



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> 44358	De <b>M. André Chassaigne</b> ( Gauche démocrate et républicaine - Puy-de-Dôme )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transition écologique		<b>Ministère attributaire</b> > Transition écologique et cohésion des territoires
<b>Rubrique</b> > énergie et carburants	<b>Tête d'analyse</b> > Gestion des chèques énergie effectué par certains fournisseurs d'énergie	<b>Analyse</b> > Gestion des chèques énergie effectué par certains fournisseurs d'énergie.
Question publiée au JO le : <b>22/02/2022</b> Date de changement d'attribution : <b>21/05/2022</b> Question retirée le : <b>21/06/2022</b> (fin de mandat)		

### Texte de la question

M. André Chassaigne interroge Mme la ministre de la transition écologique sur la gestion des chèques énergie effectuée par certains fournisseurs d'énergie. Le chèque énergie est un dispositif permettant aux foyers les plus modestes d'alléger quelque peu leur facture énergétique. Il n'a pas été instauré afin de permettre aux fournisseurs d'énergie de gonfler leur trésorerie. Or la gestion de ces chèques énergie n'est pas sans poser problèmes. Ainsi, Engie profite de ce dispositif d'une manière scandaleuse. En effet, malgré la réception des chèques énergie attestée par des *mails* de confirmation, les services d'Engie continuent d'exiger le paiement des factures d'énergie. Ainsi, la trésorerie d'Engie se trouve abondée d'un double paiement. De plus, ils adressent des pénalités liées à des retards de paiement. Ainsi, dans certains cas, le dispositif du chèque énergie pénalise les foyers qui en sont bénéficiaires. De plus, afin d'obtenir le paiement des sommes théoriquement déjà soldées par le chèque énergie, Engie emploie des méthodes plus que discutables. De nombreux messages demandant le paiement sont adressés à leurs clients. Le nombre et la répétition des messages font que les clients se sentent véritablement harcelés. Le service client n'est que peu opérant dans ces cas de figure, se bornant à constater la perte du chèque énergie et à exiger le paiement. Or les foyers destinataires du chèque énergie sont majoritairement des foyers à faibles ressources et parfois en situation de vulnérabilité. Ainsi, c'est le pot de terre contre le pot de fer. De plus, le manque d'humanité et l'intransigeance du service client ne fait qu'accroître ce sentiment. Au regard de la multiplicité de ces situations qui dévalorisent l'action gouvernementale en faveur des foyers les plus démunis, il lui demande si elle va intervenir auprès des fournisseurs d'énergie afin qu'ils revoient fondamentalement leurs pratiques en matière de gestion des chèques énergie.