

## **Évaluation de l'expérimentation du chèque énergie**

NOR : TRER1729569X

### **Introduction**

Le chèque énergie, créé par l'article 201 de la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte<sup>1</sup>, est un nouveau dispositif d'aide au paiement de la facture d'énergie à destination des ménages disposant de revenus modestes. Ayant vocation à remplacer les tarifs sociaux de l'électricité et du 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 ;
- améliorer significativement l'atteinte de la cible de bénéficiaires par rapport aux tarifs sociaux.

La loi de transition énergétique a prévu une mise en œuvre progressive du chèque énergie, avant sa généralisation en 2018. Dans un premier temps, le chèque énergie est donc expérimenté sur deux années à l'échelle de quatre départements : l'Ardèche, l'Aveyron, les Côtes d'Armor et le Pas-de-Calais.

La même loi prévoit que, dans un délai de trois mois avant le terme de l'expérimentation, le Gouvernement remet au Parlement un rapport d'évaluation. L'article 2 du décret du 6 mai 2016 relatif au chèque énergie précise le contenu et les modalités de restitution de ce rapport :

« Le rapport d'évaluation de l'expérimentation mentionné au dernier alinéa de l'article L. 124-1 du code de l'énergie porte notamment sur :

- les modalités d'utilisation du chèque énergie, en particulier le type de dépenses qui ont été payées avec le chèque, et la proportion des ménages ayant eu recours au mécanisme de pré-affectation prévu à l'article D. 124-10 du code de l'énergie ;
- le taux d'utilisation des chèques énergie par les ménages éligibles ;
- les coûts de gestion du dispositif, y compris une estimation des coûts assumés par les organismes et personnes morales acceptant le chèque, en faisant apparaître les coûts liés directement à l'expérimentation, et les coûts relatifs à une gestion courante ;
- le nombre de ménages ayant fait appel aux dispositions protectrices mentionnées à l'article R. 124-16 du code de l'énergie ;
- les conditions d'information des ménages sur le dispositif et les modalités d'accompagnement pertinentes.

Ce rapport est également communiqué aux parties prenantes, notamment fournisseurs et organisations de consommateurs, afin de recueillir leurs observations et propositions en vue de l'amélioration éventuelle du dispositif avant sa généralisation prévue le 1<sup>er</sup> janvier 2018. »

---

1 Articles L.124-1 à L.124-4 du code de l'énergie

## Première partie : fonctionnement général du chèque énergie

### 1. Critères d'éligibilité des ménages

Le chèque énergie est attribué « aux ménages dont le revenu fiscal de référence est, compte tenu de leur composition, inférieur à un plafond » (art. L.124-1 du code de l'énergie). Les critères d'éligibilité font donc intervenir deux paramètres :

- le revenu fiscal de référence du ménage ;
- la composition du ménage, exprimée en unités de consommation (UC<sup>2</sup>).

La notion de ménage regroupe l'ensemble des foyers fiscaux partageant un même logement. Plusieurs foyers fiscaux peuvent en effet cohabiter dans un même logement (typiquement, un couple non marié et non pacsé).

Afin de toucher, en phase de généralisation, 4 millions de ménages en situation de précarité énergétique, le niveau plafond d'éligibilité retenu est de 7 700 € par an et par unité de consommation.

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.

### 2. Dépenses éligibles

#### 2.1. La fourniture d'énergie relative au 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.

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, d'un montant presque toujours supérieur.

Concernant le cas particulier des résidents en logements-foyers, 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.

Les dépenses de carburant automobile ne sont pas éligibles.

#### 2.2. Les travaux de rénovation 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). Les équipements acquis doivent donc répondre aux exigences minimales requises, et être installés par des professionnels certifiés.

### 3. Modalités d'utilisation du chèque

#### 3.1. Les acteurs du dispositif

La gestion du dispositif est assurée par l'Agence de services et de paiement (ASP), sous la supervision du ministère de la transition écologique et solidaire (direction de l'énergie).

---

2 Pour ce calcul, la première personne du ménage compte pour 1 UC, la deuxième pour 0,5 UC, et chaque personne supplémentaire pour 0,3 UC.

Une partie des prestations est externalisée par l'ASP dans le cadre d'un marché public.

### 3.2. Edition et utilisation du chèque

- 1) La direction générale des finances publiques (DGFIP) transmet chaque année la liste des bénéficiaires à l'ASP. Après traitement, l'ASP la transmet au prestataire.
- 2) Le prestataire édite les chèques, et les expédie par voie postale aux bénéficiaires. Les chèques sont envoyés aux bénéficiaires au printemps.
- 3) Les bénéficiaires utilisent leur chèque :
  - En format papier, à l'instar d'un chèque bancaire ou d'un autre titre de paiement. Lorsque le chèque est utilisé pour payer une facture d'électricité ou de gaz naturel, il est demandé au bénéficiaire de joindre une facture ou autre document permettant d'identifier ses références client.
  - Par paiement en ligne (la fonctionnalité a été ouverte en avril 2017 pour certains fournisseurs), en utilisant la référence du chèque ainsi qu'un code qui se révèle par une zone à gratter sur le chèque papier (« nul si découvert », pour éviter une double utilisation du chèque). Ce paiement en ligne est effectué sur le portail internet du chèque énergie. À terme, il pourra être proposé sur un site propre au fournisseur.

La durée d'utilisation du chèque est limitée au 31 mars de l'année suivant l'année civile d'émission (les acceptants ayant jusqu'au 31 mai pour en demander le remboursement). Au-delà, leur contre-valeur est effacée, sauf si le bénéficiaire demande la prolongation du chèque pour financer des travaux de rénovation énergétique. Le chèque est alors échangé contre un autre spécifiquement dédié au financement de travaux de rénovation énergétique, dont la durée d'utilisation est prolongée de 2 ans supplémentaires.

En outre, lors de l'utilisation d'un chèque reçu en année N, un bénéficiaire peut demander à ce que le chèque qu'il recevra l'année suivante soit, le cas échéant et s'il n'a pas changé de contrat de fourniture, directement affecté à sa facture d'électricité ou de gaz, sans autre démarche de sa part (mécanisme de « pré-affectation »).

- 4) Les fournisseurs d'énergie, les gestionnaires de logements-foyers conventionnés, et les professionnels de la rénovation énergétique, sont tenus d'accepter le chèque. Pour le cas des fournisseurs en réseau, en cas de prélèvements mensualisés, la valeur du chèque est affectée à la prochaine échéance (ou aux prochaines échéances si le montant du chèque est supérieur au montant d'une seule échéance mensuelle). Il appartient aux acceptants de vérifier la validité de ces chèques pour sécuriser leur remboursement par l'ASP.
- 5) Le fournisseur acceptant le chèque en demande la compensation, par l'envoi physique du chèque au prestataire (petit acceptant), ou par l'envoi d'un flux dématérialisé obtenu par une lecture optique des chèques reçus.
- 6) L'ASP contrôle la validité des chèques, et verse la compensation aux fournisseurs sur une base bi-hebdomadaire.

### 3.3. SAV et assistance

Un numéro vert (service et appel gratuit) permet de répondre aux interrogations des bénéficiaires. Les professionnels disposent d'un numéro dédié (numéro cristal).

## Deuxième partie : bilan de l'expérimentation

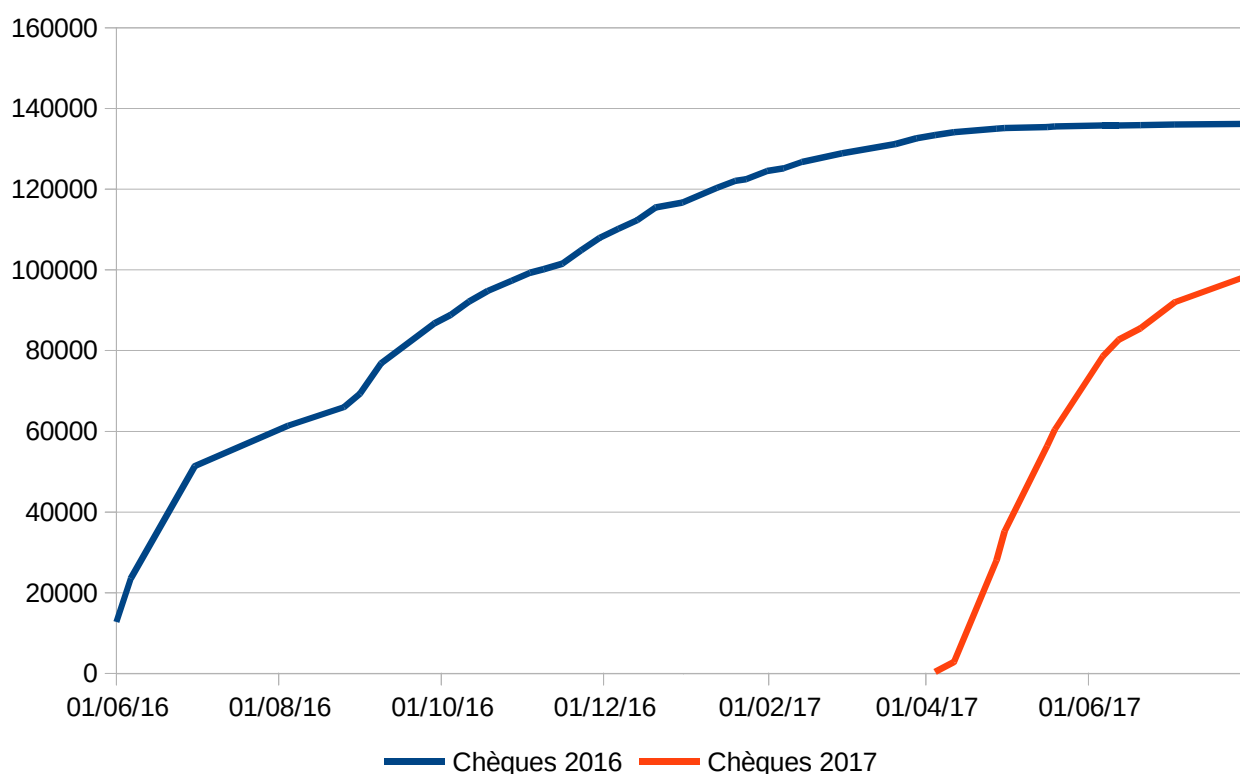
### I- Un dispositif globalement bien compris par les bénéficiaires, dès la première année d'expérimentation

#### 1) 170 000 chèques énergie ont été distribués dans 4 départements expérimentateurs en 2016 et 2017.

En 2016 et 2017, environ 170 000 chèques énergie ont été distribués dans les quatre départements concernés par l'expérimentation.

A la fin de la première année d'expérimentation, le taux d'usage du chèque atteint près de 79 %<sup>3</sup>. Pour la deuxième année d'expérimentation, le taux d'usage est en avance par rapport à 2016, reflétant une meilleure connaissance du dispositif par les bénéficiaires.

Evolution du nombre de chèques énergie utilisés, par campagne



Cela correspond à une augmentation d'environ 3 % par rapport au nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux dans ces 4 départements.

<sup>3</sup> Données agrégées sur l'ensemble des départements d'expérimentation – novembre 2017

	Chèques envoyés en 2016	Chèques utilisés en 2016 <sup>4</sup>	Chèques envoyés en 2017	Chèques utilisés en 2017 (chiffres provisoires – octobre 2017)	Nb de bénéficiaires du TPN en moyenne sur les 12 mois précédant l'envoi des chèques 2016
Ardèche	19 391	14 438	18 730	10 933	13 940
Aveyron	17 145	12 553	16 041	9 174	10 820
Côtes-d'Armor	32 919	24 138	31 046	18 719	22 320
Pas-de-Calais	103 688	83 868	100 139	67 380	84 110
<b>TOTAL 4 DÉPARTEMENTS</b>	<b>173 143</b>	<b>134 997</b>	<b>165 956</b>	<b>106 206</b>	<b>131190</b>

Les critères d'éligibilité au chèque énergie sont restés inchangés entre 2016 et 2017. La légère diminution du nombre de bénéficiaires observée entre 2016 et 2017 s'explique donc par l'évolution des revenus des ménages, qui peuvent varier d'une année sur l'autre. Le nombre plus faible des chèques utilisés s'explique par la comparaison de données sur 11 mois pour 2016 et 6 mois pour 2017.

Ce lancement s'est accompagné d'un certain nombre d'actions de communication, tant à destination des bénéficiaires que des acceptants (cf. annexe).

## 2) Un schéma général validé par l'expérimentation

a) Les bénéficiaires se sont globalement bien approprié le dispositif

D'une manière générale, le dispositif a été bien accueilli par les bénéficiaires, qui se le sont très majoritairement approprié. Les témoignages indiquent que son caractère concret est particulièrement apprécié, alors que les tarifs sociaux étaient moins visibles.

Un sondage mené en novembre 2016 auprès de 400 bénéficiaires par téléphone montre que les bénéficiaires ont bien compris le mode d'utilisation du chèque (7 % des répondants indiquent avoir des difficultés de compréhension). Ce même sondage a révélé que, lorsque le ménage dispose de plusieurs sources d'énergie, le chèque énergie est principalement destiné à la facture de l'énergie de chauffage. Cette tendance s'est d'ailleurs traduite dans le rythme de consommation des chèques énergie, qui est resté soutenu lors des premiers mois de la période de chauffe 2016-2017. On constate également que, bien que le chèque soit utilisable à tout moment sur le contrat d'électricité ou de gaz, y compris dans le cadre de prélèvements automatiques mensuels, un nombre non négligeable de bénéficiaires préfère attendre la facture annuelle pour parer à une éventuelle régularisation.

### Utilisation par énergie

9 chèques utilisés sur 10 l'ont été pour payer une facture d'électricité ou de gaz naturel : 61,5 % des chèques 2016 remboursés l'ont été à un fournisseur d'électricité, et 29 % à un fournisseur de gaz naturel<sup>5</sup>.

6,4 % des chèques ont été utilisés pour payer du fioul, et 2,6 % pour payer du bois, du GPL domestique, ou

4 Données détaillées par département – septembre 2017

5 Les fournisseurs s'inscrivent au titre de l'énergie principale qu'ils fournissent. Les fournisseurs intervenant le plus souvent sur les deux marchés, on ne peut pas déterminer précisément si le chèque a été utilisé pour payer une facture d'électricité ou une facture de gaz.

un autre combustible.

Le chèque est également utilisé pour le paiement des redevances en logement-foyer (350 chèques). L'utilisation du chèque pour payer des travaux de rénovation énergétique concerne 63 chèques pour la première année d'expérimentation, ce qui peut s'expliquer, notamment, par le fait que la communication était axée sur le paiement de la facture d'énergie. Il est à noter aussi que le montant du chèque (bien qu'additionnable sur 3 années) ne permet en général de financer que très partiellement des travaux de rénovation énergétique.

Des difficultés ont été rencontrées au démarrage, notamment du fait de retards dans le traitement des chèques énergie par certains fournisseurs. En effet, la mise en œuvre de ce dispositif, dans des délais courts, a nécessité des adaptations importantes pour traiter les chèques énergie, et alors que la sollicitation des bénéficiaires était forte : les fournisseurs estiment avoir reçu 75 % du volume annuel des chèques dans le mois suivant sa distribution). Ces difficultés ont été levées pour l'essentiel levées au cours de l'été 2016, et on constate que le démarrage de la campagne 2017 est nettement plus fluide.

#### b) La pré-affectation et l'usage en ligne du chèque énergie, des fonctionnalités à développer pour simplifier l'utilisation du chèque

Le mécanisme de pré-affectation permet à un bénéficiaire d'indiquer, lorsqu'il utilise un chèque énergie pour payer une facture d'électricité ou de gaz naturel, qu'il souhaite que le chèque énergie qu'il recevra l'année suivante (s'il est toujours éligible) soit affecté automatiquement à ce même contrat. La demande de pré-affectation s'effectue sur le portail internet du chèque énergie ou auprès du numéro vert de l'assistance utilisateurs. En début de campagne, le bénéficiaire reçoit un courrier lui rappelant qu'il a pré-affecté son chèque, et lui permettant de modifier son choix le cas échéant.

La campagne 2016 n'a permis de tester que partiellement cette faculté : faute de possibilité d'utiliser en ligne le chèque énergie, le bénéficiaire devait d'un côté envoyer son chèque énergie à son fournisseur, et de l'autre solliciter la pré-affectation sur le portail du chèque énergie. On n'a recensé que 844 demandes de pré-affectation.

Pour la campagne 2017, le service d'usage du chèque énergie en ligne (proposé à l'ensemble des fournisseurs qui le souhaitent) a été activé en production le 24/04 pour Engie, et le 02/05 pour EDF. Au 16/07, 4 537 chèques énergie avaient été utilisés en ligne pour ces deux fournisseurs. On constate que l'ouverture de cette fonctionnalité a permis de multiplier le nombre de demandes de pré-affectations (4 025 demandes à cette même date.)

L'expérimentation montre que l'usage en ligne, associé à la pré-affectation des chèques devraient constituer un gisement intéressant de simplification et d'économies de coûts de gestion.

### **3) Un dispositif également bien approprié par les professionnels**

A l'échelle des 4 départements expérimentateurs, on dénombre aujourd'hui 818 acceptants « actifs ». Les professionnels les plus nombreux sont des « vendeurs de bois, biomasse et autres combustibles » (35%), suivis des vendeurs de fioul domestique (22%), des gestionnaires de logements-foyers conventionnés (20%), et des professionnels RGE (13 %). Les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel représentent 5 % des acceptants (mais ils recouvrent 90 % des chèques acceptés).

Une enquête réalisée via un questionnaire en ligne auprès des acceptants (147 répondants) montre que le dispositif est bien accueilli par les professionnels concernés :

- 81 % estiment que les démarches d'adhésion au dispositif sont plutôt simples ou très simples ;
- 89 % estiment que les modalités de remboursement des chèques énergie sont plutôt simples ou très simples ;

- 80 % estiment que les délais de remboursement sont satisfaisants ;
- 88 % (sur 123 exprimés) estiment que le chèque énergie est une bonne ou une excellente mesure.

Parmi les professionnels non satisfaits, on constate des cas de difficultés d'enregistrement ou de remboursement de chèques, principalement du fait de pièces manquantes ou égarées. Ces « irritants » ont été traités au fil de l'eau par l'ASP et ses prestataires, qui ont progressivement adapté leurs procédures : meilleure ergonomie du site internet (assistance via des info-bulles), assouplissement des procédures d'enregistrement pour répondre à certains cas particuliers...

## **II- Le ciblage et les montants : un dispositif qui vise à corriger les faiblesses des tarifs sociaux**

### **1) Un critère d'éligibilité plus simple, qui permet d'optimiser le ciblage des premier et deuxième déciles de revenu, et d'éviter les effets d'aubaine**

Le système actuel des tarifs sociaux retient deux critères d'éligibilité :

- les ménages éligibles à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) ou à l'aide pour une complémentaire santé (ACS) ;
- ou les ménages dont le revenu fiscal de référence par part est inférieur à 2 175€ par an.

Il est à noter que le décret n° 2012-309 du 6 mars 2012 a permis d'automatiser les procédures d'attribution des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel.

Dans le cadre du chèque énergie, ces deux critères sont remplacés par un critère unique fondé sur le revenu fiscal de référence par ménage (et non par foyer fiscal). Les travaux préalables à la mise en œuvre du chèque énergie, réalisés par l'Inspection générale des finances (IGF), l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) et le Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD) ont montré que ce nouveau critère d'éligibilité permet une amélioration très significative du ciblage des bénéficiaires :

- Le revenu fiscal de référence est connu pour l'ensemble des ménages, ce qui permet de minimiser le problème du non recours. A l'inverse, la CMUC et l'ACS présentent des taux de non recours très importants (taux de non recours respectifs à la CMU-C et à l'ACS de 30% et 60%<sup>6</sup>), qui pouvaient exclure du bénéfice de l'aide des ménages disposant de revenus pourtant très modestes.
- Le ciblage des ménages les plus en difficulté est nettement plus efficace avec le nouveau critère :
  - La proportion de ménages des deux premiers déciles de niveau de vie (les 20 % de ménages aux revenus les plus faibles) qui bénéficient d'une aide est de plus de 15 points supérieure avec le chèque énergie qu'avec les tarifs sociaux. Environ 90 % des ménages du 1<sup>er</sup> décile sont ainsi touchés par le chèque énergie, contre 74 % avec les tarifs sociaux<sup>7</sup>.
  - A l'inverse, certains effets d'aubaine liés aux précédents critères d'éligibilité sont corrigés, notamment le fait que le critère de revenu par foyer fiscal (et non par ménage, contrairement au chèque énergie) ne permettait pas de rendre compte de la réalité des ressources à l'échelle de l'ensemble du ménage, par exemple dans le cas de couples non mariés et non pacsés avec une différence importante entre les revenus de chacun des membres du couple.

Toutefois, certaines personnes précaires peuvent ne pas recevoir de chèque énergie, si :

- elles n'ont pas réalisé leur déclaration fiscale (il est à noter toutefois que la déclaration fiscale constitue une obligation, même pour les ménages non imposables) ;
- elles sont nouvellement précaires : elles recevront en effet leur chèque énergie avec un décalage, puisque le revenu fiscal pris en compte est celui de l'année N-2 par rapport à l'envoi des chèques.

<sup>6</sup> Rapport d'activité du fonds CMUC pour 2016

<sup>7</sup> En réalité, le gain en termes de ciblage est supérieur, car ces chiffres sont fondés sur les éligibles théoriques, sans prise en compte du taux de non-recours.

**2) Les montants, désormais identiques quelle que soit l'énergie de chauffage, se traduisent par une aide en général supérieure aux tarifs sociaux pour les ménages les plus modestes, sauf pour les ménages chauffés au gaz naturel**

Le montant moyen du chèque énergie est de 150 € (contre environ 114 € en moyenne pour les tarifs sociaux<sup>8</sup>). Le montant du chèque énergie est modulé selon le niveau de revenu et la composition du ménage bénéficiaire :

	Niveau de RFR/UC		
	RFR / UC < 5600€	5600€ ≤ RFR / UC < 6700€	6700€ ≤ RFR / UC < 7700€
1 UC	144 €	96 €	48 €
1 < UC < 2	190 €	126 €	63 €
2 UC ou +	227 €	152 €	76 €

En 2017, la répartition des ménages bénéficiaires était la suivante :

	RFR / UC < 5600€	5600€ ≤ RFR / UC < 6700€	6700€ ≤ RFR / UC < 7700€
1 UC	31 %	6 %	7 %
1 < UC < 2	23 %	5 %	5 %
2 UC ou +	15 %	4 %	4 %

On constate que près de 70 % des bénéficiaires se trouvent dans la tranche de revenus la plus basse, dont les montants d'aide sont les plus élevés. Pour ces ménages aux ressources les plus modestes, le montant moyen du chèque énergie est d'environ 170 €.

Avec le chèque énergie, l'aide ne dépend plus de l'énergie de chauffage, alors que le niveau d'aide dans le cadre des tarifs sociaux pouvait varier du simple au triple. Ainsi, certains ménages chauffés au gaz naturel ont vu leur aide diminuer, mais les autres ménages ont pu bénéficier d'augmentations sensibles. Pour les consommateurs aux ressources les plus modestes qui ne sont pas chauffés au gaz, le montant de l'aide augmente de 70 € par an (170 € au lieu de 100 €). Pour ces ménages chauffés au gaz, l'aide diminue en moyenne d'une dizaine d'euros par an (170 € au lieu de 180 €) alors qu'ils cumulaient les aides pour l'électricité et le gaz.

Plusieurs associations et relais sociaux interrogés dans le cadre de la présente évaluation ont plaidé pour un relèvement du montant du chèque énergie, de même que le médiateur national de l'énergie, l'AFG, l'UFE et plusieurs fournisseurs d'énergie.

### **III- Taux d'utilisation et non-recours : des résultats encourageants, qui peuvent encore être améliorés**

**1) Dès la première année, le chèque énergie a permis d'aider davantage de ménages au périmètre des départements expérimentateurs que les tarifs sociaux en moyenne sur l'année précédant l'expérimentation**

Les chèques énergie sont remis par les bénéficiaires aux professionnels, qui en demandent le remboursement. Le nombre de chèques remboursés aux professionnels permet donc de connaître le taux d'usage du chèque énergie.

Sur les 173 143 chèques énergie émis au titre de 2016, 134 997 ont été remboursés en septembre 2017, soit 77,9 %. Ce chiffre doit être comparé aux 131 190 bénéficiaires des tarifs sociaux en moyenne sur les 12 mois précédant la mise en place du chèque énergie. Environ 1000 chèques énergie émis au titre de 2016 sont encore valides et en circulation, du fait d'une réémission au cours du premier semestre 2017 (suite à une déclaration de changement d'adresse par exemple), ou ont vu leur date de validité prolongée en tant que

<sup>8</sup> Source : annexe 3 de la délibération de la CRE du 13 juillet 2017



« chèque travaux »<sup>9</sup>.

## 2) Un taux d'utilisation du chèque encourageant pour la première année d'expérimentation, mais qui peut encore progresser

Avec un taux de non-recours autour de 22 % pour sa première année d'expérimentation, le chèque énergie se place plutôt parmi les mécanismes d'aides sociales les plus efficaces. À part les aides au logement, particulièrement bien connues des locataires français, les taux de non-recours constatés sur les aides sociales oscillent entre 20 % et 70 % :

Prestation	Taux de non-recours	Référence
RSA socle RSA activité	36 % 68 %	Année de référence : 2010 <a href="#">Rapport d'information N° 4158</a> sur l'évaluation des politiques publiques en faveur de l'accès aux droits sociaux Assemblée nationale, octobre 2016
CMU-C ACS	Entre 23 % et 36 % Entre 57 % et 70 %	Année de référence : 2014 « La CMU-C et l'ACS réduisent les inégalités en soutenant le pouvoir d'achat des plus modestes » Les dossiers de la <a href="#">DREES</a> , octobre 2016
APA	Entre 20 % et 28 %	Année de référence : 2008 « Le non-recours à l'APA à domicile vu par les professionnels de terrain » Les dossiers de la <a href="#">DREES</a> , décembre 2016

S'agissant des tarifs sociaux actuels, il convient de souligner que les consommateurs éligibles à la CMU-C ou l'ACS, mais qui n'ont pas effectué les démarches, sont exclus du dispositif (taux de non recours respectifs à la CMU-C et à l'ACS de 30% et 60%<sup>10</sup>). En outre, une partie des ayants-droit ne sont pas reconnus lors du croisement entre les fichiers de l'assurance maladie ou ceux de l'administration fiscale, et ceux des fournisseurs (ce taux est estimé à 40% par le rapport d'audit sur les tarifs sociaux de l'énergie réalisé par l'ADEME en juillet 2013). C'est également le cas d'un nombre significatif de ménages habitant un immeuble chauffé collectivement au gaz naturel<sup>11</sup>.

## 3) Motifs du non-recours

Fin mai 2017, l'assistance utilisateurs du chèque énergie a effectué une vague d'appels sortants auprès de bénéficiaires dont les chèques n'avaient pas été utilisés<sup>12</sup>, afin de comprendre les causes de non-utilisation du chèque énergie.

Parmi les répondants, cinq motifs principaux sont évoqués :

- La « non-réception » du chèque (8 % des bénéficiaires), motif qui regroupe sans doute également des cas de perte par le bénéficiaire. A titre de comparaison, la proportion de plis non distribués retournés par la Poste correspond à moins de 2% des plis<sup>13</sup>. Cette part de plis non distribués, que l'on retrouve

9 Conformément à l'article R124-13 du code de l'énergie, un bénéficiaire peut échanger son chèque énergie contre un chèque uniquement dédié au financement de travaux de rénovation énergétique, dont la durée de validité est alors augmentée de deux années par rapport à la durée de validité du chèque initial.

10 Rapport d'activité du fonds CMUC pour 2016

11 Rapport d'audit sur les tarifs sociaux de l'énergie - ADEME 2013 (page 3 : 80 000 aides attribuées sur un total estimé à 400 000 ayants droit)

12 1938 appels tentés, 527 contacts réussis, 471 questionnaires déroulés.

13 Toutefois, une procédure particulière de « remise commentée » a été expérimentée en 2016 dans l'Aveyron, qui laissait penser que 7 à 8 % des adresses étaient inexploitables.

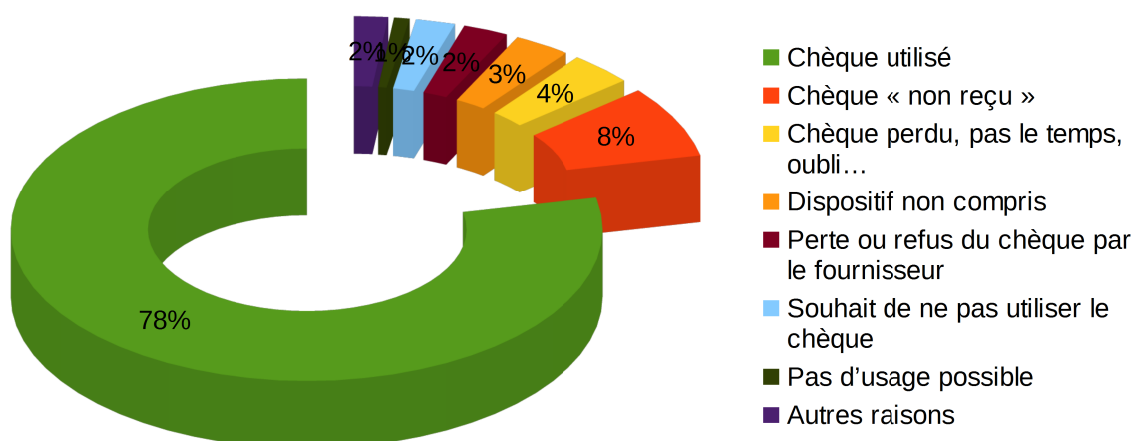
dans tout dispositif comparable, s'explique principalement par les changements d'adresse qui interviennent entre la dernière déclaration aux impôts<sup>14</sup> et l'envoi du chèque énergie.

- La perte du chèque par le bénéficiaire, l'oubli de l'utiliser, le manque de temps (4 % des bénéficiaires)
- L'incompréhension du dispositif (3 % des bénéficiaires)
- La perte ou refus du chèque par le fournisseur (2 % des bénéficiaires)
- Le souhait de ne pas utiliser le chèque énergie (pas besoin, ne veut pas être « assisté »...) : 2 % des bénéficiaires.

La difficulté à organiser une communication large auprès des ménages dans le cadre d'une expérimentation limitée à 4 départements (pas d'utilisation des médias nationaux, notamment) explique sans doute pour partie certains cas de perte ou d'incompréhension. Un budget spécifique a été prévu dans le cadre de la généralisation afin de permettre une communication efficace à destination des bénéficiaires.

Parmi les motifs plus rares de non utilisation, on trouve l'absence de facture d'énergie (personnes hébergées, loyers toutes charges comprises ; 0,9 % des bénéficiaires). Ce cas de figure, même s'il n'a concerné qu'un nombre limité d'ayants droit conduit à envisager un assouplissement des règles d'utilisation du chèque dans ces cas bien spécifiques. Un remboursement en numéraire pourrait être envisagé.

Au regard de ces résultats, on peut ainsi répartir le taux de 22 % de non-recours selon les motifs :



Il faut noter enfin que le taux d'utilisation du chèque est de 79 % dans le département du Pas-de-Calais, alors qu'il n'est que d'environ 71 % dans chacun des trois autres départements de l'expérimentation. L'analyse des actions mises en œuvre dans ce département, notamment en termes d'information des bénéficiaires et des travailleurs sociaux doit se poursuivre, afin de généraliser les bonnes pratiques éventuelles dans le cadre du déploiement du chèque énergie.

#### 4) Cas des bénéficiaires disposant d'un contrat de fourniture de type professionnel

Pour les contrats professionnels qui couvrent également un usage résidentiel (il s'agit principalement de petits agriculteurs, boulangers, bar/tabac, salons de coiffure...), il est apparu que le décret chèque énergie ne mentionnait pas explicitement ce cas. Certains fournisseurs ont de ce fait refusé le chèque énergie que leur

<sup>14</sup> Si les déclarations sont généralement réalisées chaque année en avril, le fichier du chèque énergie permet d'actualiser les adresses avec les modifications signalées par les contribuables jusqu'en fin d'année.

adressaient leurs clients professionnels. Cette pratique a donné lieu à un courrier de la DGEC aux fournisseurs en janvier confirmant l'éligibilité et nécessite une clarification dans le décret.

De l'ordre de 2 000 bénéficiaires auraient été concernés pendant la phase d'expérimentation selon les estimations des fournisseurs.

#### **IV- La mise en œuvre des dispositions protectrices associées au chèque énergie, un axe de progrès**

Les consommateurs d'électricité et de gaz naturel, lorsqu'ils sont considérés en situation de précarité énergétique, bénéficient de protections supplémentaires. Jusqu'ici associées au bénéfice des tarifs sociaux de l'énergie, ces protections sont désormais accordées aux bénéficiaires du chèque énergie. Ces protections sont les suivantes :

- En cas de déménagement, la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement du contrat ;
- En cas d'impayé :
  - un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture ;
  - l'exonération des frais liés au rejet de paiement ;
  - une protection contre les réductions de puissance pendant la trêve hivernale.
- Droit à un afficheur déporté gratuit permettant un suivi de la consommation énergétique en euros

En revanche, il faut rappeler que l'interdiction d'interruption de la fourniture au cours de la période hivernale s'applique à l'ensemble des clients, et pas seulement aux clients identifiés comme étant en situation de précarité.

##### **1) Nombre d'ayants-droit identifiés par les fournisseurs**

Afin de bénéficier des droits associés au chèque énergie auprès d'un fournisseur de gaz ou d'électricité, les ménages bénéficiaires du chèque énergie se font connaître auprès de leur fournisseur soit en payant leur facture avec le chèque, soit en envoyant au fournisseur une attestation.

Les attestations, qui sont fournies aux ayants-droit en même temps que le chèque énergie, permettent ainsi à un foyer qui a un fournisseur d'électricité et un fournisseur de gaz naturel de se faire connaître des deux fournisseurs pour bénéficier des protections associées au chèque énergie. Il pourra ainsi régler l'un des fournisseurs avec le chèque énergie, et adresser une attestation à l'autre fournisseur.

Ainsi, 4 000 attestations ont été adressées<sup>15</sup> aux fournisseurs d'énergie :

- EDF a reçu environ 2 000 attestations seules et 75 000 chèques énergie 2016.
- Engie a reçu 1 250 attestations seules et 34 000 chèques énergie 2016.

Ces chiffres doivent être analysés avec prudence. Si le nombre d'attestations envoyées aux fournisseurs paraît faible, ce qui traduit sans doute une difficulté de compréhension sur les modalités d'usage de l'attestation, il faut souligner que les protections associées au chèque énergie sont par nature liées à des événements bien particuliers (interruption de fourniture, impayés, déménagement). On ne peut donc exclure que certains ménages n'aient pas jugé utile de renvoyer préventivement l'attestation, préférant la conserver pour l'utiliser en cas de besoin.

##### **2) Nombre de protections activées réellement**

Seule une minorité de clients précaires est exposée chaque année à une situation ouvrant droit à protection, lesquelles interviennent en cas d'un impayé ou de déménagement. EDF estime qu'un tiers de ces clients sont

---

15 Certains bénéficiaires ont envoyé l'attestation avec un paiement par chèque énergie. L'attestation est inutile dans ce cas.

ou seront réellement exposés à ce type de situation. L'administration ne dispose pas d'éléments pour étayer cette estimation.

La DGEC a interrogé les fournisseurs d'énergie sur les droits qui ont été activés pendant la première année d'expérimentation du chèque énergie (2016-2017), en comparaison avec la période précédente (2015-2016).

Les réponses recueillies sont rares et difficiles à exploiter. Quatre fournisseurs seulement ont été en mesure de répondre, au moins partiellement, au questionnaire de la DGEC.

**Au vu des éléments transmis par les fournisseurs, le nombre de protections effectivement appliquées a été inférieur sur la période 2016-2017 par rapport à la période 2015-2016.** Pour le principal fournisseur concerné, EDF, le nombre de protections activées aurait été deux fois moins important. A l'inverse, pour deux des 4 fournisseurs ayant répondu au questionnaire, le passage au chèque énergie se serait plutôt traduit par une augmentation du nombre de clients bénéficiant de protections.

**Toutefois, ce constat est à nuancer :**

En effet, les périodes de référence sont difficilement comparables. Les protections liées au chèque énergie sont comptabilisées dans les bilans présentés par les principaux fournisseurs sur les 11 ou 12 mois précédant le 31 mars 2017, date d'échéance des chèques 2016. Or, les chèques 2016 n'ont été distribués que fin mai 2016, et les fournisseurs n'ont pas été en mesure de les traiter immédiatement. Comme plusieurs fournisseurs ont déclaré par ailleurs ne pas appliquer ces protections de manière rétro-active, les protections associées au chèque énergie n'ont donc été effectives pour l'essentiel que depuis août 2016.

De plus, la comparaison est en partie faussée par le fait que les tarifs sociaux étaient attribués sur 18 mois pour éviter les interruptions de droits. Le chèque énergie étant envoyé chaque année à la même époque, les droits sont appliqués sur 13 mois (du 1<sup>er</sup> avril N au 30 avril N+1).

En ce qui concerne la gratuité de la mise en service, et l'abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement en raison d'un impayé, la comparaison n'est pas pertinente. En effet, certains fournisseurs précisent qu'ils ne les ont pas appliquées lorsque l'attestation a été remise a posteriori. Cette restriction, qui n'apparaît pas conforme aux textes, limite considérablement la portée de la protection, notamment en ce qui concerne les mises en service (puisque un nouveau client, par définition, ne peut pas être identifié comme précaire préalablement à cette mise en service), et nécessiterait d'être explicitée dans les textes.

Pour mémoire, les frais liés au rejet de paiement, que l'article L224-13 du code de la consommation interdit pour les clients identifiés comme précaires, ne sont généralement pas appliqués par les fournisseurs qui ont répondu au questionnaire.

**En conclusion, l'expérimentation a montré un axe d'amélioration s'agissant de l'accès aux protections associées au chèque énergie.**

En particulier, **d'autres moyens de signalement de ces clients aux fournisseurs d'énergie doivent être envisagés.** Il est à noter que les protections seront d'autant plus efficaces si les bénéficiaires sont connus avant que l'incident ne se produise : en effet, en cas d'incident, un ménage qui n'aura pas été préalablement identifié comme éligible au dispositif chèque énergie sera confronté à une procédure de relance ordinaire, amenant plus vite à l'interruption de l'énergie, des parcours de recouvrement plus sévères et l'obligation de régler d'abord entièrement les frais associés en attendant la prise en compte des droits associés au chèque énergie et le remboursement le cas échéant.

En parallèle, les outils des fournisseurs d'énergie devront être adaptés pour permettre une prise en compte de l'attestation, y compris lorsqu'elle est remise a posteriori.

## V- Coûts de gestion du dispositif et coûts supportés par les fournisseurs

### a) Les coûts de gestion du dispositif

Les coûts relatifs à la gestion du chèque énergie, constatés en 2016 et prévus pour 2017, ainsi que les coûts estimés en régime permanent (hypothèse de généralisation à 4 millions de bénéficiaires France entière), se décomposent ainsi :

	Réalisé 2016	Prévisions 2017	Prévisions régime permanent généralisation
Gouvernance / pilotage	792 186	980 000	600 000
SI et portail			
Socle fonctionnel	1 118 909		
Évolutions	310 312	587 000	
Maintenance et hébergement	248 268	373 000	375 000
Traitement du fichier bénéficiaire et adressage des chèques	354 086	185 000	3 500 000
Enregistrement des acceptants, paiements, contrôles	72 155	67 000	400 000
Assistance utilisateurs et réclamations	307 356	320 000	4 000 000
<b>TOTAL</b>	<b>3 203 273</b>	<b>2 512 000</b>	<b>8 875 000</b>

Ces coûts peuvent se décomposer en trois catégories :

- Les coûts fixes non reconductibles : il s'agit essentiellement des investissements dans les systèmes d'information (socle fonctionnel + évolutions). Ils représentent près de 45 % des coûts constatés en 2016, 23 % en 2017 et ont vocation à disparaître en régime permanent après généralisation.
- Les coûts fixes reconductibles : il s'agit des coûts de gouvernance et de pilotage du dispositif, ainsi que des coûts d'hébergement et de maintenance du système d'information. Ils représentent 32 % des coûts en 2016, 53 % des coûts prévisibles pour 2017, mais seulement 11 % des coûts prévisibles en régime permanent après généralisation.
- Les coûts variables, quasiment proportionnels au nombre de bénéficiaires : coûts d'édition, d'affranchissement, de l'assistance utilisateurs.

On peut noter que les 3/4 environ des coûts, en régime permanent de généralisation, sont externalisés par l'ASP auprès de prestataires.

A terme, une meilleure connaissance du dispositif devrait permettre de limiter le recours à l'assistance utilisateurs, et la montée en charge du mécanisme de pré-affectation réduira le nombre de chèques papier à éditer et distribuer.

Pour un montant moyen du chèque énergie de 150 €, les coûts de gestion prévisionnels en régime permanent représenteraient ainsi 1,5 % de l'enveloppe d'aide allouée (600 M€).

Pour information, et bien qu'une comparaison directe avec les coûts de gestion de l'ASP n'apparaisse pas pertinente car sur un périmètre différent, les coûts de gestion des tarifs sociaux (englobant les coûts de gestion des prestataires et des fournisseurs), en vigueur depuis 2005, étaient de 14,3 M€ en 2016, pour 364,4 M€ d'aides distribuées, soit 3,9 %.

### b) Les coûts supportés par les fournisseurs d'énergie

La DGEC a interrogé les fournisseurs d'énergie sur les coûts associés au traitement des chèques énergie, en tenant compte des coûts non récurrents (investissement initial), et des coûts récurrents fixes ou variables.

Les réponses recueillies à ce jour concernent des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

**Si l'on écarte les fournisseurs qui ont eu à traiter des volumétries très faibles (de l'ordre de 20 chèques),** les coûts variables présentés vont de 0,40 € par chèque reçu à 10,46 €. A noter que plusieurs fournisseurs intègrent dans leur estimation une quote-part des coûts relatifs à leur service consommateur ou à la prise en compte de réclamations.

Si on compare spécifiquement les coûts unitaires de traitement d'un chèque énergie, isolés des autres coûts variables comme ceux des services consommateurs, ils vont de 0,39 € à 3,22 €. Cette différence de coût s'explique pas par un effet d'échelle : les fournisseurs qui reçoivent le moins de chèques ne sont pas forcément ceux dont les coûts unitaires sont les plus élevés.

On constate également que les investissements dans les systèmes d'information, ramenés au nombre de chèques traités, ont été très variables d'un fournisseur à l'autre, représentant entre 2,47 € et 24,27€ par chèque reçu.

Le seul fournisseur en capacité d'indiquer un coût unitaire de traitement d'un chèque utilisé en ligne évoque un coût unitaire de 0,46 €.

Le coût unitaire de traitement des attestations reçues seules va de 2,08 € à 5,41 €, selon les trois fournisseurs ayant renseigné ce champ.

Compte tenu des très grandes disparités dans les coûts présentés (liés notamment au faible retour d'expérience, aux solutions temporaires de gestion mises en place par les fournisseurs, et à l'hétérogénéité des acteurs et des solutions mises en place), du caractère parcellaire des informations recueillies et des incertitudes sur les méthodologies d'évaluation des coûts utilisées, il paraît délicat de tirer des conclusions sur le coût de traitement des chèques énergie par les fournisseurs de gaz et d'électricité en régime de généralisation (l'extrapolation des chiffres fournis pourrait, et avec toutes précautions, s'approcher d'une fourchette entre 0,3 à 2,2 % du montant de l'aide distribuée).

En toute hypothèse, ce coût devrait être rapproché du coût associé à d'autres moyens de paiement. Toutefois, la plupart des fournisseurs n'ont pas fourni ces coûts.

### c) Les coûts induits du dispositif, supportés par les collectivités, CCAS, et secteur associatif.

La mise en place du dispositif chèque énergie, a été accompagnée auprès des bénéficiaires par de nombreux acteurs, notamment les collectivités, CCAS, et le secteur associatif, ce qui a induit des coûts pour ces différentes structures (non évalués dans le cadre de ce bilan d'expérimentation).

## Troisième partie : propositions

### 1- Enseignements de l'expérimentation :

#### a) Renforcer l'information des bénéficiaires et mieux associer les relais sociaux

- Mettre en œuvre une campagne de communication nationale préalable à l'envoi des chèques énergie, afin de limiter le nombre de chèques qui ne sont pas identifiés à la réception, perdus ou oubliés ;
- Mieux associer les relais sociaux et leur apporter l'information dont ils ont besoin : collectivités territoriales, associations, CCAS, services sociaux.  
Des réunions d'information pourraient être organisées en amont du lancement du dispositif, sous l'égide des préfets, sur la base d'un kit d'information développé par la DGEC. Il conviendra de veiller à informer les structures accompagnantes des dates d'envoi des chèques.  
Il est également proposé d'éditer des fiches pratiques, à l'attention de ces relais, notamment sur les thèmes de l'éligibilité, les modalités de dépôt de réclamation... Il conviendra par ailleurs de poursuivre l'analyse des bonnes pratiques dans les départements expérimentateurs, afin de pouvoir les dupliquer à l'échelle nationale, en tenant compte également des différences de taux d'utilisation entre le Pas-de-Calais et les autres départements.
- Travailler sur la clarté des messages. Un atelier a déjà été organisé en 2017 avec des ménages bénéficiaires, mais ce travail est à poursuivre, notamment pour ce qui concerne les attestations de droits.
- Mener des actions de sensibilisation des ménages à la nécessité d'effectuer correctement leur déclaration de revenus, et de déclarer tout changement d'adresse à l'administration fiscale. Il s'agit déjà d'une action menée par les travailleurs sociaux dans le cadre des politiques d'accès aux droits.
- Développer un vecteur de communication complémentaire avec les bénéficiaires en utilisant leur adresse électronique lorsque celle-ci a été communiquée aux services fiscaux. La proportion de ménages indiquant aux services des impôts une adresse électronique sera probablement en forte hausse dans les prochaines années, alors que la déclaration en ligne sera obligatoire pour tous à compter de 2019.

#### b) Simplifier l'usage du chèque

- Poursuivre le développement des modalités d'utilisation en ligne du chèque énergie, ainsi que la pré-affectation, tout en conservant la possibilité d'un usage papier du chèque énergie pour les bénéficiaires n'ayant pas accès aux services numériques.
- Ouvrir la possibilité d'une compensation directe du chèque, pour les bénéficiaires qui apportent la preuve qu'ils ne disposent pas d'une facture d'énergie.
  - En revanche, il ne semble pas utile d'ouvrir la possibilité d'accepter le chèque aux bailleurs, sociaux ou privés. En effet, en dehors des cas, marginaux, de logements sans compteurs individuels, l'usage du chèque ne pose pas de difficulté particulière dans l'habitat collectif. Même lorsque le chauffage est collectif, chaque logement dispose normalement d'un compteur électrique individuel. Le ménage peut donc sans difficulté faire usage de son chèque énergie pour régler sa facture d'électricité.
- Clarifier dans les textes les conditions d'acceptation du chèque énergie et d'ouverture des droits associés pour un contrat professionnel. Une mauvaise interprétation des textes réglementaires (qui ne mentionnaient pas explicitement le cas des contrats professionnels) a conduit au rejet par certains fournisseurs de chèques énergie utilisés par des bénéficiaires titulaires d'un contrat de fourniture de

type professionnel. Certains bénéficiaires, par exemple des agriculteurs ou des artisans, ne disposent que d'un seul compteur d'électricité ou de gaz, couvrant à la fois les besoins domestiques et professionnels. Dans ce cas, rien n'autorise un fournisseur d'énergie à refuser le chèque énergie. En revanche, l'article R.124-16 pourrait être reformulé pour préciser les conditions d'application des protections associées pour ces contrats.

- Travailler avec les fournisseurs pour fluidifier le processus de traitement des chèques énergie lorsque ceux-ci sont envoyés par courrier au fournisseur (identification du contrat...).

#### c) Améliorer l'accès aux droits associés

- Explorer des alternatives pour permettre le signalement aux fournisseurs d'énergie des clients précaires qui doivent bénéficier des protections réglementaires. La DGEC étudie les options possibles en lien avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

#### d) Mieux informer les bénéficiaires du chèque énergie sur les dispositifs d'aide à la rénovation thermique des logements

- Étudier la possibilité d'utiliser le fichier des bénéficiaires du chèque énergie pour diffuser des informations ciblées sur les aides à la rénovation énergétique des logements, par exemple dans le cadre de la future feuille de route sur la rénovation thermique.
- Promouvoir les dispositifs d'aides à la rénovation énergétique pour les ménages les plus modestes lors de l'envoi du chèque énergie, comme les primes CEE « coup de pouce ».
- Faire référence au portail <http://renovation-info-service.gouv.fr/> qui centralise l'ensemble de l'information relative à la rénovation énergétique et permet d'être mis en relation avec un conseiller.

#### e) Revaloriser le montant du chèque énergie de 50€ en 2019, pour le porter à un montant moyen de 200€ par ménage et par an.

#### f) Envoyer les chèques sur une période resserrée (pour ne pas pénaliser certains bénéficiaires qui recevraient tardivement leur chèque), mais suffisamment étalée pour assurer un bon accompagnement des bénéficiaires (via l'assistance utilisateurs chèque énergie, les prestataires des fournisseurs et plateaux clientèles des fournisseurs, et les relais sociaux)

### **2- Calendrier envisagé pour la généralisation :**

La généralisation interviendra comme prévu en 2018. Compte-tenu de la date de mise à disposition des données fiscales, les ménages recevront leur chèque énergie au printemps de l'année 2018, comme pendant la phase d'expérimentation.

Les tarifs sociaux de l'énergie, quant à eux, resteront en vigueur jusqu'au 31 décembre 2017. Les droits associés (notamment protection contre les réductions de puissance) sont quant à eux préservés jusqu'au 30 avril 2018, afin de garantir la protection des consommateurs précaires pendant la période de transition. Un courrier est en cours d'envoi par l'Administration à l'ensemble des bénéficiaires des tarifs sociaux pour les informer de la fin de ce dispositif et de l'arrivée du nouveau dispositif chèque énergie.

Ces modalités visent à garantir que la transition entre les deux dispositifs s'effectuera dans de bonnes conditions, sans interruption de service :

- l'aide au titre de l'année 2017 sera intégralement versée dans le cadre du dispositif des tarifs sociaux tandis que l'aide au titre de l'année 2018 sera versée dans le cadre du chèque énergie ;



- les protections dont bénéficient les consommateurs en situation de précarité seront garanties au moins jusqu'au 30 avril 2018 dans le cadre du dispositif des tarifs sociaux, avant que le chèque énergie ne prenne le relais.

## Annexe :

### **Les conditions d'information des ménages et des acceptants sur le dispositif**

Un certain nombre d'actions de communication, en partie ciblées sur les 4 départements concernés par l'expérimentation, ont été réalisées en 2016 :

- Conférence de presse de lancement du chèque énergie par la ministre chargée de l'énergie, le 10 mai 2016
- Campagne d'inserts dans la presse quotidienne régionale du 20 au 27 juin 2016 (renouvelée en 2017)
- Réalisation d'un kit de communication (4-pages, affiches A4 et A3), disponible sur le portail internet du chèque énergie, et distribué sous format papier en 7500 exemplaires à près de 200 relais locaux (Conseils départementaux, CCAS, associations, bailleurs sociaux...).
- Réunions d'information à destination des relais sociaux et associatifs, organisées en lien avec les services déconcentrés de l'État et les Départements : 25/04 à Arras, 29/04 à Privas, 10/05 à Rodez et 18/05 à St Brieuc. Des réunions d'informations ont également été renouvelées en 2017.
- Des courriers d'information ont également été adressés aux organismes ciblés par les services déconcentrés.

D'autre part, des outils d'informations ont été mis à disposition du grand public :

- Portail internet [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr)
- Simulateur de droit au chèque énergie inclus dans le portail
- Numéro vert d'assistance 0 805 204 805

En dépit des différents canaux d'information mobilisés, les associations, ainsi que le médiateur national de l'énergie, estiment que l'information des bénéficiaires constitue une marge de progrès en vue de la généralisation. Tous les acteurs s'accordent à souligner l'importance de la communication pour la réussite du dispositif. Au cours de la période d'expérimentation, on peut noter le rôle important joué par les CCAS, et les autres structures de terrain, qui se sont fait le relais de cette communication pour informer et renseigner les personnes concernées.

Les réunions d'information à destination des structures accompagnantes en amont de l'expérimentation sont jugées utiles.

En ce qui concerne spécifiquement les professionnels, au-delà des réunions d'information avec les associations de professionnels de l'énergie, des mailings d'information ont été diffusés à l'ensemble des fioulistes et des professionnels RGE recensés sur les quatre départements concernés. Un numéro cristal est également à leur disposition : 09 70 82 85 82.

Le sondage réalisé en juillet 2017 fait ressortir que ces actions d'information autour du chèque énergie devront être renforcées (36 % des répondants considèrent avoir été insuffisamment informés), mais que les outils d'assistance sont appréciés :

- 83 % des professionnels qui ont eu recours à l'assistance utilisateurs en sont satisfaits
- 94 % des professionnels estiment que le portail internet est clair et facile d'usage, et 91 % qu'il est facile d'y trouver les informations souhaitées