Rapport sur les centres d'information sur l'énergie citoyenne au niveau local et le développement des guichets uniques (OSS)

LIFE LOOP - Deliverable D2.6

REScoop.eu

lifeloop
local ownership of power

AVERTISSEMENT

La responsabilité de cette publication incombe exclusivement à ses auteurs et ne reflète que leur point de vue. La Commission européenne et la CINEA ne sont pas responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Ni le consortium LIFE LOOP dans son ensemble, ni aucune partie individuelle, ne fournissent de garantie quant au fait que les informations contenues dans ce document sont prêtes à être utilisées telles quelles, ou que l'utilisation de ces informations est exempte de risque, et n'accepteront aucune responsabilité pour toute perte ou tout dommage subi par toute personne et/ou entité utilisant ces informations.

DÉCLARATION D'ORIGINALITÉ

Le présent livrable contient des travaux originaux non publiés, sauf indication contraire clairement mentionnée. Les références à des documents déjà publiés et aux travaux d'autrui ont été indiquées par des citations, des références bibliographiques ou les deux.

INFORMATIONS SUR LE PROJET

- Nom du projet : LIFE LOOP - Communautés d'énergie – Appropriation locale de l'énergie
- Numéro de la convention de subvention : 101077085
- Durée du projet : 2022-2025
- Coordinateur du projet : Energy Cities

Sommaire

1. Introduction 2
2. Typologie des OSS 2
3. S'inspirer des pionniers : l'OSS de Vienne 3
4. Aperçu des progrès réalisés par chaque projet pilote 4
Rapport sur l'avancement du projet à Bistrița 7
Rapport sur l'avancement du projet en Crète 12
Rapport sur l'avancement du projet à Zagreb 17
5. Recommandations pour les modèles d'OSS à Zagreb, à Bistrița et en Crète 22
Ressources utiles pour les guichets uniques (OSS) dédiés à l'énergie citoyenne 26
Annexe 1 : Guide d'entretien 27
Annexe 2 : Questionnaire 29

1 Introduction

Le présent rapport propose une évaluation du développement des guichets uniques (OSS – One Stop Shop) dédiés à l'énergie citoyenne dans certaines villes pilotes participant au projet LIFE LOOP. Les conclusions présentées s'appuient sur des entretiens structurés menés avec des représentants de Zagreb, de la Crète (communauté d'énergie minoenne) et de Bistrița, ainsi que sur des échanges de suivi visant à dresser un état des lieux de leurs progrès dans le développement de leurs OSS. Les questions ont été structurées selon les thèmes clés définis dans un guide d'entretien et un questionnaire (figurant en annexe).

Les initiatives de guichets uniques (OSS) jouent un rôle déterminant dans la réalisation des objectifs de décarbonisation de l'UE, en facilitant l'engagement des citoyens et en fournissant des services de conseil en matière d'efficacité énergétique et de projets énergétiques communautaires. Les progrès réalisés, les défis rencontrés et les bonnes pratiques identifiées dans ce rapport, notamment ceux de la ville pionnière de Vienne, peuvent servir de référence pour déployer à plus grande échelle des initiatives similaires à travers l'Europe. Afin d'en savoir plus sur leur approche, nous avons eu plusieurs échanges avec la ville, notamment deux visites d'étude en présentiel et plusieurs réunions en ligne axées sur leurs recommandations pour la mise en place et la pérennisation de guichets uniques (OSS) destinés aux communautés d'énergie. Ces discussions ont mis en lumière différents modèles financiers, des stratégies d'implication des parties prenantes et les défis pratiques rencontrés par les initiatives OSS existantes. Les initiatives OSS couronnées de succès reposent sur des partenariats solides, des services de conseil ciblés, l'innovation numérique, la viabilité financière et une implication proactive de la communauté. Des ressources utiles pour les municipalités souhaitant mettre en place des OSS sont disponibles à la fin du rapport.

2 Typologie des OSS

Les entretiens ont permis de mettre en évidence trois modèles de guichets uniques pour l'énergie citoyenne. Vous trouverez ci-dessous un aperçu et un résumé de leurs caractéristiques :

	Modèle de Zagreb (dirigé par la municipalité)	Modèle de Bistrița (Hybride)	Modèle minoen (dirigé par les coopératives)
Gestion	Dirigée par la municipalité avec un soutien institutionnel	Effort conjoint entre la municipalité et des acteurs externes (entreprises, coopératives, bénévoles, etc.)	Gestion principalement assurée par la coopérative, en collaboration avec la municipalité
Principaux services	Accompagnement technique, juridique et en matière de précarité énergétique	Campagnes juridiques, financières et de sensibilisation	Soutien technique, juridique et de défense des droits, ainsi que engagement du public
Financement	Financement municipal initial, à la recherche de pérennité	Financement du projet avec des ressources financières limitées	Porté par des bénévoles, à la recherche de financements externes
Cadre réglementaire	Des lacunes politiques limitent le soutien aux communautés d'énergie citoyenne	Un certain soutien juridique, mais pas encore pleinement structuré	Le cadre réglementaire manque de clarté, ce qui complique les opérations
Public cible	Citoyens, populations vulnérables, entreprises	Citoyens, coopératives énergétiques	Citoyens, membres de coopératives membres, décideurs politiques, communauté au sens large

Points forts (+) / faiblesses (-)	+ Espace municipal dédié situé à un emplacement stratégique + Neutralité (public) - Ateliers initiaux terminés ; plan détaillé de participation citoyenne en cours d'élaboration.	+ Espace municipal situé à un emplacement stratégique + Soutien de partenaires externes - Manque de bénévoles (capacités)	+ Réseau solide + Soutien des bénévoles / initiative communautaire – Bureau peu visible – Manque de capacités

3 S'inspirer des pionniers : l'OSS de Vienne

Engagement et collaboration continus des parties prenantes

Un OSS performant repose sur une collaboration structurée avec les municipalités, les coopératives, les agences de l'énergie et les acteurs du secteur privé. L'une des façons de formaliser cette collaboration consiste à mettre en place un conseil consultatif – un organe qui rassemble des représentants des principales parties prenantes afin de fournir des orientations stratégiques, de partager l'expertise et de veiller à ce que l'OSS développe des services qui répondent véritablement aux besoins locaux. Le conseil ne prend pas de décisions opérationnelles, mais sert de caisse de résonance, en harmonisant les stratégies, en signalant les défis et en donnant son avis sur les priorités.

La mise en place d'un tel conseil consultatif peut contribuer à harmoniser les stratégies et à garantir un développement de services adapté aux besoins. De même, plutôt que de multiplier les efforts, les modèles d'OSS devraient s'aligner autant que possible sur les instances consultatives existantes, les services des municipalités chargés de l'énergie et les coopératives énergétiques afin de créer des synergies.

Dans le cas de Vienne, deux synergies revêtent une importance particulière. Premièrement, le rôle de représentant de l'UIV pour le Land de Vienne au sein de l'OSS autrichien pour les communautés d'énergie (ÖKSE) génère de fortes synergies sous la forme d'échanges de connaissances. Grâce à cela, les retours du conseil consultatif peuvent être directement utilisés pour allouer les ressources de l'ÖKSE afin de fournir les documents manquants ou d'optimiser le cadre juridique et technique des communautés d'énergie à long terme. Cette collaboration a donné lieu à la création de nombreux documents essentiels, tels que des guides étape par étape en ligne, des modèles de contrats, des outils de calcul ou des fiches d'information approfondies sur des sujets pertinents comme la fiscalité ou l'implication des coopératives.
Deuxièmement, la collaboration étroite avec Hauskunft, l'organisme consultatif spécialisé dans le domaine de la rénovation, qui prend la forme d'événements, de réunions conjointes avec les services municipaux concernés (permis de construire, codes de la construction, etc.) et d'échanges de connaissances, d'activités de formation communes, etc.

Renforcer les approches centrées sur l'utilisateur

Le modèle OSS de Vienne suit une approche très structurée avec un parcours client clair : demande → analyse de faisabilité → conseil → aide à la décision → suivi. L'exemple de Vienne montre que l'adaptation des services à des groupes d'utilisateurs spécifiques peut réellement améliorer les taux d'adoption. L'organisation d'ateliers axés sur les besoins spécifiques du public, tels que des exercices de « création de personas », peut aider les villes à affiner leurs stratégies d'engagement et à mieux répondre aux attentes de la communauté. Une approche centrée sur l'utilisateur contribue également à passer d'une consultation réactive à une démarche proactive, ce qui est important pour
un impact à grande échelle.

Assurer la viabilité financière

La stabilité financière à long terme est essentielle au bon fonctionnement des OSS. Le modèle OSS de Vienne a la chance de bénéficier d'un financement direct de la municipalité, garantissant ainsi sa pérennité. Néanmoins, afin d'utiliser efficacement des ressources limitées, l'OSS de Vienne a toujours suivi une double approche consistant, d'une part, à fournir des services à la demande aux propriétaires particuliers et aux entreprises et, d'autre part, à cibler de manière proactive les grandes entreprises ainsi que les grands propriétaires et gestionnaires immobiliers. La stabilité financière de l'OSS découle également de la combinaison de services de conseil et d'un travail plus stratégique, de la mise en œuvre de nouvelles idées et de l'implication de l'UIV dans de multiples projets dans le domaine des communautés d'énergie, tels que les contrats pluriannuels avec l'ÖKSE.

Un autre modèle de financement potentiel repose sur une approche de services à plusieurs niveaux, dans laquelle les services de base — tels que les informations générales et les études de faisabilité — sont proposés gratuitement, tandis que les consultations juridiques, financières et techniques plus approfondies sont payantes. Dans le cas de Vienne, l'OSS se concentre sur les services gratuits et, pour les consultations supplémentaires plus approfondies, l'OSS les rend accessibles via un réseau d'experts et une liste neutre de prestataires de services.

Renforcer l'engagement du public

L'engagement du public est essentiel pour instaurer la confiance et encourager la participation aux communautés d'énergie renouvelable. L'organisation de visites de sites ou d'événements d'apprentissage entre pairs (présentant des installations réussies) peut permettre aux citoyens de constater l'impact concret des services de l'OSS, rendant ainsi les initiatives en matière d'énergie renouvelable plus accessibles.

Pour accroître la visibilité de ces initiatives, la présentation des bonnes pratiques sur le site web de l'OSS ainsi que sous forme de vidéos joue un rôle crucial.

Optimiser les opérations et suivre l'impact

Un suivi continu est essentiel à l'amélioration. Le suivi de la demande de services, des retours d'expérience des utilisateurs et des indicateurs d'engagement — tels que le volume d'appels, d'e-mails et de consultations — peut aider à affiner l'offre de services et à mieux l'aligner sur les besoins de la communauté. De plus, un OSS d'envergure nationale comme l'ÖKSE, qui constitue un réseau regroupant d'autres services de conseil opérant dans le même cadre juridique, favorise la circulation des connaissances et améliore ainsi la qualité des services de conseil. Par ailleurs, un investissement dans la formation du personnel permettra de s'assurer que les conseillers de l'OSS disposent de connaissances et de compétences à jour, ce qui leur permettra de fournir des conseils de haute qualité aux utilisateurs.

Tirer parti des outils numériques pour alléger la charge de travail du personnel et des bénévoles

Les outils numériques prennent de plus en plus d'importance et peuvent jouer un rôle crucial dans l'amélioration de l'accessibilité et de l'efficacité des OSS. Les portails en ligne conviviaux, proposant des ressources interactives telles que des calculateurs de potentiel solaire, des outils de vérification d'éligibilité aux financements et des guides étape par étape, représentent des investissements importants mais permettent de gagner du temps à long terme. Les OSS peuvent tirer parti de ces outils (comme l'IA). Toutefois, ces modèles doivent rester attentifs à la fracture numérique.

4 Aperçu des progrès réalisés par chaque projet pilote

Rapport sur l'avancement du projet à Bistrița

La municipalité de Bistrița en est encore aux phases de planification et de mise en œuvre initiale de l'OSS. Au début du projet LIFE LOOP, l'équipe du projet s'est d'abord heurtée principalement à un obstacle financier, avec un budget initial très limité pour lancer les travaux liés à l'OSS. Cependant, consciente de la nécessité de ressources supplémentaires, elle a demandé une réaffectation des fonds. Le secrétariat de LIFE LOOP a approuvé un nouveau budget, qui a considérablement soutenu le développement de l'OSS.

Depuis lors, l'équipe du projet a mené de nombreuses discussions internes et analyses des besoins, ainsi que des consultations avec des partenaires potentiels. Parmi ces partenaires figure une communauté d'énergie locale associée à la coopérative Adia de Bucarest.

Depuis la mi-août 2025, l'OSS de Bistrița est désormais officiellement établi, avec à la fois un site web (lancé le 31 juillet 2025) www.maiverde.ro et un bureau physique situé à la mairie. La mise en place du site web de l'OSS a constitué un défi. Le retard a été principalement dû à des procédures techniques et liées aux marchés publics. Depuis août 2025, le site web est pleinement opérationnel et a fait l'objet d'une diffusion sur la page Facebook de la municipalité, ainsi que dans la presse locale. Au cours du premier mois suivant son ouverture, 10 personnes ont déjà utilisé le formulaire d'assistance intégré à la page web.

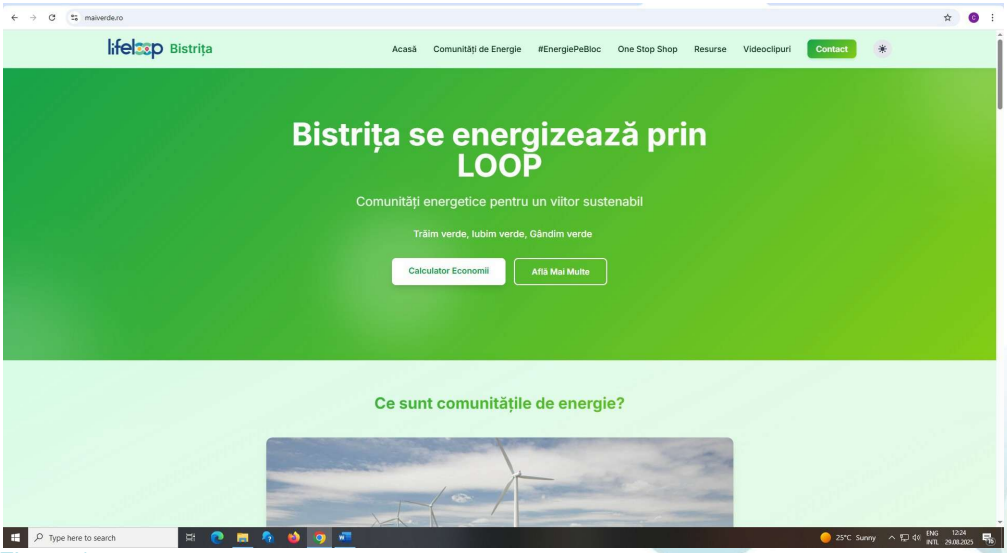


Figure 1. Page web de l'OSS de Bistrița

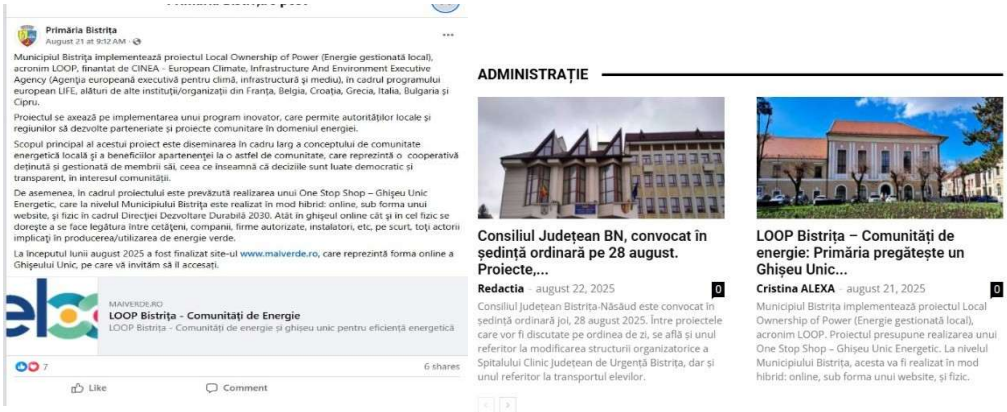


Figure 2. Promotion de l'OSS de Bistrița (publication Facebook et article de journal)

L'ouverture de l'espace physique a également connu quelques retards. Le bureau devait initialement être installé dans le bâtiment de la municipalité connu sous le nom de « Green School » et son ouverture était prévue au printemps 2025. Ce bâtiment est déjà utilisé pour l'éducation à l'environnement (où les enfants peuvent suivre des cours sur l'environnement, la collecte des déchets, la protection de l'eau, l'énergie renouvelable, etc.) et pour des campagnes de sensibilisation, ce qui en faisait un emplacement tout à fait adapté pour l'OSS. Mais en raison de décisions administratives, l'espace a été réaffecté à une autre institution. L'emplacement à la mairie, bien que moins symbolique, garantit une disponibilité permanente, le personnel étant présent pendant les heures de travail. Le bureau est aménagé comme une petite salle d'exposition présentant des produits liés à l'énergie renouvelable et des brochures provenant de fournisseurs locaux. Au cours des deux premiers mois suivant son ouverture, l'OSS a déjà apporté son aide à 63 visiteurs.



Figure 3. Bureau de l'OSS de Bistrița

Organisation opérationnelle et partenariats

L'OSS est géré par des agents municipaux, qui ont suivi la formation « Espresso » du projet LIFE LOOP, et bénéficie du soutien de bénévoles issus de la coopérative locale. Les partenariats avec des entreprises des secteurs des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique sont renforcés, les fournisseurs étant invités à exposer leurs supports promotionnels au sein de l'OSS ou à créer un lien vers la plateforme en ligne. La municipalité considère l'OSS comme un pont entre les citoyens et le marché local. Pour gérer et faire fonctionner l'OSS, un agent de la municipalité en assure la coordination et est présent une à deux heures par jour. L'OSS s'adresse principalement aux citoyens, en particulier ceux vivant dans des immeubles collectifs, bien que les entreprises et les parties prenantes du secteur immobilier soient également invitées à bénéficier de ses services. L'équipe du projet s'engage à intégrer l'OSS aux événements de la municipalité et aux campagnes de sensibilisation à l'environnement en mettant en place des stands d'information éphémères lors de divers rassemblements communautaires.

L'OSS a fait l'objet d'une promotion lors de réunions avec les associations de copropriétaires et à l'occasion d'événements de la municipalité tels que l'Heure de la Terre, le Jour de la Terre et la Journée mondiale de l'environnement. Le lancement du site web a été annoncé par un communiqué de presse et d'autres actions de visibilité sont en cours.

Services proposés

L'OSS propose trois grands types de services pour soutenir le développement des communautés d'énergie renouvelable et des projets d'énergies renouvelables :

- Assistance juridique et financière : conseils sur les cadres réglementaires et les mécanismes de soutien financier destinés aux projets de communautés d'énergie, ainsi que des informations sur les possibilités de financement aux niveaux national et local.
- Assistance technique : conseils sur les mesures d'efficacité énergétique et les installations d'énergies renouvelables, ainsi qu'un accompagnement dans le développement de projets d'énergie citoyenne.
- Sensibilisation et communication : organisation d'événements, d'ateliers et de campagnes visant à informer les citoyens sur les communautés d'énergie et leurs avantages.

La feuille de route sur l'énergie citoyenne élaborée dans le cadre du projet pilote est disponible à l'OSS et accessible aux visiteurs. Bien que la médiation, l'accompagnement en matière de gouvernance et les services de suivi ne fassent pas partie du périmètre initial, ils pourraient être ajoutés à l'avenir en fonction de la demande locale.

Défis et obstacles

Plusieurs défis sont apparus au cours des premières phases de mise en œuvre. L'un des principaux obstacles a été d'obtenir un financement suffisant, le processus d'ajustement budgétaire ayant pris plus de temps que prévu. Un autre défi majeur concerne la typologie unique de l'OSS de Bistrița, qui est piloté par la municipalité mais repose sur le soutien de bénévoles. Il existe en Roumanie une réticence culturelle générale à consacrer du temps sans compensation financière. De plus, l'équipe du projet a constaté un manque d'expertise technique en interne, ses membres étant principalement expérimentés dans la gestion et la communication plutôt que dans les questions spécifiques à l'énergie. L'équipe du projet continue également à rechercher de nouveaux partenariats afin d'améliorer la prestation de services et d'assurer la pérennité de l'OSS. Le service technique manque déjà cruellement de personnel ; compter sur une seule personne n'est pas viable à long terme. La mise en place d'un service dédié serait utile à l'avenir.

Prochaines étapes

La phase initiale de l'OSS servira de projet pilote pour tester son efficacité et identifier les axes d'amélioration. L'OSS va désormais s'attacher à consolider sa présence et à mettre en place un suivi systématique des interactions avec les citoyens. Le personnel vise à intégrer l'OSS aux événements municipaux, en utilisant des stands éphémères pour toucher un public plus large. Le dialogue continu avec les parties prenantes (différentes entreprises susceptibles d'apporter divers types d'expertise) reste une priorité. L'initiative de l'OSS sera également intégrée aux programmes municipaux existants axés sur les services sociaux, la rénovation énergétique, la lutte contre la précarité énergétique et les projets d'énergie renouvelable. Afin d'assurer sa pérennité à long terme, la municipalité recherche activement des ressources financières supplémentaires pour maintenir et développer l'OSS au-delà de la durée du projet.

Conclusion

Malgré les difficultés financières et logistiques initiales, des progrès substantiels ont été réalisés dans la mise en place des structures nécessaires. Les mois à venir seront décisifs pour évaluer l'impact de l'OSS et la demande pour ses services.

Rapport sur l'avancement du projet en Crète

Situation actuelle et état d'avancement

Depuis son ouverture en octobre 2024, l'OSS géré par la communauté d'énergie minoenne (MEC) à Arkalochori s'est progressivement imposé comme un élément permanent du travail de la coopérative. Il est installé dans les locaux de la communauté d'énergie minoenne, ce qui permet aux citoyens de s'y rendre et de bénéficier de conseils directs. De plus, l'OSS est présent en ligne, grâce à une rubrique dédiée sur le site web de la communauté d'énergie minoenne qui fournit des informations accessibles.

La promotion de l'OSS s'effectue par le biais de divers canaux, notamment la participation de la MEC à des salons et à des forums de discussion, l'utilisation des réseaux sociaux communautaires, la production de supports promotionnels tels que des bannières et des brochures, ainsi que les liens personnels solides entre les élus et les membres de la MEC.

Depuis le début de l'année 2025, trois événements ont été organisés — dont l'un en partenariat avec la Région de Crète, des chambres de commerce locales et des municipalités crétoises — axés sur la répartition équitable de l'espace énergétique crétois au profit des citoyens. Par ailleurs, une interview radiophonique a été diffusée sur une station locale, et cinq publications relatives à l'OSS ont été partagées sur les réseaux sociaux de la communauté.

Actuellement, l'OSS est opérationnel, mais il reste en phase pilote, l'équipe continuant à affiner ses services. Bien que reconnu comme un service structurel de la MEC, l'OSS continue de dépendre de contributions bénévoles et d'un soutien lié à des projets, ce qui rend sa pérennité à long terme difficile.

Depuis le lancement de l'OSS, le site web de Minoa a enregistré 212 visiteurs, tandis que 230 personnes se sont rendues physiquement dans les locaux de l'OSS. Des informations sont également fournies par téléphone ainsi que via les réseaux sociaux.

Sur la base des données ci-dessus concernant le nombre actuel de visiteurs, ainsi que du nombre de foyers (environ 6 500), la MEC estime que si le rythme actuel se maintient, environ 25 % à 26 % des habitants pourraient bénéficier des services de l'OSS au cours des cinq prochaines années.

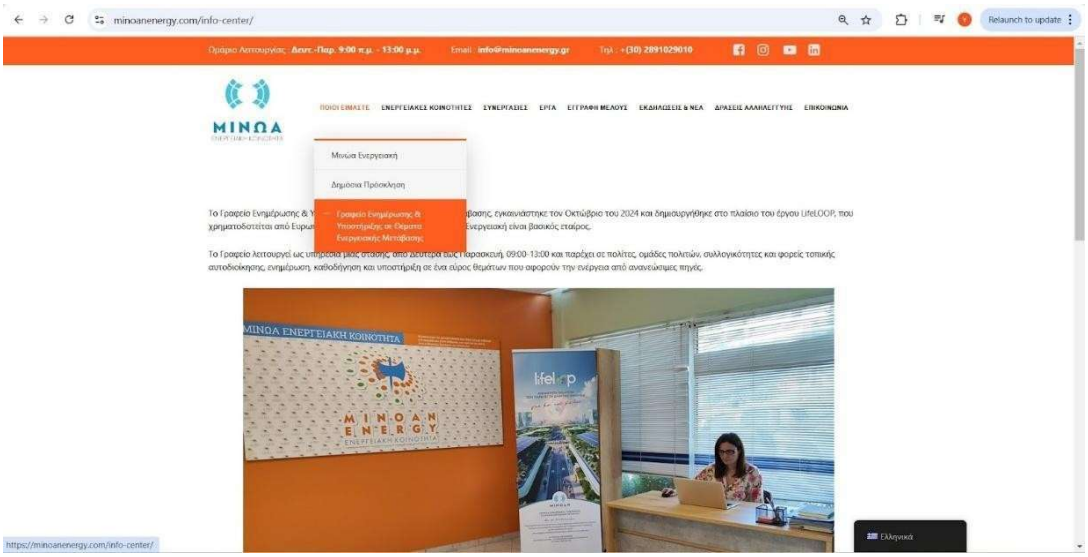


Figure 4. Page web de l'OSS de la MEC

Organisation opérationnelle et partenariats

Le guichet unique fonctionne selon un modèle hybride, combinant à la fois un bureau physique et une plateforme en ligne. Les citoyens peuvent se rendre au bureau pour des consultations en personne ou prendre contact via le site web et par téléphone. Une petite équipe, composée de bénévoles et d'employés à temps partiel issus de la communauté d'énergie minoenne, gère le guichet unique. La création et le fonctionnement initial du centre sont une véritable réussite et la demande est bien réelle. Depuis son lancement, il a contribué à l'adhésion de 300 membres à la MEC et a permis de raccorder 350 foyers à des projets d'énergie citoyenne. De plus, des réunions avec des élus locaux et régionaux ont souvent lieu au guichet unique.

Pour assurer la pérennité du centre et répondre à la demande actuelle, l'équipe estime qu'il faudrait rémunérer une personne capable d'assurer 2 à 3 heures de contact en présentiel par jour ainsi qu'une assistance téléphonique supplémentaire. Cette personne devrait être disponible 8 heures par jour.

Les partenariats jouent un rôle crucial dans le fonctionnement de l'OSS. La communauté d'énergie minoenne collabore étroitement avec les municipalités, les petites entreprises et les particuliers. Par ailleurs, des efforts sont déployés pour renforcer les partenariats avec les coopératives agricoles et les institutions scientifiques afin d'élargir

Services fournis

L'OSS s'attache à fournir :

- Des conseils juridiques et financiers
- Une assistance technique
- Sensibilisation du public aux communautés d'énergie renouvelable et aux projets d'énergie renouvelable. La feuille de route énergétique communautaire élaborée dans le cadre du projet pilote est disponible à l'OSS et accessible aux visiteurs. Véritable plaque tournante, l'OSS fournit aux citoyens, aux coopératives et aux municipalités des informations sur :
    - Les mesures d'efficacité énergétique
    - Le développement de projets d'énergie citoyenne
    - Les possibilités de financement
    - Le cadre législatif des communautés d'énergie

L'une des fonctions clés de l'OSS en Crète est de favoriser la coopération entre les municipalités et les citoyens dans la mise en œuvre de projets d'énergie citoyenne.

Cependant, des défis subsistent quant à la formalisation des services de l'OSS en raison de contraintes réglementaires et financières. L'équipe s'efforce donc de mettre en place une structure plus claire afin d'assurer la pérennité à long terme du service.

Défis et obstacles

La mise en œuvre de l'OSS se heurte à plusieurs défis qui doivent être relevés pour garantir son succès à long terme. L'un des principaux obstacles est l'incertitude réglementaire. Le cadre réglementaire actuel ne soutient pas pleinement les initiatives de communautés d'énergie et manque de clarté quant à la manière dont les municipalités peuvent collaborer efficacement avec elles. Cela crée des obstacles administratifs qui ralentissent la mise en œuvre des projets et limitent la capacité de l'OSS à étendre ses services.
Les contraintes financières constituent également un défi de taille. À l'heure actuelle, l'OSS est en grande partie géré par des bénévoles, ce qui limite sa capacité opérationnelle. Il existe un besoin évident de financements supplémentaires pour soutenir

un coordinateur à temps plein et d'assurer la continuité des services proposés. Sans soutien financier durable

Sans ce soutien, il sera difficile d'élargir la portée de l'action et d'apporter un soutien constant aux citoyens et aux parties prenantes locales.

Un autre défi réside dans le retard pris dans la mise en œuvre des projets prévus par la communauté d'énergie, ce qui ne favorise pas la promotion de l'énergie citoyenne. Bien que plusieurs initiatives aient été conçues, un manque de financement et des difficultés administratives ont empêché leur concrétisation. L'équipe recherche activement des solutions pour surmonter ces obstacles, mais les progrès sont lents.

Enfin, bien que la communauté d'énergie minoenne dispose d'un solide réseau de membres engagés, la sensibilisation à plus grande échelle de l'ensemble de la communauté reste un défi. Renforcer la sensibilisation et l'engagement du public nécessite des ressources supplémentaires et des efforts de promotion ciblés afin de garantir que tous les citoyens puissent bénéficier des avantages de l'OSS. Les bonnes pratiques et les exemples tirés de LIFE LOOP et d'autres projets similaires seraient particulièrement utiles à cet égard.

L'un des principaux enseignements tirés est que les parties intéressées préfèrent s'inscrire auprès de la MEC pour participer à un projet énergétique, plutôt que de créer leurs propres communautés d'énergie. En effet, quelle que soit l'aide dont elles bénéficient, les nouveaux projets restent difficiles à mettre en place. Cela nécessite beaucoup de temps et une expertise considérable tant sur le plan technique que juridique, ce qui décourage souvent les personnes concernées.

Prochaines étapes

L'OSS devrait continuer à évoluer au cours des prochains mois, les efforts se concentrant sur l'obtention d'un soutien financier à long terme et sur l'affinement de sa structure opérationnelle. Plusieurs initiatives sont prévues à différents horizons temporels :

Actions à court terme

- Emménagement dans de nouveaux locaux dotés d'une infrastructure améliorée et offrant davantage d'espace, afin de rendre les services plus accessibles et plus conviviaux.

Au cours des six prochains mois

- Améliorer le site web de l'OSS et ses réseaux sociaux afin d'accroître sa visibilité.
- Lancement de nouveaux services numériques pour mieux accompagner à la fois les citoyens et les agents de la MEC.

- Suivre l'utilisation de l'OSS et le comportement des utilisateurs afin de dégager des enseignements sur la performance des services et l'engagement des citoyens.

Au cours des 12 prochains mois

L'OSS vise à renforcer ses capacités et à étendre son impact. L'embauche d'un collaborateur à temps plein pour soutenir l'équipe et garantir la pérennité des opérations constituera une étape clé.

Parallèlement, plusieurs initiatives complémentaires sont en cours :

- Développer les partenariats avec les municipalités, les coopératives énergétiques et les parties prenantes du secteur privé afin d'améliorer le partage des connaissances et de mobiliser des ressources.
- Lutter contre la précarité énergétique en collaboration avec les collectivités locales — un projet prévu de longue date ciblant les groupes vulnérables tels que les victimes de tremblements de terre, les familles nombreuses et les ménages à faibles revenus. En partenariat avec la municipalité d'Athènes, qui devrait rejoindre la communauté (en tant que membre) très prochainement, le projet prévoit d'apporter un soutien à vingt ménages vulnérables.
- Renforcer l'engagement du public par le biais d'événements, d'ateliers et de campagnes éducatives en ligne.
- Finalisation d'un projet d'énergie citoyenne de comptage net au bénéfice des citoyens, des municipalités, des coopératives agricoles et des petites entreprises. Au-delà des avantages concrets qu'il apportera, ce projet servira d'outil de plaidoyer pour faire avancer les réformes législatives en faveur des communautés d'énergie. Des actions complémentaires, telles qu'une pétition publique lancée par la MEC — qui a recueilli plus de 200 signatures au cours de ses cinq premiers jours —, amplifient ces revendications.

Conclusion

L'OSS de la MEC a réalisé des progrès significatifs pour s'imposer comme une plateforme de ressources pour les communautés d'énergie et est déjà solidement ancré dans la communauté locale. Les chiffres actuels montrent que la demande est bien réelle. Cependant, les obstacles financiers et réglementaires continuent de poser des défis. L'équipe du projet reste fidèle à sa vision, mais aura besoin d'un soutien supplémentaire pour assurer la pérennité de l'initiative.

Rapport sur l'avancement du projet à Zagreb

Situation actuelle et état d'avancement

Le Centre énergétique de Zagreb (ZEC), qui abrite l'OSS, a officiellement ouvert ses portes le 7 mai 2025. Entièrement financé par la ville de Zagreb, le centre bénéficie d'un emplacement stratégique en centre-ville. Les citoyens peuvent accéder à l'OSS grâce à des permanences quotidiennes et à des ateliers. L'OSS physique est stratégiquement situé en centre-ville, dans un local appartenant à la municipalité. Ce local, auparavant occupé par un magasin pour enfants, a été rénové grâce à un investissement de la municipalité afin de le rendre accessible et adapté à sa nouvelle vocation.



Figure 5. L'OSS de Zagreb

En plus de l'OSS physique, Zagreb a développé un site web (https://zec.zagreb.hr/) qui offre un accès numérique à des services, des informations et des outils clés, tels qu'un calculateur de potentiel solaire, qui aide les citoyens à évaluer la faisabilité de l'installation de panneaux solaires sur leurs toits (https://eic.zagreb.hr/pages/suncani-potencijal).

Organisation opérationnelle et partenariats

L'OSS est composé d'un coordinateur à temps plein et de plusieurs collaborateurs à temps partiel. La ville prévoit d'étoffer l'équipe pour atteindre jusqu'à cinq employés, y compris du personnel chargé de la communication. Le recrutement reste un défi en raison d'une pénurie d'experts dans ce domaine, mais aussi de la longueur des processus de recrutement. Les experts doivent en effet allier connaissances techniques et compétences relationnelles/sensibilité sociale, car ils sont amenés à être en contact avec les citoyens. La ville de Zagreb vise à recruter à l'avenir du personnel supplémentaire pour couvrir divers aspects du conseil en énergie, de l'accompagnement réglementaire et de l'engagement citoyen. Dans un premier temps, certains postes sont pourvus à titre bénévole, en attendant que les postes permanents soient officialisés. L'OSS bénéficie du soutien de partenariats clés. L'Agence régionale pour l'énergie et le climat du nord-ouest de la Croatie (REGEA) apporte une assistance technique, tandis que l'organisation DOOR (Société pour la conception du développement durable) offre son expertise en matière de précarité énergétique et d'engagement communautaire. ZEZ a également organisé des ateliers à l'OSS afin de dialoguer avec les citoyens et d'autres parties prenantes clés. Ces collaborations permettent à l'OSS de bénéficier d'un large éventail de connaissances et de ressources pour mener à bien sa mission.

Services proposés

L'OSS propose divers services, principalement axés sur :

- Une assistance technique pour l'amélioration de l'efficacité énergétique et les projets liés aux énergies renouvelables.
- Des conseils juridiques et réglementaires, notamment pour s'y retrouver dans le cadre complexe de la création de communautés d'énergie.
- Des campagnes de sensibilisation du public et des ateliers d'information sur l'énergie durable.
- Un soutien aux populations vulnérables, comprenant notamment des services de conseil sur la réduction des dépenses énergétiques et l'amélioration de l'efficacité énergétique dans les foyers. Afin d'élargir son offre de services pour lutter contre la précarité énergétique, la ville souhaite également mettre en place des programmes d'aide financière. DOOR sera un partenaire clé dans ce domaine.

Cette initiative vise également à aller plus loin que les services proposés en Crète et à Bistrița, en intégrant des objectifs plus larges de transition écologique, notamment des thèmes plus spécialisés liés à l'hydrogène et aux carburants alternatifs. La feuille de route de l'énergie citoyenne élaborée dans le cadre du projet pilote est également disponible sur le site de l'OSS et est accessible aux visiteurs.



Figure 6. Activités de sensibilisation de l'OSS de Zagreb

Entre mai et juillet 2025, l'OSS a organisé :

- Six ateliers destinés aux citoyens en situation de précarité énergétique ;
- Plusieurs ateliers sur l'accès aux financements pour les installations solaires photovoltaïques ;
    - Deux ateliers proposant une assistance technique pour l'accès aux fonds nationaux destinés aux centrales solaires en mai ;
    - Un atelier proposant une assistance technique pour le développement de centrales solaires en juin, comprenant 10 consultations individuelles distinctes sur la construction de centrales.
    - Parallèlement à ces ateliers, le ZEC a également proposé, en juillet 2025, des séances de conseil individuelles gratuites sur la conception d'installations solaires, offrant ainsi des conseils techniques sur mesure.
- Événements consacrés à l'adaptation au changement climatique et aux meilleures pratiques estoniennes : en juin 2025, Zagreb a accueilli une

  délégation estonienne pour un échange de connaissances sur la rénovation énergétique et l'adaptation au

changement climatique. L'Estonie a présenté des outils et des modèles numériques, tandis que le ZEC a partagé les initiatives de Zagreb en matière d'énergie solaire et d'accompagnement des citoyens. Cet événement a ouvert la voie à des collaborations et à des projets pilotes adaptés aux besoins locaux.

- Projection d'un film sur la précarité énergétique ;
- Un événement consacré aux achats groupés de systèmes photovoltaïques solaires ;
- Une visite d'étude à l'OSS de Vienne.

En septembre 2025, environ 150 citoyens avaient interagi directement avec l'OSS, principalement des résidents âgés cherchant à réduire leurs dépenses. Des ONG et des ateliers ont contribué à élargir la portée de l'initiative. Le suivi sera renforcé grâce à des listes de présence, des registres de contacts et les futures données issues des appels à projets des municipalités. Par ailleurs, 1 057 visites ont été enregistrées sur le site web depuis son lancement (le 27 juillet). En ce qui concerne le potentiel de marché, l'OSS prévoit de toucher environ 500 personnes par an grâce à des activités (ateliers, consultations, présentations, etc., portant à la fois sur l'énergie citoyenne et d'autres thèmes).

Défis et obstacles

L'un des principaux défis liés à la mise en œuvre de l'OSS réside dans le manque de clarté réglementaire. Le cadre juridique actuel en Croatie ne soutient pas pleinement les initiatives de communautés d'énergie, ce qui crée des obstacles à une mise en œuvre efficace. La ville de Zagreb travaille activement à l'élaboration de recommandations politiques visant à combler ces lacunes et a rédigé des propositions de réformes juridiques.
Un autre défi majeur réside dans la disponibilité limitée de professionnels qualifiés dans ce secteur. La ville rencontre des difficultés à recruter du personnel qualifié pour gérer l'OSS, ce qui pourrait affecter l'étendue et la qualité des services fournis. De plus, bien que le financement de la mise en place initiale ait été assuré,
la viabilité financière à long terme reste incertaine, ce qui nécessite des efforts supplémentaires pour garantir des sources de financement stables.
L'engagement du public constitue un autre sujet de préoccupation. À l'instar de la situation à Bistrița, la demande est floue et les publics cibles doivent être mieux définis, notamment par le biais de processus de mobilisation spécifiques. De nombreux citoyens ne sont pas familiers avec le concept de communautés d'énergie, et il est nécessaire de mener des campagnes de sensibilisation et d'éducation ciblées, qui pourraient mettre en avant des exemples de bonnes pratiques tels que l'installation solaire communautaire de ZEZ Sunce à Križevci, rendue possible par LIFE LOOP. Les populations vulnérables, notamment les ménages à faibles revenus et les personnes âgées, nécessitent des approches sur mesure afin de s'assurer qu'elles puissent elles aussi bénéficier des services de l'OSS. La ville souhaite disposer d'un lieu où aborder des sujets tels que la précarité énergétique. Elle a déjà mis en place une série de mesures pour aider ces publics, par exemple en finançant une partie

partie des travaux de rénovation énergétique et le remplacement des appareils électroménagers par des modèles plus efficaces. Il convient désormais de mieux faire connaître ces programmes.

Prochaines étapes

Les priorités comprennent l'amélioration des fonctionnalités du site web de l'OSS, le renforcement des effectifs et le lancement prochain d'appels d'offres publics pour des certificats énergétiques, des installations photovoltaïques et le remplacement des systèmes de chauffage. La ville prévoit également d'intégrer l'OSS dans ses projets et activités futurs et existants. Par exemple, l'OSS est déjà inclus dans le SECAP existant et dans les stratégies d'adaptation au changement climatique.

L'un des principaux objectifs sera d'obtenir des financements supplémentaires pour assurer la pérennité des opérations au-delà de la phase initiale. Les sources de financement potentielles comprennent les subventions européennes et les programmes nationaux de transition énergétique. La ville prévoit également de suivre de près l'impact de l'OSS pendant et après sa phase pilote afin d'affiner les services et d'optimiser les opérations.

Afin de sensibiliser le public, la ville lancera une campagne de communication comprenant des ateliers, des réunions communautaires et du matériel promotionnel. Cette initiative vise à s'assurer que les citoyens connaissent l'existence de l'OSS et comprennent comment ils peuvent bénéficier de ses services.

Conclusion

La création de l'OSS à Zagreb marque une étape importante dans la promotion des communautés d'énergie renouvelable et le soutien à la transition énergétique de la ville. Bien que des défis subsistent, notamment en matière de cadres réglementaires et de dotation en personnel, le projet bénéficie d'un solide soutien institutionnel et de partenariats clés pour assurer son succès. Les mois à venir seront cruciaux pour affiner le modèle opérationnel et, surtout, pour impliquer les citoyens.

5 Recommandations pour les modèles d'OSS à Zagreb, à Bistrița et en Crète

Cette section se concentre sur l'application des conseils concrets et des réflexions issus de l'UIV aux trois villes pilotes du projet LIFE LOOP.

Engagement et collaboration continus des parties prenantes

Le succès des OSS repose sur un écosystème de partenaires large et engagé.

- Bistrița devrait continuer à donner la priorité à la mobilisation du soutien de la ville, ainsi que des communautés d'énergie ou coopératives énergétiques existantes en Roumanie, et officialiser des partenariats avec des entreprises locales, des ONG et des établissements scolaires. Une stratégie d'engagement claire devrait définir la manière dont chaque groupe de parties prenantes sera approché et le rôle qu'il pourra jouer. Il est vivement recommandé d'élaborer une charte de collaboration définissant les critères de qualité, les rôles et les responsabilités des entreprises privées soutenues par l'OSS. Un contrat de diligence raisonnable / d'approvisionnement ou similaire devra être élaboré.
- Zagreb bénéficie déjà de partenaires techniques (REGEA) et sociaux (DOOR) bien établis, mais pourrait élargir son réseau pour y inclure des universités et des centres de formation professionnelle, qui peuvent apporter une expertise technique et contribuer à pallier la pénurie de compétences.
- La MEC devrait approfondir sa collaboration institutionnelle, notamment avec le gestionnaire de réseau et les coopératives agricoles, afin de débloquer des projets énergétiques à plus grande échelle et de renforcer le soutien politique.
- Tous les projets pilotes devraient recenser les initiatives locales et régionales existantes afin d'éviter les doublons et d'identifier les opportunités de campagnes conjointes et de partage des ressources.

Renforcer les approches centrées sur l'utilisateur

L'expérience utilisateur est un facteur décisif dans l'adoption des OSS.

- Tous les projets pilotes doivent définir des « segments de clientèle » prioritaires (par exemple, les gestionnaires d'immeubles, les propriétaires de maisons individuelles, les PME, les établissements scolaires, les ménages vulnérables) et élaborer des parcours clients pour chacun d'entre eux.

Ces parcours doivent anticiper les questions, les moments de décision et les obstacles auxquels les utilisateurs sont confrontés à chaque étape — du premier contact à la réalisation du projet — et adapter les services OSS en conséquence. Une bonne façon de commencer consiste à organiser un atelier de création de personas afin de mieux cerner les différents types de clients.

- Bistrița pourrait, par exemple, créer un parcours spécifique pour les associations de copropriétaires, comprenant des modèles de documents et des listes de contrôle techniques.
- La MEC pourrait utiliser des outils numériques pour mieux recenser et suivre les demandes des citoyens, ce qui permettrait d'assurer un suivi et d'adapter les conseils. Afin de poursuivre le travail sur la précarité énergétique, un atelier de définition de personas pourrait être organisé spécifiquement sur ce segment.
- Zagreb, qui a déjà organisé plusieurs ateliers thématiques, pourrait commencer à tester des ateliers ciblés (par exemple, des « séances d'initiation au solaire », des « séances pour les jeunes propriétaires ») afin d'attirer des groupes qui s'impliquent actuellement moins.

Assurer la viabilité financière et l'adéquation stratégique

La viabilité à long terme nécessite un financement prévisible, une allocation efficace des ressources et la capacité de s'adapter à l'évolution des politiques, des financements et des conditions du marché.

Pour tous les projets pilotes :

- Intégrer les activités de l'OSS dans les futurs projets financés par l'UE et au niveau national afin qu'elles soient inscrites dès le départ dans les plans de travail et les budgets.
- Réaliser des bilans stratégiques annuels afin de réévaluer les besoins des utilisateurs, les changements politiques et les priorités, en veillant à ce que les services restent pertinents.
- Prévoir des scénarios en cas de réductions éventuelles des financements, de changements politiques ou de modifications législatives, avec des mesures d'urgence prédéfinies pour éviter toute interruption de service.
- Recueillir les retours d'expérience des utilisateurs et des partenaires et en tenir compte pour affiner les services et démontrer leur impact aux bailleurs de fonds.
- Adopter des modèles de dotation en personnel flexibles — tels que le temps partiel, les contrats par projet ou les accords de partage de personnel avec des municipalités ou des coopératives — afin d'adapter les capacités à la demande et au financement.
- Utiliser les données agrégées issues des OSS et les études de cas pour influencer les améliorations réglementaires, renforcer la pertinence des politiques et étayer les demandes de financement.

- Contacter dès que possible les municipalités et les organismes concernés afin de négocier des accords de cofinancement pour les opérations post-LIFE LOOP, en s'appuyant sur des données probantes relatives aux performances des OSS.

Pour Bistrița

- Explorer des accords de partage de personnel avec des coopératives locales afin de maintenir l'expertise à moindre coût.
- Élaborer des propositions de financement conjointes avec des partenaires régionaux ou nationaux afin d'accéder à des subventions plus importantes.
- Utiliser la présence médiatique comme tremplin pour renforcer les arguments en faveur du cofinancement local.

Pour Zagreb

- Mettre en place des services générateurs de revenus, tels que des audits énergétiques approfondis destinés à de grands clients commerciaux ou publics, dont les recettes seraient réinvesties dans des services de conseil gratuits pour les ménages.
- Tirer parti de partenariats institutionnels solides pour solliciter conjointement des financements européens ou nationaux dédiés à la transition énergétique et à l'innovation sociale.
- Positionner l'OSS comme un pôle de conseil stratégique pour la ville, en utilisant ses données de suivi pour influencer les réglementations locales et obtenir des dotations budgétaires de la municipalité.

Pour la MEC (Crète)

- Renforcer le plaidoyer auprès des institutions régionales et du gestionnaire de réseau afin d'obtenir un financement structurel pour la promotion de l'énergie citoyenne.
- Rassembler les témoignages d'impact issus de projets menés à bien par les membres afin d'élaborer des demandes de financement ciblant des fonds philanthropiques et coopératifs de développement.

Renforcer l'engagement du public

La confiance et la sensibilisation de la communauté se construisent grâce à un engagement visible, accessible et continu.

- Il est recommandé à tous les projets pilotes d'élaborer un plan d'engagement du public combinant :

- Des ambassadeurs locaux (bénévoles formés ou responsables communautaires/organisations locales) capables de promouvoir les services de l'OSS au sein de leurs propres réseaux.
- Des exemples de réussite visibles (avec photos, témoignages et chiffres concrets sur les économies réalisées), mis en avant en ligne, dans les locaux de l'OSS ou dans les journaux et magazines locaux.
- L'utilisation des locaux de l'OSS pour des événements communautaires, des assemblées citoyennes ou des ateliers thématiques (même sans rapport avec l'énergie, mais afin de donner plus de visibilité à l'espace)

- Bistrița pourrait intégrer des stands éphémères de l'OSS à chaque grand événement de la municipalité, tout en s'associant à la radio locale et aux écoles pour mener des campagnes continues.
- La MEC pourrait tirer parti de son importante base d'adhérents pour organiser des visites de sites entre pairs, suivies de visites à l'OSS, afin de donner plus de visibilité à l'OSS.
- Zagreb pourrait lancer une campagne « 100 premiers utilisateurs » pour créer une dynamique initiale et recueillir

  des témoignages en vue d'une promotion à plus grande échelle. À Zagreb, comme partout ailleurs, l'OSS gagnerait à adopter une ambiance plus communautaire, en invitant les citoyens à utiliser l'espace.

Optimisation des opérations et suivi de l'impact

Une organisation interne efficace et un suivi des performances sont essentiels pour s'adapter et se développer.

- Tous les projets pilotes devraient mettre en place dès le départ un cadre de suivi simple, comprenant des indicateurs sur le nombre d'utilisateurs, les types de services, la satisfaction et le suivi des projets, y compris un logiciel de gestion de la relation client plus avancé.
- Bistrița et la MEC pourraient s'inspirer de l'approche de suivi de base de Zagreb tout en y ajoutant des outils de suivi numériques pour faciliter l'établissement de rapports.

Tirer parti des outils numériques pour réduire la charge de travail du personnel et des bénévoles

Les solutions numériques peuvent élargir la portée, réduire les tâches répétitives et améliorer la qualité du service.

- Tous les projets pilotes devraient intégrer des outils interactifs à leurs sites web (par exemple, des calculateurs de potentiel solaire, des outils de vérification d'éligibilité aux financements, des guides « Comment créer votre communauté d'énergie »).
- L'utilisation de FAQ alimentées par l'IA peut être envisagée pour traiter les questions récurrentes, libérant ainsi du temps au personnel pour les cas complexes, même si la précision doit être vérifiée.
- Bistrița pourrait développer un outil de prise de rendez-vous en ligne simple pour les consultations afin de gérer la charge de travail du personnel et éviter les goulots d'étranglement.

Gestion de la demande et des capacités

Les OSS doivent trouver un équilibre entre la promotion de leurs services et les ressources disponibles afin de préserver la confiance.

- Au début notamment, les actions de sensibilisation devront être adaptées à la disponibilité du personnel et des bénévoles.
- Tous les projets pilotes devraient envisager d'utiliser des outils d'accueil et de triage pour hiérarchiser les cas en fonction de leur urgence, de leur éligibilité et de leur impact.
- Proposer un parcours « allégé » pour les questions générales (par exemple, ressources en ligne, FAQ, webinaires) afin de réserver le temps d'accompagnement individuel aux cas complexes.
- Anticiper les pics saisonniers (par exemple, les demandes concernant le chauffage en automne) à l'aide de campagnes sur mesure (et de plans de dotation en personnel)
- Bistrița et la MEC, qui disposent de moins de ressources, pourraient se concentrer sur des horaires d'accueil fixes pour les conseils de base

  et sur des rendez-vous pour les cas complexes, tandis que Zagreb pourrait adopter des niveaux de service différenciés, les assistants traitant les demandes les plus simples.

Conclusion

Les modèles d'OSS de Zagreb, de Bistrița et de Crète présentent chacun des opportunités et des défis uniques. En intégrant les meilleures pratiques issues d'initiatives bien établies, ils peuvent renforcer leur impact à long terme et leur viabilité. Ce rapport propose une évaluation structurée des progrès, des défis et des opportunités liés au développement des OSS dans le cadre du projet LIFE LOOP. Bien que des incertitudes en matière de financement et des obstacles réglementaires persistent, l'enthousiasme des parties prenantes souligne le potentiel des initiatives OSS à devenir des composantes à part entière des stratégies d'énergie citoyenne à travers l'Europe. Un soutien continu, des investissements stratégiques et une grande adaptabilité seront essentiels pour garantir leur succès à long terme et leur impact durable.

Ressources utiles pour les guichets uniques (OSS) dédiés à l'énergie citoyenne

1 Référentiel des communautés d'énergie :

- Mise en place de guichets uniques pour l'énergie citoyenne : https://energy-communities-repository.ec.europa.eu/setting-community-energy-one-stop-shops_en
- Webinaire : https://www.youtube.com/watch?v=TtUL7RS-_9I

2 Lignes directrices ECOEMPOWER pour la création et l'exploitation de guichets uniques (OSS) destinés aux communautés d'énergie : https://ecoempower.eu/data/ECOEMPOWER_D5.3_Online_guidelines.pdf

3 Guide INNOVATE : guide étape par étape pour les OSS (pour la rénovation) : https://energy-cities.eu/wp-content/uploads/2020/07/INNOVATE_guide_web.pdf

4 Au cœur des modèles de guichets uniques : conclusions tirées de l'analyse de 57 guichets uniques à travers l'UE sur la plateforme EU Peers : https://www.eu-peers.eu/knowledge-assets/inside-the-one-stop-shop-models-findings-from-57-oss-across-the-eu

5 Guide complet de Fedarene sur les guichets uniques : https://fedarene.org/publication/sustainable-futures-a-comprehensive-guide-to-one-stop-shops/

Annexe 1 : Guide d'entretien

Évaluation du développement des guichets uniques (OSS) pour l'énergie citoyenne Responsable :

Chloé VERLINDEN

Section 1 : Informations générales

1. Nom de la ville/région :
2. Nom et coordonnées de la personne interrogée :
3. Rôle dans le développement de l'OSS (par exemple, chef de projet, urbaniste, etc.) :

Section 2 : État d'avancement de la mise en place de l'OSS

4. Étapes

A. À quelle étape en est actuellement votre ville/région dans la mise en place d'un OSS pour les communautés d'énergie ? (réponses multiples autorisées)

- Planification initiale
- Réalisation d'une analyse des besoins
- Identification des services et partenaires potentiels
- Obtention de financements
- Phase pilote/début de l'exploitation
- Pleine exploitation
- Autre

B. L'OSS dispose-t-il d'un emplacement physique ? Si oui, veuillez le décrire

5. Votre ville/région a-t-elle défini les services essentiels de l'OSS ?
    - Oui
    - Non
    - Si oui, veuillez énumérer les principaux services prévus/proposés (par exemple,
        . conseils en matière de réglementation ou de droit,
        . soutien financier/conseils
        . une assistance technique
        . Soutien organisationnel (gouvernance)
        . Facilitation / médiation (en cas de conflits)

. Services de suivi (par exemple : évaluation)

6. Avez-vous identifié le ou les publics cibles de votre OSS ?
    - Oui
    - Non
    - Si oui, veuillez préciser (par exemple : citoyens, petites entreprises, associations de logement, secteur immobilier, etc.).
7. Envisagez-vous d'inclure des populations plus vulnérables ?
    - Oui
    - Non
    - Si oui, veuillez préciser comment

Section 3 : Besoins et obstacles

8. Quels sont les principaux défis auxquels votre ville/région est confrontée dans la mise en place de l'OSS ? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Manque de clarté réglementaire
- Financement limité
- Expertise ou personnel limités
- Difficulté à mobiliser le public cible
- Partenariats insuffisants
- Manque d'exemples pertinents
- Manque d'expérience
- Autre (veuillez préciser)

Section 4 : Engagement et partenariats

9. Existe-t-il déjà d'autres guichets uniques (OSS) / services d'assistance / centres d'information dans le domaine de l'énergie dans votre région ?

- Oui
- Non
- Si oui, veuillez les énumérer et les décrire

10. Votre ville/région collabore-t-elle avec d'autres partenaires ou initiatives locaux/régionaux pour la mise en place de l'OSS ?

- Oui

- Non
- Si oui, veuillez énumérer les partenaires (par exemple, collectivités locales, institutions financières, agences ou plateformes énergétiques, coopératives...).

Section 5 : Projets et attentes pour l'avenir

11. Quels sont les objectifs à court terme de l'OSS pour les 6 prochains mois ? (par exemple, quand comptez-vous lancer officiellement les services essentiels, recruter ou former du personnel, trouver de nouvelles ressources, faire connaître l'OSS par le biais d'ateliers ou de campagnes)

12. Comment envisagez-vous que l'OSS soutienne les objectifs de la communauté d'énergie de votre ville/région à long terme ?
13. Avez-vous des commentaires supplémentaires ou des besoins en matière de soutien ?
14. Veuillez partager tout document ou image susceptible d'être pertinent pour le rapport sur l'OSS

Annexe 2 : Questionnaire

État d'avancement du développement du guichet

unique (OSS) – juillet 2025

Section 1 : Informations générales

Nom de la ville/région :

Nom et coordonnées de la personne interrogée :

Rôle dans le développement de l'OSS (par exemple, chef de projet, urbaniste, etc.) :

Date de mise à jour :

Section 2 : État d'avancement de la mise en place de l'OSS

Quels progrès concrets ont été réalisés depuis le lancement de votre OSS ?

a. Comment la mise en place de l'OSS a-t-elle été financée (par exemple, infrastructures matérielles et personnel) ?

b. Quels types de services sont actuellement proposés ? (par exemple,

accompagnement réglementaire ou juridique, soutien financier/conseils

assistance technique

soutien organisationnel (gouvernance)

facilitation / médiation (en cas de conflits)

services de suivi (par exemple : évaluation)

Autres ?

c. Quelles activités de sensibilisation et de promotion ont été menées jusqu'à présent, et en quel nombre ?

d. Comment les citoyens et/ou les parties prenantes ont-ils interagi avec votre OSS ? Veuillez préciser (par exemple : citoyens, petites entreprises, associations de logement, secteur immobilier, etc.). Indiquez le nombre et le type d'utilisateurs, les retours reçus et les services fournis.

e. Comment évaluez-vous l'impact de votre OSS ? Ajoutez une copie ou un lien vers votre dossier de suivi le cas échéant. Quels ont été les principaux obstacles ou défis rencontrés depuis la mise en place de l'OSS, et comment les avez-vous surmontés ?

Manque de clarté réglementaire

Financement limité

Expertise ou personnel limités

Difficulté à mobiliser le public cible

Partenariats insuffisants

Manque d'exemples pertinents

Manque d'expérience

Autre ?

Veuillez expliquer.

Pouvez-vous partager 1 à 3 bonnes pratiques ou enseignements tirés qui pourraient inspirer d'autres villes souhaitant mettre en place un OSS similaire ?

Quelles sont les prochaines étapes que vous prévoyez de mettre en œuvre pour renforcer ou développer votre OSS dans les mois à venir ? (par exemple : actions de sensibilisation, extension des services, suivi, nouveaux partenariats, recrutement ou formation, ...)

Veuillez partager tout document ou image susceptible d'être pertinent pour le rapport sur les OSS