



myenergy
Luxembourg

Rapport d'activités 2016

28.02.2017



Rapport d'activités 2016 – 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, représenté par le Ministère de l'Économie, le Ministère du Développement durable et des Infrastructures ainsi que le Ministère du Logement, 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, nos activités ciblent la réduction de la consommation énergétique, la promotion des énergies renouvelables ainsi que la construction et l'habitat durable, tout en contribuant à un développement économique national. 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.

Suite à la mise en place d'une nouvelle stratégie d'entreprise en 2015, myenergy s'est développé en 2016 dans cette nouvelle direction, en mettant en œuvre la vision et les objectifs stratégiques suivants :

**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**

- Devenir une structure de référence
- Réduire et « verdir » la consommation énergétique
- Promouvoir la durabilité dans le cadre de ses missions
- Analyser les comportements en matière énergétique et valoriser les résultats
- Soutenir la politique nationale dans le cadre de ses missions.

Dans ce sens, les activités se sont développées plus concrètement selon la nouvelle stratégie et un changement important au niveau des membres du groupement a eu lieu.

Les activités réalisées par myenergy sont d'une part opérationnelles, d'autre part stratégiques. Côté opérationnel, elles s'adressent aux ménages et particuliers, aux communes, aux entreprises et directement au secteur de la construction et de l'énergie. Côté stratégie, il s'agit aussi bien de



myenergy
Luxembourg

mobiliser du nouveau potentiel que de mettre en œuvre de nouvelles thématiques. myenergy a commencé à ancrer le rôle du « facilitateur » dans ses activités pour concrétiser

- une communication plus concertée d'une part avec et par le secteur et d'autre part pour le secteur de la construction ;
- une meilleure identification d'obstacles et de recherche de pistes de solution ;
- un travail d'anticipateur et d'accompagnateur du secteur.

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 2016 présente, tout en gardant la continuité des projets existants, une évolution progressive de l'activité du groupement. En 2013, une adaptation du contrat de myenergy a élargi ses missions aux aspects du développement du logement et de l'habitat durables.

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 est basé sur des conventions avec le Ministère de l'Économie, le Ministère du Développement durable et des Infrastructures et, depuis 2014, avec le Ministère du Logement.

Le groupement est géré par un conseil de gérance. Au cours de l'exercice 2016, le conseil de gérance de myenergy s'est réuni à cinq 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 dates du 14 juillet et du 23 novembre 2016.

L'assemblée des membres du G.I.E. My Energy a eu lieu le 10 juin 2016. 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 2015.

Deux assemblées générales extraordinaires ont eu lieu en 2016. L'assemblée extraordinaire du 13 octobre 2016 a acté le changement des membres de myenergy : deux nouveaux membres, à savoir l'Ordre des Architectes et des Ingénieurs-Conseils et la Chambre des Métiers, ont été nommés, tandis que la démission d'un membre existant, la société « Agence de l'Énergie S.A. », a été acceptée. L'assemblée extraordinaire du 15 décembre a acté le changement de certains gérants au niveau du conseil de gérance.



2. Activités principales

Les activités de myenergy au cours de l'année 2016 se présentent comme suit :

Ménages et particuliers : sensibilisation, information et conseil de base

Les activités de sensibilisation et d'information sont destinées à diffuser des informations et à stimuler la demande de conseil de base pour déclencher des mesures d'utilisation rationnelle et durable de l'énergie.

- Site internet myenergy.lu : 47.000 sessions de visites, avec un total de 156.000 pages vues et un taux de rebond de 47,61 % ;
- Site internet pacteclimat.lu : 11.000 sessions de visites, avec un total de 27.000 pages vues et un taux de rebond de 57,57% ;
- Édition et diffusion de brochures thématiques, distribution sur les foires et dans les communes ;
- Mise à jour d'exposés thématiques, principalement utilisés comme moyen de sensibilisation dans les infopoints myenergy. Une trentaine d'exposés ont été tenus dans diverses communes et pour plusieurs organisations ;
- Réalisation de visites à domicile lors de 28 semaines d'action dans les infopoints myenergy ;
- Réforme du projet myenergy certified, conformément aux conditions du conseiller agréé fixées par le nouveau régime d'aides PRIME House ;
- Lancement du projet « assistance aux ménages en situation de précarité énergétique » suite à la réalisation de projets pilotes avec les offices sociaux « Resonord » et « Osnos » – signature d'une convention spécifique avec le Ministère du Développement durable et des Infrastructures et le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région ;
- Mise à disposition des expositions thématiques (maison AAA, rénovation énergétique, construction durable), présence lors de divers événements communaux, notamment dans les infopoints myenergy ;
- Présence sur l'Oekofoire et la Semaine Nationale du Logement / H&L Expo. En 2016, myenergy a pu accueillir environ 630 personnes sur son stand. De plus, myenergy a participé au « RTL Logement Dag ».

Le domaine du conseil de base poursuit l'objectif de fournir des réponses aux questions des particuliers et de les orienter vers des actions favorisant une utilisation plus rationnelle de l'énergie et le recours aux énergies renouvelables. Les moyens mis en œuvre se présentent comme suit :

- Conseil de base par la Hotline 8002 1190 (environ 3.300 appels, les thèmes récurrents ont été les aides financières, la nouvelle construction et la rénovation énergétique) ;
- Mise en place de bureaux régionaux infopoints myenergy en coopération avec les communes ou syndicats de communes. Au total, 21 infopoints étaient opérationnels (deux nouveaux ont été créés en 2016), regroupant 100 communes et desservant 544.866 habitants ;
- Fourniture de conseil de base au siège de myenergy à Luxembourg - Ville.



myenergy
Luxembourg

Le nombre de conseils de base en énergie a été de 572 et de 284 lors de 28 semaines d'action avec visites à domicile. Au total, le nombre de conseils s'élève donc à 856 conseils pour 2016.

À partir de 2016, les conseils de base en énergie peuvent également être prestés au domicile du particulier. Ce dernier a donc le choix entre prendre son rendez-vous au bureau infopoint, au bureau de myenergy ou à son domicile.

Les infopoints myenergy sont soutenus par un groupe d'accompagnement, composé de représentants des communes et d'un représentant de myenergy. Ce groupe organise les actions de sensibilisation dans les communes. En 2016, 34 réunions ont eu lieu avec les groupes d'accompagnement.

Durant l'année, une approche de management qualité a été effectuée pour le service « conseil myenergy » par une analyse fonctionnelle et par l'élaboration d'un plan d'action a été effectué.

Communes

myenergy gère le Pacte Climat du Ministère du Développement durable et des Infrastructures. Les activités dans ce domaine comprenaient (tous les chiffres pour le 31.12.2016) :

- l'encadrement des communes (104 communes engagées) ;
- la gestion des conseillers climat (32 conseillers climat actifs, dont 9 conseillers climat internes) ;
- la gestion de 26 audits (3 auditeurs externes) ;
- les activités d'information et de communication, la production de matériel de communication (clips vidéos), la mise en place d'une plateforme promouvant des exemples de bonne pratique ;
- la gestion du logiciel Enercoach et de l'outil de calcul de l'efficacité énergétique de l'éclairage public, avec mise à disposition d'une hotline ;
- l'intégration de l'EnerCoach dans le Gescom en collaboration avec le SIGI ;
- l'adaptation en continue et la mise à jour des instruments « European Energy Award » (notamment l'actualisation de l'aide à l'évaluation et la participation aux groupes de travail eea) ;
- l'intégration de la thématique de la qualité de l'air dans le catalogue de mesure et l'aide à l'évaluation en collaboration avec l'Administration de l'Environnement ;
- l'élaboration d'un calculateur d'émissions (émissions NO₂) pour le parc véhiculaire de la commune en collaboration avec l'Administration de l'Environnement ;
- l'élaboration d'une nouvelle catégorie de certification « Klimapakt Loftqualität » ;
- des réflexions sur la flexibilisation du catalogue eea ;
- des réflexions sur l'intégration du concept de l'économie circulaire ;
- divers travaux sur la priorité thématique « mobilité » dont spécifiquement l'élaboration d'un recueil de différentes publications pertinentes ;



myenergy
Luxembourg

- l'élaboration d'une procédure et préparation d'une méthodologie pour les bilans CO₂ communaux en collaboration avec le Klimabündnis Lëtzebuerg ;
- la réalisation d'un projet pilote « énergie et urbanisme » avec le Parc Naturel de l'Our ;
- l'organisation de divers événements (cérémonie de certification régionale SIAS ; Klimapakt Dag avec l'organisation de workshops, exposition avec concours, foire et conférences ; eea annual event à Lucerne) ;
- la participation à l'Oekofoire avec un stand dédié au Pacte Climat.

En dehors de ces activités, un conseil spécifique aux communes est toujours offert par myenergy. Il consistait en 2016 entre autres en l'information et le conseil de base dans le cadre des aides financières prévues par le Fonds pour la protection de l'environnement.

Entreprises

Pour 2016, myenergy a continué le développement de son activité liée aux entreprises :

- La gestion de tâches, d'une part de sensibilisation et d'information, d'autre part de vérification, dans le cadre de l'accord volontaire entre la FEDIL, le Gouvernement luxembourgeois et myenergy ;
- L'assistance aux entreprises sous forme d'information et de sensibilisation ;
- La préparation et la mise en œuvre d'un projet-pilote de réseaux d'entreprises sur les territoires de Bettembourg et de Dudelange dans le cadre du Pacte Climat. Ce projet-pilote est mis en œuvre en collaboration avec les communes concernées et IMS, et a obtenu le soutien de la Chambre de Commerce et de la Chambre des Métiers. Son objectif est de promouvoir l'efficacité énergétique et le développement durable grâce notamment à l'information et l'échange d'expériences entre les entreprises y adhérant.

Communication & marketing

Le domaine de la communication assure la promotion des différents projets du groupement. Les activités suivantes ont eu lieu :

- Développement et implémentation de la nouvelle charte graphique et du brand myenergy ;
- Adaptation et mise à jour de différents supports de communication ;
- Développement et gestion des activités dans les médias sociaux (facebook, LinkedIn, Instagram et Youtube) ;
- Mise en place de la campagne de communication « Miss Energy » : Après le lancement d'une nouvelle identité visuelle en 2015 et un repositionnement placé sous le slogan « Partenaire pour une transition énergétique durable », myenergy cherchait à mettre en avant et personnifier son service conseil en énergie. L'objectif de la campagne de communication cross-média « Miss Energy » (août à décembre 2016) était d'accroître la visibilité du service myenergy et de le rendre plus compréhensible aux particuliers en recherche d'informations sur la nouvelle construction et sur la rénovation énergétique de bâtiments ;



- Présence rédactionnelle et publicitaire dans les médias luxembourgeois, la presse nationale et spécialisée (communiqués de presse, interviews, annonces publicitaires, partenariats, etc.) pour asseoir l'image institutionnelle de myenergy et la reconnaissance de ses produits et activités ;
- Partenariats rédactionnels (HEX ; RTL Kiosk, infogreen, LG, etc.) ;
- Conférence de presse concernant le projet « Assistance aux ménages en situation de précarité énergétique » (en collaboration avec le Ministère du Développement durable et des Infrastructures et le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région) ;
- Conférence de presse du projet LuxBuild2020 et mise en œuvre du plan de communication, pour informer et sensibiliser le secteur de la construction et de l'artisanat à la rénovation énergétique et l'utilisation des énergies renouvelables dans les bâtiments ;
- Activités de marketing et communication pour introduire la nouvelle application mobile myAAA, le guide numérique pour les bâtiments à haute performance énergétique ;
- Coordination et gestion du projet de mise-en-œuvre des activités de communication du paquet « KlimaBank a Prime fir nohaltegt Wunnen », pour les quatre ministères concernés ;
- Soutien au développement des outils de communication et de marketing des infopoints myenergy.

Mobilisation de potentiel et mise en œuvre de nouvelles thématiques

L'objectif poursuivi est d'une part l'assistance au gouvernement, et des secteurs concernés par les aspects de l'énergie, dans la mise en œuvre d'une politique énergétique durable, en réduisant la consommation des ressources fossiles par une utilisation plus rationnelle de l'énergie et par le recours aux sources d'énergies renouvelables.

D'autre part, myenergy envisage le développement de nouveaux programmes structurels dans le domaine de la promotion du secteur de l'énergie, destinés aussi bien à l'extension des activités de myenergy, qu'au développement de l'efficacité énergétique, des énergies renouvelables et de la construction durable.

À cet effet, les activités principales menées en 2016 se présentaient comme suit :

- Participation à des travaux en relation avec la transposition de la directive relative à l'efficacité énergétique (2012/27/UE), notamment au niveau des articles 4 (rénovation des bâtiments), 7 (mécanisme d'obligation), 8 (audits énergétiques) et 24 (réexamen et suivi de la mise en œuvre) ;
- Contribution au développement en continu du mécanisme d'obligations en matière d'efficacité énergétique ;
- Contribution à l'élaboration ainsi que la mise-en-œuvre de la stratégie de rénovation énergétique des bâtiments, assistance dans le cadre du processus d'une stratégie de rénovation nationale (organisation de workshops, structuration des résultats, études de marché) ;
- Accompagnement du ministère du Développement durable et des Infrastructures au niveau de la communication sur les coopératives énergétiques ;
- Assistance dans la mise en œuvre des nouvelles dispositions en relation avec la performance énergétique des nouveaux bâtiments d'habitation ;



- Analyses préparatoires concernant l'introduction éventuelle d'une certification des artisans dans le domaine de l'énergie ;
- Assistance au développement des aides financières pour communes du fonds pour la protection de l'environnement (FPE) ;
- Mise en œuvre, gestion et développement en continu d'une certification volontaire pour personnes actives dans le domaine du conseil en énergie. La certification repose sur un pilier de formation et un pilier d'assurance qualité et comptait 27 personnes certifiées à la fin de 2016 ;
- Coordination du projet Luxbuild2020, projet national dans le cadre de l'initiative européenne « Build up skills », visant à définir un cadre pour la qualification des ouvriers et artisans du secteur du bâtiment en vue des exigences futures en énergie, ensemble avec la Chambre des Métiers, l'Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment et la Fédération des Artisans. A côté du rôle de coordinateur, myenergy gère des projets en relation avec la communication sur les défis du secteur de la construction, ainsi que l'assistance lors du développement, de la promotion et de la structuration de la formation continue ;
- Promotion d'un modèle de contrat de performance énergétique dans les bâtiments publics par l'intermédiaire d'un contrat-type ;
- Prise de démarches avec les ministères concernés et l'administration de la gestion de l'eau en vue d'une diminution des restrictions au niveau des forages géothermiques, premières réflexions quant à une mobilisation plus poussée de la géothermie ;
- Assistance dans le cadre du montage et de la réalisation du projet « Assistance aux ménages en précarité énergétique » (sur initiative du Ministre de la Famille et du Ministère du Développement durable et des Infrastructures) ;
- Coordination du groupe de travail interministériel pour la réforme des aides énergétiques dans le domaine du logement et pour la mise en place d'aides écologiques dans le domaine du logement ;
- Participation au projet européen « Odyssee-Mure » en matière de statistiques et mesures relatives à l'efficacité énergétique ;
- Participation à la « concerted action » de la commission européenne concernant la directive relative à l'efficacité énergétique ;
- Assistance dans le cadre de la de la mise-en-œuvre et finalisation de l'étude « Third Industrial Revolution Lëtzebuerg » concernant les volets « building » et « energy »
- Assistance dans la mise-en-œuvre des résultats de l'étude « Third Industrial Revolution Lëtzebuerg » au niveau des plateformes « Energiezukunft Lëtzebuerg » et CNCD (GT « Bâtiment du futur »)
- Développement d'une application mobile appelée myAAA dédiée aux bâtiments résidentiels avec une haute performance énergétique (niveau comportemental)
- Partenaire d'un site internet générique pour la promotion des technologies vertes au Grand-Duché de Luxembourg, spécifiquement en relation avec la construction durable, ensemble avec notamment le ministère de l'Economie, Luxembourg for Business, le FNR, Neobuild et l'Ecoinnovation Cluster.



myenergy
Luxembourg

Relations internationales

Les relations internationales consistaient en les activités suivantes :

- Échange régulier avec le « forum european energy award® » ;
- Montage et mise-en-œuvre du projet INTERREG « GRéNEFF » avec les agences de l'énergie régionales de la Grande Région (Moselle, Rhénanie-Palatinat, Sarre, Wallonie) ;
- Échanges réguliers avec le bureau fédéral de l'énergie Suisse ;
- La participation au réseau d'agences de l'énergie nationales en Europe (EnR).



myenergy
Luxembourg

Annexe: Indicateurs-clés

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'appels sur hotline 8002 1190	4.000	3.000	3.387	3.912	3.500	3.600	3.600	3.300
Visite des sites internet myenergy	24.000	36.000	52.000	77.000	78.000	91.000	89.000	58.000
Communes infopoints conventionnées	16	24	66	73	77	84	89	100
Habitants couverts par communes infopoints	60.000	85.000	375.000	391.000	430.000	479.000	538.000	544.000
Conseils de base dans communes infopoints	40	58	286	495	455	835	860	841
Conseils de base dans locaux myenergy	90	144	188	208	191	173	74	15
Conseils de base sur foires nationales et régionales	n.c.	1.576	1.553	1.382	975	760	566	630
Activités pour jeunes	1	1	5	4	7	5	5	0
Nombre de publications rédactionnelles	12	42	78	115	128	129	> 500	> 500
Nombre d'actions de sensibilisation dans les communes infopoints	4	6	16	20	42	71	63	63
Total des dépenses	1.357.000	1.279.000	1.551.000	1.966.000	2.607.000	3.587.000	4.479.000	4.463.000
Collaborateurs		11	12	12	15	15	15	19