Rapport d'activités 2024 – 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 :

- d'une part, une communication plus concertée 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. est soutenu par l'État du Grand-Duché de Luxembourg, représenté par le ministère de l'Économie, le ministère de l'Environnement, du Climat et de la Biodiversité et le ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire, 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 1er janvier 2009. Les statuts de Klima-Agence ont été arrêtés dans le contrat du 22 mai 2008. Le rapport d'activités pour l'année 2024 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'Économie, le ministère de l'Environnement, du Climat et de la Biodiversité et le ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire.

Le groupement est géré par un conseil de gérance. Au cours de l'exercice 2024, le conseil de gérance de Klima-Agence s'est réuni à cinq reprises. Un comité consultatif, destiné à conseiller le groupement, s'est réuni en dates du 4 juillet et du 14 décembre 2024.

L'assemblée des membres du G.I.E. Klima-Agence a eu lieu le 20 juin 2024. 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 2023.

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 2024 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 indépendant 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 ainsi que le partage d'électricité propre grâce au soleil. Ce service de conseil est un partenariat entre les communes et Klima-Agence.

Le nombre des interactions de conseils de base en transition énergétique durable en 2024 était de 16.052, dont 3.326 conseils à domicile et 12.192 appels sur la hotline gratuite. Par la hotline sont également 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 2024 (soirées thématiques, semaine de conseil et participation à des manifestations communales). Au total, 24 infopoints Klima-Agence étaient opérationnels en 2024, regroupant la totalité des 100 communes luxembourgeoises.

- 10 autres évènements de sensibilisation ont eu lieu en collaboration avec d'autres acteurs tels que les banques, le ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire, CELL ou encore l'Oekozenter.

- 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 et le revenu d'inclusion sociale (REVIS) en 2024.

- 40 conseils de base auprès des ménages en situation de précarité énergétique et 266 conseils auprès des bénéficiaires de l'allocation de vie chère et du REVIS ont eu lieu en 2024.

- En outre, 1 séance d'information pour le service Educ'Actif de Caritas a eu lieu ainsi que 5 conseils de base ont été réalisés dans les logements gérés par l'ASBL Life (WG Projet) et un conseil technique à l'attention d'un propriétaire.

- Les conseillers Klima-Agence vont également à la rencontre du grand public lors de la Home Expo et la Foire agricole d'Ettelbruck (accueil de 559 personnes, 28 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.

Services aux experts

- Klima-Agence gère un programme d'assurance qualité dénommé « Klima-Agence certified » qui regroupait, en 2024, 90 conseillers en énergie ainsi que 10 artisans qualifiés et certifiés. Cinq sessions d'examens ont eu lieu dont 48 examens ont été réalisés dans le cadre de ce programme en 2024.

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 2024, les solutions et projets suivants ont été développés pour faciliter la réalisation de rénovations durables.

- Évolution continue des simulateurs en libre-service sur le site de Klima-Agence :
  - aides.klima-agence.lu → 137.422 visiteurs de mai - décembre 2024
  - renover.klima-agence.lu → 1.716 visiteurs de septembre – décembre 2024.

- Réalisation du projet pilote Zesumme renovéieren pour encourager la rénovation de logements énergivores sur la commune de Differdange. Bilan intermédiaire fin 2024 : 199 propriétaires intéressés, 178 propriétaires conseillés par Klima-Agence, 69 demandes d'Accord de principe introduites, 31 commandes de travaux d'isolation, 16 rénovations énergétiques réalisées ;

- Évaluation de l'approche Zesumme renovéieren et conception de la mise à l'échelle pour des communes périurbaines ;

- Réflexions sur un roll-out national de l'approche ;

- Développement de la méthodologie « Définition de la typologie des bâtiments d'habitation » ;

- Élaboration de la typologie de bâtiments pour une commune périurbaine à l'exemple de la commune de Niederanven ;

- Mise en œuvre du projet pilote « Rénovation énergétique en copropriété » ;

- Étude de faisabilité du développement d'une base de données nationale concernant les coûts de rénovation énergétique.

Activités réalisées pour les besoins internes de Klima-Agence en 2024

- Développement et implémentation de la gestion de projet adaptée aux besoins de Klima-Agence ;

- Préparation de l'intégration d'un système CRM (Customer Relationship Management) / ERP (Enterprise Ressource Planning) à partir de 2025 par une analyse des besoins de Klima-Agence, la rédaction d'un cahier des charges et la réalisation d'un appel d'offres.

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

Le département Entreprises vise à contribuer à la mobilisation et à l'encadrement des entreprises luxembourgeoises dans leurs efforts liés à la transition énergétique et à la décarbonation. À différents niveaux et en concertation avec les 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

- Clôture du projet pilote « Réseau d'entreprises » pour favoriser la mise en œuvre de mesures d'efficacité énergétique pour les entreprises localisées sur le territoire du Natur- et Geopark Mëllerdall. Après deux éditions se focalisant sur le test de l'outil « Diagnostic énergétique Potentialcheck » et l'identification des leviers d'efficacité énergétique, le projet pilote est arrivé à terme. La collaboration avec les entreprises du Mëllerdall se finit en ces termes. Les entreprises pourront s'engager su sein du Klimapakt fir Betriber.

- Accompagnement des entreprises membres de l'accord en partenariat avec la FEDIL et clôture de l'accord 2021 – 2023.
    - Adaptation des objectifs de l'accord pour l'accord 2024 - 2030.
    - Développement d'une méthode de calcul pour l'indice de décarbonation et définition des facteurs de conversion d'énergie vers émissions de gaz à effet de serre en collaboration avec l'Administration de l'environnement.
    - Préparation de documentations explicatives, notamment la note méthodologique en lien avec les changements liés aux nouvelles dispositions de la période 2024 – 2030 ainsi que le nouveau support pour le monitoring.

Développement des activités du département Entreprises

- Renforcement de l'offre ciblée au secteur de l'agriculture par des séances d'information autour de thématiques comme les installations photovoltaïques sortant des programmes de soutien financier et les opportunités d'une installation biogaz (collaboration avec la « Centrale Paysanne »). Dans le cadre du biogaz, un guide pratique de mise en œuvre a été développé sur base du manuel des procédures et en étroite collaboration avec les parties prenantes, notamment la « Biogasvereenegung ».

- Publication du manuel des procédures relatives aux énergies renouvelables et organisation d'une plénière rassemblant les parties prenantes avec pour objectif de présenter le processus de mise à jour du document de référence (en collaboration avec le ministère de l'Économie). Participation au webinaire de l'hydrogène pour présenter celui-ci ainsi qu'un cas pratique associé.

- Soutien à la consultation nationale « Einfach – Séier – Ernéierbar » sur base des expériences du manuel de procédures.

Klimapakt fir Betriber (KPB)

- Organisation d'une série d'évènements sur les défis spécifiques de « la mobilité électrique chez les entreprises artisanales » en collaboration avec les partenaires du KPB, notamment avec les deux chambres professionnelles et Luxinnovation. La série d'évènements a atteint environ 270 entreprises lors de 5 évènements répartis sur le pays et une conférence de clôture.

- Phase pilote d'un nouveau format « Unternehmerstammtisch » en collaboration avec les « Klimateams » locaux du Pacte Climat pour les communes. L'objectif était d'assister les communes en matière de communication, de créer des liens avec les entreprises et de proposer des présentations sur les thématiques de la transition énergétique et de la décarbonation.

- Création d'un comité opérationnel ayant pour objectif d'échanger régulièrement avec les partenaires sur les besoins du terrain et d'informer sur des thématiques spécifiques comme p.ex. le partage d'électricité, les procédures d'autorisation pour des projets d'énergie renouvelable, etc.

- Développement d'une présence sur LinkedIn avec un plan de publication ciblé sur les mesures standardisées, les solutions innovantes, les cas pratiques ainsi que la publication des évènements en étroite collaboration avec Luxinnovation et les membres du comité opérationnel.

- Suite du développement de mesures standardisées sur les sujets transversaux de l'efficacité énergétique, de la décarbonation et de la production d'énergies renouvelables.

- Rédaction de 10 cas pratiques sur des projets de transition énergétique mettant en valeur des entreprises engagées. Développement d'un nouveau format – le reportage / témoignage vidéo.

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 2024 se présentaient comme suit.

Cadre général

- Assistance et accompagnement dans la réalisation des mesures du plan national intégré en matière d'énergie et de climat (PNEC).

- Activités de soutien et de coordination dans le cadre de la consultation nationale « Einfach – Séier – Erneierbar ».

Efficacité énergétique bâtiments et entreprises

- Suivi et préparation de pistes de développement du « cadastre de chaleur national », outil de soutien aux communes pour une planification thermique durable, pour le ministère de l'Économie (MECO) en collaboration avec le ministère de l'Environnement, du Climat et de la Biodiversité (MECB). Notamment, gestion des accès, ainsi que des formations et des échanges ponctuels des communes respectivement des conseillers climat.

- Assistance stratégique et développement de pistes de solution concernant les situations de pauvreté énergétique. Élargissement de notre offre de soutien.

Énergies renouvelables

- Analyse des freins et des propositions d'amélioration d'une production accrue des énergies renouvelables.

- Définition d'un message générique pour la mise en œuvre de batteries solaires auprès des particuliers, préparation d'une présentation sur la batterie solaire pour nos services de conseil.

- 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'Économie, outil en libre-service et pratique pour permettre la planification et l'étude de faisabilité des projets d'installations photovoltaïques.

- Promotion et développement en continu de la thématique de l'autoconsommation et du partage de l'électricité (développement de contenu et d'outils, site internet, présentations publiques, cas spécifiques, collaboration avec les acteurs institutionnels et privés concernés).

- Travaux préparatoires pour le développement d'un outil de dimensionnement pour systèmes photovoltaïques et batteries solaires, intégrant différents composants comme la pompe à chaleur et/ou la voiture électrique.

- Développement d'une offre d'accompagnement pour les syndics et copropriétés pour faciliter la mise en place du photovoltaïque et du partage de l'électricité dans les résidences.

- Participation et suivi des réunions et discussions dans le cadre de la taskforce H2.

- Recherche et développement des connaissances au sujet de la planification thermique (Wärmeplanung).

- Réalisation d'un concours, en collaboration avec l'OAI, sur l'élégance énergétique des bâtiments, afin de promouvoir une intégration esthétique des technologies de la transition énergétique.

Marchés de l'énergie

- Suivi et échanges réguliers avec le MECO, l'ILR (Institut Luxembourgeois de Régulation) et les acteurs du marché de l'électricité dans le contexte de la loi modifiée relative à l'organisation du marché de l'électricité (autoconsommation et partage d'électricité, LENEDA, structure tarifaire).

- Assistance stratégique dans le contexte de la nouvelle structure tarifaire des réseaux électriques et du changement des prix de l'électricité en général. Développement de contenus de communication (site internet, présentations publiques, collaboration avec acteurs concernés).

- 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).

Mobilité durable

- Préparation d'un repositionnement et promotion de l'initiative « Stroum beweegt – Elektresch an d'Zukunft » et organisation de réunions d'échange, ensemble avec le MECO, le MECB et le MMTP (ministère de la Mobilité et des Travaux publics), 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 (nouveau dépliant, infrastructure de charge dans les résidences, gestion des connaissances interne, FAQ).

- Promotion des programmes de subventionnement pour les bornes de charge pour personnes physiques ainsi que du programme de subventions pour les bornes de charges pour entreprises.

- Gestion et développement en continu de la plateforme pro-charging.lu, outil de mise en relation de communes avec des prestataires de marché, avec le but de faciliter la mise en œuvre d'une infrastructure de charge publique, développé en collaboration avec la NOW Gmbh.

- Refonte du comparateur de bornes pour inclure les bornes DC (direct current) et les systèmes de gestion (de charge, de gestion et des flux énergétiques).

- Développement en continu du service « Ladelotse » pour l'accompagnement des communes dans la mise en œuvre d'une infrastructure de charge publique.

- Échanges sectoriels dans le domaine de la mobilité électrique (CPOs, ACL, …).

- Renforcement de la coopération avec les acteurs institutionnels étrangers au sujet de l'infrastructure de charge (NOW/NLL, OLÉ)

- Développement d'une offre d'accompagnement pour les syndics et copropriétés pour faciliter la mise en place des infrastructures de charge dans les résidences.

Économie circulaire

- Relance du projet «b.circular » avec lancement d'une première phase prévue pour juin 2025.

- Finalisation et lancement du « BauCheck » dans le cadre du Pacte Climat : nouvel outil résultant d'un groupe de travail avec une sélection de communes et en étroite collaboration avec des parties prenantes telles que le MECO, MECB et le CRTI-B (Centre de Ressources des Technologies et de l'Innovation pour le Bâtiment).

- Collaboration continue avec la commune de Wiltz dans le cadre de la convention FCE (Fonds climat et énergie) pour le hotspot en économie circulaire (p. ex. développement de nouveaux outils, échanges d'expériences, Journée de l'Économie Circulaire, formations continues pour les conseillers spécialisés en économie circulaire dans le cadre du Pacte Climat).

Pactes

- Réflexions en cours sur le développement d'un nouvel outil intitulé « QuartierCheck », pensé comme une extension du « BauCheck » à l'échelle du quartier, ayant pour objectif de renforcer les synergies entre les trois pactes et les principaux instruments nationaux.

- Assistance lors de la révision du catalogue de mesures du Pacte Climat, surtout en relation avec les thématiques principales touchant au département « Stratégie et Conseil à la politique ».

Relations internationales

- Participation au projet européen « Odyssee-Mure » en matière de statistiques et mesures relatives à l'efficacité énergétique.

- 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.

- Échanges dans le cadre de la mise en œuvre d'une infrastructure de charge nationale avec la NOW Gmbh, respectivement la « Nationale Leitstelle Ladeinfrastruktur » (ainsi que d'autres structures étrangères similaires).

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 aves les communes : le Pacte Climat et le Pacte Nature du ministère de l'Environnement, du Climat et de la Biodiversité, ainsi que certains aspects du Pacte Logement du ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire. 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 2024, 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 (100 communes engagées en date du 31.12.2024).

- la gestion des conseillers climat et des auditeurs (41 conseillers climat et 6 auditeurs actifs en date du 31.12.2024) ;
  - la formation (formations initiales et continues) et l'encadrement des conseillers climat et des auditeurs ;
  - l'attribution des missions aux conseillers climat ;
  - le paiement des conseillers climat et des auditeurs ;
  - l'animation du réseau.

- la gestion des audits nationaux (30 audits réalisés en 2024) ;
  - 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 Climat 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 ;
  - 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 (Citizens for Ecological Learning & Living), IMS Luxembourg, Klima-Bündnis Lëtzebuerg, EBL (Emweltberodung Lëtzebuerg)).

- 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.

- Développement de l'outil « Gemengen 2030 » (en collaboration avec le MECB).

- Refonte de l'outil de comptabilité énergétique « Enercoach ».

- Développement d'une méthodologie ainsi que d'outils en lien avec la neutralité carbone au niveau communal.

- Intégration de l'obligation de rénover les bâtiments communaux sur base des directives européennes EED et EPBD.

- Mise en œuvre du concours « Solar Challenge » pour les communes.

- L'organisation d'événements pour les communes (conférences, workshops, webinaires, etc.)
  - Participation à divers séminaires (CIPU, eea, formation Syvicol, etc.)
  - Klimapakt Dag (07.06.2024, Chambre des Métiers) ;
  - Annual Gold Event de l'eea (28. et 29.11.2024, Bozen (IT)).

Pacte Nature

Durant l'exercice 2024, les activités en relation avec le Pacte Nature comprenaient notamment :

- la gestion du volet opérationnel du Pacte Nature.

- l'encadrement des communes (89 communes engagées en date du 31.12.2024).

- la gestion des conseillers Pacte Nature et des auditeurs (31 conseillers et 6 auditeurs actifs en date du 31.12.2024)
  - 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 (51 audits réalisés en 2024)
  - 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 :
  - Naturpakt Dag (28.06.2024 à Niederanven)
  - échange avec les stations biologiques (Naturpark Our, Öewersauer et Mëllerdall / SIAS / SICONA)

- 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).

- Développement d'outils complémentaires afin de faciliter la mise en œuvre des mesures (Guide pour la plantation d'arbres en milieu urbain).

Pacte Logement

Durant l'exercice 2024, 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 31.12.2024) ;
  - 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 ;
  - l'assistance à l'organisation de la formation initiale, des formations continue et de l'encadrement des conseillers logement (internes et externes) ;
  - l'assistance à l'organisation de journées d'échange pour les conseillers logement et les communes ;
    - assises Pacte Logement ;
    - webinaires ;
  - l'assistance à la mise-en-place de l'outil « Siginova ».

- l'assistance aux activités d'information et de communication ;
  - la gestion et développement en continu du site internet ;
  - la gestion de l'intranet valorisant l'échange entre les conseillers logement.

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

- Renforcement de la stratégie de communication cross-canal pour soutenir la notoriété de la marque Klima-Agence.

- Lancement de la plateforme interactive energieauer.lu par le ministère de l'Économie en collaboration avec Klima-Agence. Son objectif principal est de fournir aux citoyens, aux professionnels et aux décideurs un aperçu clair et actualisé des tendances énergétiques du pays.

  Grâce à des graphiques mis à jour régulièrement, les utilisateurs peuvent consulter des données sur :
  - la consommation et l'importation d'électricité et de gaz naturel
  - la production nationale d'électricité
  - l'évolution des énergies renouvelables (solaire, éolien, biogaz)
  - les prévisions de la charge électrique nationale
  - le nombre de points de charge publics pour véhicules électriques.

- Réalisation d'un audit, reposant sur de l'eyetracking et des tests utilisateurs, du site klima-agence.lu afin d'obtenir des résultats concrets sur l'expérience et les attentes des visiteurs du site.

- Réalisation d'un travail approfondi pour garantir la conformité du site aux critères d'accessibilité du référentiel RAWeb.

- 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.

- Lancement de la communication du programme Klimapakt fir Betriber (plateforme et réseaux sociaux).

- 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, de la Foire agricole. Lancement de la première édition du Prix de l'Élégance énergétique, visant à valoriser les projets alliant performance énergétique et qualité architecturale.

- Présence rédactionnelle dans les médias luxembourgeois ou en partenariat avec certains acteurs professionnels au travers de nombreux articles et interventions radio.

- Développement de la marque employeur Klima-Agence pour encourager l'attractivité de la structure en matière de recrutement et de rétention de talents : partenariats avec des associations estudiantines.

- Création de l'identité visuelle, du site et construction du plan de communication pour le Solar Challenge dans le cadre du Pacte Climat.

- Communication autour d'une approche structurée visant à mieux encadrer et accompagner les particuliers dans leur projet d'isolation de logement dans le cadre du projet pilote Zesumme renovéieren.

Annexe A - Indicateurs-clés

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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	8.673	12.192
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	209.091	334.182
Taux d'habitants desservis par le service infopoint Klima-Agence	non connu	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%	100%	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	3.140	3.045
Conseils de base sur foires nationales et régionales	non connu	1.576	1.553	1.382	975	760	566	630	384	461	614	408	442	362	540	559
Nombre de publications rédactionnelles	12	42	78	115	128	129	> 500	> 500	152	85	92	57	83	109	61	80
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	40	28