



Union Française de l'Électricité

22 septembre 2017

# Note de Position

## Recommandations d'amélioration du dispositif du chèque énergie

*A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018, le chèque énergie, expérimenté dans quatre départements français (Ardèche, Aveyron, Côtes-d'Armor et Pas-de-Calais), sera généralisé sur tout le territoire français. Il remplacera définitivement les « tarifs sociaux » de l'énergie (Tarif de Première Nécessité ou TPN pour l'électricité et Tarif Spécial de Solidarité ou TSS pour le gaz naturel), versés aux ménages aux revenus les plus modestes.*

*Pour autant, alors que la généralisation est actée, le retour d'expérience de la phase d'expérimentation n'a pas encore été officiellement tiré (un rapport doit normalement être remis au Parlement avant le 1<sup>er</sup> octobre). **L'UFE fait le point sur les lacunes que peut connaître ce dispositif encore jeune et dresse des pistes d'amélioration.***



Union Française de l'Électricité

## UN DISPOSITIF MAL CONNU

Le 1<sup>er</sup> janvier 2018, près de 3 millions de bénéficiaires des tarifs sociaux ne toucheront plus la réduction qui était déduite automatiquement de leur facture d'électricité et de gaz. A la place, pour ceux qui sont également éligibles au nouveau dispositif, ils recevront plus de quatre mois plus tard un chèque énergie avec lequel ils vont devoir se familiariser. Un vrai risque d'incompréhension et de tension en pleine période hivernale.

Il est urgent que les actuels bénéficiaires des tarifs sociaux se préparent à cette échéance qui aura des conséquences au minimum sur leur trésorerie – en fonction des délais avec lesquels les chèques pourront être envoyés – voire tout simplement sur leur pouvoir d'achat – car les critères d'éligibilité et les montants attribués ne sont pas les mêmes qu'actuellement. L'UFE recommande donc que les pouvoirs publics assurent au plus vite une **large campagne d'information** sur ces évolutions voulues par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte (LTECV) et le décret portant sur le chèque énergie. Cette campagne devrait inclure un courrier officiel adressé à tous les actuels bénéficiaires du TPN et du TSS, ainsi que les références des sites d'information et des simulateurs permettant de connaître les critères d'éligibilité du nouveau dispositif.

Cette campagne d'information doit également être menée auprès de tous les acteurs des services sociaux des Conseils Départementaux, des Mairies, des Caisses d'Allocations Familiales... Car, à côté du n° vert dédié, ce sont aussi vers eux que peuvent se tourner les consommateurs s'interrogeant sur la nature et la valeur du chèque énergie, et il est important dans ce cas qu'ils bénéficient de réponses fiables et concordantes.

## DES PISTES POUR REDUIRE LES COÛTS DE GESTION ET COMPENSER LES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

Le chèque énergie représente aujourd'hui des coûts de gestion administrative plus importants que le dispositif précédent pour l'État (mais aussi pour les fournisseurs, cf. ci-dessous). L'UFE recommande de continuer à travailler toutes les pistes permettant de faire baisser ces coûts, en particulier par une **automatisation et une dématérialisation** plus forte des différentes tâches. Cette approche permettrait également de viser l'augmentation du taux d'utilisation des chèques, qui avoisine seulement 75%. Autrement dit, près d'un ménage sur quatre recevant un chèque énergie ne s'en sert pas, sans compter ceux qui ne le reçoivent pas, bien qu'en situation de précarité.



Union Française de l'Électricité

Une autre piste pour faire baisser les coûts de gestion consiste à **lisser l'envoi des chèques énergie dès le printemps 2018 sur une période minimale de deux mois**, afin de limiter l'engorgement des centres de contact téléphonique et les volumes de traitement des chèques (une trop grande concentration dans le temps crée des « files d'attente » qui génèrent encore plus d'appels téléphonique et donc de coûts). L'UFE suggère, par exemple, un envoi en deux zones climatiques (le nord en mars, le sud en avril) qui tiendrait compte ainsi de la géolocalisation de la part chauffage des ménages.

Le traitement du dispositif du chèque énergie dans son ensemble implique des coûts de gestion pour les fournisseurs d'énergie, à l'instar des coûts générés par les tarifs sociaux. La spécificité du chèque énergie, à savoir qu'il s'agit d'un dispositif fondé sur une action directement menée par un client (envoi du chèque, envoi d'une attestation), a des incidences en termes de développements dans les systèmes et de traitement : chèques périmés, utilisation erronée (clients résiliés, envoi vers un autre fournisseur), destruction légale des chèques... À l'heure actuelle, les fournisseurs ne sont pas compensés pour ces coûts de gestion, alors même qu'ils remplissent une mission de service public en acceptant le chèque énergie. L'UFE demande que, comme cela était le cas pour les tarifs sociaux, une **compensation financière des fournisseurs** soit prévue.

#### **LE BENEFICE DES DROITS ASSOCIES MENACE**

En complément de l'aide financière que représentent les tarifs sociaux et le chèque énergie, les ménages concernés bénéficient également de droits connexes que sont l'exonération des frais de mise en service, le maintien de la puissance électrique en période hivernale même en cas d'impayés, des délais rallongés avant toute éventuelle coupure, l'exonération des rejets de paiement, ou encore la réduction sur les frais de déplacement pour impayés par les distributeurs d'électricité. Aujourd'hui les fournisseurs d'énergie appliquent automatiquement ces droits connexes pour les bénéficiaires des tarifs sociaux. Demain, c'est à travers une démarche volontaire des ménages auprès de leurs fournisseurs – par l'utilisation du chèque sur la facture ou l'envoi d'une attestation accompagnant le chèque (le chèque énergie n'étant pas obligatoirement utilisé pour payer une facture d'électricité ou de gaz) – que ceux-ci s'identifient comme bénéficiaires également des droits connexes. Une démarche supplémentaire donc, qui risque de facto de priver de droits connexes de nombreux ménages précaires.



Union Française de l'Électricité

Plutôt que le bénéficiaire du chèque énergie soit obligé d'adresser une ou plusieurs attestations à son ou ses fournisseurs d'énergie afin de bénéficier des droits associés, l'UFE propose que cette démarche soit automatique, intégrée aux missions de l'Agence de Services et de Paiement (ASP), en charge du chèque énergie, afin que les **droits associés puissent être mis en œuvre dès l'envoi du chèque au bénéficiaire et sans démarche supplémentaire**, quelle que soit l'utilisation qui sera faite du chèque. L'ASP pourrait agir comme un tiers de confiance et effectuer les analyses permettant d'indiquer à chaque fournisseur lesquels de ses clients sont destinataires d'un chèque énergie et doivent donc bénéficier des droits associés, sans que les fournisseurs n'aient à échanger d'informations entre eux sur leurs fichiers clients.