

QUESTIONS / RÉPONSES

Vous souhaitez que votre chèque soit automatiquement déduit de vos factures énergétiques pour les prochaines années ?

Vous pouvez demander que le montant du chèque énergie soit automatiquement déduit de votre facture de gaz ou d'électricité pour les années à venir, soit en ligne, sur www.chequeenergie.gouv.fr ; soit en cochant la case rouge sur votre chèque énergie avant de renvoyer votre chèque par voie postale à votre fournisseur. Dans ce cas, vous ne recevrez plus le chèque à votre domicile l'année prochaine. Vos factures seront automatiquement réduites du montant de votre chèque si vous êtes toujours éligible au chèque énergie. Vous pourrez décider de changer ou d'arrêter ce versement automatique si vous souhaitez utiliser votre chèque pour payer d'autres factures.

Que faire des attestations que vous avez reçues avec votre chèque énergie ?

Ces attestations vous permettent de faire valoir les protections associées au chèque énergie auprès de votre fournisseur de gaz et/ou d'électricité. Vous devez enregistrer votre attestation en ligne sur <https://www.chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/cheque/declarer-attestation> ou l'envoyer à votre fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel (cette

démarche n'est pas nécessaire pour le fournisseur auprès duquel vous avez utilisé votre chèque énergie). À l'avenir, ces attestations seront automatiquement activées sur ce même contrat, si vous êtes toujours éligible au chèque énergie et si votre fournisseur propose cette option.

Vous résidez dans une résidence autonome, EHPAD, EHPA, USLD ou ESLD ?

Vous pouvez désormais remettre votre chèque énergie à votre gestionnaire qui le répercutera sur votre redevance.

Vous avez perdu votre chèque énergie ou on vous l'a volé ?

Déclarez la perte ou le vol de votre chèque en ligne <https://www.chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/cheque/declarer-perdu-vole> ou par téléphone auprès de l'assistance utilisateurs. Un nouveau chèque vous sera envoyé en remplacement de l'ancien.

Vous souhaitez faire une réclamation ?

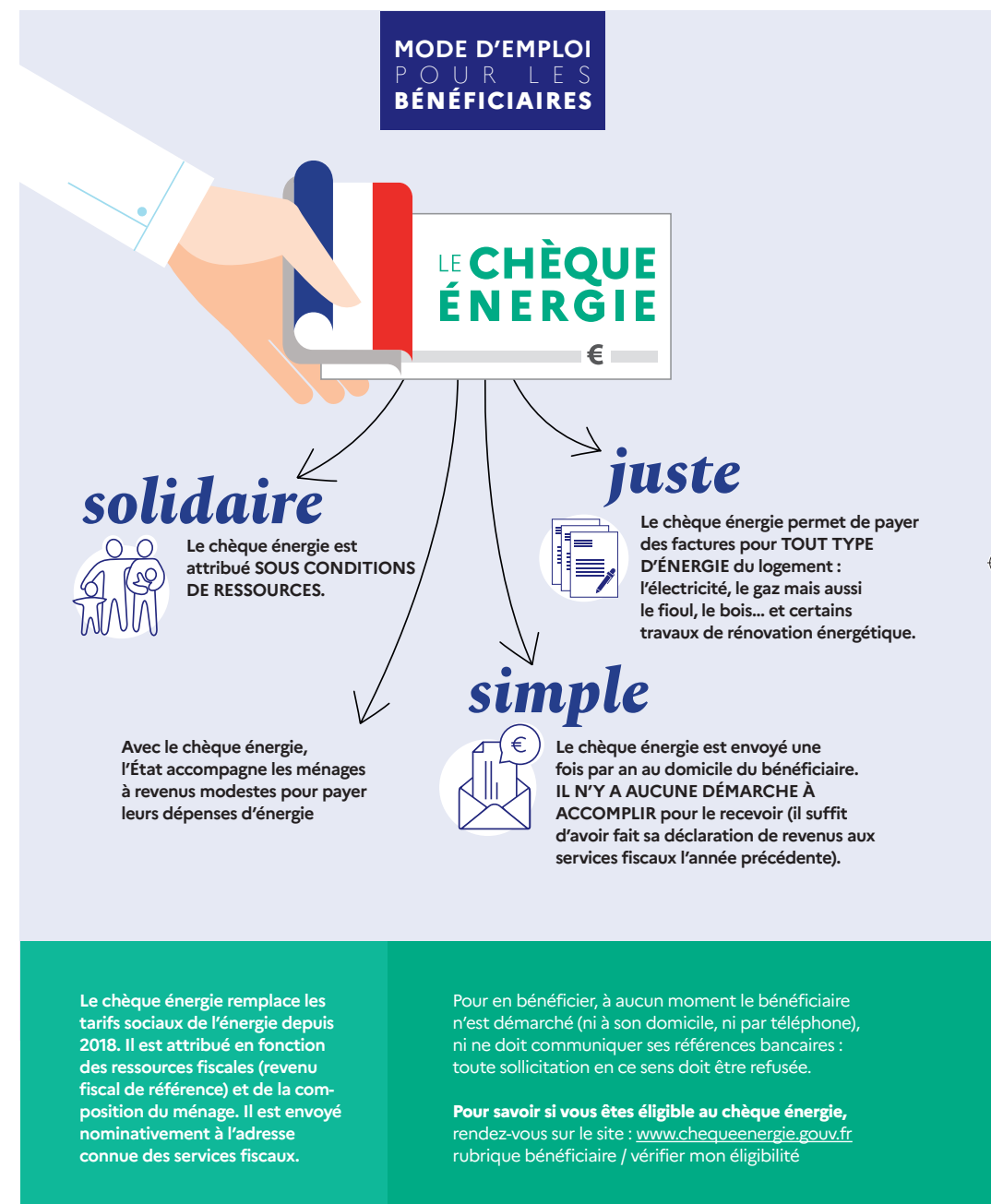
Vous n'avez pas reçu de chèque ou vous pensez que le montant de votre chèque est erroné ? Vérifiez votre éligibilité via le simulateur <https://www.chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/eligibilite>. Si votre analyse se confirme, contactez l'assistance utilisateurs.

CONTACTS ASSISTANCE UTILISATEURS

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

N° Vert 0 805 204 805

SERVICE ET APPEL GRATUITS



1.

LE CHÈQUE ÉNERGIE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le chèque énergie est nominatif et vous aide à payer les factures d'énergie de votre logement. Il est attribué pour une année en fonction de vos ressources et de la composition de votre foyer. Vous le recevez automatiquement par courrier, chez vous.

Pour bénéficier du chèque énergie :

- vous devez impérativement avoir déclaré vos revenus auprès des services fiscaux, même en cas de revenus faibles ou nuls (il est inutile en revanche de transmettre votre avis d'imposition sur les revenus pour bénéficier du chèque). Votre droit à bénéficier du chèque énergie sera établi sur la base de votre situation fiscale.
- vous devez habiter dans un logement imposable à la taxe d'habitation (même si vous en êtes exonéré).

Avec le chèque énergie, vous bénéficiez également de droits et de réductions auprès de votre fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel :

- En cas de déménagement, vous ne paierez pas les frais de mise en service de votre contrat.
- En cas d'incident de paiement, vous bénéficierez :
 - du maintien de votre puissance

électrique pendant la période de trêve hivernale (du 1^{er} 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

2.

COMMENT UTILISER VOTRE CHÈQUE ÉNERGIE ?

Avec le chèque énergie vous pouvez régler les dépenses suivantes :

- vos factures d'énergie auprès de votre fournisseur d'électricité, de gaz, de chaleur, de fioul domestique ou d'autres combustibles de chauffage (bois, etc.)
- les charges d'énergie incluses dans votre redevance, si vous êtes logé dans un logement-foyer conventionné à l'APL ou dans un EHPAD, un EHPA, en résidence autonomie, en établissement ou en unité de soins de longue durée (ESLD, USLD)
- certaines dépenses liées à la rénovation énergétique de votre logement et réalisées par un professionnel certifié. Par exemple : isolation des combles. Plus de renseignements à l'adresse suivante : <https://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/depenses-eligibles-au-cite>

Tous ces professionnels sont tenus d'accepter votre chèque énergie.

Attention : le chèque énergie n'est pas un chèque bancaire. Il n'est pas encaissable auprès d'une banque.

Pour bénéficier des protections associées au chèque énergie, vous devez renvoyer ou déclarer en ligne sur chequeenergie.gouv.fr (rubrique activer les protections associées au chèque) l'une des attestations envoyées avec le chèque énergie.

Cette démarche n'est pas nécessaire pour le fournisseur auprès duquel vous avez utilisé votre chèque énergie : en effet, dans ce cas, les protections associées seront activées automatiquement.

Pour l'avenir, ces attestations seront automatiquement activées sur ce même contrat, si vous êtes toujours éligible au chèque énergie et si votre fournisseur propose cette option.

3.

COMMENT PAYER VOS DÉPENSES D'ÉNERGIE AVEC LE CHÈQUE ÉNERGIE ?

Pour payer une facture d'électricité ou de gaz naturel, inutile d'attendre l'arrivée de votre prochaine facture. Vous avez deux possibilités :

- payez en ligne sur le site www.chequeenergie.gouv.fr en saisissant votre n° de chèque, le code à gratter, vos références client ;
- envoyez votre chèque énergie à votre fournisseur, accompagné d'une copie d'une facture récente ou d'un échéancier faisant apparaître vos références client.

Astuce : pour simplifier vos démarches, vous pouvez demander que votre chèque énergie soit directement déduit de votre facture par votre fournisseur, soit en ligne, sur www.chequeenergie.gouv.fr ; soit en cochant la case rouge sur votre

chèque énergie avant de renvoyer votre chèque par voie postale à votre fournisseur. Vous n'aurez plus de démarche à réaliser les années suivantes pour utiliser votre chèque énergie sur ce même contrat si vous êtes toujours éligible.

Si le montant de votre chèque est supérieur à votre prochaine facture, le restant du montant du chèque sera automatiquement déduit des factures suivantes.

Pour régler un achat de combustible (fioul, bois, GPL...), vous remettez votre chèque énergie directement au fournisseur. Vous ne pouvez l'utiliser qu'en une seule fois, et il n'y a pas de rendu de monnaie si la facture est inférieure au montant du chèque.

Pour régler une redevance en logement-foyer conventionné APL, ou en EHPAD, EHPA, en résidence autonomie, en établissement ou en unité de soins de longue durée (ESLD, USLD), vous remettez votre chèque énergie directement à votre gestionnaire. Si le montant de votre chèque est supérieur à votre prochain avis d'échéance, le restant du montant du chèque sera automatiquement déduit des avis suivants.

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

4.

COMMENT PAYER DES TRAVAUX DESTINÉS À RÉDUIRE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DE VOTRE LOGEMENT ?

Seuls certains travaux peuvent être réglés avec le chèque énergie. Ils doivent être réalisés par un professionnel certifié « Reconnu garant de l'environnement » (RGE).

Pour trouver la liste de ces professionnels, ainsi que des informations sur les aides à la rénovation énergétique, consultez le portail www.faire.gouv.fr ou appelez le 0 808 800 700 (service gratuit + prix d'un appel).

- Si les travaux sont réalisés avant la date de validité inscrite sur le chèque, payez directement votre facture avec le chèque énergie.
- Si vous souhaitez financer des travaux dans les deux années suivantes, vous devez échanger votre chèque avant sa fin de validité sur le portail www.chequeenergie.gouv.fr ou par téléphone, pour obtenir un « chèque travaux » valable deux années supplémentaires.