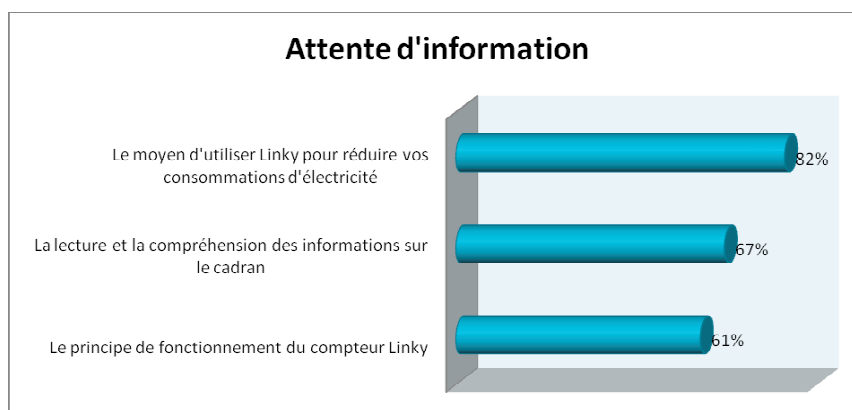
Le relevé à distance ne fonctionne pas. Si ERDF identifie les défauts de fourniture, ce n'est pas pour cela qu'il se manifeste. Pour réarmer le disjoncteur il faut aller sur le bord de la route quel que soit le temps. A part créer du chômage pour les personnes censées relever les compteurs (quand ça marchera) je ne vois pas l'intérêt.

Pas assez d'information sur cette expérimentation qui nous a été imposée. Suppression sans avertissement du contrat confiance. Estimation de la consommation triplée par rapport aux anciennes factures. Courrier en recommandé adressé à EDF, sans réponse.

2.6 Les attentes des particuliers

L'information

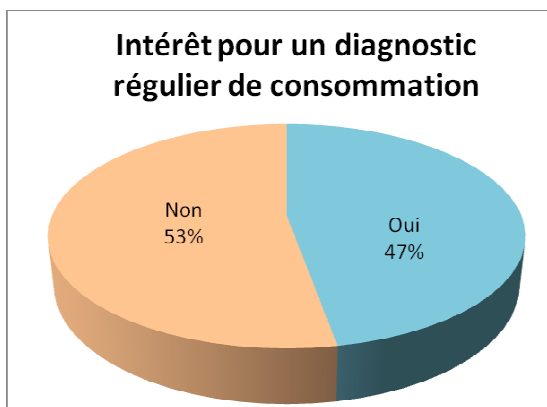
Une partie de l'échantillon a été interrogée sur son souhait d'être davantage informée sur le compteur Linky et les possibilités de l'utiliser pour diminuer la consommation d'électricité. L'intérêt pour ce type d'information est net :



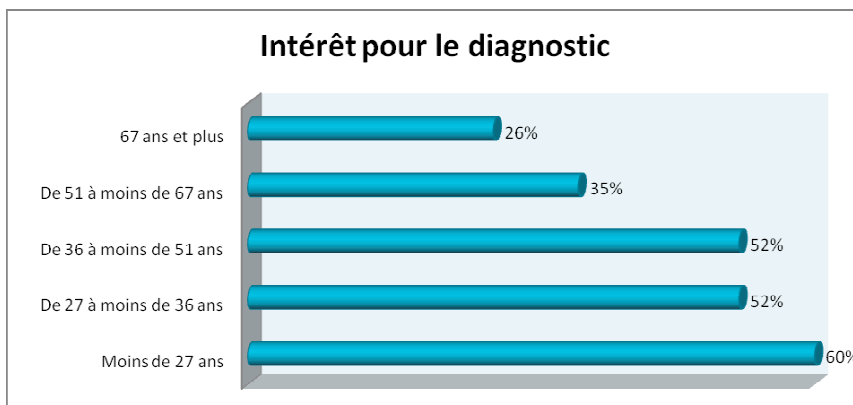
Le diagnostic

47% des particuliers consultés seraient intéressés par la possibilité de disposer régulièrement d'un diagnostic de leurs consommations électriques. Les professions qui se sont montrées les plus intéressées sont les ouvriers (64%) et les artisans commerçants (54%). Les moins intéressés sont les cadres et les retraités.

Beaucoup de particuliers disent être intéressés par le diagnostic s'il est gratuit.

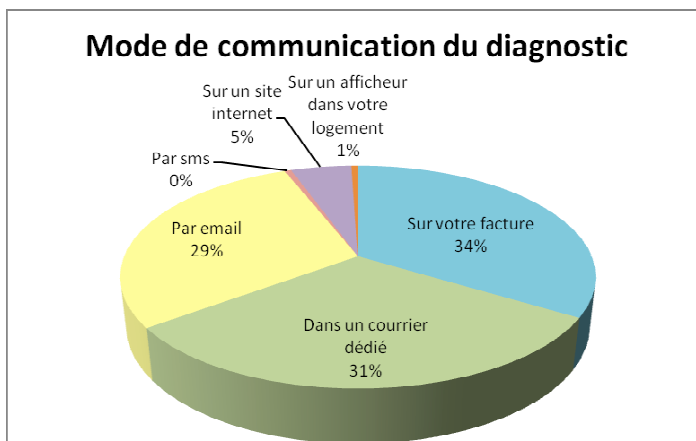


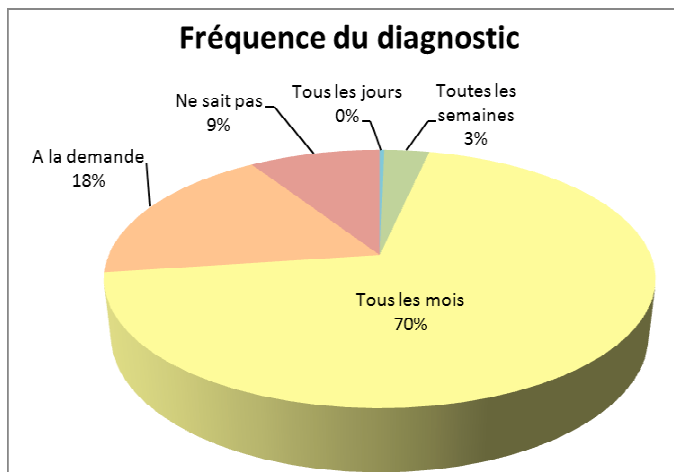
L'intérêt pour le diagnostic des consommations diminue sensiblement avec l'âge : 60% des moins de 27 ans sont intéressés contre 26% seulement des 67 ans et plus. Une cassure nette apparaît au-delà de 50 ans.



Trois modes de communication de ce diagnostic ont la préférence des particuliers : la facture, le courrier dédié ou le mail. La facture ne semble cependant pas vraiment adaptée, sachant que 70% des répondants se prononcent pour une fréquence mensuelle de transmission du diagnostic et que 18% souhaiteraient en disposer à la demande, ce qui ne correspond pas au rythme de réception des factures. Notons également que la facture convient moins aux occupants d'appartements qui peuvent payer l'électricité dans leurs charges et donc ne pas recevoir de factures du fournisseur.

Le mail quant à lui convient bien aux moins de 50 ans mais beaucoup moins aux plus de 67 ans (10% seulement accepteraient ce type de message).

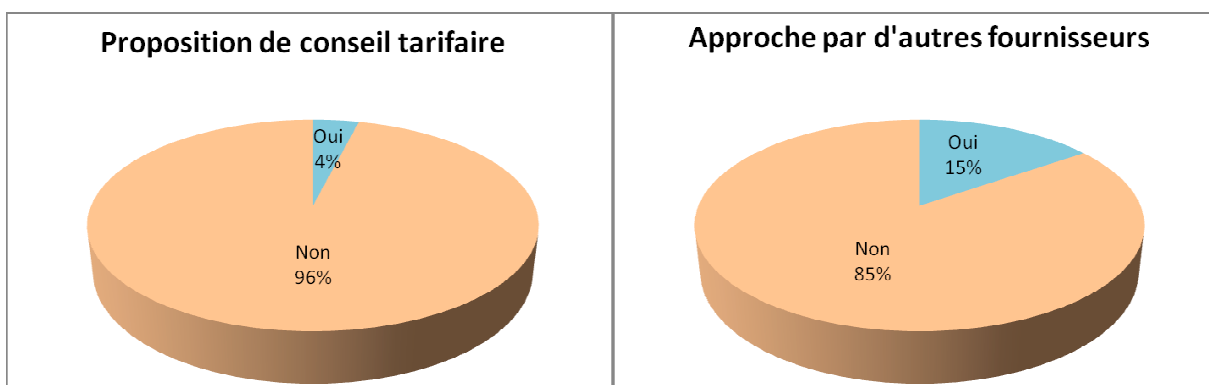




2.7 Les contacts depuis l'installation

Depuis l'expérimentation, 4% des ménages ont été contactés par leur fournisseur d'électricité pour un conseil tarifaire. 15% ont été démarchés par d'autres fournisseurs.

Les artisans commerçants sont 12% à avoir été contactés pour un conseil tarifaire de leur fournisseur.

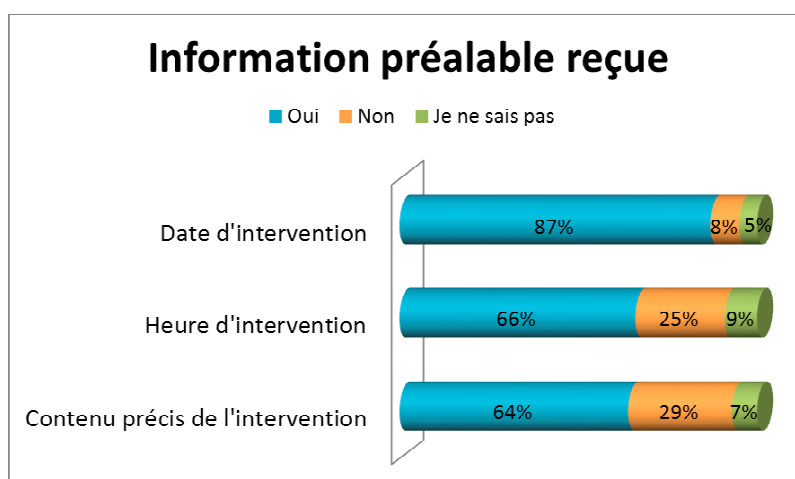


Partie 3 : Les résultats détaillés de l'enquête auprès des communes

1. Les conditions de l'expérimentation

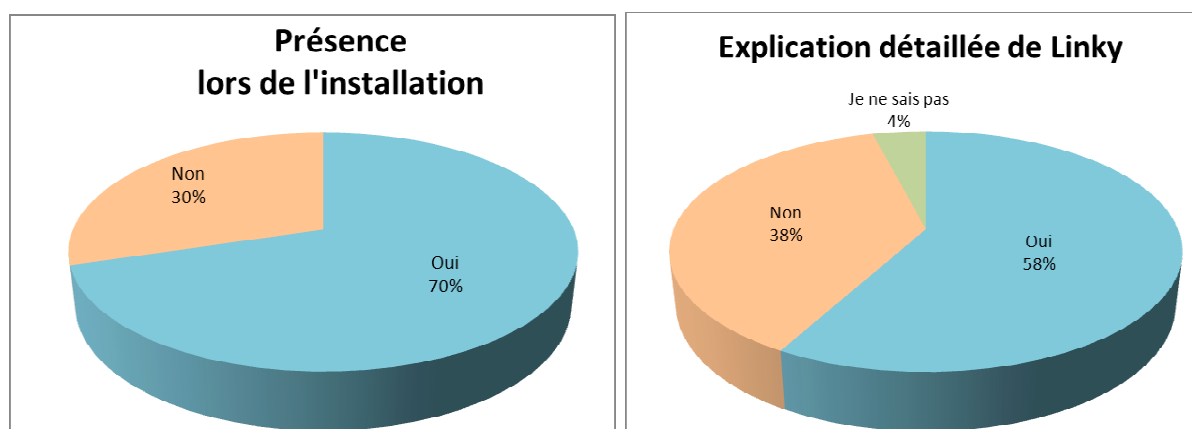
1.1 L'information préalable

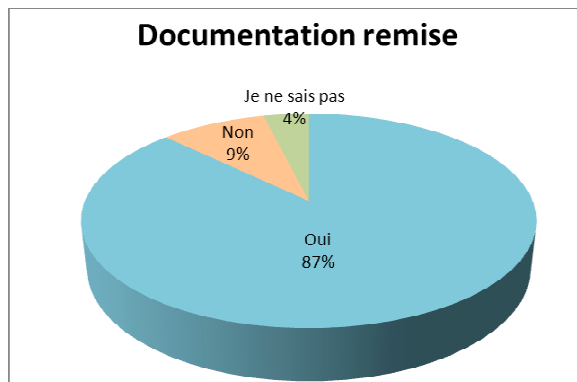
Les communes ont en grande majorité été informées de la date d'intervention, moins souvent de l'heure et du contenu précis de l'intervention :



1.2 Le déroulement de l'intervention

Dans 70% des cas, un représentant de la mairie était présent pour l'intervention, mais 58% seulement des communes ayant assisté à l'installation ont bénéficié d'une présentation du compteur Linky. Une documentation a été remise dans 87% des cas.



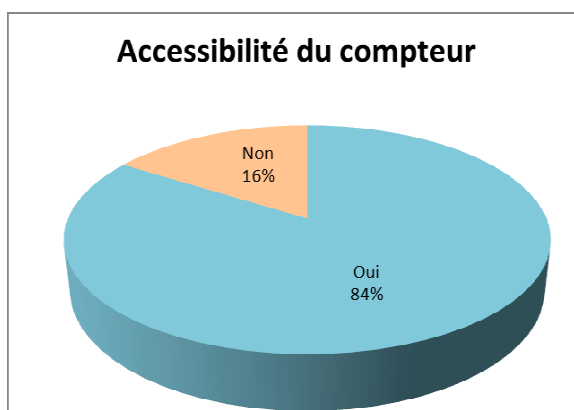
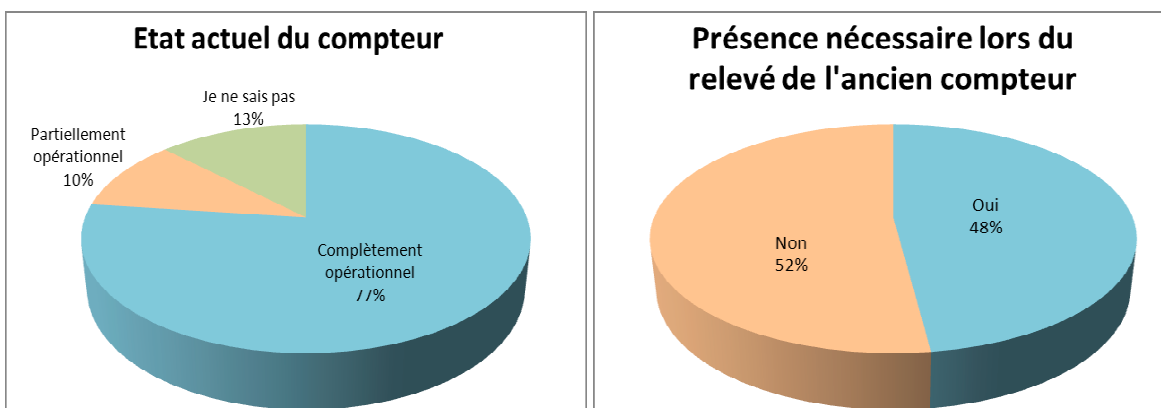


1.3 L'état des compteurs

Les communes ont souvent plusieurs compteurs, pour les bâtiments communaux et pour l'éclairage public. 77% indiquent que leurs compteurs Linky sont complètement opérationnels, 13% ne savent pas dans quel état ils sont.

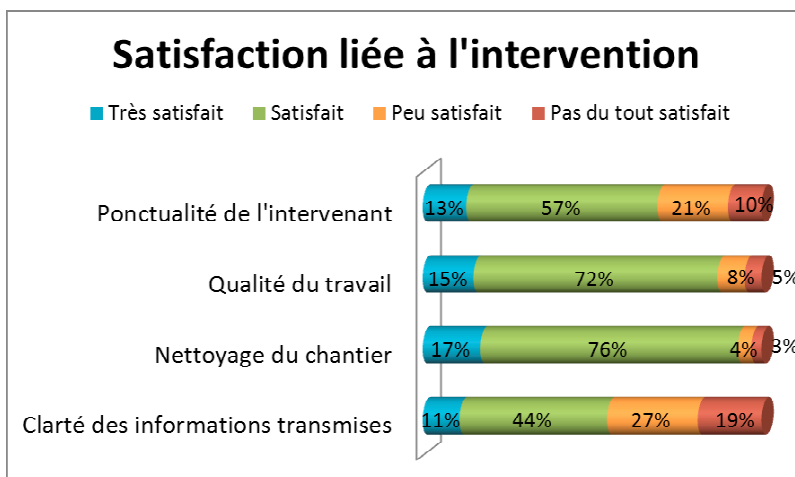
Avec les compteurs précédents, près de la moitié des communes devaient donner l'accès au releveur.

Dans 97% des cas, les compteurs Linky ont été installés au même emplacement que les anciens. 16% demeurent inaccessibles.



1.4 Satisfaction liée à l'intervention

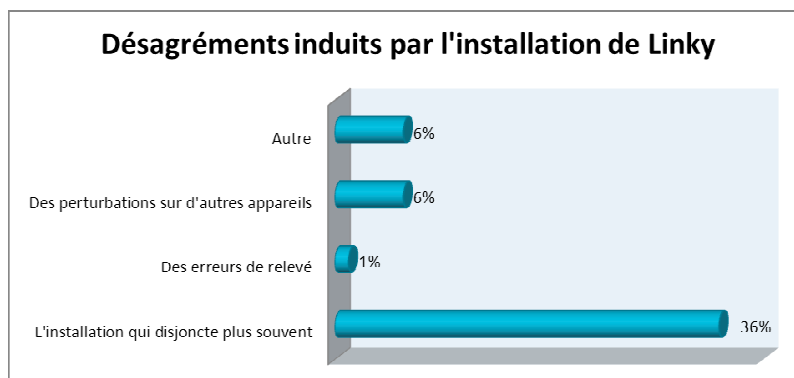
Le travail a été bien fait mais les rendez-vous n'ont pas toujours été respectés (31% de communes insatisfaites) et les informations transmises n'ont pas été suffisamment claires (46% d'insatisfaits).



2. Le bilan de l'expérimentation

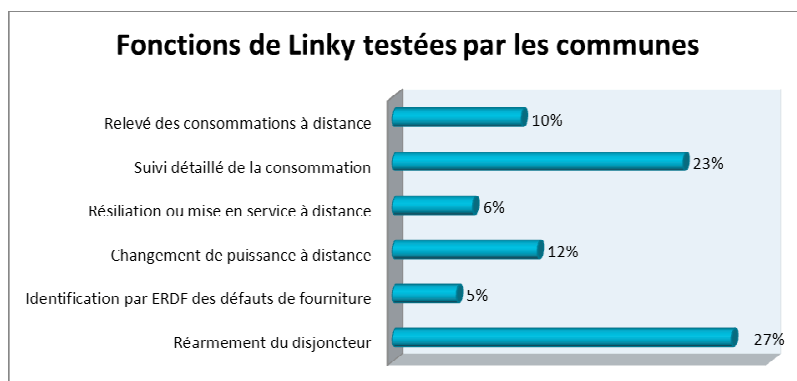
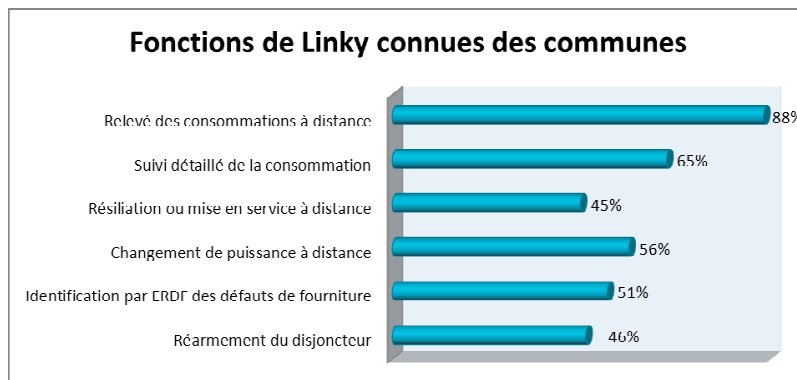
2.1 Les désagréments induits par Linky

36% des communes disent avoir rencontré des problèmes de disjonction.

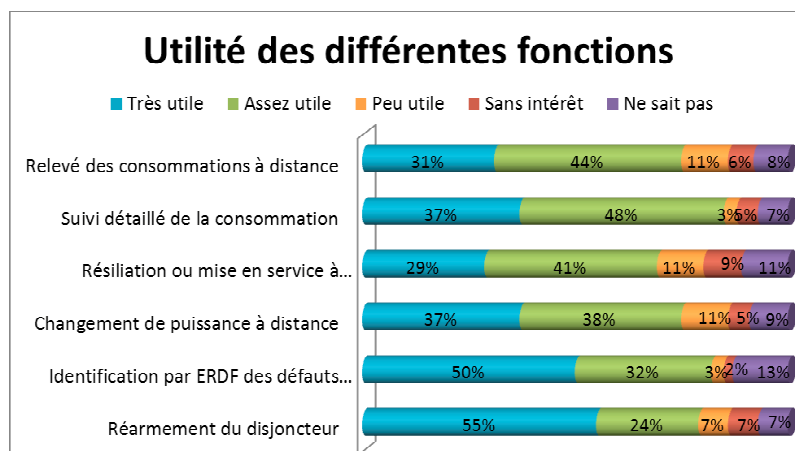


2.2 La connaissance et l'intérêt pour le nouveau compteur

Les communes connaissent assez bien les fonctions de Linky, la plus connue est le relevé des consommations à distance. En revanche ces fonctions ont encore assez peu été testées. La plus utilisée pour l'instant est le réarmement du disjoncteur du fait des problèmes de disjonction, la seconde est le suivi détaillé des consommations.

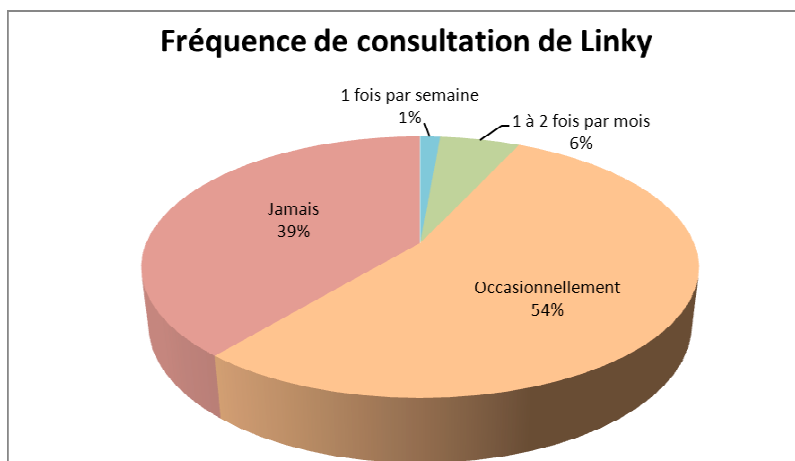
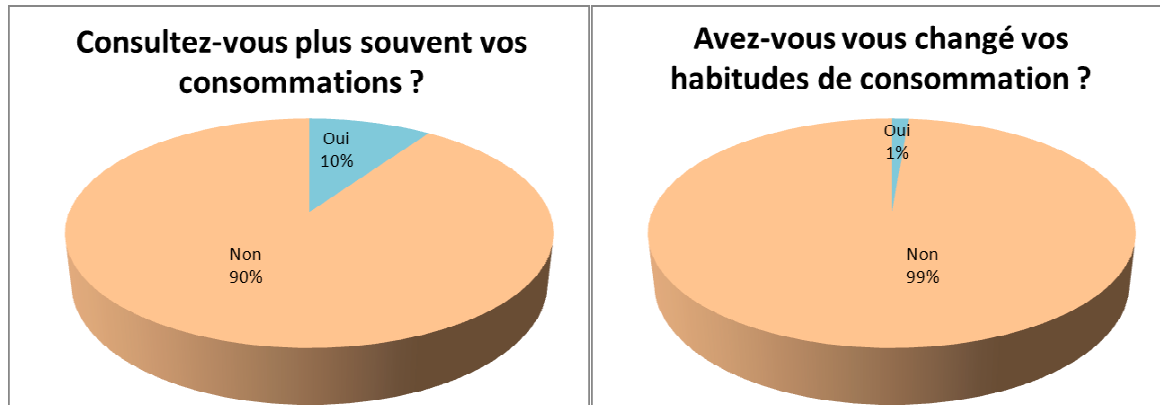


Les communes sont en majorité convaincues de l'utilité des différentes fonctions de Linky. La moins utile pour elles est la mise en service et la résiliation à distance, les mouvements sur les bâtiments communaux n'étant pas très fréquents.



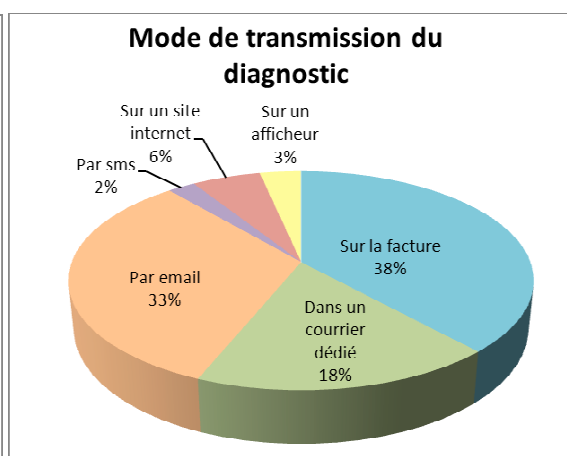
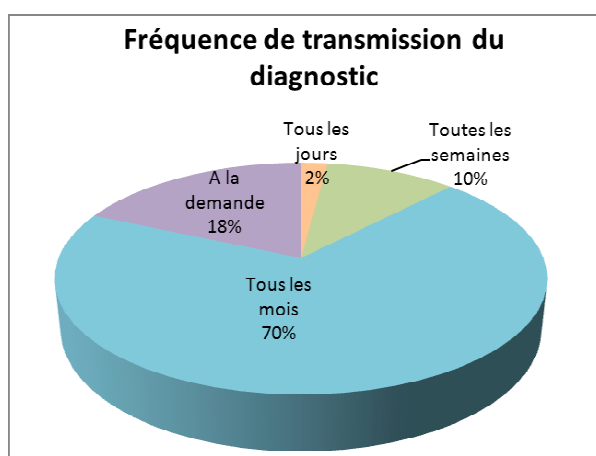
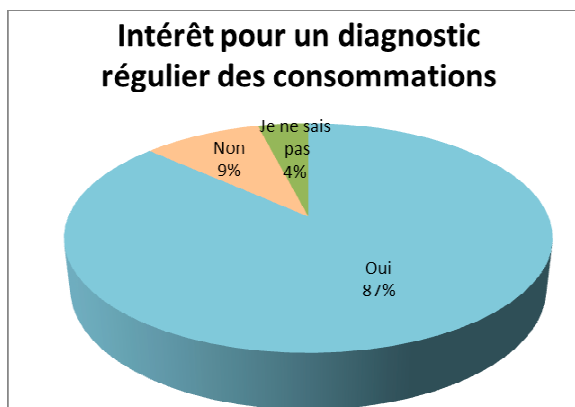
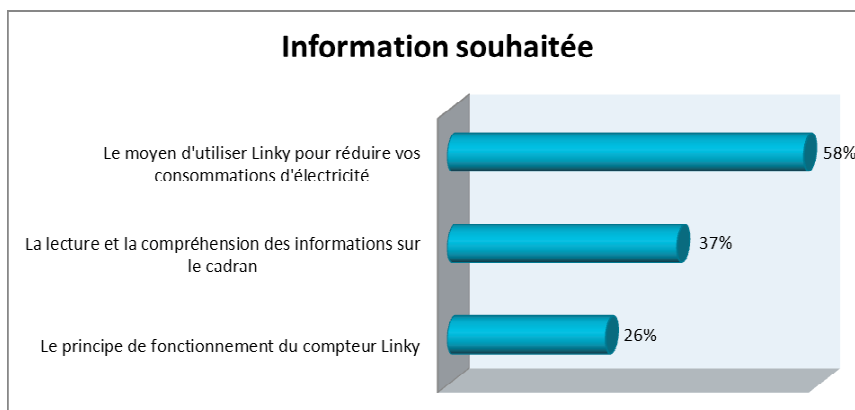
2.3 L'impact sur les comportements

L'impact sur les comportements est pour l'instant très limité. 10% seulement des communes indiquent consulter plus souvent leurs consommations et 1% ont changé leurs habitudes de consommation. Les compteurs ne sont pratiquement pas consultés (7% des communes les consultent régulièrement).



2.4 Les attentes

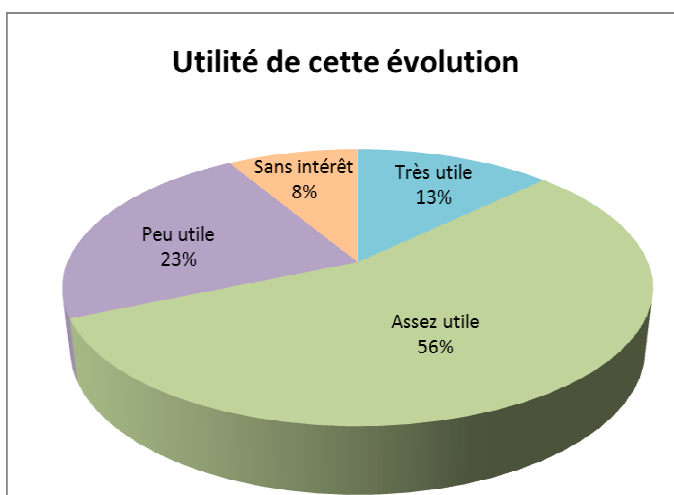
Les communes sont souvent intéressées par de l'information supplémentaire, en particulier sur la possibilité d'utiliser Linky pour réduire les consommations d'électricité. 87% d'entre elles sont également preneuses d'un diagnostic régulier de leurs consommations. Il n'est pas évident pour elles d'avoir une vision d'ensemble des consommations de la commune et relever régulièrement les différents compteurs n'est pas forcément aisé. Pour 70% des communes, la fréquence idéale de ce diagnostic serait mensuelle.



Beaucoup indiquent la facture comme mode de transmission du diagnostic, mais la fréquence des factures n'étant pas forcément mensuelle, il vaut mieux s'orienter vers un courrier dédié ou un mail.

2.5 Utilité de cette évolution

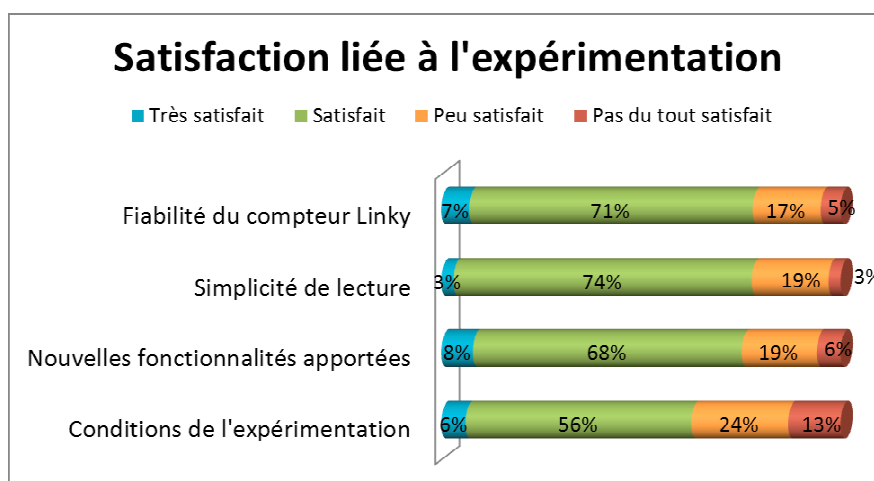
56% des communes interrogées pensent que cette évolution est assez utile, pour 13% elle est très utile et pour 23% elle est peu utile voire sans intérêt.



2.6 Satisfaction liée à l'expérimentation

Peu de communes se déclarent très satisfaites des conditions de l'expérimentation, des nouvelles fonctionnalités apportées, de la simplicité de lecture du compteur ou de sa fiabilité.

Une majorité est satisfaite, mais les pourcentages d'insatisfaits ne sont pas négligeables. 22% ne sont pas satisfaites de la fiabilité et de la simplicité de lecture, 25% ne sont pas satisfaites des nouvelles fonctionnalités et surtout 37% sont insatisfaites des conditions de l'expérimentation.



2.7 Les commentaires

Thème	Commentaire
Problème de puissance	A la mairie trop de puissance appelée manque de puissance
Information	Aucune information Pas d'explication à l'installation, manque de temps pour s'y pencher Des réunions d'information auraient dû avoir lieu avant la pose Manque d'explications
Problème des administrés	Certains habitants ont eu des problèmes de disjonction Information du public très insuffisante. Documentation pédagogique à reprendre Les habitants de la commune ont eu de nombreux problèmes à la suite de l'installation Des habitants se sont plaints des conditions d'intervention. Certains ont eu des problèmes de disjonction
Problèmes d'installation	Le disjoncteur a brûlé Erreur de calibrage adapté au contrat Le coffret où était l'ancien compteur ne ferme plus! Malgré les relances, personnes n'est venu revoir l'installation Photocopieur grillé, 2 box changées, compteur grillé. Problèmes de ponctualité dans les rendez-vous et d'organisation
Problèmes avec le compteur	Le compteur ne communique pas, toujours des relevés estimés. Compteur situé à 100m, non consultable. Il aurait fallu faire comme VEOLIA, un contrôle par internet, cela aurait été un progrès Compteurs non opérationnels Pour l'éclairage de l'église, nous sommes passés de 3 à 6 KVA, merci pour l'abonnement Fonctionnalités spécifiques non mises en place.
Lisibilité	Compteur placé trop haut Pas assez lisible, trop bas Pas très lisible vu son implantation, Pour lire le compteur il faut être à quatre pattes sur le trottoir. Difficile à lire Compteur Linky pas lisible
Appréciation	Apprentissage forcé du réarmement du fait des disjonctions. Selon les compteurs de la commune, les choses se sont plus ou moins bien passées Evolution technologique utile pour le fournisseur Le précédent compteur permettait déjà la consultation des consommations Pas d'avantages client Peu de communication efficace pour la mise en place. Si c'est un progrès, il n'est pas bien vendu! Une période de fonctionnement doit nous renseigner sur l'intérêt Il n'y a aucune différence avec l'ancien compteur. Ne paraît pas apporter par rapport à l'ancien compteur Pas encore assez de recul pour juger de la fiabilité de Linky Pas de recul pour tester la fiabilité. Coût certainement très élevé à terme Manque de retour d'expérience Pas assez de recul Trop récent A voir après 1 an de fonctionnement Pose trop récente pour en tirer des bénéfices par retour expérimentation,

Partie 4 : Annexe

Tableau restituant le nombre d'entretiens effectués par commune

Commune	Nombre de témoignages
37002 AMBILLOU	11
37003 AMBOISE	114
37004 ANCHE	3
37007 ASSAY	1
37008 ATHEE SUR CHER	16
37009 AUTRECHE	3
37010 AUZOUER EN TOURAINE	11
37011 AVOINE	15
37012 AVON LES ROCHES	4
37013 AVRILLE LES PONCEAUX	1
37014 AZAY LE RIDEAU	30
37015 AZAY SUR CHER	27
37021 BEAUMONT LA RONCE	8
37022 BEAUMONT EN VERON	23
37024 BENAIS	9
37027 BLERE	44
37030 LE BOULAY	5
37031 BOURGUEIL	36
37034 BRASLOU	3
37035 BRAYE SOUS FAYE	2
37036 BRAYE SUR MAULNE	2
37037 BRECHES	2
37038 BREHEMONT	7
37040 BRIZAY	2
37041 BUEIL EN TOURAINE	2
37042 CANDÉS ST MARTIN	2
37043 CANGEY	8
37051 CHAMPIGNY SUR VEUDE	7
37052 CHANCAÏ	8
37055 CHANNAY SUR LATHAN	5
37056 LA CHAPELLE AUX NAUX	4
37058 LA CHAPELLE SUR LOIRE	13
37060 CHARGE	8
37062 CHATEAU LA VALLIERE	14
37063 CHATEAU RENAULT	49
37065 CHAVEIGNES	4
37067 CHEILLE	11
37068 CHEMILLE SUR DEME	5
37070 CHENONCEAUX	4
37071 CHEZELLES	1
37072 CHINON	80

Commune	Nombre de témoignages
37073 CHISSEAUX	6
37074 CHOUZE SUR LOIRE	18
37076 CINAIS	4
37077 CINQ MARS LA PILE	26
37079 CIVRAY DE TOURAINE	13
37081 CLERE LES PINS	10
37082 CONTINVOIR	4
37084 COUESMES	4
37086 COURCELLES DE TOURAINE	3
37087 COURCOUE	2
37088 COUZIERS	1
37089 CRAVANT LES COTEAUX	6
37090 CRISSAY SUR MANSE	1
37091 LA CROIX EN TOURAINE	18
37092 CROTELLES	4
37093 CROUZILLES	5
37095 DAME MARIE LES BOIS	3
37096 DIERRE	4
37101 EPEIGNE SUR DEME	1
37102 LES ESSARDS	2
37105 FAYE LA VINEUSE	3
37106 LA FERRIERE	2
37110 FRANCUEIL	11
37112 GIZEUX	4
37116 LES HERMITES	4
37117 HOMMES	6
37118 HUISMES	13
37119 L ILE BOUCHARD	17
37120 INGRANDES DE TOURAINE	5
37121 JAULNAY	2
37123 LANGEAIS	37
37125 LEMERE	3
37126 LERNE	3
37128 LIGNIERES DE TOURAINE	9
37129 LIGRE	8
37131 LIMERAY	10
37135 LOUESTAULT	2
37137 LUBLE	1
37138 LUSSAULT SUR LOIRE	6
37140 LUZE	2
37144 MARCAY	4
37146 MARCILLY SUR MAULNE	0

Commune	Nombre de témoignages
37148 MARGNY MARMANDE	4
37149 MARRAY	2
37150 MAZIERES DE TOURAINE	8
37153 MONNAIE	26
37155 MONTHODON	4
37156 MONTLOUIS SUR LOIRE	80
37158 MONTREUIL EN TOURAINE	5
37160 MORAND	2
37161 MOSNES	7
37163 NAZELLES NEGRON	33
37165 NEUIL	3
37166 NEUILLE LE LIERRE	5
37169 NEUVILLE SUR BRENNE	6
37170 NEUVY LE ROI	8
37171 NOIZAY	10
37175 NOUZILLY	8
37178 PANZOULT	5
37180 PARCAY SUR VIENNE	5
37185 POCE SUR CISSE	14
37191 RAZINES	2
37193 RESTIGNE	11
37194 REUGNY	12
37196 RICHELIEU	20
37197 RIGNY USSE	5
37198 RILLE	2
37199 RILLY SUR VIENNE	4
37200 RIVARENNES	7
37201 RIVIERE	6
37202 LA ROCHE CLERMAULT	4
37207 ST AUBIN LE DEPEINT	3
37210 ST BENOIT LA FORET	5
37213 ST CHRISTOPHE SUR LE NAIS	8
37214 ST CYR SUR LOIRE	21
37217 ST ETIENNE DE CHIGNY	11
37220 ST GERMAIN SUR VIENNE	5
37223 ST LAURENT DE LIN	2
37224 ST LAURENT EN GATINES	8
37225 ST MARTIN LE BEAU	22
37227 ST MICHEL SUR LOIRE	5
37228 ST NICOLAS DE BOURGUEIL	8
37229 ST NICOLAS DES MOTETS	3
37230 ST OUEN LES VIGNES	7

37231 ST PATERNE RACAN	13
37232 ST PATRICE	7
Commune	Nombre de témoignages
37236 ST REGLE	3
37240 SAUNAY	4
37241 SAVIGNE SUR LATHAN	10
37242 SAVIGNY EN VERON	11
37244 SAZILLY	2
37248 SEUILLY	3
37251 SOUVIGNE	5
37252 SOUVIGNY DE TOURAINE	3
37255 TAVANT	2
37256 THENEUIL	3
37258 THIZAY	2
37260 LA TOUR ST GELIN	5
37262 TROGUES	3
37264 VALLERES	10
37267 VERETZ	27
37268 VERNEUIL LE CHATEAU	2
37270 VERNOU SUR BRENNE	21
37271 VILLAINES LES ROCHERS	11
37272 VILLANDRY	8
37274 VILLEBOURG	3
37276 VILLEDOMER	10
37279 VILLIERS AU BOUIN	5
37281 VOUVRAY	34
Commune non connue (questionnaire papier)	31
Total questionnaires	1545