



CONDITIONS D'ADHESION

Le dispositif chèque énergie est financé et piloté par le Ministère en charge de l'écologie. Le chèque énergie peut être utilisé par les ménages bénéficiaires pour payer de l'énergie ou des travaux de rénovation énergétique auprès de structures habilitées. La mise en œuvre de ce dispositif a été confiée par l'Etat à l'Agence de Services et de Paiement¹.

Les engagements du titulaire ou acceptant ainsi que les services auxquels il peut avoir accès en tant qu'acceptant du chèque énergie sont précisées ci-dessous, notamment :

- les modalités de remboursement du chèque énergie à l'acceptant en application de l'article R.124-8 du code de l'énergie susvisé ;
- les conditions d'accès techniques aux services mis à disposition de l'acceptant dans le cadre du portail chèque énergie.

Contenu

1 : Modalités d'adhésion de l'acceptant.....	2
2: Modalités de transmission des demandes de remboursement.....	2
3 : Modalités de remboursement des chèques énergie.....	3
4 : Les services accessibles	4
5 : Engagements spécifiques du titulaire	5
6 : Contrôles liés à l'usage du chèque énergie.....	6
7 : Confidentialité et données à caractère personnel.....	7
8 : Durée de l'adhésion et modalité de résiliation.....	7
9 : Contentieux.....	7
Les articles suivants concernent exclusivement les acceptants réalisant des échanges dématérialisés avec l'ASP : demandes de remboursement effectuées selon les modalités B ou C de l'article 2 2.....	
10 : Audits de la procédure liée au chèque énergie.....	8
11 : Les interfaces entre le système d'information du titulaire et le système d'information de l'ASP	8

¹ Etablissement Public ayant son siège, 2 rue du Maupas, 87 040 Limoges Cedex 1, représenté par son Président directeur général, M. Stéphane LE MOING

1 : Modalités d'adhésion de l'acceptant

Le titulaire se fait connaître sur le portail chèque énergie, comme acceptant le moyen de paiement chèque énergie via le renseignement du formulaire d'adhésion accessible sur le portail chèque énergie avec les éléments caractérisant sa structure.

Il édite et signe la page « Chèque énergie - Demande d'adhésion au dispositif » alors générée sur le portail chèque énergie. Il la transmet avec les pièces justificatives requises, sous format papier à l'ASP.

Un compte est créé et attribué au titulaire qui peut accéder à un espace personnel sur le portail chèque énergie.

Le titulaire est ensuite informé d'une instruction concluant à une adhésion réglementairement conforme par un courriel comprenant le lien vers une décision d'adhésion signée par l'ASP disponible sur l'espace personnel du titulaire. Cette décision d'adhésion vient finaliser la demande d'adhésion de l'acceptant, l'ensemble de ces deux documents valant convention entre le titulaire et l'ASP.

Sont mis à disposition du titulaire en version électronique sur cet espace :

- la demande d'adhésion et les conditions d'adhésion ;
- la décision d'adhésion ;
- le bordereau personnalisé de remise des chèques énergie.

Le titulaire de la décision renseigne toute modification de sa situation dans son espace personnel sur le portail chèque énergie.

Le titulaire est à cette occasion guidé pour le cas échéant produire une nouvelle demande d'adhésion à jour ainsi que les éventuelles pièces requises correspondantes lorsque les changements portent sur les éléments suivants :

- statuts du titulaire (raison sociale, NAF/APE, adresse) ;
- coordonnées bancaires (BIC/IBAN, titulaire du compte).

A l'issue d'une nouvelle instruction concluant à une adhésion réglementairement conforme, celle-ci est confirmée au titulaire.

2: Modalités de transmission des demandes de remboursement

La transmission des demandes de remboursement est réalisée par le titulaire conformément aux dispositions mentionnées à l'article R.124-12 du code de l'énergie, notamment dans le respect des dates butoirs prévues.

Le titulaire a le choix entre les différentes modalités de demandes de remboursement suivantes, dématérialisées ou non.

Les modalités de transmission des demandes de remboursement B et C génèrent des droits et obligations spécifiques décrits aux titres 10 et 11 ci-après.

A. Demandes manuelles de remboursement :

Dans ce cadre, le titulaire a la possibilité :

- Soit d'éditer à partir du portail chèque énergie, de renseigner et signer manuellement un bordereau de remise qu'il transmet, accompagné des chèques énergie, à l'ASP ;
- Soit de composer en ligne sur le portail chèque énergie la remise de chèques en renseignant le numéro de chaque chèque, puis en signant et en envoyant à l'ASP le bordereau de remise généré sur le portail. Les chèques papiers concernés sont joints à la remise par le titulaire ;

L'ASP contrôle la validité des chèques reçus et l'adéquation entre ces chèques et ceux mentionnés au bordereau de remise. Dans ce cadre, l'ASP est susceptible de constituer un bordereau de remise révisé et, dans un tel cas, en informe systématiquement le titulaire.

B. Demande de remboursement en masse par flux signé dématérialisé:

Le titulaire a réceptionné des chèques énergie sous format papier. Il compose et transmet ces remises de chèques via un flux signé par certificat RGS une étoile v2 au portail chèque énergie.

Cette modalité ne nécessite pas l'envoi, en parallèle, d'un bordereau de remise et des chèques sous format papier.

L'ASP contrôle la validité des chèques transmis par flux. Dans ce cadre, l'ASP est susceptible de constituer un bordereau de remise révisé.

Dans cette modalité de demande de remboursement, le titulaire conserve les chèques jusqu'au paiement puis s'engage à les détruire et garantit aucune mise en circulation de ces chèques.

C. Demande de remboursement à partir d'un paiement en ligne réalisé sur le portail chèque énergie :

Le ménage bénéficiaire a sélectionné le titulaire parmi la liste des acceptants du chèque énergie payable en ligne. Il renseigne les informations relatives à son chèque énergie (numéro de chèque, code à gratter) ainsi que des informations relatives à son contrat de fourniture d'énergie avec le titulaire considéré. A cette occasion, le ménage bénéficiaire peut également demander à ce que le chèque dont il est susceptible de bénéficier les années suivantes, soit automatiquement affecté au titulaire pour le paiement des dépenses relevant du même contrat de fourniture.

Une fois l'existence du contrat vérifiée auprès du titulaire, et après confirmation du ménage d'utiliser le chèque en faveur du titulaire, le chèque est réservé au titulaire. Un bordereau de remise est composé automatiquement au vu de l'ensemble des chèques ainsi utilisés en ligne.

Dans ce cas de la composition automatique d'une remise de chèques, celle-ci est mise en paiement sans intervention du titulaire et elle vaut demande de remboursement à l'ASP de la part du titulaire.

Le chèque utilisé reste aux mains du ménage.

Lorsqu'un choix de pré-affectation est fait en année N par le ménage bénéficiaire en faveur du titulaire, ce choix est enregistré en vue de son exploitation les années suivantes. Ainsi, sauf demande expresse de la part du ménage, sous réserve qu'il reste bénéficiaire du chèque énergie et après échange automatisé avec le titulaire pour vérifier que le ménage dispose du même contrat de fourniture, l'ASP verse le montant du chèque énergie au titulaire les années suivantes, sans intervention de sa part.

3 : Modalités de remboursement des chèques énergie

La demande de remboursement adressée par le titulaire est traitée par l'ASP lorsque que la décision d'adhésion du titulaire est établie.

Conformément à l'article R.124-9 du code de l'énergie, et sur la base des demandes de remboursement présentées par le titulaire, l'ASP effectue le paiement par virement bancaire dans un délai qui ne peut excéder quinze jours à compter de la date de réception d'une demande de remboursement conforme (utilisation du bordereau de remise spécifique au chèque énergie, bordereau renseigné – nombre et montant des chèques remis- et signé) ou de la date de la demande de remboursement révisée, hors délais interbancaires , et hors période de clôture comptable annuelle.

Le titulaire a la possibilité de suivre le traitement de ses demandes de remboursement, en ligne sur le portail chèque énergie dans son espace personnel.

4 : Les services accessibles

- **Le portail chèque énergie**

L'ASP met à disposition du titulaire un portail chèque énergie dont les fonctionnalités sont les suivantes :

Gestion du compte :

- Création d'un compte acceptant
- Modification des informations du compte (identifiant et mot de passe)

Adhésion :

- Faire une demande d'adhésion
- Suivre l'avancement de son adhésion
- Accès à ses documents en ligne
- Modification de ses informations

Gestion des chèques :

- Vérifier la validité d'un chèque
- Réserver un chèque,
- Lister, trier, filtrer les chèques affectés au titulaire
- Obtenir le détail d'un chèque
- Suivre l'état des chèques affectés au titulaire (réservé, remisé, remboursement en cours, remboursé, non remboursé...)

Gestion des remises :

- Composer une demande de remboursement (remise)
- Lister, trier, filtrer les remises
- Obtenir le détail d'une remise
- Suivre l'avancement du traitement de ses remises

Dans le cadre du fonctionnement du portail chèque énergie, l'ASP garantit la confidentialité de l'ensemble des informations relatives au titulaire et aux ménages bénéficiaires.

Concernant l'accès aux services proposés via le portail chèque énergie, l'ASP s'engage :

- A assurer un délai d'information avant intervention avec indisponibilité d'un ou plusieurs services de 5 jours,
- A limiter la plage possible de maintenance entre 0h et 6h du matin,
- A un taux de disponibilité mensuelle de la plateforme de 99.9%.

Par ailleurs, les processus de gestion des incidents de sécurité mis en place sont formalisés de manière détaillée à l'ASP et/ou avec son prestataire. Ces processus garantissent la disponibilité des services du portail, l'intégrité et la confidentialité des comptes et des données associées, ainsi que l'auditabilité des informations.

L'ASP garantit que le portail chèque énergie, en tant qu'outil utilisé pour le traitement de données à caractère personnel, est hébergé dans un pays présentant un niveau de protection suffisant au sens de la réglementation informatique et libertés, et qu'aucun accès à ces données n'est possible depuis un pays considéré comme non adéquat au sens de cette réglementation.

- **L'assistance utilisateurs**

Une assistance, accessible via un numéro de téléphone facturé à l'appelant au prix d'un appel non-surtaxé pour fixe et mobile est mis à la disposition du titulaire de la convention. Un opérateur de l'assistance utilisateurs répond à toute question relative :

- à la procédure et aux modalités d'adhésion,
- à l'application de la convention d'adhésion,
- au fonctionnement et à l'utilisation du portail chèque énergie (habilitation, problèmes de connexion et d'utilisation de l'outil).

Cette assistance téléphonique est accessible du lundi au vendredi de 8H00 à 20H00 (heures Métropole).

Une assistance peut également être sollicitée par courriel sur le portail chèque énergie.

Par ailleurs, les processus de gestion des incidents de sécurité mis en place sont formalisés de manière détaillée à l'ASP et/ou avec son prestataire. Ces processus garantissent la disponibilité des services de l'assistance utilisateurs et l'intégrité et la confidentialité des données associées, ainsi que l'auditabilité des informations.

5 : Engagements spécifiques du titulaire

A. Utilisation du portail

Dans le cadre de l'utilisation du portail chèque énergie, l'acceptant est responsable de la confidentialité de l'identifiant et du mot de passe associé à un compte personnel et ainsi de toutes les opérations qui peuvent être effectuées sur ce compte par le titulaire, sauf en cas de faute avérée de l'ASP.

Par ailleurs, il prend toutes les dispositions nécessaires afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'adresse électronique communiquée (absence de pare-feu, consultation régulière des messages, etc).

L'acceptant s'engage également à :

- Ne permettre à personne, directement ou indirectement, d'utiliser le portail chèque énergie d'une façon qui pourrait endommager, désactiver, surcharger, détériorer, interférer avec la sécurité, affecter le fonctionnement, ou abuser autrement de ce site ou de tout service, ressource système, compte, serveur, réseau ;
- A prévenir immédiatement, en appelant l'assistance utilisateurs dédiée au présent dispositif en cas d'utilisation non autorisée de son compte ou de toute autre violation de sécurité.

B. Utilisation des documents types

Dans le cadre de ses demandes de remboursement, l'acceptant s'engage à utiliser les documents spécifiques prévus à cet effet, notamment le bordereau de remise et le formulaire d'adhésion préétablis.

Lorsqu'un ménage bénéficiaire présente au titulaire un chèque énergie au format papier en paiement d'une dépense prévue au I de l'article R.124-4 du code de l'énergie, le titulaire doit contrôler les éléments de sécurité physique du chèque en vue d'en vérifier son authenticité et sa validité (ces éléments de sécurité sont précisés en annexe 2) : l'ASP ne pourra être tenue pour responsable par le titulaire du non remboursement d'un chèque énergie si celui-ci est non recevable (par exemple : chèque falsifié, périmé, non authentique,...).

L'acceptant est invité à conserver l'attestation des droits associés au chèque énergie pendant une durée de 2 ans, en plus de l'année d'émission de cette attestation.

C. Pré-affectation - pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel seulement

Un bénéficiaire peut dès l'année N décider d'affecter le montant du chèque énergie dont il bénéficiera le cas échéant les années suivantes, au paiement des dépenses d'électricité ou de gaz naturel relevant du même contrat de fourniture.

Le titulaire fournisseur d'électricité et de gaz naturel s'engage, avant le lancement de la campagne suivante, à contribuer à la réconciliation :

- des souhaits de pré-affectation établis en sa faveur en année N
- avec les contrats en cours en N+1 pour les ménages ayant demandé la pré affectation.

6 : Contrôles liés à l'usage du chèque énergie

Le titulaire s'assure de l'éligibilité et de la conformité réglementaire des demandes de remboursement du chèque énergie, constituées sous sa responsabilité. Dans le cadre des contrôles réalisés par l'ASP et conformément à l'article R.124-9 du code de l'énergie, il réunit les pièces justificatives (factures, échéanciers de paiement, copies d'écran d'écritures comptables, ...) attestant de l'utilisation du chèque pour le paiement d'une dépense prévue au I de l'article R.124-4 du code de l'énergie, et s'assure de leur validité, de leur conformité réglementaire et de leur conservation pendant une durée de 2 ans, en plus de l'année de la demande de remboursement présentée à l'ASP.

- **Déroulé du contrôle d'éligibilité de la dépense**

En application du dernier alinéa de l'article R.124-9 du code de l'énergie, l'ASP procède par sondage à un contrôle sur pièces, effectué a posteriori du paiement.

Ce contrôle porte sur l'éligibilité de l'usage du chèque. Il vise à vérifier l'éligibilité et la conformité de la dépense ayant donné lieu à un paiement par le bénéficiaire final au moyen de son chèque énergie, et notamment que :

- la facture contrôlée concerne une dépense éligible au sens de l'article R.124-4 du code de l'énergie,
- pour certaines catégories d'acceptants (fournisseurs d'électricité, de gaz, vendeurs GPL en vrac et logements-foyers) et lorsque le montant du chèque énergie dépasse le montant de facture contrôlée, le reliquat a donné lieu à une déduction sur la ou les factures suivantes.

Une demande (par courriel ou à défaut postale) de transmission d'une copie des pièces du dossier est adressée par l'ASP au titulaire de la convention.

Les documents peuvent être transmis à l'ASP en version électronique scannée, sous réserve de leur lisibilité.

En cas de multiples défauts de transmission à l'ASP, par le titulaire, des éléments/pièces demandés dans un délai de trente jours calendaires à compter de la date d'envoi de la demande initiale, et après une relance ouvrant un nouveau délai de quinze jours calendaires à partir de la date d'envoi de la relance, le traitement de ses demandes de remboursement, en cours et/ou à venir, peut être suspendu, après que le titulaire en ait expressément été informé, jusqu'à réception des éléments demandés. Le titulaire de la convention est informé de la suspension du paiement par courriel. L'ASP en informe également le ministère chargé du dispositif.

A l'issue de la réalisation du contrôle et en cas d'anomalie décelée, le titulaire dispose d'un délai de réponse de quinze jours calendaires pour produire tous éléments/pièces justificatives complémentaires dans le cadre d'une phase contradictoire, visant à recueillir ses observations et/ou à la transmission de pièces complémentaires.

Le résultat final du contrôle réalisé est notifié au titulaire.

- **Autres éventuelles sollicitations liés aux contrôles**

L'ASP réalise un contrôle spécifique sur la conformité de l'instruction du dossier d'adhésion. Ce contrôle peut générer des demandes d'éléments/pièces complémentaires auprès de l'acceptant.

Par ailleurs et plus globalement, le dispositif chèque énergie est intégré au plan de contrôle annuel de l'ordonnateur de l'ASP, et peut de ce fait donner lieu à une mission de contrôle spécifique dont la finalité vise à l'amélioration des processus mis en œuvre. Dans l'éventualité où l'acceptant serait concerné par ce type de contrôle, l'ASP pourrait être amenée à le solliciter en vue de la production d'un nombre limité de pièces justificatives en sa possession.

- **Suites d'une anomalie décelée**

En cas de paiement indu caractérisé par le constat d'une anomalie avec incidence financière à l'issue des opérations de contrôle, l'ASP procède à l'émission d'un ordre de recouvrement notifié au titulaire de la

convention (acceptant), selon les règles fixées par le décret n°2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique. Cet ordre de recouvrement peut le cas échéant être compensé sur le versement suivant réalisé par l'ASP.

L'ASP s'engage à garantir la confidentialité de tous les documents communiqués dans le cadre des contrôles réalisés.

7 : Confidentialité et données à caractère personnel

Les parties s'engagent à ne pas utiliser sans l'accord préalable de l'autre partie les outils, supports, résultats mis à disposition par l'autre partie à d'autres fins que l'exécution de la convention d'adhésion au dispositif chèque énergie.

Chacune des parties est responsable du respect de ses obligations au regard de la législation en vigueur sur la protection des données à caractère personnel.

En dehors des restitutions relatives au dispositif chèque énergie prévues réglementairement pour évaluer l'expérimentation du dispositif, les parties s'engagent à garder confidentielles les données échangées dans le cadre de l'exécution de la convention d'adhésion.

Les parties s'engagent et se portent garantes de leur personnel et sous-traitant éventuel sur le respect de cette confidentialité et de ses obligations liées à la protection des données à caractère personnel.

8 : Durée de l'adhésion et modalité de résiliation

La présente demande d'adhésion prend effet à la date de la décision d'adhésion. La durée de validité de l'adhésion court jusqu'au terme du dispositif. Les présentes dispositions s'appliquent à toutes demandes de remboursement du chèque énergie accepté en application de l'article R.124-4 du code de l'énergie intervenues pendant la période de validité du dispositif.

Toute évolution des textes législatifs et réglementaires relatifs au dispositif chèque énergie ayant des incidences sur les droits et obligations des parties donnera lieu le cas échéant à une révision de la convention d'adhésion, au moyen soit d'un avenant soit d'une nouvelle convention.

En cas de non-respect par le titulaire des engagements et/ou obligations stipulées dans le cadre de la présente demande, l'adhésion peut être suspendue ou résiliée de plein droit par l'ASP après envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception précisant les manquements aux obligations du titulaire.

Le titulaire de la décision d'adhésion peut demander la résiliation de son adhésion après envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception. A réception de ce courrier par l'ASP, plus aucune nouvelle demande de remboursement n'est prise en compte à compter de la date effective de la résiliation.

Toutefois, la résiliation de l'adhésion par l'une ou l'autre des parties n'exonère pas le titulaire des opérations de contrôles définies à l'article 6 du présent document.

9 : Contentieux

En cas de litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution de la convention d'adhésion au dispositif chèque énergie, les parties s'engagent à tout mettre en œuvre pour parvenir à un règlement amiable dudit litige.

En cas d'échec de la conciliation, le différend sera porté devant le tribunal administratif de Limoges.

Les articles suivants concernent exclusivement les acceptants réalisant des échanges dématérialisés avec l'ASP : demandes de remboursement effectuées selon les modalités B ou C de l'article 2

10 : Audits de la procédure liée au chèque énergie

L'acceptant peut faire l'objet d'un audit annuel spécifique au chèque énergie réalisé par l'ASP, dont le périmètre est strictement limité aux aspects relatifs aux procédures de gestion du dispositif chèque énergie mises en œuvre par celui-ci.

Dans ce cadre, l'acceptant s'engage à permettre l'accès à ses locaux aux agents de l'ASP et à laisser la possibilité aux agents de l'ASP de consulter tous documents relatifs aux procédures de gestion qu'il met en œuvre dans le cadre de la gestion du présent dispositif.

Les vérifications sont réalisées sur place dans les locaux de l'acceptant et consistent, d'une manière générale, à vérifier la qualité des process de gestion mis en œuvre par celui-ci au titre du dispositif chèque énergie.

Le calendrier type d'un audit est le suivant :

- au moins un mois avant la date prévue des vérifications sur place, un courrier de préavis est adressé à l'acceptant. Ce courrier peut préciser les documents à adresser à l'ASP en prévision de l'audit ;
- Réalisation des entretiens et vérifications sur pièces et sur place (une journée maximum). Les entretiens sont menés avec les agents de l'acceptant en charge de la gestion du dispositif et du système d'information utilisé ;
- Transmission du rapport provisoire d'audit à l'acceptant, dans le cadre d'une phase contradictoire, afin de recueillir ses observations ;
- Recueil dans un délai d'un mois des observations de l'acceptant ;
- Transmission du rapport final établi par l'ASP, le rapport final peut être présenté à l'acceptant et peut donner lieu à l'établissement et au suivi d'un plan d'actions spécifique.

L'ASP garantit la confidentialité de tous les documents communiqués dans le cadre des vérifications réalisées dans les locaux du prestataire.

11 : Les interfaces entre le système d'information du titulaire et le système d'information de l'ASP

- **WebServices** (temps réel) : vérifier en temps réel qu'un contrat de fourniture est présent et valide chez le titulaire (par exemple lors de l'utilisation en ligne du chèque par le ménage bénéficiaire sur le site Chèque Energie). Interrogation par le SI ASP du SI de l'acceptant.
- **Flux Signés** (flux asynchrone) : demande de remboursement en masse par flux dématérialisé signé (dépôt de fichiers) - SI titulaire vers SI ASP.

Les spécifications détaillées correspondantes seront communiquées en tant que de besoin.



Annexe 1 - Pouvoir

Je, soussigné(e), M, M^{me} _(a) :

Né(e) le : **à :**

Demeurant à
:

Agissant en qualité de : Président Gérant Directeur
 Autre _(préciser)

Représentant la société / l'organisme (Dénomination sociale) :

Adresse :

Code postal : [][][][][][] Commune

Donne pouvoir à

M, M^{me} _(b) :

Né(e) le : **à :**

Demeurant
à :

à l'effet de

- signer la demande d'adhésion ou les avenants à la demande d'adhésion
- signer tous les documents en relation avec le remboursement des chèques énergie
- me représenter lors des contrôles

En cas de résiliation par l'une ou l'autre des parties du présent pouvoir, celle-ci doit être notifiée à l'ASP et prend effet huit jours après la date de sa réception.

Je demeure responsable de l'ensemble des engagements souscrits au titre de la demande d'adhésion au dispositif Chèque énergie.

Signature du délégant_(a)

Signature du délégataire_(b)

A , le

A , le

faire précéder de la mention « *Lu et approuvé, bon pour pouvoir* »

faire précéder de la mention « *Lu et approuvé, bon pour acceptation* »

Il est rappelé que le pouvoir est personnel ; il n'est ni cessible ni transmissible.

_(a) le délégant ; _(b) le délégataire

Annexe 2 – Les éléments de sécurité du chèque énergie

Procédé
d'embossage : RF

Montant en lettres entouré
du caractère « * »

Nom et Prénom Destinataire
présent au-dessus du montant
en chiffres (1 fois)

Montant en chiffres
entouré du caractère « * »

Apposition de la première et
dernière lettre de chaque chiffre
du montant en dessous du
montant en chiffres

Code à gratter pour
l'utilisation en ligne



Ligne CMC7 (imprimée
avec encre MICR)

Code 2D contenant
le numéro du chèque

Clé RLMC : 2 chiffres
bordés de parenthèses