



myenergy
Luxembourg

Rapport d'activités 2019

1^{er} mars 2020



myenergy
Luxembourg

Rapport d'activités 2019 – My Energy G.I.E.

1. Introduction et généralités

myenergy est la structure nationale pour la promotion d'une transition énergétique durable. Soutenue par l'État du Grand-Duché du Luxembourg (et représenté par le Ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du Territoire, le Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable, le Ministère du Logement), et en collaboration avec la Chambre des Métiers ainsi que l'Ordre des Architectes et Ingénieurs-conseils, sa mission est d'être le partenaire et le facilitateur public de référence pour mobiliser et accompagner la société luxembourgeoise vers une utilisation rationnelle et durable de l'énergie.

Dans cette optique, les activités de myenergy ciblent la réduction de la consommation énergétique, la construction et l'habitat durable, la promotion des énergies renouvelables ainsi que la mobilité durable, tout en contribuant à un développement économique national durable. myenergy intervient comme partenaire de tous les consommateurs d'énergie pour les accompagner dans leurs efforts pour une utilisation rationnelle et durable de l'énergie. myenergy agit également en tant que facilitateur pour les secteurs concernés par les aspects de l'énergie, afin de contribuer à des solutions adaptées toujours en lien avec une utilisation énergétique plus rationnelle et durable. Finalement, au travers de l'analyse des comportements des différents groupes de consommateurs et acteurs en matière énergétique, myenergy entend valoriser ces résultats pour soutenir les politiques nationales des secteurs concernés. Ainsi, la vision de myenergy se concrétise comme suit :

Être le partenaire et le facilitateur public de référence pour mobiliser et accompagner la société luxembourgeoise vers une utilisation plus rationnelle et durable de l'énergie
--

Les activités réalisées par myenergy s'adressent aussi bien aux consommateurs (ménages, communes, entreprises) qu'aux secteurs professionnels des domaines de l'énergie, de la construction durable et en lien avec la mobilité, et finalement aux institutions publiques (ministères, administrations).

Au courant de l'année 2019, une restructuration organisationnelle du groupement a eu lieu. Jusqu'alors, les activités étaient regroupées dans une cellule stratégique, une cellule opérationnelle et une cellule de communication (à part l'administration et la direction). La structure adaptée se décline depuis lors dans plusieurs cellules plus spécifiques, adressant le développement stratégique et le conseil à la politique, l'innovation opérationnelle et le développement de produits et services, la mise en œuvre opérationnelle (conseil et autres services opérationnels), ainsi que le marketing et la communication en relation avec ses activités. Une cellule spécifique s'occupe de la gestion du Pacte Climat. Cette restructuration est sensée permettre une meilleure organisation des tâches et des responsabilités, tout en rendant possible un échange plus poussé.

myenergy recherche activement des partenariats et la communication avec les secteurs professionnels concernés et cherche à anticiper et à identifier les obstacles de la transition énergétique afin de proposer des pistes de solution et d'accompagner au mieux tous les acteurs et consommateurs concernés.



myenergy
Luxembourg

Le groupement d'intérêt économique My Energy garantit des prestations de nature publique et est officiellement opérationnel depuis le 1^{er} janvier 2009. Les statuts de myenergy ont été arrêtés dans le contrat du 22 mai 2008. Le rapport d'activités pour l'année 2019 présente, tout en gardant la continuité des projets existants, une évolution progressive de l'activité du groupement.

myenergy n'est pas un acteur du marché des prestations de services liées à une utilisation rationnelle de l'énergie, des énergies renouvelables et de la construction durable.

Le fonctionnement de myenergy repose sur des conventions avec le Ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du Territoire, le Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable et le Ministère du Logement.

Le groupement est géré par un conseil de gérance. Au cours de l'exercice 2019, le conseil de gérance de myenergy s'est réuni à six reprises. Un comité consultatif, destiné à conseiller le groupement sur les sujets qui lui sont soumis par le conseil de gérance, s'est réuni en date du 20 juin 2019.

L'assemblée des membres du G.I.E. My Energy a eu lieu le 6 juin 2019. L'assemblée a donné pleine et entière décharge aux membres du conseil de gérance et au commissaire aux comptes pour l'exercice qui s'est clôturé au 31 décembre 2018.



2. Activités principales

Les activités de myenergy au cours de l'année 2019 se présentent comme suit :

Conseil et implémentation opérationnelle

- Site internet myenergy.lu : 551.854 sessions de visites avec un total de 674.321 pages vues ;
- Édition, diffusion et distribution sur les foires et dans les communes de brochures thématiques (aides financières, dossier d'assistance aux maîtres d'ouvrage, banque climatique et logement durable, fardes « Baukontrolle », électromobilité ...)
- 48 exposés thématiques et activités de sensibilisation, principalement utilisés comme moyen d'information dans les infopoints myenergy.
- Poursuite du projet « assistance aux ménages en précarité énergétique » ;
- Présence sur la Semaine Nationale du Logement / Home Expo (accueil de 614 personnes, 69 rendez-vous pris) ;
- Prestation de conseils de base dans les bureaux régionaux infopoints myenergy, au domicile des particuliers, ou au siège de myenergy, en coopération avec les communes ou syndicats de communes. Au total, 24 infopoints myenergy étaient opérationnels, regroupant 100 communes ;
- Conseil de base par la Hotline 8002 11 90 (3.842 appels : les thèmes récurrents ont été les aides financières, le photovoltaïque, la rénovation énergétique et la nouvelle construction) ;
- Encadrement du projet infopoint myenergy (destiné aux citoyens des communes), avec 48 actions de sensibilisation spécifiques ;
- Mise à disposition de différents outils pour le contrôle des certificats de performance énergétique ;
- Accompagnement pour communes qui souhaitent renouveler leurs programmes d'aides communales pour citoyens (aides énergétiques, écologiques, ...)
- Conseil de base pour aides financières du fonds pour la protection de l'Environnement.

Le nombre de conseils de base en énergie a été de 1.518 conseils pour 2019, soit une augmentation de plus de 30 % par rapport à 2018.

En 2019, les aspects concernant la mobilité durable ont été davantage développés afin de mieux soutenir les activités de sensibilisation, d'information et de conseil de base. La thématique se déploie en principe sur toute la chaîne de mobilité, englobant le transport public, la mobilité active (sur base d'une collaboration avec le Verkéiersverbond) et la mobilité électrique.

On peut constater une augmentation considérable des visites sur le site internet par rapport aux années précédentes. Ceci est principalement dû à un renforcement conséquent des campagnes de communication digitales, une présence beaucoup plus importante sur les médias sociaux et à la nouvelle application engendrant également des redirections sur le site de myenergy.

Le nombre d'actions de sensibilisation dans le cadre du projet infopoint a été en baisse pour 2019, ceci s'explique par le fait que le « rendement » de ces actions n'est pas élevé. Une refonte de la communication dans le cadre du projet infopoint est prévu à partir de 2020.



myenergy
Luxembourg

Le programme d'action découlant de l'approche de management qualité pour le service « conseil myenergy » a été poursuivi pendant l'année 2019.

Innovation opérationnelle et développement de produits et services

La cellule « Innovation opérationnelle et développement de produits et services » a été créée lors de la restructuration de myenergy en juillet 2019. La cellule conçoit, réalise et met à disposition des produits et services propres à myenergy permettant aux professionnels et aux particuliers de contribuer à la transition énergétique.

Produits développés en 2019 afin de faciliter la réalisation de rénovations durables :

- Développement et mise en marché de l'application mobile myrenovation ;
- Réalisation d'un inventaire des aides communales et publication sur open data ;
- Développement d'outils de support pour le Groupement des Syndics professionnels du Luxembourg (GSPL) et de l'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg (ABBL) ;
- Conception de projet « Innover le marché de la rénovation » en partenariat avec Neobuild, LISER et écotransfaire ;
- Développement de formats d'ateliers pour diverses thématiques :
 - o Accompagner les coopératives énergétiques en phase de création ;
 - o Établir un règlement des aides communales dans le domaine d'énergie ;
- Mise en place de produits de communication pour le secteur de la construction (articles thématiques, séances d'information en partenariat avec la Chambre des métiers « Les midis de la construction durable ») ;
- Conception de projet d'une liste positive « écobonus » pour matériaux d'isolation écologiques ;
- Coordination du groupe de travail interministériel pour la réforme des aides financières PRIME House et KlimaPrêt à partir de 2021 ;
- Intégration des aspects liés à la santé en ce qui concerne les aides à la construction durable ;
- Coordination du groupe de travail « Formation » du CNCD et conception de projets.

Stratégie et conseil à la politique

La cellule « Stratégie et conseil à la politique » a comme objectif d'assister le gouvernement et les secteurs professionnels dans la mise en œuvre d'une politique énergétique durable, en réduisant la consommation des ressources fossiles par une utilisation rationnelle de l'énergie et par le recours aux énergies renouvelables. De plus, cette cellule envisage le développement de nouveaux services dans les domaines de l'efficacité énergétique, des énergies renouvelables, de la construction durable et de la mobilité durable, ainsi que l'extension des activités de myenergy en général.



myenergy
Luxembourg

À cet effet, les activités principales menées en 2019 se présentaient comme suit:

Cadre général

- Assistance dans l'élaboration du plan national Énergie-Climat (PNEC) ;
- Participation à des réunions de réflexion concernant la création d'une plateforme de données énergétiques ;
- Réalisation d'un baromètre par TNS ILRES pour myenergy ;

Efficacité énergétique bâtiments et entreprises

- Coordination des travaux pour l'élaboration de la stratégie de rénovation à long terme ;
- Préparation et coordination du projet « Cadastre thermique national » pour le Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable ;
- Réalisation de travaux préparatoires pour l'étude « Fade-out des chaudières de mazout » ;
- Coordination du projet « Accord volontaire » et assistance au développement du nouvel accord volontaire entre la FEDIL et le Gouvernement luxembourgeois ;
- Coordination du projet « Derisking » avec l'énergieagence et le Ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire ;
- Préparation du projet « Réseaux d'entreprises » pour le Natur- et Géopark Mëllerdall ;

Énergies renouvelables

- Analyse des freins et des propositions d'amélioration d'une mise en œuvre plus poussée de la géothermie ;
- Préparation du projet « Cadastre solaire national » pour le Ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire ;
- Travaux de promotion concernant les énergies renouvelables (p.ex. appel d'offres pour des centrales photovoltaïques de grande taille, nouveaux tarifs d'injection) ;

Mobilité durable

- Réflexions sur le développement d'une feuille de route sur la mobilité et le transport électrique ;
- Collaboration avec la « House of Automobile » dans le cadre de séances d'information sur les motorisations alternatives ;
- Élaboration de matériel d'information à usage interne et externe au niveau de la mobilité durable et de l'électromobilité en particulier (vidéos fake news, guide de planification, carbon counter) ;
- Développement du concept de projet « Sharing mobility platform » ;

Économie circulaire

- Élaboration d'un concept de projet pour la réalisation d'appel d'offres circulaires ;



myenergy
Luxembourg

Pacte Climat 2.0

- Développement du Pacte Climat 2.0, en collaboration et sous la responsabilité du Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable ;
- Participation à des réunions et assistance dans l'élaboration du Pacte logement 2.0 ;

Relations internationales

- Participation au projet européen « Odyssee-Mure » en matière de statistiques et mesures relatives à l'efficacité énergétique ;
- Mise en œuvre du projet INTERREG « GReNEFF », en coordination avec la SNHBM.

Marketing et communication

- Consolidation de la stratégie et gestion des activités médias sociaux ;
- Développement d'un projet de communication ciblée pour les communes infopoint myenergy ;
- Renforcement de campagnes de communication digitales pour assurer la promotion de l'offre de service myenergy et la visibilité de la marque, encourager les conseils auprès de nos cibles, les téléchargements de notre application myrenovation et sensibiliser la société à la mobilité durable ;
- Publication de nouveaux supports de communication pour les professionnels et les particuliers : dépliant sur les aides à la rénovation pour les copropriétés, brochure pour une bonne utilisation du chauffage au bois, créations de fiches techniques pour les artisans, animations sur l'électromobilité, myrenovation et création de vidéos « corporate » et de sensibilisation à l'utilisation des véhicules électriques ;
- Développement d'outils de communication pour les cibles professionnelles et particuliers en collaboration avec la cellule Innovation opérationnelle ;
- Soutien à la campagne ministérielle pour la promotion du photovoltaïque et des nouveaux tarifs d'injection (installations privées et coopératives énergétiques) ;
- Promotion de la nouvelle application myrenovation lors du stand Home Expo 2019 (visibilité, workshops pour les artisans installateurs, articles, publicités) ;
- Présences événementielles à l'occasion des RTL Logement Dag, BIMlux et Home Expo ;
- Présence rédactionnelle dans les médias luxembourgeois ou en partenariat avec certains acteurs professionnels au travers de 92 articles, et interventions radio.

Pacte Climat

myenergy gère le Pacte Climat du Ministère du Développement durable et des Infrastructures. Les activités dans ce domaine sont principalement reprises dans le rapport d'activités du projet Pacte Climat et comprenaient notamment :

- Encadrement des toutes les communes luxembourgeoises et gestion des conseillers climat et audits ;



myenergy
Luxembourg

- Gestion des outils et instruments du Pacte Climat (catalogue du « European Energy Award » (eea), logiciels EnerCoach et Streetlighting (intégration Gescom avec le SIGI) ;
- Activités de communication, d'information et événementielles.
- Lancement du concours solar challenge pour engager les communes luxembourgeoises dans la production d'énergie photovoltaïque ;
- Site internet pacteclimat.lu : 15.074 sessions de visites avec un total de 19.970 pages vues.



myenergy
Luxembourg

Annexe A : Indicateurs-clés

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre d'appels sur hotline 8002 1190	4.000	3.000	3.387	3.912	3.500	3.600	3.600	3.300	3.700	3.774	3.842
Nombre des visites sur le site internet myenergy	24.000	36.000	52.000	77.000	78.000	91.000	89.000	58.000	68.468	69.555	551.854
Taux d'habitants desservis par le service infopoint myenergy	<i>non connu</i>	16,9%	73,2%	74,5%	80,5%	87,1%	92,4%	94,4%	98,6%	99,3%	98,7%
Conseils de base à domicile ou dans bureaux myenergy	40	58	286	495	455	835	860	841	1161	1169	1518
Conseils de base sur foires nationales et régionales	<i>non connu</i>	1.576	1.553	1.382	975	760	566	630	384	461	614
Nombre de publications rédactionnelles	12	42	78	115	128	129	> 500	> 500	152	85	92
Nombre d'actions de sensibilisation dans les communes infopoints	4	6	16	20	42	71	63	63	26	69	48
Total des dépenses [1.000 €]	1.357	1.279	1.551	1.966	2.607	3.587	4.479	4.463	4.623	4.855	5.158
Collaborateurs (personnes, ETP à partir de 2018)		11	12	12	15	15	15	19	19	19,5	19