



**myenergy**  
Luxembourg

# Rapport d'activités 2020

26 avril 2021



**myenergy**  
Luxembourg

## Rapport d'activités 2020 – 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<br>pour mobiliser et accompagner la société luxembourgeoise<br>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).

La restructuration organisationnelle effectuée au courant de l'année 2019 s'est avérée comme adaptée aux nouveaux besoins de la structure. Pour rappel, l'organigramme adapté se décline depuis lors dans plusieurs cellules plus spécifiques. 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.

Les prestations de myenergy sont de nature publique et le groupement est officiellement opérationnel depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009. Les statuts de myenergy ont été arrêtés dans le contrat du 22 mai 2008. Le rapport d'activités pour l'année 2020 présente, tout en gardant la continuité des projets existants, une évolution progressive de l'activité du groupement.



**myenergy**  
Luxembourg

---

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

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 2020, le conseil de gérance de myenergy s'est réuni à cinq reprises. Un comité consultatif, destiné à conseiller le groupement, s'est réuni en date du 24 novembre 2020.

L'assemblée des membres du G.I.E. My Energy a eu lieu le 9 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 2019. Dans plusieurs assemblées générales extraordinaires, des décisions sur la nomination d'un nouveau président, sur la composition du conseil de gérance (entre autres pour la définition d'un nouveau poste pour le compte du Ministère des Finances), et au sujet de changements des statuts de myenergy ont été prises.



**myenergy**  
Luxembourg

## 2. Activités principales

Les activités de myenergy au cours de l'année 2020 se présentent comme suit :

### **Conseil et implémentation opérationnelle**

En 2020, la pandémie a accéléré la digitalisation de conseil. Des conseils ont été menés en ligne en fonction de la situation pandémique et des préférences du client. Avec le soutien de la cellule MarCom, quelques conférences ont été proposées sous forme de webinaires.

Le nombre des appels sur la hotline a été de 5.562 appels en 2020, soit une augmentation de 45% par rapport à 2019. Par la Hotline sont conseillés les particuliers, les communes, les experts des secteurs de construction, de l'immobilier et de l'automobile.

Le nombre de conseils de base en énergie a été de 2.245 conseils pour 2020, soit une augmentation de près de 50 % par rapport à 2019.

18 actions de sensibilisation ont été réalisées dans le cadre du projet infopoint, une réduction significative par rapport à 2019, ceci s'explique par la pandémie.

#### Conseil de base aux particuliers

- Conseils de base au domicile des particuliers, dans les bureaux régionaux infopoints myenergy, ou au siège de myenergy, en coopération avec les communes ou syndicats de communes. Au total, 24 infopoints myenergy étaient opérationnels, regroupant 101 communes ;
- Actions de sensibilisation spécifique dans le cadre du projet infopoint myenergy ;
- Poursuite du projet « Assistance aux ménages en précarité énergétique » ;
- Présence sur la Semaine Nationale du Logement / Home Expo (accueil de 408 personnes, 81 prises de rendez-vous) ;

#### Conseil aux communes

- Mise à disposition de l'outil « Checklist » pour le contrôle des certificats de performance énergétique ;
- Accompagnement pour l'élaboration de programmes d'aides communales pour citoyens ;

#### Services aux experts

- Gestion de 74 conseillers certifiés dans le cadre du programme d'aide PRIME House ;
- Réalisation des 25 examens dans le cadre de la certification « myenergy certified ».

Le programme d'action découlant de l'approche de management qualité pour le service « conseil myenergy » a été poursuivi pendant l'année 2020, notamment par l'optimisation de la gestion des processus au niveau de la cellule.



**myenergy**  
Luxembourg

## **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 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 2020 afin de faciliter la réalisation de rénovations durables :

- Adaptation de l'application mobile « myrenovation » et des fiches d'information pour artisans au programme de relance « Neistart » ;
- Création d'un inventaire des aides fournisseurs dans le cadre de mécanisme d'obligation ;
- Conception de l'intégration des aides des fournisseurs à l'application « myrenovation » ;
- Mise à jour de l'inventaire des aides communales et publication sur open data ;
- Conception du projet pilote « Rénovation par quartiers » à Differdange ;

### Produits développés et activités en 2020 afin de digitaliser le service de conseil myenergy

- Conception du projet « myenergyCheck » afin de digitaliser de conseil myenergy ;
- Optimisation des processus de la cellule conseil et implémentation opérationnelle ;

### Activités afin de faciliter la réforme du programme d'aides PRIME House

- Coordination du groupe de travail interministériel pour la réforme des aides financières PRIME House et KlimaPrêt à partir de 2022 ;
- Concept d'une certification d'artisans dans le cadre de la réforme PRIME House.

## **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, de la mobilité durable et de l'économie circulaire, ainsi que l'extension des activités de myenergy en général.

À cet effet, les activités principales menées en 2020 se présentaient comme suit:

### Cadre général

- Assistance dans l'élaboration du plan national Énergie-Climat (PNEC) ;



### Efficacité énergétique bâtiments et entreprises

- Assistance dans l'élaboration de la stratégie de rénovation à long terme (LTRS) et la mise en œuvre des mesures ;
- Accompagnement des activités en relation avec le mécanisme d'obligations ;
- Assistance dans le développement 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 ;
- Mise-en-œuvre du projet « Réseaux d'entreprises » pour le Natur- et Géopark Mëllerdall ;

### Énergies renouvelables

- Analyse des freins et des propositions d'amélioration d'une production accrue des énergies renouvelables ;
- Organisation et facilitation d'un réseau international d'experts visant l'amélioration à moyen terme des connaissances sur le potentiel de la géothermie de moyenne profondeur au Luxembourg ;
- Réalisation et développement en continu du projet « Cadastre solaire national » pour le Ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire ;
- Préparation de contenu et d'outils sur base des changements dans la nouvelle loi relative à l'organisation du marché de l'électricité (p.ex. autoconsommation, communautés d'énergie renouvelable) ;
- Réalisation du projet « Stockage décentralisé de l'énergie », ensemble avec le MEA ;
- Travaux de promotion concernant les énergies renouvelables (p.ex. appel d'offres pour des centrales photovoltaïques de grande taille, Neistart Lëtzebuerg) ;

### Mobilité durable

- Création de l'initiative « Stroum beweegt – Elektresch an d'Zukunft, ensemble avec le MEA, le MECDD et le MMTP, afin de promouvoir la mobilité et le transport électrique au Luxembourg ;
- Assistance dans le développement d'un programme de subventionnement pour bornes de charge intelligentes ;
- Élaboration et développement en continu de matériel d'information et d'outils à usage interne et externe au niveau de la mobilité durable et de l'électromobilité en particulier (guide de planification, carbon counter, liste positive pour bornes de charge, infrastructure de charge dans les résidences) ;

### Économie circulaire

- Développement et lancement du projet « Circular procurement », un outil en ligne pour l'achat direct et public durable et circulaire ;



**myenergy**  
Luxembourg

### Pactes

- Développement du Pacte Climat 2.0, en collaboration et sous la responsabilité du Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable ;
- Aide au développement et gestion administrative du Pacte logement 2.0 et du Pacte Nature;

### 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 diversification des activités médias sociaux ;
- Développement d'un projet pour l'optimisation de la communication avec 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 et aux aides étatiques ;
- Soutien à la campagne ministérielle pour la promotion des aides CLEVER PRIMES en relation avec le programme de relance économique Neistart Lëtzebuerg ;
- Promotion du conseil énergétique durable et en mobilité à la Home Expo 2020 ;
- Participation à la Foire agricole virtuelle 2020 pour assurer la promotion de l'énergie photovoltaïque pour les particuliers et les exploitations agricoles ;
- Présence rédactionnelle dans les médias luxembourgeois ou en partenariat avec certains acteurs professionnels au travers de nombreux articles et interventions radio ;
- Site internet myenergy.lu : 549.281 sessions de visites avec un total de 990.959 pages vues.

On peut constater une augmentation conséquente des pages consultées. Ceci est en partie dû aux efforts multi-canaux pour assurer la promotion des campagnes des aides étatiques et à une augmentation de la notoriété de myenergy comme expert en conseil pour les thématiques en lien avec la transition énergétique.

### **Pacte Climat**

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



**myenergy**  
Luxembourg

---

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





**myenergy**  
Luxembourg

## Annexe A : Indicateurs-clés

|  | 2009             | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019    | 2020    |
|--|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|
| 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   | 5.562   |
| 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 | 549.281 |
| 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%   | 99,5 %  |
| Conseils de base à domicile ou dans bureaux myenergy             | 40               | 58     | 286    | 495    | 455    | 835    | 860    | 841    | 1.161  | 1.169  | 1.518   | 2.245   |
| 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     | 408     |
| Nombre de publications rédactionnelles                           | 12               | 42     | 78     | 115    | 128    | 129    | > 500  | > 500  | 152    | 85     | 92      | 57      |
| Nombre d'actions de sensibilisation dans les communes infopoints | 4                | 6      | 16     | 20     | 42     | 71     | 63     | 63     | 26     | 69     | 48      | 18      |
| 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   |         |