

## Questions/réponses sur le chèque énergie 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.124-5 du code de l'énergie), est un dispositif d'aide au paiement de la facture d'énergie du logement ou des petits travaux de rénovation énergétique à destination des ménages modestes.

Le chèque énergie a remplacé les tarifs sociaux de l'énergie (tarif de première nécessité (TPN) pour l'électricité, et tarif social de solidarité (TSS) pour le gaz) depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

#### Qui sont les ménages éligibles ?

Habituellement, l'administration fiscale établit chaque année la liste des bénéficiaires pour une année N en fonction de 2 critères :

- Le revenu fiscal de référence (RFR) du ménage déclaré au titre de l'année N-2<sup>1</sup>. Si deux foyers fiscaux occupent un même logement, les deux RFR sont pris en compte<sup>2</sup>;
- La composition du ménage au sens de la taxe d'habitation au 1<sup>er</sup> janvier N-1, qui permet de déterminer le nombre d'unités de consommation (UC).

Pour bénéficier du chèque énergie, **il faut impérativement avoir déclaré ses revenus auprès de l'administration fiscale**, 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 ou que son montant est nul).

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

<sup>1</sup> Les usagers pouvant modifier leur déclaration de revenus après la clôture de la période déclarative (printemps N-1) jusqu'au mois de décembre N-1, le temps de traitement des données par l'administration fiscale ne permet de disposer des revenus définitifs N-2 qu'en mars de l'année N

<sup>2</sup> Un ménage fiscal est un ménage constitué par le regroupement des foyers fiscaux répertoriés dans un même logement.

Le chèque énergie est envoyé automatiquement par voie postale aux personnes éligibles à partir du mois d'avril. Il n'y a aucune démarche à effectuer pour le recevoir (il suffit d'avoir fait sa déclaration de revenus à l'administration fiscale l'année précédente).

**Attention : Pour l'année 2024, les bénéficiaires du chèque énergie 2023 (revenu fiscal de référence 2021, déclaré en 2022, et situation au regard de la taxe d'habitation au 1<sup>er</sup> janvier 2022) recevront automatiquement un chèque énergie entre début avril et mi-mai 2024.**

**Par ailleurs, les ménages dont les revenus 2022 et la composition remplissent les critères d'éligibilité au chèque énergie pourront faire une demande sur un portail spécifique qui sera mis en place par l'Agence des services et de paiement. Ce portail ouvrira après la campagne d'envoi automatique des chèques papier mentionnée ci-dessus.**

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

Quel est le montant du chèque énergie ?

La valeur du chèque énergie dépend du niveau de revenus et de la composition de l'ensemble du ménage, définie en unités de consommation. Un ménage représente l'ensemble des personnes qui partagent un même logement (situation qui a été déclarée à l'administration fiscale). 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.

Depuis 2023, le plafond d'éligibilité au chèque énergie est rehaussé de 10 800 € à 11 000 € de revenu fiscal de référence divisé par le nombre d'unités de consommation du ménage (RFR/UC). Pour une personne vivant seule, le revenu fiscal de référence doit donc être de 11 000 € (le nombre d'UC étant égal à 1) ; il est de 23 100 € pour un couple avec deux enfants (le nombre d'UC étant égal à 2,1).

**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 < 5 700 €	5 700 € ≤ RFR / UC < 6 800 €	6 800 € ≤ RFR / UC < 7 850 €	7 850 € ≤ RFR / UC < 11 000 €
1 UC (1 personne)	194 €	146 €	98 €	48 €
1 < UC < 2 (2 ou 3 personnes)	240 €	176 €	113 €	63 €
2 UC ou + (4 personnes ou plus)	277 €	202 €	126 €	76 €

### Quand le chèque énergie est-il envoyé ?

En 2024, l'envoi du chèque énergie sera effectué entre début avril et mi-mai. Les bénéficiaires ayant demandé la pré-affectation (c'est-à-dire la transmission automatique de leur chèque à leur fournisseur pour qu'il soit directement déduit de leur facture) une année précédente, seront informés de la prise en compte de leur demande au cours du mois d'avril. Un calendrier complet de l'envoi des chèques énergie, détaillé par département, est disponible [sur le site internet](#).

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

Pour le chèque 2024, il est envoyé à la dernière adresse connue de l'administration. Pour l'envoi du chèque énergie 2024, tous les changements d'adresse signalés à l'Agence de services et de paiement jusqu'à début mars 2024 ont été pris en compte.

Si le chèque énergie n'a pas été envoyé à la bonne adresse (pour cause de déménagement récent, ou non signalé à l'administration fiscale par exemple), le bénéficiaire peut tout de même utiliser son chèque énergie à sa nouvelle adresse.

Il peut néanmoins réaliser une *réclamation pour changement d'adresse*. Cette réclamation entraînera l'envoi d'un nouveau chèque à la nouvelle adresse indiquée par le bénéficiaire. Il doit en premier lieu contacter l'assistance utilisateur par [courriel](#) (e-mail) ou par téléphone au numéro suivant : 0 805 204 805. Le bénéficiaire peut ensuite déposer une réclamation :

#### **Par courrier à l'adresse postale :**

Agence de Services et Paiement  
TSA 30500  
69 307 LYON CEDEX 07

**Ou sur le site du portail multi-aides PUMA :** <https://puma.asp-public.fr/puma/>

Nota : En cas de changement d'adresse, ou d'adresse erronée, il convient de se rapprocher de l'administration fiscale 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 service des impôts des particuliers, d'un changement d'adresse postale : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/services-en-ligne-et-formulaires>

Si le chèque a été perdu, volé ou non reçu (alors que le bénéficiaire n'a pas changé d'adresse). Il peut demander sa réémission en ligne, à l'adresse :

<https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/cheque/declarer-perdu-vole>

ou par téléphone au 0 805 204 805.

### 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 ?

Les tarifs sociaux n'existent plus depuis le 31 décembre 2017 : la déduction en numéraire dont bénéficiaient les usagers sur leur facture d'électricité et/ou de gaz a été supprimée depuis cette date.

## 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 de l'administration fiscale 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 sous réserve de disposer d'une situation fiscale modifiée attestée par des justificatifs fiscaux.

L'année suivante, si le même bénéficiaire a de nouveau omis de déclarer ses revenus aucun chèque énergie ne pourra lui être attribué pour ce même motif.

### Comment utiliser le chèque énergie ?

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

Concernant les dépenses d'énergie liées 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 sanitaire. Il convient alors de remettre son chèque énergie à son fournisseur d'énergie comme moyen de paiement.

**Nouveauté 2024 :** Il est possible d'utiliser le chèque énergie pour le paiement des charges locatives incluant des charges d'énergie dans les logements locatifs sociaux.

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

- Il est possible **d'utiliser le chèque énergie en ligne sur le portail <https://chequeenergie.gouv.fr/>** (rubrique « utiliser mon chèque énergie en ligne cette année ») pour payer une facture d'électricité ou de gaz naturel pour les fournisseurs qui proposent ce service (**dans ce cas, inutile d'envoyer son chèque papier au fournisseur**) ;
- Le bénéficiaire peut également **envoyer son chèque énergie, sous format papier, à son fournisseur par courrier postal** (la liste complète des acceptants du chèque énergie et leur adresse est consultable sur internet : <https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/annuaire-acceptants><sup>3</sup>). Dans ce cas, il faut joindre une copie d'un document émis par le fournisseur (facture, échéancier.) faisant apparaître les références client du bénéficiaire, et **les indiquer au dos du chèque énergie**. Il n'est pas nécessaire d'attendre de recevoir une facture : le montant du chèque énergie sera déduit des prochaines à sa prise en compte par le fournisseur.
- **Pour automatiser la prise en compte du chèque énergie sur la facture d'énergie**, il est possible de demander que le **montant du chèque soit automatiquement déduit des factures d'électricité ou de gaz pour les années à venir** (pré-affectation) :
  - Soit en ligne sur <https://chequeenergie.gouv.fr/> (rubrique « attribuer automatiquement mon chèque de l'année prochaine à un fournisseur (pré-affectation) »),
  - Soit en cochant une case dédiée à la pré-affectation directement sur le chèque énergie papier avant de l'envoyer à son fournisseur.

---

<sup>3</sup> Le chèque énergie est en général à transmettre à son service client classique, sauf pour certains fournisseurs qui disposent d'une adresse spécifique de traitement pour le chèque énergie : les indications sont transmises en même temps que le chèque énergie.

Attention : tous les fournisseurs ne proposent pas les mêmes services. L'annuaire en ligne (<https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/annuaire-acceptants>) permet d'accéder à la liste des professionnels enrôlés auprès de l'ASP. Il permet de :

- Connaître l'adresse de réception du chèque par le fournisseur,
- Connaître les services proposés "en ligne" ou uniquement par "papier" (utilisation en ligne du chèque, pré-affectation, activation des protections, ...).

**Bon à savoir** : un espace bénéficiaire est à la disposition des bénéficiaires du chèque énergie. Le ménage, identifié par son numéro fiscal ou prochainement par France Connect, peut suivre :

- Le statut de son chèque énergie ;
- L'évolution de ses réclamations ;
- Le ménage peut également gérer directement :
- La pré-affectation de son chèque énergie : changement de contrat, suppression, création, ...
- L'usage de ses attestations pour les droits associés au chèque énergie ;
- Ses démarches en ligne.

Il est également **possible d'utiliser le chèque énergie pour financer certains travaux de rénovation énergétique éligibles aux aides MaPrimeRenov'** : <https://www.economie.gouv.fr/cedef/maprimerenov>. Ces travaux doivent être réalisés par un **professionnel certifié « Reconnu garant de l'environnement » (RGE)**.

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

Concernant le cas particulier des bénéficiaires résidant **en EHPAD, EHPA, résidence autonomie ou établissement ou unité de soins longue durée** (qu'ils soient ou non conventionnés APL), le bénéficiaire doit remettre son chèque énergie au gestionnaire de l'établissement, qui le déduira de sa redevance après s'être enregistré auprès de l'Agence des Services et de Paiement.

Les dépenses de carburant automobile ne sont pas éligibles.

**Le chèque énergie a date de validité inscrite sur le chèque.**

Comment utiliser l'attestation de protections associées ?

**L'éligibilité au 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 :
  - pendant la période de trêve hivernale (du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars), du maintien de sa puissance électrique ;
  - en dehors de la trêve hivernale, d'une période d'alimentation minimale en électricité à 1 KVA pendant 60 jours ;

- 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.
- Le chèque énergie permet de bénéficier d'une offre de transmission des données de consommation d'électricité et de gaz auprès de tous les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel.

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

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 : il n'est donc pas nécessaire d'envoyer à ce fournisseur l'attestation avec le chèque énergie** ) ;
- si le bénéficiaire dispose de contrats auprès d'autres fournisseurs d'énergie ou s'il utilise son chèque pour un achat de combustible de chauffage ou des travaux de rénovation énergétique, le bénéficiaire fait parvenir à son ou ses fournisseurs de gaz ou d'électricité une attestation, par courrier ou sur le portail <https://chequeenergie.gouv.fr/> (rubrique « Activer les protections associées au chèque avec mon attestation »).

*[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].*

Les protections associées au chèque énergie sont activées automatiquement pour l'avenir lorsqu'un bénéficiaire fait usage de son chèque énergie ou de ses attestations, tant que le contrat est toujours valable et que le ménage reste éligible au chèque énergie – sous réserve que le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel propose ce service d'automatisation des droits.

Si toutefois le bénéficiaire souhaite annuler cette activation automatique, il peut contacter l'assistance utilisateurs du chèque énergie au 0 805 204 805 (service et appels gratuits), ou par courriel *via* le formulaire de contact accessible sur le site du chèque énergie <https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/assistance>.

#### 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://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/cheque/declarer-perdu-vole>) ou de contacter l'assistance utilisateurs.

- Si le bénéficiaire n'a pas changé d'adresse, il peut aller au bout de la démarche en ligne pour que le chèque soit envoyé à nouveau.
- Si le bénéficiaire a changé d'adresse, il doit effectuer une réclamation pour changement d'adresse (c ci-dessus).

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.

#### Que faire si un professionnel refuse un paiement par chèque énergie ?

Les professionnels ont l'obligation d'accepter le paiement par chèque énergie pour les dépenses éligibles. Dans le cas où un professionnel refuserait de se plier à cette obligation, il est possible de le signaler à l'assistance utilisateurs, *via* le formulaire de contact à l'adresse <https://www.chèqueenergie.gouv.fr/beneficiaire/assistance> ou par téléphone au 0 805 204 805.

#### Peut-on utiliser un chèque énergie lorsqu'on a un seul contrat qui couvre à la fois le logement et les activités professionnelles ?

Oui, il vous est possible d'utiliser votre chèque énergie pour un contrat couvrant à la fois des besoins personnels et professionnels. En revanche, vous ne pouvez pas utiliser votre chèque énergie pour un contrat qui ne couvre que des usages professionnels.

#### Comment procéder à une réclamation ?

En premier lieu, un simulateur permet de vérifier l'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 au terme de la période d'envoi annoncée, 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 :

- Par le numéro de téléphone (service et appel gratuits) : 0 805 204 805
- Par le formulaire de contact :

<https://www.chèqueenergie.gouv.fr/beneficiaire/assistance>

Il est possible de déposer une réclamation jusqu'au 31 décembre de l'année suivant l'année au titre de laquelle le chèque est émis.

#### Intégration du chèque énergie au réseau France Services :

Le chèque énergie est intégré au bouquet France services depuis 2024. Les conseillers France services pourront :

- Informer les ménages sur le dispositif :
- Accompagner les ménages peu à l'aise avec le numérique pour les démarches en ligne sur le site du chèque énergie : paiement, activation des protections associées, déclaration de la perte ou du vol d'un chèque énergie, signalement d'un changement d'adresse, dépôt d'une réclamation, etc. ;
- Accompagner les usagers pour la création et l'utilisation de leur espace bénéficiaire personnalisé sur le site du chèque énergie ;
- Accompagner les usagers pour contacter l'assistance utilisateur et pour le dépôt d'une réclamation.

#### Cas particulier des résidences sociales

Un dispositif spécifique est mis en place pour les résidences sociales. Les ménages résidant au sein de résidences sociales n'ont pas la jouissance privative des locaux qu'ils occupent : ces derniers ne sont donc pas assujettis à la taxe d'habitation. C'est pourquoi le chèque énergie ne peut être attribué aux ménages résidant en résidences sociales, même s'ils remplissent par ailleurs les conditions de revenus.

Une aide spécifique forfaitaire est attribuée au titre du logement occupé, à la demande du gestionnaire de la résidence sociale.

Le montant de l'aide spécifique est de 192 € par logement – dont 5 % maximum sont dédiés aux frais de gestions de l'aide - occupé et par an. L'aide est répercutée, sur le montant quittancé aux résidents au prorata de leur durée de séjour dans le logement concerné.

Un ménage arrivant en résidence sociale avec un chèque énergie reçu au titre d'un précédent logement peut le remettre au gestionnaire de la résidence sociale. En revanche, il ne pourra bénéficier de l'aide spécifique qu'après une période de 12 mois.

Plus d'informations sur l'aide spécifique résidences sociales, [ici](#).

### **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