ECOEMPOWER

Des écosystèmes qui favorisent l'autonomie à l'échelle régionale et locale en soutenant les communautés d'énergie

Mars 2025

GUIDE POUR LA CRÉATION D'UN ONE STOP SHOP POUR LES COMMUNAUTÉS D'ÉNERGIE CITOYENNE

Le projet ECOEMPOWER – Écosystèmes favorisant l'autonomisation à l'échelle régionale et locale pour soutenir les communautés d'énergie bénéficie d'une subvention de l'Agence exécutive européenne pour le climat, les infrastructures et l'environnement (CINEA) au titre de la convention de subvention n° 101120775.

Cofinancé par l'Union européenne

RÉFÉRENCES TECHNIQUES

Acronyme du projet	ECOEMPOWER
Titre du projet	Renforcement des écosystèmes à l'échelle régionale et locale pour soutenir les communautés d'énergie
Programme de financement	LIFE 2027
Appel	LIFE-2022-CET
Thème	LIFE-2022-CET-ENERCOM
Coordinatrice du projet	Cinzia Morisco (FBK)
Date de début du projet	1er septembre 2023
Date de fin du projet	31 août 2026
Durée du projet	36 mois
Référence du projet	101120775

N° du livrable	D5.3
Niveau de diffusion	PU - Public
Lot de travail	WP5
Tâche	T5.3
Bénéficiaire principal	AURA-EE
Auteurs	Noémie Poize, Naomi Levannier
Bénéficiaires contributeurs	eza! (Teresa Notz), ROCG (Eirini Pragia), ACV (Étienne Jouin), PAT (Massimo Plazzer), EAZK (Karolina Vítková)
Réviseurs	FBK (Cinzia Morisco), BAUM (Sarah Huber)
Date limite de remise	28 février 2025

Date effective de soumission	25 avril 2025

TABLEAU DES RÉVISIONS ET DE L'HISTORIQUE

Version	Date	Rédacteurs	Commentaire
1	04/04/2025	AURA-EE, Noémie Poize	Document envoyé aux relecteurs
2	25/04/2025	AURA-EE, Noémie Poize	Document évalué

LISTE DE MOTS-CLÉS

Guichet unique / One Stop Shop – Communautés d'énergie renouvelable – Lignes directrices – Plan stratégique – Feuille de route des outils et services – Mobilisation des parties prenantes – Planification à long terme – Ateliers entre pairs – Énergies renouvelables – Business plan

AVERTISSEMENT

Les opinions exprimées dans le présent rapport reflètent celles des auteurs et non celles de la Commission européenne. L'Union européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Ce document sera mis à disposition pour consultation et téléchargement sur le site web d'ECOEMPOWER sous une licence Creative Commons. Il sera soumis à la licence CC BY 4.0 DEED | Attribution 4.0 (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Cette licence permet aux réutilisateurs de distribuer, de remixer, d'adapter et de développer le contenu sur tout support ou format, à condition d'en attribuer la paternité à son créateur.

Tous les membres du consortium ECOEMPOWER s'engagent à publier des informations exactes et à jour et apportent le plus grand soin à cette tâche. Toutefois, les membres du consortium ECOEMPOWER ne peuvent être tenus responsables d'éventuelles inexactitudes ou omissions, ni d'éventuelles pertes ou dommages directs, indirects, spéciaux, consécutifs ou autres, de quelque nature que ce soit, résultant de l'utilisation de ces informations.

RÉSUMÉ

Ce livrable décrit les différentes étapes de la mise en place d'un guichet unique pour les communautés d'énergie, sur la base de l'expérience acquise par les partenaires du projet ECOEMPOWER. Ces étapes couvrent la mobilisation des parties prenantes locales, l'élaboration d'un plan stratégique, le lancement opérationnel de la plateforme et la mise en œuvre d'une feuille de route pour l'offre de services. Une méthodologie détaillée est fournie pour chacune de ces étapes, et des retours d'expérience concrets issus du guichet unique existant de l'Association des Centrales Villageoises viennent également illustrer le document. Des conseils sont également prodigués concernant les coûts de mise en œuvre, le temps nécessaire à la mise en place d'un guichet unique et d'autres aspects concrets.

L'objectif de ces lignes directrices est d'aider les nouveaux territoires, et en particulier les partenaires de reproduction des activités de diffusion d'ECOEMPOWER, à créer leur propre OSS sans partir de zéro.

Table des matières

Résumé 5

Introduction 7

Création d'un OSS : objectifs et étapes 8

Phase de préparation 9

MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 9

ÉLABORATION D'UN PLAN STRATÉGIQUE 13

Phase opérationnelle 15

LANCEMENT DE L'OSS 15

MISE EN ŒUVRE DE LA FEUILLE DE ROUTE DU SERVICE 16

Conclusion 20

Liste des abréviations 21

ANNEXE 1 : MODÈLE DE LETTRE D'ENGAGEMENT 22

ANNEXE 2 : MODÈLE POUR L'ÉLABORATION D'UN PLAN STRATÉGIQUE 23

ANNEXE 3 : EXEMPLE DE LETTRE ATTESTANT LA CRÉATION D'UN OSS 27

Introduction

OBJECTIFS DU TRAVAIL PRÉSENTÉ

Cette mission avait pour objectif de préparer le terrain pour la mise en place d'un guichet unique (OSS) au sein d'un écosystème régional, afin de soutenir le développement de communautés d'énergie. Les présentes lignes directrices décrivent les étapes suivantes :

- Mobiliser les parties prenantes et élaborer un plan stratégique
- Élaborer une feuille de route des services, adaptée aux besoins locaux
- Mettre en œuvre le guichet unique et lancer la phase opérationnelle

Elles s'appuient sur l'expérience acquise dans le cadre du projet ECOEMPOWER et des ateliers entre pairs organisés en septembre 2024 et février 2025.

STRUCTURE DU DOCUMENT

La première partie donne un aperçu global des étapes à suivre pour la création d'un OSS.

La deuxième partie est consacrée à la phase de préparation :

- la mobilisation des parties prenantes
- l'élaboration d'un plan stratégique

La troisième partie est consacrée à la phase opérationnelle :

- Création de l'OSS
- Mise en œuvre de l'offre de services pour les communautés d'énergie

Création d'un OSS : objectifs et étapes

L'objectif de l'OSS est d'apporter un soutien opérationnel aux communautés d'énergie renouvelable (CER) qui s'implantent sur un territoire. Les communautés d'énergie sont censées accueillir des membres non professionnels dans le cadre de leurs activités ; un soutien bien structuré et sur mesure est donc nécessaire. Elles sont également censées accueillir des membres issus d'horizons très divers ; il est donc important de ne pas sous-estimer l'importance de la concertation pendant la phase de préparation, afin de développer un OSS qui réponde aux besoins de chacun.

Le graphique ci-dessous présente les différentes étapes suivies dans le cadre du projet ECOEMPOWER par les divers écosystèmes régionaux. En termes de calendrier, la phase de préparation dure environ un an et demi lorsque le processus part de zéro. La phase opérationnelle peut débuter avec une offre de services réduite, puis s'étendre progressivement à mesure que de nouvelles ressources sont mobilisées.

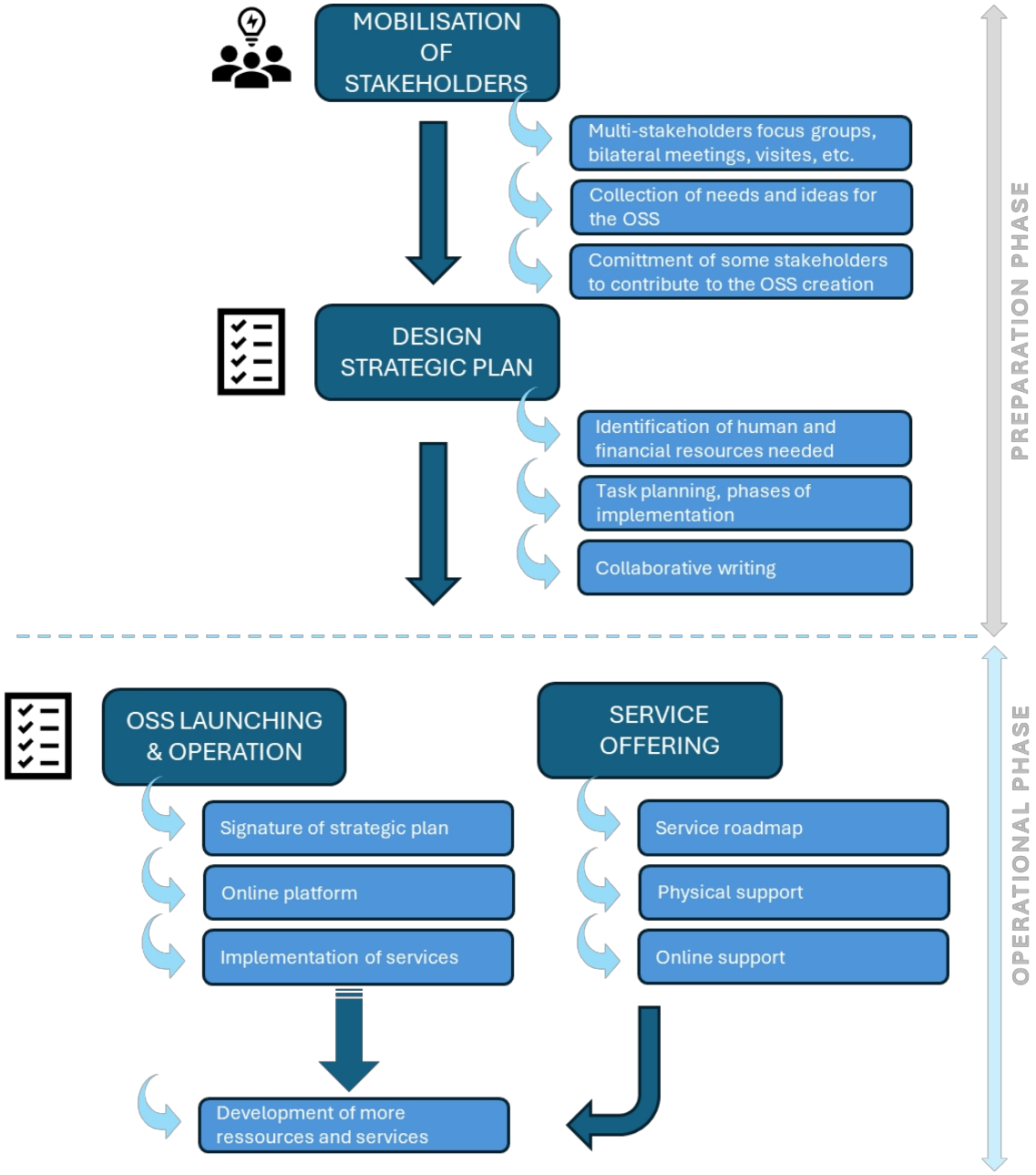
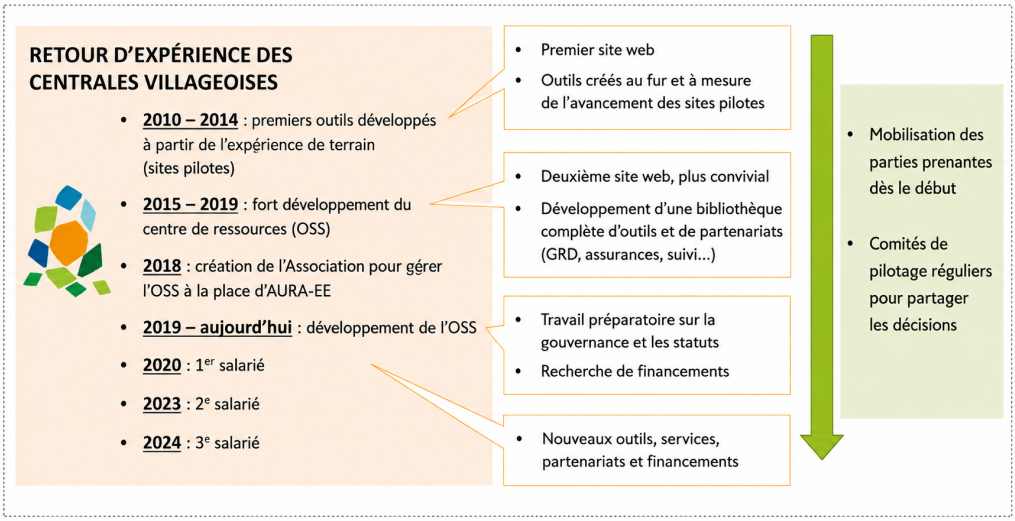


Figure 1 : Principales étapes de la création d'un guichet unique pour les communautés d'énergie

Retour d'expérience de l'Association des Centrales Villageoises

La création du guichet unique de l'Association des Centrales Villageoises a pris plusieurs années et s'est progressivement développée à mesure que de nouvelles ressources étaient obtenues pour assurer son fonctionnement. Les schémas ci-dessous illustrent les différentes étapes du processus.



Phase de préparation

MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

L'objectif de cette phase est de mieux faire connaître les communautés d'énergie renouvelable (CER) auprès des différentes parties prenantes et de susciter leur intérêt pour la future création de l'OSS. En effet, les parties prenantes doivent d'abord reconnaître l'intérêt de créer un OSS et s'accorder sur le champ d'intervention avant d'aller plus loin. À l'issue de cette phase, un groupe de parties prenantes engagées doit être identifié afin d'être étroitement associé à l'élaboration de l'OSS.

Mobilisation des parties prenantes : points à surveiller

La mobilisation des parties prenantes prend du temps et doit être abordée avec prudence. Avant de commencer à les contacter, il est important de garder à l'esprit quelques points à surveiller :

CIBLE	POINTS À PRENDRE EN COMPTE
CITOYENS	• Ne proposez pas d'outils élitistes, soyez accessible à tous • Ne parlez pas uniquement d'argent, mettez en avant l'impact social : les CER peuvent contribuer au développement du territoire, au lien social, etc.
MUNICIPALITÉS	• Rassurez-les sur le fait que les CER peuvent mener à bien des projets de qualité • Évitez de politiser les échanges • Faites preuve de prudence concernant les partenariats avec les grandes entreprises • Soyez conscients de la réticence que les municipalités peuvent manifester à l'égard des CER
ENTREPRISES LOCALES	• Soyez attentifs aux liens qu'elles peuvent entretenir avec les grandes entreprises (les CER ne sont ouvertes qu'aux petites et moyennes entreprises)
COMMUNAUTÉS D'ÉNERGIE	• Proposez des outils faciles à comprendre et à utiliser, basés sur des solutions open source ou gratuites. Exemple : un business plan sous forme de feuilles Excel sans macros, des versions OpenOffice, des tutoriels sur le site web, etc. • Soyez attentifs à la législation susceptible de constituer un obstacle au développement de projets d'énergies renouvelables (par exemple en matière d'aménagement du territoire) • Essayez de mettre en place des modèles économiques solides

Mobilisation des parties prenantes : bonnes pratiques

Les bonnes pratiques observées dans le cadre du projet ECOEMPOWER sont présentées ci-dessous. Elles concernent à la fois le fond et la forme et peuvent s'avérer très utiles pour impliquer davantage de parties prenantes dans la création de l'OSS.

CIBLE	MEILLEURE PRATIQUE
CITOYENS	• Encourager les citoyens à visiter les CER existants, les mettre en contact avec des citoyens déjà impliqués dans les CER, afin qu'ils puissent mieux comprendre leur fonctionnement et pourquoi il s'agit d'un modèle attractif • Organiser des webinaires d'une heure pour expliquer l'intérêt de développer des CER • Expliquez que l'OSS sera l'occasion de fournir des outils pédagogiques pour faciliter la création de CER • Veiller à l'accueil réservé aux participants : prendre le temps d'expliquer, de fournir des informations et de faciliter la compréhension des sujets techniques
MUNICIPALITÉS	• Organiser des réunions bilatérales pour expliquer les avantages que les CER apporteront à la municipalité : atteindre les objectifs en matière d'énergies renouvelables, apporter des solutions de financement, favoriser l'acceptation, générer des revenus financiers locaux… • Mettez en place un réseau avec les représentants des municipalités où des CER sont déjà en activité • Mettez en avant l'émergence des CER auprès des médias locaux afin que les municipalités soient également sensibilisées à leur visibilité et à leur impact médiatique • Encourager les élus à échanger avec d'autres élus impliqués dans les CER
ENTREPRISES LOCALES	• S'appuyer sur les réseaux des entreprises (chambres de commerce et d'industrie) • Cibler différents secteurs, comme les entreprises touristiques
COMMUNAUTÉS D'ÉNERGIE	• Expliquer qu'elles doivent mettre en place une organisation claire avec différents groupes de travail (communication, juridique, technique…) pour aller plus vite • Mettez en avant les avantages d'une gouvernance partagée • Mettre en place un système de mentorat entre les CER émergentes et les CER expérimentées

Mobilisation des parties prenantes : promotion des OSS

Les CER sont une notion récente dans la législation et beaucoup de gens ne comprennent pas précisément leur mode de fonctionnement ni comment elles peuvent développer des projets liés aux énergies renouvelables (ER). Comme elles sont nouvelles dans les écosystèmes locaux, ce nouveau modèle souffre d'un manque de crédibilité. Il semble donc essentiel de partager tous les arguments en faveur de la création d'un OSS afin que les activités des CER soient mieux structurées et puissent répondre aux attentes de toutes les parties prenantes. Il est également important d'expliquer aux parties prenantes que leur contribution à l'élaboration de l'OSS est essentielle pour que celle-ci soit parfaitement adaptée aux besoins.

Arguments en faveur des avantages locaux de l'OSS		Arguments en faveur d'une approche collaborative		
↘ Les OSS contribuent à développer davantage de projets d'énergies renouvelables et à atteindre les objectifs climatiques	↘ Les OSS favorisent les CER, qui peuvent utiliser l'épargne des citoyens comme levier pour financer la transition énergétique	↘ Partager l'expérience et éviter de repartir de zéro pour chaque CER émergent	↘ Renforcer notre capacité à négocier des partenariats grâce à notre action collective	↘ Partager de nouvelles idées afin de diversifier les projets menés par les CER

			, et d'accroître leur visibilité	
↘ Les CER peuvent favoriser le développement économique local en promouvant les entreprises locales et l'emploi	↘ OSS peut jouer un rôle éducatif et contribuer à démystifier les fausses informations sur les énergies renouvelables	↘ S'appuyer sur des ressources humaines partagées capables de contribuer au projet	↘ Partager les coûts (salaires, frais liés au site web…)	↘ Acquérir une expérience de terrain
↘ L'OSS peut représenter une structure locale neutre et fiable et apporter de la stabilité au développement des ER	↘ L'OSS peut renforcer les liens territoriaux grâce à une approche locale, tout en gagnant en efficacité	↘ Mutualisation des outils, des services et des compétences, mis à jour collectivement	↘ Renforcement de la crédibilité des projets émergents, ceux-ci pouvant s'appuyer sur des projets couronnés de succès auxquels ils sont rattachés par l'OSS	

Mobilisation des parties prenantes : activités de mise en réseau

Pour mobiliser les parties prenantes, plusieurs activités de mise en réseau peuvent être organisées. Plus les moyens d'atteindre les parties prenantes sont diversifiés, plus les chances de les rallier au projet sont grandes.

ACTIVITÉ	DESCRIPTION
Réunion régulière du comité de pilotage (réunion physique)	Une réunion régulière du comité de pilotage permet de rassembler toutes les parties prenantes, de présenter le projet OSS et d'avoir une discussion commune sur les orientations générales, les principaux objectifs à atteindre, etc.
Ateliers	Des ateliers thématiques peuvent être organisés pour aborder différents sujets liés à la création de l'OSS : services nécessaires, groupes cibles à privilégier, ressources à trouver, structure à mettre en place ou non pour héberger l'OSS, etc.
Webinaire d'une heure	De courts webinaires peuvent être organisés pour diffuser des informations sur les CER : mieux faire connaître le cadre réglementaire, partager les retours d'expérience des CER existants, etc.
Lettres d'information mensuelles	Indispensables pour faire le point sur la préparation des OSS et sur le réseau des CER
Réunions bilatérales	Les réunions bilatérales peuvent s'avérer plus adaptées pour discuter avec des élus, des entreprises ou toute partie prenante ayant besoin de plus d'informations avant de s'engager.
Enquête	Enquête en ligne visant à interroger les parties prenantes sur leurs besoins concernant l'OSS. Pour être efficace, l'enquête doit proposer des questions conditionnelles, personnalisées en fonction du type d'utilisateur
Visite d'un site pilote	Une visite d'une demi-journée, destinée aux parties prenantes locales, sur une centrale d'énergies renouvelables développée par un CER, peut constituer un levier intéressant pour susciter davantage d'intérêt pour les CER.
« Les araignées du réseau »	Mettre les gens en relation via Internet et leur permettre de servir de relais pour promouvoir les CER, diffuser des informations, etc.

Mobilisation des parties prenantes : formats innovants pour dialoguer avec elles et recueillir leurs retours

L'organisation de réunions ou de conférences traditionnelles n'est pas toujours la meilleure solution pour susciter l'intérêt du public. De nombreux autres formats peuvent se révéler plus collaboratifs et permettre de mieux sensibiliser les participants à une question. Voici quelques conseils à cet effet :

- Tableau blanc avec des post-it : une question est posée, et chaque participant est invité à formuler des propositions sur un post-it qu'il colle sur le tableau blanc. Les propositions sont ensuite triées et une synthèse est établie. Si les groupes sont organisés à distance à l'aide d'un outil de visioconférence, une approche similaire peut être mise en œuvre avec des outils tels que Klaxoon.
- Sous-groupes de réflexion : les participants sont répartis en différents groupes thématiques et chaque groupe doit traiter un sujet. À la fin, chaque sous-groupe présente le résultat de sa réflexion aux autres. Cette méthode peut s'avérer utile lorsque le temps disponible est limité et que le nombre de participants est élevé : les sujets sont traités en parallèle. Il est important dans ce cas que chaque sous-groupe comprenne suffisamment de représentants des différentes parties prenantes.
- Table ronde : l'animateur présente un sujet et chaque participant est invité à réagir et à donner son avis. Cette méthode est à privilégier lorsque le nombre de participants n'est pas trop élevé.



Figure 2 : différents formats de réunions utilisés dans le cadre d'ECOEMPOWER pour discuter avec les parties prenantes

Mobilisation des parties prenantes : thèmes à aborder pour préparer la création d'un OSS

Vous trouverez ci-dessous une suggestion de thèmes pouvant être abordés avec les parties prenantes lors de la préparation de la création d'un OSS.

Le principal groupe cible de l'OSS :

- Quel est le principal groupe cible ? Les utilisateurs finaux ? Envisage-t-on uniquement les communautés d'énergie ou d'autres utilisateurs tels que les municipalités, les entreprises, etc. ?

Les besoins des utilisateurs finaux :

- S'attendent-ils à trouver des informations théoriques ou des retours d'expérience concrets ?
- Sont-ils intéressés par n'importe quel type d'énergie renouvelable ? Par l'efficacité énergétique ?
- Quel type d'informations recherchent-ils : des outils techniques ? Un accompagnement juridique ? Des partenariats ? Un soutien financier ?
- Comment souhaitent-ils entrer en contact avec la plateforme OSS : réunion physique ? Consultation en ligne ? E-mails ? Chat ?

Quels types de services l'OSS pourrait-il proposer ?

- Annuaire des entreprises locales du secteur des énergies renouvelables
- Outils techniques : guides sur le développement de centrales photovoltaïques, hydroélectriques, etc., modèles de business plans, de statuts, etc.
- Une assistance téléphonique quotidienne pour répondre aux questions des utilisateurs finaux
- Forum permettant aux utilisateurs d'échanger questions et réponses
- Conseils généraux ou personnalisés sur les aides financières

- Partenariats avec des compagnies d'assurance, des banques, des sociétés d'ingénierie, des gestionnaires de réseau de distribution (GRD), etc.
- Réunions régulières favorisant le réseautage entre les acteurs locaux du secteur solaire, visites de sites pilotes, etc.

Schéma opérationnel et modèle économique de l'OSS

- Quels sont les acteurs du secteur solaire les plus à même d'exploiter l'OSS ? Comment la gouvernance pourrait-elle être organisée ?
- Quels pourraient être les modèles économiques envisageables ? Quels sont les besoins financiers en fonction des services identifiés précédemment ?
- Quelles sources de financement pourraient être mobilisées ?
- Cartographie des parties prenantes
- Quelles parties prenantes sont disposées à s'associer à l'ensemble du processus de conception de l'OSS ? Et quel rôle proposent-elles de jouer par la suite, lorsque l'OSS sera pleinement opérationnel ?
- Quel type de relation faut-il établir entre les différentes parties prenantes et l'OSS ? Pour les parties prenantes bénéficiaires et pour celles qui y contribuent ?

Mobilisation des parties prenantes : formalisation de leur implication

À l'issue de la phase de mobilisation, il peut être utile de formaliser l'engagement des parties prenantes qui participeront à l'élaboration du plan stratégique. Dans le cadre du projet ECOEMPOWER, des lettres d'engagement ont été demandées afin de garantir que les personnes concernées continueraient à soutenir le processus de l'OSS. Un modèle de lettre est fourni à l'annexe 1.

ÉLABORATION D'UN PLAN STRATÉGIQUE

Élaboration d'un plan stratégique : quelles sont les attentes ?

Le plan stratégique est une FEUILLE DE ROUTE décrivant le développement et le fonctionnement du futur OSS. Il doit :

- Identifier les CIBLES : citoyens, communautés d'énergie, entreprises, municipalités, etc.
- Identifier les SERVICES : recueil des outils existants, développement d'outils ou de services dédiés, activités de mise en réseau, formations, etc.
- Identifier les DOMAINES : toutes les énergies renouvelables / efficacité énergétique / mobilité, accompagnement technique / juridique / financier, etc.
- Évaluer le BUDGET et les RESSOURCES nécessaires : ressources humaines / sous-traitance, déploiement initial / déploiement et maintenance
- Définir la GOUVERNANCE : association de parties prenantes, entité distincte ou interne, etc.
- Proposer un CALENDRIER pour le déploiement

La création d'un OSS est une initiative à long terme : il est essentiel de procéder étape par étape, il ne sert à rien d'être trop ambitieux à court terme.

Dans le cadre du projet ECOEMPOWER, il a été suggéré aux écosystèmes régionaux d'élaborer le plan stratégique en structurant l'approche autour de trois piliers principaux, ce qui signifie que des ateliers avec des parties prenantes peuvent être organisés selon ces trois axes afin d'avancer dans l'élaboration du plan stratégique :

- Mobilisation des parties prenantes : il est important de les impliquer tout au long du processus
- Création et gestion d'un centre de ressources
- Budget et gouvernance

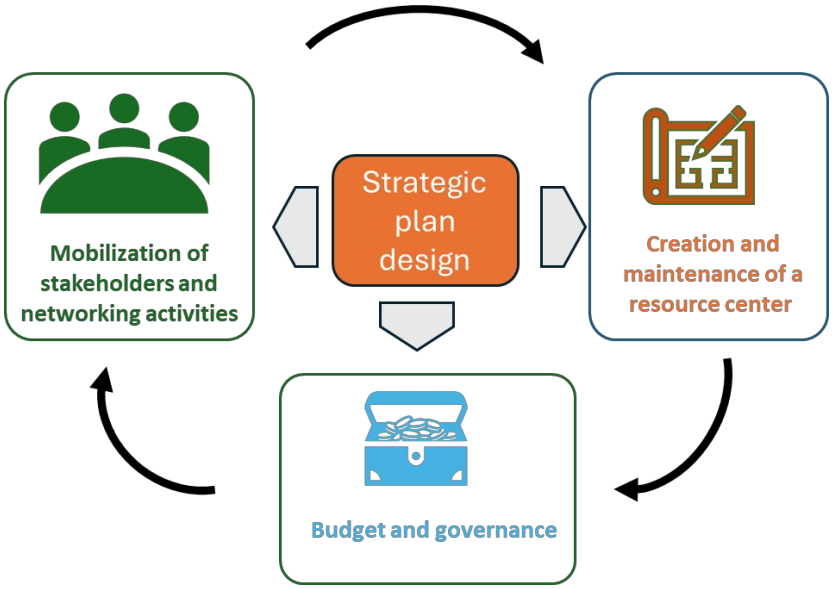


Figure 3 : ateliers organisés dans le cadre d'ECOEMPOWER pour préparer les plans stratégiques

Budget et gouvernance

Cette question doit être abordée suffisamment tôt pour garantir que l'OSS soit suffisamment solide pour démarrer.

La gouvernance fait référence au mode de prise de décision : définition d'un comité de pilotage, fréquence des réunions du conseil d'administration, pondération des voix, etc. Il est recommandé que les différentes catégories de parties prenantes soient représentées au sein de la gouvernance, puisque l'OSS s'adresse à ces différentes parties prenantes.

Le budget peut provenir de financements publics ou privés. Des services payants peuvent également être proposés. Il est recommandé de rechercher diverses sources de financement, afin d'assurer une plus grande pérennité.

Pour la phase de démarrage de l'OSS le budget doit couvrir au minimum :

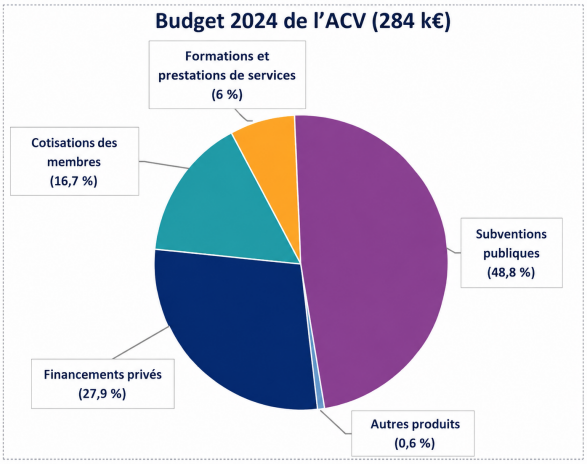
- La création et la maintenance d'un site web
- Les frais de personnel d'une personne de contact, en charge de l'OSS, au moins à temps partiel

Pour la phase de développement, des coûts supplémentaires devront être pris en charge

- Les frais de sous-traitance pour le développement d'outils nécessitant une expertise pointue (par exemple : un conseiller juridique pour les modèles de contrats) ou pour la mise en place de formations thématiques
- Les frais de personnel supplémentaires pour offrir un accompagnement personnalisé aux CER et développer des activités de mise en réseau

Retour d'expérience des Centrales Villageoises sur l'OSS

L'OSS était initialement financé à 100 % par des fonds publics. Au bout de 10 ans, l'association a pu obtenir diverses sources de financement, notamment des contributions privées, et perçoit également les cotisations de ses membres.



Modèle de plan stratégique

Dans le cadre du projet ECOEMPOWER, un cadre pour la rédaction du plan stratégique a été proposé et adapté par l'ensemble des partenaires. Il peut être réutilisé par toute structure souhaitant élaborer un plan stratégique similaire pour un OSS régional. Le modèle figure à l'annexe 2.

Phase opérationnelle

LANCEMENT DE L'OSS

Une fois le plan stratégique élaboré, la phase opérationnelle peut débuter. Le lancement de l'OSS implique

- Avoir obtenu tous les accords nécessaires à la création de l'OSS
- Préparer la structure d'accueil
- Proposer une plateforme web sur laquelle toutes les informations nécessaires sont disponibles
- Avoir affecté des ressources humaines dédiées à l'exploitation de l'OSS
- Communiquer sur la création de l'OSS

Obtenir tous les accords

Une fois élaboré, le plan stratégique doit être voté par l'organisme chargé de sa mise en œuvre. Cette étape administrative peut prendre un certain temps, mais elle est indispensable pour aller plus loin. Un exemple de lettre signée, attestant de la création d'un OSS, est fourni à l'annexe 3.

Préparer la structure d'accueil

Selon le mode de fonctionnement prévu pour l'OSS, une structure pourrait être créée. Dans ce cas, des statuts devront être rédigés et enregistrés pour permettre l'existence de l'OSS. Néanmoins, dans le cadre du projet ECOEMPOWER, tous les OSS créés ont été hébergés par des structures existantes. En effet, il est probablement plus simple et plus sûr de procéder ainsi, et d'attendre que l'OSS gagne en autonomie et en confiance avant de créer une structure dédiée pour l'héberger. En France, l'Association des Centrales Villageoises, avant de devenir un OSS, était hébergée par l'agence régionale pour l'énergie et l'environnement AURA-EE.

Proposer une plateforme web où toutes les informations nécessaires sont disponibles

L'OSS s'appuie sur une plateforme web où toutes les informations sont disponibles :

- Les coordonnées pour obtenir de l'aide
- Les outils à mettre en ligne
- Informations sur les services partagés
- Contenu web sur le développement des CER
- Etc.

Idéalement, cette plateforme devrait être entièrement dédiée à l'OSS et ne pas se limiter à un ensemble de pages web hébergées par un site plus vaste, sans quoi les informations risqueraient de ne pas être facilement accessibles.

Il est donc essentiel de prévoir un petit budget pour mettre en place une telle plateforme et de s'assurer que des personnes soient en mesure de l'alimenter et de la tenir à jour.

Affecter des ressources humaines dédiées à la gestion de l'OSS

L'OSS ne doit pas être uniquement virtuel, mais doit également disposer de ressources humaines pour apporter un soutien et organiser diverses activités telles que des événements de réseautage, des visites de sites pour les CER émergents, etc.

Cela signifie qu'un budget doit être alloué à ces ressources lors du lancement de l'OSS.

Communiquer sur la création de l'OSS

Pour assurer le succès de l'OSS, il est recommandé d'organiser une campagne de communication et des événements spécifiques ciblant les parties prenantes susceptibles de créer des CER.

MISE EN ŒUVRE DE LA FEUILLE DE ROUTE DES SERVICES

Définition de l'offre de services

L'offre de services doit être élaborée conformément à une feuille de route des services qui aborde un large éventail de thèmes. D'après l'expérience d'ECOEMPOWER, les services peuvent être classés dans les catégories suivantes :

- Sensibilisation, facilitation et communication
- Renforcement des capacités des communautés d'énergie et/ou des pouvoirs publics locaux
- Mise en réseau
- Aide au développement de projets
- Agrégation de projets et/ou soutien à la commercialisation
- Aide à l'élaboration des politiques

Nous présentons ci-dessous une liste de services pour chacune de ces catégories. Bien entendu, il appartient à chaque écosystème régional de définir les besoins et les ressources disponibles pouvant raisonnablement être utilisées pour développer ces services, mais cette liste peut aider à trouver des idées inspirantes.

Sensibilisation, facilitation et communication	Renforcement des capacités des communautés d'énergie et/ou des collectivités locales	Mise en réseau
Aide à l'organisation d'une réunion locale, au lancement d'une campagne de communication , etc.	Sessions de formation sur l'implication des parties prenantes, la mise en œuvre de projets et le financement	Coordination d'un réseau régional de communautés d'énergie

• Fiche d'aide à l'organisation de réunions publiques • Modèles d'affiches sur les communautés énergétiques • Modèles PowerPoint sur les communautés d'énergie et de la manière d'en créer une • Dépliants sur les communautés énergétiques • Session de formation sur la communication • Site web pour chaque communauté d'énergie • Base de données d'images et de vidéos	• Session de formation sur l'engagement citoyen au sein des communautés d'énergie • Session de formation sur les communautés d'énergie à l'intention des municipalités • Session de formation sur le financement • Modèle de formulaire d'adhésion • Modèles de documents juridiques pour l'adhésion • Fiche explicative sur le financement des projets par les communautés d'énergie • Fiche explicative sur le modèle économique des communautés d'énergie • Fiche explicative sur le mécanisme de soutien aux énergies renouvelables • Schémas illustrant la chronologie d'un projet de communauté d'énergie • Fiches et sessions de formation sur l'autoconsommation • Fiche explicative sur la gestion d'entreprise • Modèles pour le respect des formalités (procès-verbaux d'assemblée générale, registre des actionnaires, etc.)	• Organisation d'une réunion annuelle des communautés d'énergie • Organisation de webinaires réguliers pour les communautés énergétiques • Valorisation des retours d'expérience sous forme de fiches d'information • forum ou liste de diffusion pour des échanges directs entre les communautés • Mise en place d'un système de mentorat entre les nouvelles communautés d'énergie et celles déjà en place • Envoi régulier d'une lettre d'information pour tenir les communautés d'énergie informées des actualités relatives à l'OSS et des actualités réglementaires • charte définissant les engagements des communautés soutenues par l'OSS

Aide au développement de projets	**Agrégation de projets et/ou soutien à la commercialisation**	**Aide à l'élaboration des politiques**
Accompagnement dans : l'élaboration du business plan et des outils financiers, la définition de la structure juridique et des règles de gouvernance, la réalisation de l'étude de faisabilité technique, la compréhension des procédures d'obtention des autorisations, etc.	Mise à disposition d'accords-cadres de coopération avec des banques, des compagnies d'assurance, des services comptables, des fournisseurs de solutions et des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD)	Évaluation des besoins régionaux, analyse comparative avec d'autres régions/pays, recommandations politiques
• modèle de statuts pour les CER • simulateur de business plan • Service de révision du business plan • Guide de sélection des toitures à équiper • Modèle de cahier des charges pour l'aide extérieure • Fiche explicative sur les procédures administratives • Modèles de procédures administratives • Service d'assistance téléphonique pour les communautés d'énergie • Fiche explicative sur la création d'une communauté d'énergie entité légale • Modèle de contrat de location • Fiche explicative sur l'entretien des sites de production • Tutoriel pour la demande de raccordement au réseau	• Partenariat avec des banques • Partenariat avec une compagnie d'assurance • Partenariat avec un cabinet comptable • Partenariat avec le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) • Bases de données sur les sites de production existants de toutes les collectées par l'OSS (équipements utilisés, prix, etc.)	• Enquête régulière auprès des communautés d'énergie pour identifier besoins • Partenariats avec d'autres entités qui soutiennent les communautés d'énergie au niveau local • partenariats avec les syndicats énergétiques (autorité locale qui regroupent les municipalités pour l'exploitation du réseau) • approvisionnement en énergie pour les supports de sensibilisation aux communautés énergétiques

Définir les priorités

La mise en place des services de l'OSS peut s'avérer plus ou moins aisée en raison de coûts élevés, du niveau d'expertise requis, du temps nécessaire à leur réalisation, etc. De plus, certains services, voire tous, peuvent s'avérer moins utiles et moins urgents que d'autres. Il est donc recommandé de classer les différents services selon un ordre de priorité, puis de commencer par développer les services les plus faciles à mettre en place et les plus utiles.

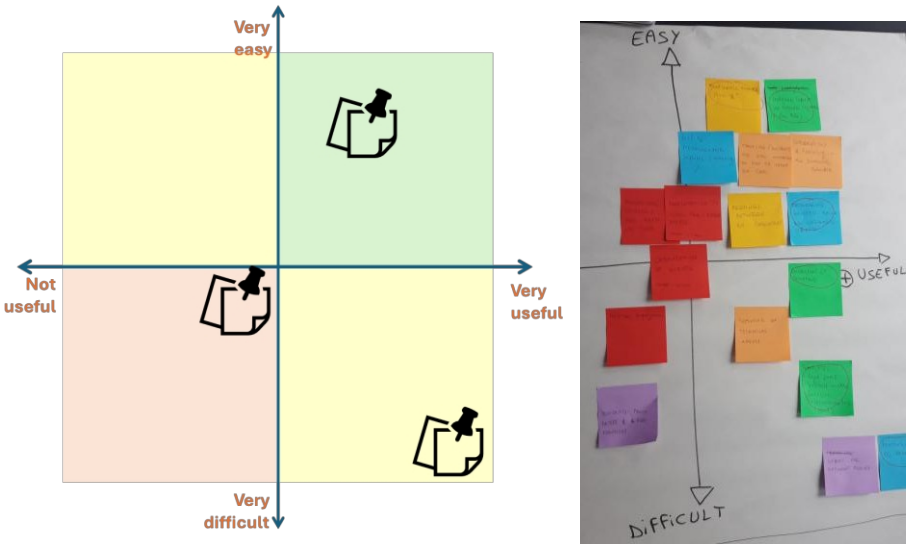


Figure 4 : graphique utilisé lors de l'atelier ECOEMPOWER pour définir les priorités de la feuille de route des services

Retour d'expérience de l'Association des Centrales Villageoises

L'Association des Centrales Villageoises a développé de nombreux outils destinés aux communautés d'énergie de son réseau. Ils sont présentés ci-dessous et peuvent servir d'inspiration à d'autres structures.

Liste des outils de l'OSS des Centrales Villageoises

Sensibilisation, animation et communication	Renforcement des capacités des communautés d'énergie et/ou des collectivités locales	Mise en réseau
• Fiche d'aide à l'organisation de réunions publiques • Modèles d'affiches sur les communautés d'énergie • Modèles PowerPoint sur les communautés d'énergie et comment en créer une • Dépliants sur les communautés d'énergie • Session de formation sur la communication • Site web pour chaque communauté d'énergie Base de données d'images et de vidéos	• Session de formation sur l'engagement citoyen dans les communautés d'énergie • Session de formation sur les communautés d'énergie à l'intention des municipalités • Session de formation sur le financement • Modèle de formulaire d'adhésion • Modèles de documents juridiques pour l'adhésion • Fiche explicative sur le financement des projets par les communautés d'énergie • Fiche explicative sur le modèle économique des communautés d'énergie • Fiche explicative sur le mécanisme de soutien aux énergies renouvelables • Schémas illustrant la chronologie d'un projet de communauté d'énergie • Fiches et sessions de formation sur l'autoconsommation • Fiche explicative sur la gestion d'entreprise • Modèles pour le respect des formalités (procès-verbaux d'assemblée générale, registre des actionnaires, etc.)	• Organisation d'une assemblée générale annuelle des communautés énergétiques • Organisation de webinaires réguliers pour les communautés énergétiques • Valorisation des retours d'expérience dans des fiches d'information • forum ou liste de diffusion pour des échanges directs entre communauté d'énergie • Mise en place d'un système de mentorat entre les nouvelles et les plus anciennes • Envoi régulier d'une lettre d'information pour tenir les communautés d'énergie informées des et des actualités réglementaires • Charte définissant les engagements des communautés soutenues par l'OSS

Accompagnement au développement de projets	Agrégation de projets et/ou soutien à la commercialisation	Aide à l'élaboration de politiques
• modèle de statuts d'entreprise pour les CER • simulateur de business plan • service d'analyse de business plan • Guide de sélection des toitures à équiper • Modèle de cahier des charges pour l'aide extérieure • Fiche explicative sur les procédures administratives • Modèles de procédures administratives • Service d'assistance téléphonique pour les communautés d'énergie • Fiche explicative sur la création de l'entité légale « communauté d'énergie » • Modèle de contrat de location • Fiche explicative sur l'entretien des sites de production • Guide pratique pour la demande de raccordement au réseau	• Partenariat avec des banques • Partenariat avec une compagnie d'assurance • Partenariat avec un cabinet comptable • Partenariat avec le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) • Bases de données sur les sites de production existants de toutes les communautés d'énergie, collectées par l'OSS (équipements utilisés, prix, etc.)	• Enquête régulière auprès des communautés d'énergie pour identifier leurs besoins • Partenariats avec d'autres entités soutenant les communautés d'énergie au niveau local • Partenariats avec les syndicats énergétiques (collectivités locales qui regroupent les municipalités pour l'exploitation du réseau) • Fourniture de supports de sensibilisation aux communautés d'énergie

Organisation et mise à jour des outils par l'OSS des Centrales Villageoises

Afin de faciliter la recherche des outils par les CER dans la bibliothèque partagée, une nomenclature claire a été choisie comme suit : les outils sont nommés en fonction de la phase du projet, du thème, d'un numéro et d'une brève description.

Exemples : ANIM_JUR_06_LIVRET_CREATION_SOCIETE ; DEV_FIN_01_FICHE_FINANCEMENT, EXPL_TECH_04_FICHE MAINTENANCE

Disposer d'une bibliothèque d'outils implique également : être en mesure d'apporter une assistance lorsque les CER posent des questions, pouvoir leur fournir des explications lors de sessions de formation (en particulier pour des sujets complexes tels que les modèles économiques ou juridiques), et les tenir à jour, en tenant compte par exemple des changements de réglementation. En 2024, le personnel de l'ACV

- a répondu à environ 1 100 demandes émanant des membres de notre réseau (temps consacré : environ 55 jours ouvrés)

- a créé 13 nouveaux outils et en a mis à jour 40 (temps consacré : environ 32 jours ouvrés)

- a organisé 19 sessions de formation sur divers thèmes (autoconsommation collective, aspects financiers, mobilisation, etc.) : temps consacré : environ 75 jours ouvrés, coûts associés (intervention externe et frais d'organisation) : environ 27 000 €

Conclusion

La création d'un OSS est un processus à long terme qui doit être mis en œuvre étape par étape et s'appuyer sur une base solide validée par un large éventail de parties prenantes. L'engagement des pouvoirs publics est essentiel pour permettre l'émergence d'un OSS, tout comme l'implication des acteurs locaux (entreprises locales, ONG, citoyens, etc.)

L'expérience acquise dans le cadre d'ECOEMPOWER a montré que la phase de mobilisation est la plus importante et la plus longue, et qu'elle ne doit pas être sous-estimée. Le projet a également démontré que le soutien d'une structure publique existante est utile pour accueillir l'OSS dans un premier temps, avant de le laisser gagner en autonomie.

Les méthodologies et conseils présentés dans ce document s'appuient tous sur une expérience concrète et peuvent s'avérer très utiles à tout écosystème régional souhaitant lancer un OSS destiné aux communautés d'énergie. Néanmoins, chaque situation est unique et nécessite une approche sur mesure, adaptée aux besoins locaux.

Liste des abréviations

DSO : Gestionnaire de réseau de distribution

OSS : One Stop Shop / guichet unique

PV : photovoltaïque

CER : Communauté d'énergie renouvelable

ER : Energies renouvelables

PME : Petites et moyennes entreprises

ANNEXE 1 : MODÈLE DE LETTRE D'ENGAGEMENT

Déclaration d'intérêt

Cher [contact du partenaire du projet],

J'ai le plaisir de vous confirmer notre intérêt pour la conception et la mise en place d'un guichet unique (OSS) régional destiné aux communautés d'énergie.

Notre structure souhaiterait participer en tant que [contributeur / bénéficiaire] des services de l'OSS.

[Si bénéficiaire] :

En tant que [type de structure : communauté d'énergie, collectivité locale, etc.], nous sommes principalement intéressés par les services suivants : [à compléter]

[Si contributeur] :

En tant que [type de structure : société de conseil, collectivité locale, banque, etc.], nous souhaitons principalement contribuer aux services suivants : [à compléter]

Nous apporterons notre soutien à [partenaire du projet] dans l'élaboration de la stratégie visant à mettre en place l'OSS régional et nous nous réjouissons d'une coopération fructueuse.

(Le soussigné est le représentant officiel habilité de [Organisation]).

Organisation

Nom

Fonction

Signature

_____

Date

_____

ANNEXE 2 : MODÈLE POUR L'ÉLABORATION D'UN PLAN STRATÉGIQUE

Introduction

Ce plan stratégique a été rédigé dans le cadre du projet ECOEMPOWER Life. Il s'appuie sur une large concertation des parties prenantes menée entre le [jj/mm/aaaa] et le [jj/mm/aaaa]. Cette concertation a permis à [nom du partenaire] de mieux cerner les grandes lignes de l'OSS et son mode de fonctionnement. Ce plan a été présenté et discuté avec ..... qui l'a approuvé le [jj/mm/aaaa].

La liste des parties prenantes ayant participé à la discussion figure à l'annexe xx.

Contexte des communautés d'énergie

Les communautés d'énergie ont été introduites par les directives européennes 2018/2001 et 2019/944 dans le but de donner aux acteurs locaux les moyens d'accéder aux marchés de l'énergie. Les États membres ont transposé ces définitions et, pour [nom du pays], cela a donné lieu aux réglementations suivantes :

- Loi XXX
- Décret XXX

Il est nécessaire de promouvoir les communautés d'énergie pour atteindre les objectifs de transition énergétique, améliorer l'acceptation locale des projets d'énergies renouvelables, faciliter le financement des projets, etc.

Actuellement, dans la réglementation nationale, les communautés d'énergie sont définies comme [ajouter une brève définition adaptée au contexte national].

Dans [nom de la région], on compte actuellement xxx communautés d'énergie qui développent [décrire brièvement le type de projets d'énergies renouvelables en cours de développement].

[Si possible, joindre une carte des communautés énergétiques existantes]

Les discussions menées précédemment ont permis d'identifier les principaux enjeux et besoins

- Énumérez tous les besoins des communautés énergétiques que vous avez identifiés : besoin de directives administratives, besoin de soutien financier, besoin d'activités de mise en réseau
- Etc.

Pourquoi mettre en place un guichet unique ?

Un guichet unique apportera une forte valeur ajoutée au territoire et favorisera considérablement le développement des communautés d'énergie. Les principaux arguments sont rappelés ci-dessous.

Avantages locaux d'un OSS		Intérêt d'une approche partagée	
↘ L'OSS contribue à développer davantage de projets d'énergies renouvelables et à atteindre les objectifs climatiques	↘ L'OSS promeut les communautés d'énergie renouvelable (CER), qui peuvent utiliser l'épargne des citoyens comme levier pour financer la transition	↘ Partager l'expérience et éviter de repartir de zéro pour chaque CER émergent	↘ Renforcer notre position pour négocier des partenariats grâce à une approche collective, être plus visibles
↘ Les CER peuvent favoriser le développement économique local en promouvant les	↘ Les One Stop Shops (OSS) peuvent jouer un rôle éducatif et contribuer à démystifier les fausses informations sur les énergies renouvelables (ER)	↘ S'appuyer sur des ressources humaines partagées capables de contribuer au projet	↘ Partager les coûts (salaires, frais de site web...)

entreprises et emploi			
↘ L'OSS peut représenter une structure locale neutre et fiable, et apporter de la stabilité au développement des énergies renouvelables	↘ L'OSS peut renforcer les liens territoriaux grâce à une approche locale, tout en gagnant en efficacité	↘ Mutualisation des outils, des services et des compétences, mis à jour collectivement	↘ Renforcer la crédibilité des projets émergents, car ceux-ci peuvent s'appuyer sur des projets couronnés de succès auxquels ils sont liés par l' OSS

Champ d'application du guichet unique (OSS)

L'OSS vise à soutenir le développement des communautés d'énergie grâce à la mise en œuvre d'outils et de services partagés.

Le champ d'application géographique de l'OSS est : description du territoire

Les bénéficiaires ciblés par l'OSS sont [ne remplir que les champs concernés] :

- ☐ Les communautés d'énergie
- ☐ Les municipalités qui souhaitent faire partie d'une communauté d'énergie ou la soutenir
- ☐ Les entreprises locales souhaitant faire partie d'une communauté d'énergie
- ☐ Citoyens locaux souhaitant faire partie d'une communauté d'énergie
- ☐ Les organismes professionnels souhaitant proposer des services aux communautés d'énergie

L'OSS soutiendra le développement des communautés d'énergie portant sur des projets dans les domaines suivants [conserver les champs concernés] :

- ☐ Électricité renouvelable
- ☐ Réseaux de chaleur

L'offre de l'OSS

L'OSS vise à développer l'offre suivante [Conserver ce qui est prévu et compléter la liste]

- Une plateforme web proposant des informations spécifiques sur les communautés d'énergie
- Des activités régulières de mise en réseau pour partager les expériences, faire connaître les communautés énergétiques renouvelables (CER) et s'entraider, mettre les CER en relation avec des experts et des structures professionnelles, etc.
- Des ateliers réguliers pour fournir des informations sur des sujets spécifiques (cadre réglementaire, mesures d'incitation, solutions techniques, etc.)
- Une assistance téléphonique quotidienne pour répondre aux questions posées par les CER ou les entités souhaitant créer une CER
- Des outils pour faciliter le développement de projets d'énergies renouvelables (modèles de business plan, statuts, lignes directrices, etc.)
- Des services partagés pour aider les CER à développer des projets d'énergies renouvelables (police d'assurance, partenariat bancaire, autres partenariats techniques…)
- Autres : XXXXXXXXXX

Fonctionnement de l'OSS

L'OSS sera dans un premier temps géré par [description de l'entité]. Cette structure existe déjà / sera créée spécialement pour héberger l'OSS. Ce schéma opérationnel devrait évoluer / rester inchangé à court/moyen terme.

La gouvernance de l'OSS est assurée par les entités et personnes suivantes :

- Nom de l'entité / Nom de la personne / Rôle
- Nom de l'entité / Nom de la personne / Rôle
- Nom de l'entité / Nom de la personne / Rôle
- Etc.

Ils prévoient de se réunir tous les xxx mois pour discuter du fonctionnement de l'OSS et planifier les développements à venir.

[à compléter : description plus détaillée du processus décisionnel, des modalités de résolution des conflits, des éventuelles assemblées à organiser chaque année, du suivi qui sera mis en place pour vérifier l'avancement de la mise en œuvre du plan stratégique, etc.]

Modèle économique

Les outils et services de l'OSS seront disponibles

- ☐ Gratuitement
- ☐ Moyennant paiement par les utilisateurs
- ☐ Les deux, selon le service

Planification de la mise en œuvre

Le développement de l'OSS est prévu en xx phases qui seront mises en œuvre sur xx ans. Les phases prévues sont les suivantes :

- **20xx – 20yy : description des activités**

Description des activités qui seront proposées dans un premier temps, des outils et services qui seront disponibles, des publics ciblés, etc.

  - En particulier : indiquer la date de lancement officiel de l'OSS et communiquer l'adresse du site web

Description des ressources humaines : décrire les ressources humaines qui seront affectées à l'OSS (équivalents temps plein), leurs compétences et leur parcours, etc.

  - En particulier : précisez si du personnel sera recruté pour l'OSS

Description du budget : décrire les dépenses et les recettes prévues, ainsi que la manière dont le budget sera équilibré

  - En particulier : précisez comment ces financements seront utilisés

- **20yy – 20zz : description des activités**

Description des activités qui seront proposées dans un premier temps, des outils et services qui seront disponibles, des publics ciblés, etc.

Description des ressources : décrire les ressources humaines qui seront affectées à l'OSS (équivalent temps plein), leurs compétences et parcours, etc.

Description des financements : décrire le budget qui sera consacré à l'OSS (en €/an) et les financements qui seront recherchés pour assurer le fonctionnement de l'OSS (au niveau public, privé, régional ou national, etc.). Indiquer si des services payants pourraient être développés ou non

- **20zz- 20aa : description des activités**

Description des activités qui seront proposées dans un premier temps, des outils et services qui seront disponibles, des publics ciblés, etc.

Description des ressources : décrire les ressources humaines qui seront affectées à l'OSS (équivalent temps plein), leurs compétences et parcours, etc.

Description des financements : décrire le budget qui sera consacré à l'OSS (en €/an) et les financements qui seront recherchés pour assurer le fonctionnement à long terme de l'OSS (au niveau public, privé, régional ou national, etc.). Indiquer si des services payants pourraient être développés ou non.

ANNEXE 3 : EXEMPLE DE LETTRE ATTESTANT DE LA CRÉATION DE L'OSS

Allgäu

eza!
Energie- und
Umweltzentrum Allgäu

1 von 1 | 21. Februar 2025

Martin Sambale
Telefon 0831 960286 - 20
Telefax 0831 960286 - 90
sambale@eza-allgaeu.de

Energie- und Umweltzentrum
Allgäu gemeinnützige GmbH
Burgstraße 26
D-87435 Kempten (Allgäu)
Telefon 0049 831 960286 - 10
Telefax 0049 831 960286 - 90

www.eza-allgaeu.de
info@eza-allgaeu.de

Vorsitzender der
Gesellschafterversammlung
Oberbürgermeister Thomas Kiechle

Geschäftsführer
Martin Sambale

Amtsgericht Kempten
HRB 6824

Sparkasse Allgäu
IBAN DE37 7335 0000 0000 0919 59
BIC BYLADEM1ALG

ECOEMPOWER
Official Letter on the establishment of an One Stop Shop

We, the Energie- und Umweltzentrum Allgäu (eza!), hereby confirm the establishment of a One Stop Shop (OSS) in the context of the EU-Life Project ECOEMPOWER. The purpose of the OSS is to support regional energy communities.

The underlying webpage was published on 04.02.2025:
https://www.eza-allgaeu.de/kommunen/energiegemeinschaften
The webpage provides a variety of information about energy communities in Germany, especially in the Allgäu region. It is targeted at existing or future energy communities, interested municipalities and companies as well as engaged citizens. According to the target group, the language is German.

eza! as representative of regional ecosystem of the Allgäu (RE3) will host and operate the OSS:
Energie- und Umweltzentrum Allgäu gemeinnützige GmbH
Burgstraße 26
D-87435 Kempten (Allgäu)
eza! is an energy agency in the Allgäu region and was founded 1998. The OSS is therefore built on an already existing structure and a network of stakeholders. Therefore, the existing structure of the eza!-Website was made use of.

The establishment of the OSS is based on the current **strategic plan**, which was created as of 31.01.2025 and can be find attached. It shows the planned business model of the OSS: regional context, motives, scope, offer, personnel operation, services, funding and costs as well as the gradual implementation plan.

Martin Sambale
Managing Director

Annex
OSS Strategic Plan eza! of 31.01.2025