

CP 2/2019

Chèque énergie : un an après, les constats sont là et les interrogations demeurent !

Depuis 2018, le chèque énergie est venu remplacer les tarifs sociaux du gaz naturel et de l'électricité. Un an après sa mise en œuvre, La CSF a souhaité faire un premier bilan en réalisant une enquête « coup de poing » au sein de son réseau.

Les résultats de cette enquête permettent de tirer trois grands enseignements :

- **20% des répondants qui bénéficiaient auparavant des tarifs sociaux de l'énergie n'ont pas reçu de chèque énergie en 2018.**

Ce constat est très inquiétant car ce qui était présenté comme un simple changement de dispositif a en réalité eu des conséquences très concrètes. Ainsi, certaines personnes éligibles aux tarifs sociaux de l'énergie ne sont pas éligibles au chèque énergie et ont donc perdu le bénéfice de cette aide.

- **L'ensemble des répondants ont utilisé leur chèque énergie afin de payer leur facture d'énergie.** Ceci indique que les personnes utilisent leur chèque énergie pour les besoins du quotidien, la possibilité d'engager des travaux de rénovation énergétique apparaît ainsi loin des priorités des bénéficiaires.

- **De nombreux répondants font état d'un service réclamation peu efficace.**

Délais extrêmement longs, absence de réponse, demande répétée des mêmes pièces justificatives... Les témoignages des répondants appellent une amélioration du service réclamation.

La CSF rappelle que ses permanences peuvent accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches et leurs recours.

La CSF insiste sur la nécessité d'améliorer le dispositif actuel du chèque énergie afin de le rendre véritablement efficace. Elle appelle de ses vœux une concertation rapide avec les pouvoirs publics en ce sens!

| Contacts Presse |

Elsa Cohen . Secrétaire Confédérale
Secteur Consommation / La CSF
ecohen@la-csf.org

Cécile Terrance . Chargée de mission
Secteur consommation / La CSF
cterrance@la-csf.org

La Confédération Syndicale des Familles

Ensemble pour construire l'avenir au service des familles
53, Rue Riquet - 75019 PARIS - 01.44.89.86.80 - 01.40.35.29.52
contact@la-csf.org – www.la-csf.org