



## Questions/réponses à destination des travailleurs sociaux

### Présentation du chèque énergie

#### Qu'est-ce que le chèque énergie ?

Le chèque énergie, créé par l'article 201 de la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (articles L.124-1 à L.124-4 du code de l'énergie), est un nouveau dispositif d'aide au paiement de la facture d'énergie à destination des ménages disposant de revenus modestes.

Le chèque énergie remplace les tarifs sociaux de l'énergie (tarif de première nécessité (TPN) pour l'électricité, et tarif social de solidarité (TSS) pour le gaz).

Son objectif est double :

- Se doter d'un dispositif plus équitable, qui bénéficie de la même façon à l'ensemble des ménages en situation de précarité, quelle que soit leur énergie de chauffage ;
- Mieux atteindre les bénéficiaires ciblés par rapport aux tarifs sociaux.

Après deux années d'expérimentation dans 4 départements (l'Ardèche, l'Aveyron, les Côtes d'Armor et le Pas-de-Calais), il est généralisé à l'ensemble du territoire en 2018.

#### Quels sont les ménages éligibles ?

L'administration fiscale établit chaque année la liste des bénéficiaires en fonction de 2 critères :

- Le revenu fiscal de référence (RFR) du ménage déclaré chaque année. Si deux foyers fiscaux occupent un même logement, les deux RFR sont pris en compte<sup>1</sup> ; La composition du ménage.

Pour bénéficier du chèque énergie, **il faut impérativement avoir déclaré ses revenus auprès des services fiscaux**, même en cas de revenus faibles ou nuls. Il faut en outre habiter dans un logement imposable à la taxe d'habitation (même si le bénéficiaire en est exonéré).

Un simulateur permet de vérifier la potentielle éligibilité d'un ménage au chèque énergie, et d'en connaître le montant (résultat indicatif) : <https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/eligibilite>.

Le chèque est envoyé automatiquement par voie postale aux personnes éligibles. Il n'y a aucune démarche à faire pour le recevoir (il suffit d'avoir fait sa déclaration de revenus aux services fiscaux l'année précédente).

**Aucun démarchage à domicile ou par téléphone n'est réalisé. Les usagers ne doivent donc en aucun cas communiquer leurs informations bancaires ou personnelles à des personnes prétendant leur fournir le chèque énergie.**

---

<sup>1</sup> Un ménage fiscal est un ménage constitué par le regroupement des foyers fiscaux répertoriés dans un même logement. Son existence, une année donnée, tient au fait que coïncident une déclaration indépendante de revenus (dite déclaration n°2042) et l'occupation d'un logement connu à la taxe d'habitation (TH).

## Quel est le montant du chèque énergie ?

La valeur du chèque énergie dépend du niveau de revenus et de la composition du ménage, définie en unités de consommation. Un ménage représente l'ensemble des personnes qui partagent un même logement. La valeur des unités de consommation (UC) est calculée ainsi : la première personne du ménage compte pour 1 UC, la deuxième pour 0.5 UC et les suivantes pour 0.3 UC. Ces valeurs sont réduites de moitié pour les enfants mineurs en résidence alternée au domicile de chacun des parents.

Le montant moyen du chèque énergie est de 150 € (contre environ 114 € en moyenne pour les tarifs sociaux). Le plafond du revenu fiscal de référence donnant droit au chèque énergie est par exemple de 7 700€ par an pour une personne vivant seule, et de 16 170 € pour un couple avec deux enfants.

### **Modulation du montant du chèque énergie selon le niveau de revenu et la composition du ménage bénéficiaire**

Composition du ménage	Revenu fiscal de référence rapporté aux unités de consommation du ménage (RFR/UC)		
	RFR / UC < 5600€	5600€ ≤ RFR / UC < 6700€	6700€ ≤ RFR / UC < 7700€
1 UC (1 personne)	144 €	96 €	48 €
1 < UC < 2 (2 ou 3 personnes)	190 €	126 €	63 €
2 UC ou + (4 personnes ou plus)	227 €	152 €	76 €

Cela signifie, par exemple, que le plafond du revenu fiscal de référence donnant droit au chèque énergie est de 7 700€ par an pour une personne vivant seule, et de 16 170 € pour un couple avec deux enfants.

Un simulateur permet de vérifier la potentielle éligibilité d'un ménage au chèque énergie, et d'en connaître le montant (résultat indicatif) : <https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/eligibilite>

## Quand le chèque énergie est-il envoyé ?

En 2018, le chèque énergie sera envoyé aux bénéficiaires par voie postale à partir du 26 mars 2018, et sur l'ensemble du mois d'avril (envoi étalé sur 5 semaines), en principe.

## A quelle adresse le chèque énergie est-il envoyé ?

Il est envoyé à la dernière adresse connue des services fiscaux.

En cas de changement d'adresse, ou d'adresse erronée, il convient de se rapprocher des services fiscaux et d'indiquer le changement d'adresse sur la prochaine déclaration de revenus (l'adresse étant une donnée fournie par l'administration fiscale lors de l'établissement de la liste des bénéficiaires éligibles au chèque énergie).

Le service de changement de coordonnées du site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) permet également d'informer rapidement et facilement les principaux organismes publics et privés, notamment le centre des finances publiques, d'un changement d'adresse postale :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/services-en-ligne-et-formulaires>

Si le chèque énergie n'a pas été envoyé à la bonne adresse, le bénéficiaire doit prendre contact avec l'Agence de services et de paiements, et réaliser une réclamation pour chèque perdu ou volé. Cette réclamation entraînera l'envoi d'un nouveau chèque à l'adresse indiquée par le bénéficiaire. Cette réclamation peut se faire en ligne, à l'adresse [www.chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/declarer-perdu-vole](http://www.chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/declarer-perdu-vole) ou par téléphone au 0 805 204 805.

Que faire si un potentiel bénéficiaire n'a pas fait sa déclaration de revenus ?

Les personnes éligibles au chèque énergie ayant omis de réaliser leur déclaration de revenus doivent prendre l'attache des services fiscaux pour régulariser leur situation, et prendre ensuite contact avec l'assistance utilisateur chèque énergie (n°vert gratuit: 0 805 204 805), pour qu'un chèque énergie leur soit transmis.

Comment s'effectue la transition entre les tarifs sociaux de l'énergie (tarif de première nécessité pour l'électricité, tarif spécial de solidarité pour le gaz) et le chèque énergie ?

Un courrier d'information a été envoyé à l'ensemble des bénéficiaires des tarifs sociaux pour les informer du remplacement de ces tarifs sociaux par le chèque énergie en fin d'année 2017.

Les tarifs sociaux ont pris fin au 31 décembre 2017 : la déduction dont bénéficient les usagers est supprimée à cette date. Les factures reçues début 2018 prendront bien en compte l'application des tarifs sociaux jusqu'au 31 décembre 2017. Cette prise en compte sera réalisée en fonction du rythme de facturation appliqué à chaque client :

- en cas de facture annuelle (cas le plus fréquent) : les mensualités ne seront pas actualisées au 1<sup>er</sup> janvier 2018 et resteront inchangées. Lors de la facturation 2018 (qui peut intervenir à n'importe quel moment de l'année), une régularisation sera effectuée ;
- dans le cas d'une facture tous les deux mois : la facture sera reçue en janvier ou février. Elle tiendra compte de la réduction liée aux tarifs sociaux de l'énergie (TPN et/ou TSS) pour les consommations de fin 2017 ;
- dans le cas d'une facture tous les 6 mois (cas rare) : la facture sera reçue au 1<sup>er</sup> semestre. Elle tiendra compte de la réduction liée aux tarifs sociaux de l'énergie (TPN et/ou TSS pour les consommations de fin 2017.

Il n'y a pas de changement sur les protections apportées (notamment le maintien de la fourniture d'électricité pendant la trêve hivernale en cas d'impayés) entre la fin des tarifs sociaux et la réception des chèques énergie.

## **Accompagnement des ménages rencontrant des difficultés avec le chèque énergie**

Que faire si un potentiel bénéficiaire n'a pas fait sa déclaration de revenus ?

Les personnes éligibles au chèque énergie ayant omis de réaliser leur déclaration de revenus doivent prendre l'attache des services fiscaux pour régulariser leur situation, et prendre ensuite contact avec l'assistance utilisateur chèque énergie (n°vert gratuit: 0 805 204 805), pour qu'un chèque énergie leur soit transmis.

Comment utiliser le chèque énergie ?

Le chèque énergie peut être utilisé soit pour régler les dépenses d'énergie du logement, soit pour contribuer au financement de travaux de rénovation énergétique du logement.

Concernant les dépenses d'énergie du logement, les dépenses d'énergie suivantes peuvent être réglées avec un chèque énergie : électricité, gaz naturel, chaleur, gaz de pétrole liquéfié, fioul domestique, bois, biomasse, ou autres combustibles destinés au chauffage ou à la production d'eau chaude. Il convient alors de remettre son chèque à son fournisseur d'énergie.

Si le chèque énergie est utilisé pour payer une dépense d'électricité ou de gaz, plusieurs possibilités existent :

- Il est possible d'utiliser le chèque énergie en ligne sur le portail [www.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr) pour payer une facture d'électricité ou de gaz naturel (pour les fournisseurs qui proposent ce service) ;
- Le bénéficiaire peut également envoyer son chèque énergie à son fournisseur par courrier postal (les adresses des principaux fournisseurs nationaux sont transmises en annexe de la lettre chèque, la liste complète des acceptants du chèque énergie est consultable sur internet : <https://www.chequeenergie.gouv.fr/annuaire>). Dans ce cas, il faut joindre une copie d'un document émis par le fournisseur (facture, échéancier...) faisant apparaître les références clients du bénéficiaire, et les indiquer au dos du chèque énergie. Il n'est pas nécessaire d'attendre de recevoir une facture : son montant sera déduit des prochaines factures ;
- Il est possible de demander sur le portail [www.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr) que le montant du chèque soit automatiquement déduit des factures d'électricité ou de gaz pour les années à venir (pré-affectation).

Dans le cas des logements disposant d'un chauffage collectif, il n'est pas possible d'utiliser le chèque énergie pour payer des charges de copropriété ou des charges locatives, dont le périmètre dépasse largement l'énergie. Néanmoins, le chèque énergie peut être utilisé pour régler la facture d'électricité, qui est généralement d'un montant supérieur.

Concernant le cas particulier des résidents en logements-foyers conventionnés, pour lesquels les charges d'énergie sont entièrement collectives et intégrées à la dépense de logement, le bénéficiaire peut utiliser son chèque en paiement de la redevance due au gestionnaire du foyer. Un dispositif spécifique est mis en place pour les résidences sociales (cf. point spécifique ci-dessous).

Il est également possible d'utiliser le chèque énergie pour financer des travaux d'efficacité énergétique. Les travaux pouvant être financés par le chèque énergie sont ceux qui répondent aux critères d'éligibilité du crédit d'impôt transition énergétique (CITE)<sup>2</sup>. Les équipements acquis doivent donc répondre aux exigences minimales requises, et être installés par des professionnels certifiés.

Les dépenses de carburant automobile ne sont pas éligibles.

Le chèque énergie est valable jusqu'au 31 mars de l'année suivant son émission. Sa date de validité est inscrite dessus.

### Comment utiliser l'attestation ?

---

<sup>2</sup> Cf. Code général des impôts, annexe 4 - Article 18 bis. Par exemple : isolation des combles. Plus de renseignements à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/credit-impot-transition-energetique-cite>.

L'attestation est un document envoyé conjointement avec le chèque énergie, dont le but est d'assurer le bénéfice de certaines protections et droits.

En effet, le chèque énergie ouvre également des droits et protections complémentaires auprès des fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel :

- En cas de déménagement, le bénéficiaire ne paiera pas les frais de mise en service de son contrat ;
- En cas d'incident de paiement, il bénéficiera :
  - du maintien de sa puissance électrique pendant la période de trêve hivernale (du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars) ;
  - d'une réduction des frais liés à une intervention en cas d'impayés (réduction de puissance ou suspension d'alimentation) ;
  - d'une exonération, le cas échéant, des frais liés à un rejet de paiement.

Pour que le fournisseur de gaz et/ou d'électricité puisse appliquer ces droits, il doit être informé que son client est bénéficiaire du chèque énergie. Pour cela, deux possibilités :

- si le bénéficiaire règle directement une facture auprès de ce fournisseur avec son chèque énergie, ce fournisseur ouvre automatiquement les droits au bénéficiaire du chèque énergie (dans ce cas les protections sont activées automatiquement dès réception du chèque énergie) ;
- si le bénéficiaire dispose de contrats auprès de plusieurs fournisseurs d'énergie ou s'il utilise son chèque pour des travaux d'efficacité énergétique, le bénéficiaire fait parvenir à son ou ses fournisseurs d'énergie une attestation, par courrier ou sur le portail [www.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr).

*[Exemple : si le bénéficiaire règle sa facture de gaz avec son chèque énergie : ses droits sont automatiquement activés auprès de son fournisseur de gaz. En revanche, il doit déclarer son attestation auprès de son fournisseur d'électricité pour bénéficier des protections associées au chèque énergie].*

### Que faire en cas de perte ou de vol ?

En cas de perte ou de vol du chèque énergie, il est possible de déclarer la perte ou le vol du chèque en ligne sur le portail (<https://www.chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/declarer-perdu-vole>) ou de [contacter l'assistance utilisateurs](#).

Afin que l'assistance soit en mesure de déterminer les suites à donner, le bénéficiaire doit préciser les informations suivantes :

- Nom et prénom, ou numéro fiscal (indiqué sur l'avis d'imposition) du bénéficiaire ;
- Adresse du bénéficiaire.

Un nouveau chèque est alors envoyé en remplacement de l'ancien. Sa date de validité est alors prolongée si besoin.

### Comment procéder à une réclamation ?

En premier lieu, un simulateur permet de vérifier la potentielle éligibilité d'un ménage au chèque énergie, et d'en connaître le montant (résultat indicatif) :

<https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/eligibilite>

Si un bénéficiaire potentiel du chèque n'a pas reçu de chèque énergie après la fin du mois d'avril, ou s'il est en désaccord avec le montant du chèque énergie qui lui a été attribué, il peut contacter l'assistance utilisateurs du chèque énergie :

- Via le formulaire de contact : <https://www.chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/assistance> ;
- Via le numéro de téléphone (service et appel gratuits) : 0 805 204 805

### Cas particulier des résidences sociales

Un dispositif spécifique est mis en place pour les résidences sociales à jouissance non privative : le gestionnaire de la résidence répercute le montant de l'aide (attribuée à sa demande) directement sur l'avis d'échéance de loyer de ses résidents, qui ne reçoivent pas de chèque énergie.

### **Ressources et contacts utiles**

Site portail chèque énergie : [www.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr)

Simulateur d'éligibilité : <https://www.chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/eligibilite>

Foire aux questions : <https://www.chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/faq>

Assistance utilisateurs chèque énergie :

- Formulaire de contact <https://www.chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/assistance>
- Numéro de téléphone (service et appel gratuits) : 0 805 204 805

Assistance utilisateurs tarifs sociaux de l'énergie (jusqu'en avril 2018) :

- TPN : 0 800 333 123
- TSS : 0 800 333 124