

Rapport d'activités 2022 – Klima-Agence G.I.E.

1. Introduction et généralités

Le groupement d'intérêt économique Klima-Agence soutient tous les acteurs de la société dans leur engagement pour la protection du climat et la transition énergétique.

Les activités de Klima-Agence ciblent la réduction de la consommation énergétique, la promotion des énergies renouvelables, de l'habitat et de la mobilité durables ainsi que la gestion des ressources naturelles et l'implémentation de l'économie circulaire.

Les activités réalisées par Klima-Agence sont aussi bien opérationnelles que stratégiques. Côté opérationnel, elles s'adressent aux ménages et particuliers, aux communes, aux entreprises et directement aux différents secteurs professionnels concernés (énergie, construction, logement, automobile). Côté stratégie, il s'agit aussi bien de mobiliser du nouveau potentiel que de mettre en œuvre de nouvelles thématiques. Klima-Agence incorpore aussi le rôle du « facilitateur » dans ses activités pour concrétiser :

- une communication plus concertée d'une part avec et par les secteurs et d'autre part pour les secteurs concernés ;
- une meilleure identification des obstacles et la recherche de pistes de solution ;
- un travail d'anticipateur et d'accompagnateur des secteurs.

Le G.I.E. Klima-Agence est soutenu par l'État du Grand-Duché de Luxembourg, représentée par 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, et en collaboration avec la Chambre des Métiers (CDM) et l'Ordre des Architectes et Ingénieurs-Conseils (OAI).

Les prestations de Klima-Agence sont de nature publique et le groupement est officiellement opérationnel depuis le 1^{er} janvier 2009. Les statuts de Klima-Agence ont été arrêtés dans le contrat du 22 mai 2008. Le rapport d'activités pour l'année 2022 présente, tout en gardant la continuité des projets existants, une évolution progressive de l'activité du groupement.

Klima-Agence 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 Klima-Agence 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 2022, le conseil de gérance de Klima-Agence s'est réuni à quatre reprises. Un comité consultatif, destiné à conseiller le groupement, s'est réuni en dates du 30 juin et du 13 décembre 2022.

L'assemblée des membres du G.I.E. Klima-Agence a eu lieu le 14 juin 2022. 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 2021. Une assemblée générale extraordinaire a eu lieu en mars afin de modifier la dénomination sociale en Klima-Agence G.I.E. et de transférer le siège social au 2, Circuit de la Foire Internationale à L-1347 Luxembourg.

2. Activités principales

La mission de Klima-Agence est de soutenir tous les acteurs de la société dans leur engagement pour la protection du climat et la transition énergétique. Les activités de Klima-Agence au cours de l'année 2022 se présentent comme suit.

Conseil et implémentation opérationnelle – Être bien informé sur la transition énergétique et la protection du climat

Le conseil de base en énergie Klima-Agence est neutre et gratuit. Il permet d'aborder les étapes nécessaires pour réussir les projets en lien avec l'habitat ou la mobilité durable, les économies d'énergie au quotidien, le remplacement des anciennes installations de chauffage alimentées en énergies fossiles par des solutions renouvelables ou encore de production d'électricité propre grâce au soleil. Ce service de conseil est un partenariat entre les communes et Klima-Agence.

Le nombre de conseils de base en énergie prestés en 2022 a été de 3.215, soit une augmentation de près de **28 %** par rapport à 2021.

Le nombre d'appels sur la hotline a été de 8.737 en 2022, soit une augmentation de **30 %** par rapport à 2021. Par la hotline sont conseillés les particuliers, les communes, les experts des secteurs de construction, de l'immobilier et de l'automobile.

Conseil de base en énergie et mobilité pour les particuliers

- Les conseils de base se déroulent au domicile des particuliers, par visioconférence, par téléphone, ou au siège de Klima-Agence, en coopération avec les communes ou syndicats de communes.
- Dans le cadre des infopoints Klima-Agence, coopération proposée par Klima-Agence aux communes qui souhaitent sensibiliser et aider leurs résidents à limiter la consommation énergétique de leur habitation, à découvrir les potentialités que leur offrent les énergies renouvelables et à obtenir des informations sur la construction durable, 28 actions de sensibilisation ont été réalisées en 2022. Au total, 24 infopoints Klima-Agence étaient opérationnels en 2022, regroupant la totalité des 102 communes luxembourgeoises.
- Pour faire face aux situations de précarité énergétique, Klima-Agence travaille également, en coopération avec les offices sociaux des communes et des acteurs associatifs du terrain, pour offrir une prestation de conseil et d'assistance aux ménages en situation de précarité énergétique. Ce conseil a été entendu aux ménages bénéficiant de l'allocation de vie chère en 2022.
- Les conseillers Klima-Agence vont également à la rencontre des résidents lors de la Semaine Nationale du Logement / Home Expo (accueil de 362 personnes, 30 prises de rendez-vous).

Conseil aux communes

- Klima-Agence accompagne le travail de terrain des communes par le développement d'outils pratiques tels que les check-lists mises à disposition des employés communaux pour contrôler les certificats de performance énergétique suite à la nouvelle réglementation et par l'élaboration d'un workshop pour le contrôle des passeports énergétiques.
- Klima-Agence propose également une structure d'accompagnement pour l'élaboration de programmes d'aides communales pour les citoyens sur base des aides étatiques Klimabonus pour l'habitat et la mobilité durables.
- Enfin, Klima-Agence propose un accompagnement pour favoriser la création de coopératives énergétiques pour la production d'électricité photovoltaïque.

Services aux experts

- Klima-Agence gère un programme d'assurance qualité dénommé « Klima-Agence certified » qui regroupait, en 2022, 79 conseillers en énergie qualifiés et certifiés. 47 examens ont été réalisés dans le cadre de ce programme en 2022.
- Le programme a été élargi en 2022 aux artisans. Le label « Klima-Agence certified » est désormais subdivisé en « Klima-agence certified conseiller » et « Klima-Agence certified artisan ».

Innovation – Proposer des solutions innovantes aux défis de la transition énergétique et la protection du climat

Le département « Innovation » conçoit, réalise et met à disposition des produits et services propres à Klima-Agence permettant aux professionnels et aux particuliers de contribuer à la transition énergétique.

En 2022, les solutions et projets suivants ont été développés pour faciliter la réalisation de rénovations durables :

- simulateur des montants des aides Klimabonus, communales et des fournisseurs en libre-service sur le site de Klima-Agence : aides.klima-agence.lu ;
- intégration des aides pour la protection de la biodiversité et des domaines forestiers dans le simulateur des aides ;
- mise à jour d'un règlement type pour accompagner la mise en place de programmes d'aides au niveau communal ;
- conception et réalisation d'un simulateur en ligne de projets rénovation ;
- conception du projet pilote « zesumme renoveieren » pour encourager la rénovation de logements énergivores sur la commune de Differdange. Dans le cadre de ce projet, un catalogue a été réalisé pour lister l'ensemble des typologies de bâtiments existantes sur le territoire de la commune.

Activités réalisées pour les besoins internes de Klima-Agence en 2022 :

- inventaire des produits et solutions développées par Klima-Agence dans l'objectif de créer une mémoire collective et d'optimiser le partage d'information en interne ;
- aménagement des espaces communs au sein des bureaux Klima-Agence pour favoriser le travail créatif et collectif.

Activités ayant pour objectif de faciliter la réforme du programme d'aides :

- coordination d'un groupe de travail interministériel pour la réforme de la certification LENOZ (Lëtzebuerger Nohaltegkeets-Zertifizéierung) qui répond aux besoins spécifiques du secteur résidentiel (maisons unifamiliales et immeubles collectifs au Luxembourg) en matière de durabilité ;
- conception et implémentation de la certification pour artisans dans le cadre du programme d'assurance qualité « Klima-Agence certified ».

Entreprises – Soutenir les efforts des entreprises en matière de décarbonation et transition énergétique

Le département « Entreprises » vise à contribuer à mobilisation et à l'encadrement des entreprises luxembourgeoises dans leurs efforts liés à la transition énergétique et la décarbonation. À différents niveaux et en concertation avec les autres acteurs nationaux compétents, le département contribue à la structuration, coordination et valorisation des ressources de mise en œuvre de mesures pour les entreprises, cherche à compléter les sujets sous-développés et propose aux entreprises des outils complémentaires à l'offre existante pour les rendre plus résilientes aux défis actuels et futurs dans ce contexte.

Accompagnement de réseaux

- Mise-en-œuvre du projet « Réseaux d'entreprises » pour favoriser la mise en œuvre de mesures d'efficacité énergétique pour les entreprises localisées sur le territoire du Natur- et Géopark Mëllerdall.

Développement des activités du département « Entreprises »

- Développement du programme « Klimapakt fir Betriber ».

Stratégie et conseil à la politique - Soutenir les défis de la mise en œuvre de la politique énergétique et climatique

Le département « 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, ce département 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 Klima-Agence en général.

À cet effet, les activités principales menées en 2022 se présentaient comme suit.

Cadre général

- Assistance à l'élaboration du plan national intégré en matière d'énergie et de climat (PNEC).

Efficacité énergétique bâtiments et entreprises

- Assistance à l'élaboration de la stratégie de rénovation à long terme (LTRS) et la mise en œuvre des mesures dans ce contexte.
- Finalisation du développement du projet et lancement du « cadastre de chaleur national » pour le Ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire en collaboration avec le Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable, outil de soutien aux communes pour une planification thermique durable.
- Assistance stratégique et développement de pistes de solution concernant les situations de pauvreté énergétique.
- Développement d'un concours d'économie d'énergie pour encourager les ménages à optimiser leur comportement.

Énergies renouvelables

- Analyse des freins et des propositions d'amélioration d'une production accrue des énergies renouvelable.
- 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 ainsi que la gestion de qualité dans ce contexte.
- Développement en continu du projet « cadastre solaire national » pour le Ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire, outil en libre-service et pratique pour permettre la planification et l'étude de faisabilité des projets d'installations photovoltaïques.
- 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).
- Accompagnement d'un projet pilote visant l'intégration à grande échelle de nouvelles technologies (photovoltaïque, électromobilité, pompe à chaleur) dans le réseau électrique (projet Living Lab de CREOS).
- Travaux de promotion concernant les énergies renouvelables (p. ex. appel d'offres pour des centrales photovoltaïques de grande taille).

Mobilité durable

- Promotion de l'initiative « Stroum beweegt – Elektresch an d'Zukunft » et organisation de réunions d'échange, ensemble avec le MEA, le MECDD et le MMTP, afin de promouvoir la mobilité et le transport électrique au Luxembourg (dans le secteur professionnel).

- Élaboration et développement en continu de matériel d'information et d'outils à usage interne et externe concernant la mobilité durable et l'électromobilité en particulier (carboncounter.lu, infrastructure de charge dans les résidences, FAQ).
- Assistance au développement continu du programme de subventionnement pour les bornes de charge pour personnes physiques.
- Assistance au développement d'un nouveau régime de subventionnement pour les bornes de charges pour entreprises.

Économie circulaire

- Développement et lancement du projet « B-Circular », plateforme en ligne facilitant, à ce stade, l'achat durable et circulaire de fournitures de bureau et de mobilier pour les communes.
- Réflexions relatives à un élargissement des activités de Klima-Agence en ce qui concerne l'économie circulaire en concertation avec le MEA et le MECDD, notamment pour le lancement d'un groupe de travail pour les indicateurs de l'économie circulaire au niveau communal.
- Premières réflexions sur un ancrage plus profond du sujet dans le « Pacte Climat », notamment au niveau des conseillers spécialisés en « économie circulaire ».

Pactes

- Réflexions relatives au développement de nouveaux outils facilitant les synergies entre les trois pactes en collaboration avec le département « Pactes avec les communes » (p. ex. préparation d'un projet nommé « Quartiers résilients »).

Relations internationales

- Participation au projet européen « Odyssee-Mure » en matière de statistiques et mesures relatives à l'efficacité énergétique.
- Finalisation des travaux dans le cadre du projet INTERREG « GReNEFF » et organisation de l'événement de clôture en coordination avec la SNHBM en mai 2022.
- Contributions à des conférences / séminaires étrangers dans le cadre de l'eea (european energy award) respectivement des agences de l'énergie de la Grande Région.

Pactes avec les communes – Accompagner les communes sur le chemin de la protection du climat, de la biodiversité et du logement abordable

Klima-Agence gère différents pactes avec les communes : le Pacte Climat et le Pacte Nature du Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable, ainsi que certains aspects du Pacte Logement du Ministère du Logement. Les activités dans ce domaine sont principalement reprises dans les rapports d'activités respectifs, un résumé est quand-même proposé ci-après.

Pacte Climat

Durant l'exercice 2022, les activités en relation avec le Pacte Climat comprenaient notamment :

- la gestion du volet opérationnel du programme Pacte Climat 2.0 ;

- l'encadrement des communes (101 communes engagées en date du 31.12.2022) ;
- la gestion des conseillers climat et des auditeurs (41 conseillers climat et 7 auditeurs actifs en date du 31.12.2022) ;
 - o la formation (formations initiales et continues) et l'encadrement des conseillers climat et des auditeurs ;
 - o l'attribution des missions aux conseillers climat ;
 - o le paiement des conseillers climat et des auditeurs ;
 - o l'animation du réseau ;
- la gestion des audits nationaux (51 audits réalisés en 2022) ;
 - o la gestion des demandes d'audit et de certification ;
 - o la surveillance de la mise-en-œuvre des audits ;
 - o le calcul des subventions variables liées aux certifications ;
- les activités d'information et de communication ;
 - o la présentation du programme Pacte Climat aux parties prenantes (nationaux et internationaux) ;
 - o la production et distribution de matériel de communication ainsi que la rédaction d'articles ;
 - o la mise à jour régulière du site internet ;
 - o l'élaboration de vidéos explicatives et de témoignages des communes ;
- l'échange régulier et la coordination des activités proposées par les « partenaires » du Pacte Climat (CELL, IMS, Klima-Bündnis Lëtzebuerg, EBL) ;
- l'actualisation des instruments de travail de base dans le cadre du Pacte Climat : principalement le catalogue de mesures eea, l'outil de mise en œuvre (y compris le volet évaluation), ainsi que les solutions logicielles relatives notamment à la gestion des conseillers, la comptabilité énergétique et la mise-en-œuvre des indicateurs clés ;
- en tant que titulaire de licence eea pour le Luxembourg, Klima-Agence a participé aux réunions des groupes de travail du réseau eea ;
- la participation au projet européen « CoME EASY » en vue d'un rapprochement CoM – eea (Pacte Climat) ;
- la contribution à l'intégration de l'outil « Communes 2030 » au programme ;
- L'organisation d'événements pour les communes (conférences, workshops, webinaires, etc.)
 - o série de workshops « Klimaschäffen » (de mai à juillet 2022) ;
 - o Journée Pacte Climat (09.06.2022, Esch/Belval) ;
 - o table ronde sur les synergies entre les trois pactes (07.10.2022, Luxexpo) ;
 - o annual Gold Event de l'eea (27.10 et 28.10.2022, Luxembourg) ;
 - o séminaire « Zesumme spueren, zesummen halen » (22.11.2022 et 12.12.2022, Klima-Agence) ;

- séminaire « Klimaschäffen » (08.12.2022, Coque).

Pacte Nature

Durant l'exercice 2022, les activités en relation avec le Pacte Nature comprenaient notamment :

- La gestion du volet opérationnel du Pacte Nature ;
- l'encadrement des communes (86 communes engagées en date du 31.12.2022) ;
- la gestion des conseillers Pacte Nature et des auditeurs (23 conseillers et 7 auditeurs actifs en date du 31.12.2022)
 - la formation (formations initiales et continues) et l'encadrement des conseillers et des auditeurs ;
 - l'attribution des missions aux conseillers Pacte Nature externes ;
 - le paiement des conseillers et des auditeurs ;
 - l'animation du réseau ;
- la gestion des audits nationaux (25 audits réalisés en 2022)
 - la gestion des demandes d'audit et de certification ;
 - la surveillance de la mise-en-œuvre des audits ;
 - le calcul des subventions variables liées aux certifications ;
- les activités d'information et de communication ;
 - la présentation du programme Pacte Nature aux parties prenantes (nationaux et internationaux) ;
 - la production et distribution de matériel de communication ainsi que la rédaction d'articles ;
 - la mise à jour régulière du site internet ;
 - la mise en place d'un « intranet » valorisant l'échange entre les conseillers et les auditeurs ;
 - l'organisation d'événements pour les conseillers ainsi que les communes (table ronde sur les synergies entre les trois pactes) ;
- l'actualisation des instruments de travail de base dans le cadre du Pacte Nature : principalement le catalogue de mesures et l'aide à l'évaluation (en échange avec le MECDD), ainsi que les solutions logicielles relatives notamment à l'évaluation des communes (en partenariat avec le Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique).

Pacte Logement

Durant l'exercice 2022, les activités en relation avec le Pacte Logement comprenaient notamment :

- la gestion du volet opérationnel du Pacte Logement en collaboration avec le Ministère de Logement (ML) ;
- la gestion des conseillers logement (40 conseillers logement actifs en date du 31.12.2022) ;
 - l'attribution des missions aux conseillers logement ;

- la gestion des paiements des conseillers logement externes ;
- le helpdesk pour des questions relatives à la mise à disposition organisationnelle des conseillers logement externes ;
- l'assistance à la mise-en-œuvre du programme Pacte Logement ;
 - assistance à l'organisation de la formation initiale, des formations continue et de l'encadrement des conseillers logement (internes et externes) ;
 - assistance à l'organisation de journées d'échange pour les conseillers logement et les communes ;
 - assises Pacte Logement ;
 - webinaires ;
 - table ronde sur les synergies entre les trois pactes (Pacte Logement – Pacte Climat et Pacte Nature) ;
 - assistance à la mise-en-place de l'outil « Siginova » ;
- l'assistance aux activités d'information et de communication ;
 - mise en place d'une nouvelle charte graphique ;
 - développement d'un nouveau site Internet ;
 - mise en place d'un « intranet » valorisant les échanges entre les conseillers logement.

Marketing et communication – Soutenir les efforts de communication et de sensibilisation des thématiques Klima-Agence

- Construction d'une nouvelle identité visuelle Klima-Agence pour soutenir la création de la nouvelle marque et de son positionnement.
- Lancement d'une nouvelle plateforme digitale pour accompagner l'ensemble des acteurs dans leurs efforts en matière d'efficacité énergétique au sein des bâtiments, d'optimisation de leur consommation et dans leurs choix en matière de mobilité durable et d'utilisation des énergies renouvelables.
- Mise à disposition en libre-service d'un simulateur des aides étatiques, communales et des fournisseurs d'énergie sur la plateforme klima-agence.lu.
- Consolidation de la stratégie et de la diversification des activités sur les médias sociaux pour soutenir la sensibilisation des cibles dans leur ensemble.
- Continuation des campagnes de communication digitales pour assurer la promotion de l'offre de service Klima-Agence et la visibilité de la marque, encourager les conseils auprès des cibles, et sensibiliser la société à la mobilité durable, à une consommation raisonnée de l'énergie et aux aides étatiques.
- Soutien à la campagne ministérielle Klimabonus, régime d'aides étatiques qui a pour objectif d'encourager la rénovation énergétique et la construction durable de logements, de promouvoir les systèmes de chauffage favorisant les énergies renouvelables, d'inciter les investissements dans le photovoltaïque et de favoriser la mobilité douce et l'achat de véhicules électriques ainsi

que l'installation des bornes de charge. Klimabonus soutient également les efforts pour une gestion plus durable des domaines forestiers et la protection de sa biodiversité.

- Soutien à la campagne ministérielle Zesumme spueren pour inciter l'ensemble de la société à économiser de l'énergie – l'État, les communes, les entreprises et les citoyens.
- Accompagnement des partenaires professionnels et collaboration avec les communes luxembourgeoises par la mise en place de nombreux supports de communication et actions de sensibilisation.
- Promotion du conseil personnalisé pour l'habitat et la mobilité durables auprès des résidents lors de la Home Expo et de la Foire agricole.
- Présence rédactionnelle dans les médias luxembourgeois ou en partenariat avec certains acteurs professionnels au travers de nombreux articles et interventions radio.

Annexe A - Indicateurs-clés

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
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	6.698	8.737
Nombre de visites sur le site internet Klima-Agence	24.000	36.000	52.000	77.000	78.000	91.000	89.000	58.000	68.468	69.555	551.854	549.281	752.717	887.764
Taux d'habitants desservis par le service infopoint Klima-Agence	<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 %	99,5 %	100%
Conseils de base à domicile, dans les bureaux Klima-Agence ou à distance	40	58	286	495	455	835	860	841	1.161	1.169	1.518	2.245	2.509	3.215
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	442	362
Nombre de publications rédactionnelles	12	42	78	115	128	129	> 500	> 500	152	85	92	57	83	109
Nombre d'actions de sensibilisation dans les communes infopoints Klima-Agence	4	6	16	20	42	71	63	63	26	69	48	18	18	28