



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Dysfonctionnement dans le paiement du chèque énergie

Question écrite n° 16988

### Texte de la question

M. Hervé Saulignac interroge M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les problèmes de paiement du chèque énergie par l'Agence des services de paiement (ASP), observés par de nombreux ménages ayant droit à cette aide pour payer leurs factures d'électricité et de gaz. La gestion du chèque-énergie a été confiée à l'ASP. Celle-ci a recours à un prestataire extérieur pour effectuer un certain nombre d'opérations, comme les dispositions de l'article R. 124-6 du code de l'énergie lui en donnent la possibilité. Le prestataire retenu, Worldline, prend en charge directement les prestations informatiques et sous-traite les prestations de fabrication et d'envoi des chèques ainsi que l'assistance utilisateurs. Lorsqu'une personne souhaite signaler un problème ou faire une réclamation concernant son chèque énergie, dans le cas d'une absence de paiement par exemple, un Numéro Vert est à leur disposition. Toutefois, les agents qui leur répondent sont bien souvent incapables de renseigner les réclamants sur la résolution de leurs demandes et sur la date à laquelle leur seront versées les sommes dues. La transmission d'informations entre l'ASP et Worldline, concernant les dossiers en question, semble parfois problématique et ne permet pas au réclamant d'obtenir les réponses nécessaires. Cette gestion hasardeuse pose des problèmes de traçabilité des dossiers et conduit à léser un certain nombre d'ayants droit, qui ne perçoivent jamais les sommes auxquelles ils ont droit, malgré leurs courriers et appels téléphoniques et l'intervention de tiers (Trésor public, etc.). Aussi, il souhaiterait connaître les mesures que compte mettre en œuvre le Gouvernement afin d'assurer un meilleur traitement des demandes d'assistance et de réclamation des bénéficiaires du chèque énergie.

### Données clés

**Auteur :** [M. Hervé Saulignac](#)

**Circonscription :** Ardèche (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialistes et apparentés

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 16988

**Rubrique :** Pouvoir d'achat

**Ministère interrogé :** [Transition écologique et cohésion des territoires](#)

**Ministère attributaire :** [Transition écologique et cohésion des territoires](#)

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [9 avril 2024](#), page 2762

**Question retirée le :** 11 juin 2024 (Fin de mandat)