



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Difficultés de ménages précaires à percevoir le « chèque énergie »

Question écrite n° 37857

### Texte de la question

Mme Isabelle Valentin attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique sur les difficultés que rencontrent de nombreux ménages pour percevoir le « chèque énergie » auxquels ils sont éligibles. Pour rappel, le « chèque énergie », d'un montant de 48 à 277 euros, permet de payer les factures d'énergie auprès d'un fournisseur ou de financer certains travaux visant à limiter la consommation d'énergie du logement. Environ 5,8 millions de foyers sont éligibles à cette allocation. Ce « chèque énergie » est indispensable à une vie digne pour de nombreux ménages, la précarité énergétique touchant 3,5 millions d'entre eux, soit 11,9 % des Français selon l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE). Surtout, la crise du covid-19 a accru la précarité : non seulement les revenus des Français ont diminué, mais le confinement et le télétravail augmentent les factures d'électricité et de chauffage. Ainsi, le nombre de ménages rencontrant des difficultés de paiement de l'énergie est passé de 10 % en 2013 à 18 % en 2020, selon l'observatoire précité. Pourtant, nombreux sont les citoyens en proie à des difficultés pour obtenir cette aide alors même qu'ils semblent répondre à tous les critères légaux, et ce malgré un avis favorable des services fiscaux. Ainsi, alors que ces ménages précaires contactent le numéro vert mis en place par le ministère de la transition écologique, ceux-ci se voient demander toujours plus de pièces complémentaires, sans que leur demande ne puisse jamais aboutir, et sans la moindre justification. Ainsi, face à une telle défaillance des services de l'État, lourde de conséquences pour de nombreux Français, elle lui demande si elle entend simplifier l'attribution du « chèque énergie » pour les ménages qui y sont éligibles.

### Texte de la réponse

Le chèque énergie permet d'apporter aux ménages modestes une aide au paiement de leurs factures d'énergie, ou aux travaux de rénovation énergétique de leur logement. Ce dispositif, généralisé depuis le 1er janvier 2018, a été élargi à 5,7 millions de ménages en 2019, pour un montant moyen par ménage de 150€/an, et pouvant atteindre 277€/an. Pour la campagne 2021, 5,8 millions de ménages seront éligibles au chèque énergie. Le chèque énergie garantit également à ses bénéficiaires des droits et des réductions auprès des fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel en cas de déménagement ou d'incident de paiement, au moyen du chèque lui-même ou d'attestations qui lui sont jointes (gratuité de la mise en service et de l'enregistrement du contrat, exonération des frais liés aux rejets de paiement, protection contre les réductions de puissance pendant la trêve hivernale, etc.). Le chèque énergie est attribué sous conditions de ressources et de composition du ménage. Pour y être éligible, le ménage doit avoir déclaré ses revenus auprès des services fiscaux (déclaration d'impôt sur les revenus de l'année n-1), même en cas de revenus faibles ou nuls, et habiter dans un logement imposable à la taxe d'habitation (même si le bénéficiaire en est exonéré). Il existe un dispositif spécial pour les personnes qui ne sont pas assujetties à la taxe d'habitation et qui logent en résidence sociale. Les ménages éligibles au chèque énergie reçoivent automatiquement leur chèque énergie. Pour l'année 2021, les 5,833 millions de ménages bénéficiaires du chèque énergie (contre 5.5 millions de ménages en 2020) recevront leur chèque énergie entre la fin mars 2021 et la fin du mois d'avril 2021 (le calendrier d'envoi des chèques énergie par départements est disponible à ce lien : <https://www.chequeenergie.gouv.fr/cms/api/uploads/calendrier->

envisagé). Pour les bénéficiaires 2021 qui étaient déjà bénéficiaires du chèque énergie l'année dernière et qui ont demandé à ce que leur chèque soit automatiquement transmis à leur fournisseur cette année, ils recevront un courriel entre le 12 avril et le 23 avril, leur indiquant le montant de leur chèque énergie de cette année et confirmant la transmission du chèque énergie à leur fournisseur. Pour la campagne du chèque énergie 2020, l'Agence de services et de paiement (ASP) a traité 122 711 réclamations. Parmi les plus de 76 000 réclamations désormais finalisées et dont l'issue était positive pour cette campagne, 33 % ont donné lieu à une rectification d'éligibilité, soit environ 25 000 cas. Cela correspond à moins de 1 % des 5,5 millions de bénéficiaires du chèque énergie pour l'année 2020. Pour ces ménages, soit un chèque énergie est alors émis si le ménage ne s'est initialement pas vu attribuer de chèque énergie, soit le montant de chèque attribué est revu. Dans ces cas de figure, les demandes de pièces complémentaires sont nécessaires pour confirmer l'éligibilité des ménages au chèque énergie, conformément aux conditions de ressources énoncées ci-dessus, et éviter tout risque d'erreur d'attribution du chèque énergie ou de réclamation frauduleuse. En effet, ces rectifications d'éligibilité se produisent lorsque les ménages constatent une erreur d'enregistrement de leur situation fiscale auprès des services fiscaux, ou lorsqu'ils doivent corriger leur déclaration d'imposition par exemple, sinon les ménages concernés figureraient d'emblée dans le fichier des bénéficiaires du chèque énergie pour la campagne considérée. Il est toutefois à noter que moins de 50 % des 122 711 réclamations traitées par l'ASP ont donné lieu à une demande de pièces complémentaires, qui correspondent aux cas de dossiers de demandes incomplets. S'agissant des ménages les plus en difficultés, le Gouvernement a par ailleurs pris plusieurs mesures complémentaires pour les accompagner, notamment au regard de la hausse attendue des dépenses d'énergie dans le contexte du confinement imposé par l'état d'urgence sanitaire. En premier lieu, la trêve hivernale a été prolongée, en 2020, jusqu'au 10 juillet 2020 par l'ordonnance n° 2020-331 du 25 mars 2020 et la loi du 11 mai 2020, puis de nouveau en 2021, jusqu'au 31 mai, par l'ordonnance n° 2021-141 du 10 février 2021 relative au prolongement de la trêve hivernale. La trêve hivernale protège les particuliers puisque, durant cette période, les règles prévues par l'article L.115-3 du code de de l'action sociale et des familles s'appliquent et les fournisseurs d'électricité, de chaleur, de gaz ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption de fourniture, au motif d'un impayé. Les fournisseurs d'électricité peuvent cependant faire procéder à des réductions de puissance en cas d'impayés, sauf pour les clients bénéficiant du chèque énergie. Par ailleurs à l'issue de la trêve hivernale, il convient de rappeler que d'autres protections s'appliqueront aux ménages en difficulté de paiement, puisque les pratiques des fournisseurs sont très encadrées avant toute coupure. En effet, l'annonce d'une possible coupure ou d'une réduction de puissance déclenche un processus d'évaluation de la situation du client, d'orientation vers les différentes aides disponibles, et d'étalement des paiements : en ce sens, elle fait office de signal d'alerte, et permet de déclencher un processus d'accompagnement pour aider le consommateur en difficulté. Deux versements d'une aide exceptionnelle de solidarité ont également été effectués à destination des ménages vulnérables : le premier en mai 2020, et le second en novembre 2020. Plus largement, certaines mesures d'aide à la diminution de la consommation d'énergie des ménages ont été apportées. L'Etat a en effet renforcé et facilité l'accès aux aides à la rénovation énergétique des logements, par exemple sur l'isolation, en particulier avec MaPrimeRénov'. Malgré le ralentissement induit par la crise sanitaire, plus de 190 000 dossiers ont été déposés en 2020. En outre, des « coup de pouce » ont également été créés via le dispositif des certificats d'économies d'énergie pour faciliter le changement des vieux radiateurs électriques ou le déploiement de thermostats avec régulation performante (plus d'information <https://www.ecologie.gouv.fr/politiques/certificats-economies-denergie>) et permettre ainsi de réduire les consommations liées au chauffage. Pour poursuivre le soutien apporté aux ménages en difficulté, plusieurs ajustements ont été apportés pour permettre de faciliter l'usage du chèque énergie et de ses protections associées. La campagne 2021 du chèque énergie sera marquée par la mise en œuvre de la pré-affectation papier du chèque énergie : le bénéficiaire pourra désormais demander en cochant une case sur son chèque énergie papier à ce que son chèque soit directement transmis à son fournisseur les prochaines années (il peut effectuer également cette demande en ligne ou par téléphone). En outre, le chèque énergie pourra désormais être utilisé par l'ensemble des bénéficiaires résidents en EHPAD, en EHPA, en résidence autonomie, en ESLD ou en USLD. Enfin, les sous locataires en intermédiation locale pourront désormais bénéficier du dispositif s'ils remplissent les conditions de revenus, sur la base d'une demande portée par l'opérateur gestionnaire du logement intermédié. Ces différentes évolutions seront de nature à faciliter les démarches des bénéficiaires vis-à-vis du chèque énergie.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Isabelle Valentin](#)

**Circonscription :** Haute-Loire (1<sup>re</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 37857

**Rubrique :** Énergie et carburants

**Ministère interrogé :** [Transition écologique](#)

**Ministère attributaire :** [Transition écologique](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [6 avril 2021](#), page 2913

**Réponse publiée au JO le :** [27 avril 2021](#), page 3690