



**SYNTHESE DE L'EVALUATION DE LA  
COMMUNICATION ET DE LA MISE EN  
OEUVRE DU PROGRAMME OPERATIONNEL  
FEDER / FSE-IEJ 2014-2020**

**TERRITOIRE AUVERGNAT  
Juin 2017**

**PROGRAMME OPERATIONNEL FEDER/FSE-IEJ  
AUVERGNE 2014-2020**



## Synthèse

---

Une première évaluation du PO a été conduite au premier semestre 2017 afin d'apprécier la qualité et la pertinence des dispositifs d'animation, de communication et d'information du programme.

### 1. Principales conclusions

La politique de communication et le dispositif de mise en œuvre du PO FEDER-FSE reposent aujourd'hui sur trois piliers : la communication à destination du grand public, l'animation pour favoriser l'émergence des projets et enfin l'accompagnement des porteurs dans le montage de leurs dossiers.

#### *1.1 La communication à destination du grand public (habitants)*

Des enquêtes de terrain ont été menées en différents points du territoire et lors de plusieurs occasions.

Le grand public ne possède que peu voire pas de connaissance sur les dispositifs de financements européens, les projets soutenus, les enveloppes allouées. De manière générale, les citoyens ne connaissent et n'utilisent donc pas le site internet, qui n'est clairement pas approprié pour cette cible.

Toutefois, le grand public sait qu'il existe des projets bénéficiant de fonds européens sur son territoire, mais n'arrive pas à les identifier.

#### *1.2 L'animation territoriale, la communication et l'information à destination des bénéficiaires potentiels*

4 Evènements destinés aux bénéficiaires potentiels et diverses manifestations davantage à destination du grand public (manifestations dans le cadre du *joli mois de l'Europe*, Europavox) ont été organisés et présentent un bilan positif (pas moins de 600 participants lors du séminaire de lancement de la programmation). Cependant, les bénéficiaires potentiels manquent d'information. Le site internet est peu consulté (seul 5% du grand public interrogé le connaît).

#### *1.3 L'information et l'accompagnement des porteurs de projet*

91% des porteurs de projets n'ont aucune difficulté à trouver de l'information sur les fonds européens. Ils utilisent le site internet ou leurs relations avec les instructeurs pour obtenir des informations, télécharger des documents. Ils sont satisfaits de l'accompagnement des services du Conseil Régional et bénéficient d'un fort soutien et accompagnement des instructeurs et gestionnaires. Le rôle de ces derniers est très important car les règles sont complexes, de nombreuses pièces sont demandées (avec en arrière-plan la crainte des contrôles), certains dossiers sont spécifiques et le site internet n'est pas toujours facile à utiliser.



Bien que le montage des dossiers soit chronophage et compliqué la première fois, 71% des porteurs sont récurrents et n'hésitent pas à solliciter de nouveaux financements de l'Union Européenne. 70% considèrent que leur projet n'aurait pas pu être mené à bien sans les fonds européens.

Les délais d'instruction et de paiement sont longs, cela nécessite pour eux d'avoir de la trésorerie.

## 2. Traitement des questions évaluatives

Communication : Quel niveau de connaissance ont les porteurs de projets et le grand public auvergnats des dispositifs de financements européens existants ?

Critère	Jugement	Justification
Les porteurs de projets ont connaissance des dispositifs de financements européens.	<i>Entièrement</i>	Les porteurs de projets estiment connaître les différents dispositifs européens. Pour 90% d'entre eux, lorsqu'ils se posent une question, ils obtiennent une réponse par le site web ou par l'instructeur. L'information existe et les différents supports disponibles sont utilisés.
Les porteurs de projets utilisent les dispositifs de financements européens	<i>Entièrement</i>	71% des porteurs de projets ont déjà utilisé les fonds européens pour financer un projet. Cela permet d'avoir des porteurs de plus en plus compétents dans le montage de leurs dossiers et, dans une certaine mesure, aux instructeurs de consacrer davantage de temps aux 29% de nouveaux porteurs. Cependant cela ne vaut que pour une partie du dossier (jusqu'au plan de financement / frais de personnel). De plus, il convient de tenir compte des modifications réglementaires ou de procédures régulières. De plus, 70% des porteurs de projets estiment qu'ils n'auraient pas pu mener à terme leurs projets sans subventions européennes.
Les porteurs de projets jugent utiles les interventions de fonds publics sur leur projet	<i>Entièrement</i>	Près de 80% des porteurs de projets recommandent une utilisation des fonds européens, ce ratio est très satisfaisant. De plus, les 20% restant ne considèrent pas l'action inutile mais estiment qu'une demande de fonds doit se soumettre à une analyse coûts-bénéfices. En effet pour ces porteurs, il est important de considérer la charge de travail qu'engendre le montage de dossier.
Le grand public a connaissance du dispositif de financement européen :	<i>Partiellement</i>	D'après les indicateurs, les enquêtés estiment être plutôt mal informés sur les fonds européens. Cela se vérifie au vu de leurs connaissances qui peuvent être considérées comme moyennes à nulles selon les thématiques.
Le grand public a connaissance de l'importance financière de ces dispositifs	<i>Peu</i>	Entre 75 et 97% des auvergnats interrogés n'ont aucun ordre d'idée des montants alloués par l'Europe en Région (selon les fonds évoqués). Ainsi clairement, le grand public n'a aucune connaissance des enveloppes financière allouées pour leur territoire.



Communication : Quelle est leur connaissance des actions finançables via des fonds européens sur le territoire auvergnat ?

Critère	Jugement	Justification
Le grand public identifie les projets financés par des fonds européens sur son territoire	Partiellement	Si 65% conviennent que l'action européenne permet de financer à plusieurs reprises des projets sur leur territoire, définir l'action de l'UE sur le territoire auvergnat n'est pas considéré comme chose aisée. Seules certaines actions sont connues du grand public : l'agriculture, le développement durable, la recherche et l'innovation.

Communication : Quelles actions de communication régionale concernant les fonds européens sont identifiables par les porteurs de projet et le grand public ?

Critère	Jugement	Justification
Les porteurs de projets ont participé aux événements organisés (séminaires, rencontres dans les départements)	Partiellement	Sur 122 porteurs, 18% ont participé à un séminaire ou à d'autres rencontres au cœur du département qui ont conduit au dépôt de demandes de subventions. Ces différents séminaires et rencontres fonctionnent et permettent de prendre contact et d'informer de nouveaux porteurs de projets.
Les porteurs de projets utilisent le site internet explicitant les dispositifs et les types de projets	Partiellement	50% des porteurs de projet utilisent le site internet pour collecter des informations avant de monter un dossier de demande de subvention. Puis, pour 66% d'entre eux, durant la phase de montage, ils utilisent la page web comme centre d'information mais aussi comme une plateforme de téléchargement de documents.
Le grand public connaît et consulte le site internet explicitant les dispositifs/types de projets financés	Très peu ou Pas du tout	Seul 5% du grand public connaît la page web et seulement 2,6% des individus la visitent, Le mini-portal « Faisons vivre l'Europe » n'est pas vraiment adapté à la cible du grand public du fait qu'il est orienté principalement vers la cible première que sont les porteurs de projets. Cependant, une hausse significative du nombre de visites a été constatée avec +19% en 2016 par rapport à 2015. Le site web pâtit du manque de communication, de sa création récente et de son inadaptation au grand public.



Communication : Les médias utilisés et les actions mises en œuvre sont-ils en adéquation avec les cibles et produisent-ils des résultats ?

Critère	Jugement	Justification
<b>Les porteurs de projets ont toutes les informations nécessaires sur l'utilisation et les modalités de demande des fonds européens</b>	Partiellement	Les porteurs de projets estiment trouver souvent les informations. Quand ils ne la trouvent pas, l'instructeur y répond. D'après les instructeurs, il manque pratiquement toujours au moins un document pour constituer le dossier.
<b>Les bénéficiaires potentiels ont connaissance des projets concernés par les fonds européens</b>	Peu	Seuls 16% des bénéficiaires potentiels ont connaissance d'un projet financé par les fonds européens. La communication autour des projets doit être renforcée, afin d'influencer positivement l'opinion du grand public sur les financements européens et attirer plus de bénéficiaires potentiels.
<b>Le site internet a apporté une grande ouverture aux connaissances sur les fonds européens, projets éligibles, marche à suivre</b>	Partiellement	Pour trois porteurs sur quatre, l'information qu'ils cherchent se trouve sur le site internet la plupart du temps. Cependant, 43% des porteurs estiment que les informations sur le site web ne sont pas suffisantes. Le site internet est considéré comme un lieu d'information pour les porteurs de projets, mais quasiment une personne sur deux juge l'information complexe et incomplète sur le site.





Communication : Quelles sont les attentes des porteurs de projet et du grand public en matière d'actions à mener pour faire connaître les fonds européens ?

Critère	Jugement	Justification
<b>Les porteurs de projets considèrent que les actions menées sont adaptées à leurs besoins</b>	Partiellement	Les porteurs de projet estiment de façon générale que les actions menées sont adaptées, mais quelques critiques ressortent sur les délais de paiement, la nécessité de trésorerie, le manque de souplesse des programmes et des kits de publicité pas adaptés à toutes les situations.
<b>Le grand public considère que les actions menées lui permettent de bien connaître les fonds européens existants</b>	Partiellement	D'après l'enquête, le grand public ne s'estime pas assez informé et l'action n'est pas suffisante pour les satisfaire. La communication n'est pas assez orientée vers le grand public.
<b>Grâce aux actions menées, le grand public connaît bien l'impact des fonds européens sur son territoire</b>	Partiellement	Si le grand public a conscience de l'action de l'Union européenne, 71% a des difficultés à identifier des projets susceptibles d'être financés.





Mise en œuvre : Le porteur de projet a-t-il connaissance des règles de gestion particulières concernant les aides européennes ?

Critère	Jugement	Justification
Le porteur de projet a connaissance des règles de gestion particulières grâce aux différents médias	Partiellement	56% des porteurs de projets estiment ne pas connaître les règles de gestion. C'est une conséquence directe sur la charge de travail des instructeurs, qui doivent faire preuve de pédagogie.
Le porteur de projet considère ces règles comme nécessaires	Partiellement	Pour 67% des porteurs de projet, les montants des subventions justifient la rigueur des règles de gestion. Il reste quand même un risque de rebuter certains porteurs de projets avec cette quantité de documents et le temps nécessaires.
Le porteur de projet a bien compris les obligations de publicité	Partiellement	Pour 90% des porteurs de projets, les obligations de publicités sont adaptées à leur projet. De plus, elles paraissent justifiées au vu de la contribution de l'UE sur le territoire.

Mise en œuvre : Quel accompagnement par l'autorité de gestion a été proposé aux bénéficiaires ?

Critère	Jugement	Justification
Le porteur de projet a monté son dossier accompagné	Partiellement	65% des porteurs nécessitent une assistance dans le montage de dossier, dont 44% directement avec les instructeurs.
Le porteur de projet a bénéficié d'un accompagnement de qualité par les services du Conseil Régional	Partiellement	Les porteurs sont globalement satisfaits du service fourni par le Conseil régional. Il aurait pu être considéré comme très satisfaisant si le délai de traitement n'avait pas été si mal noté. Le délai de traitement est le seul point noir mis en avant par les porteurs dans ces questions de satisfaction.
Les porteurs ont déposé des dossiers au moins 2 fois	Partiellement	A ce jour 45% des porteurs ayant déposé un projet lors de la programmation 2007-2013 ont redéposé sur cette programmation. Les porteurs n'hésitent pas à refaire une demande de subvention européenne.
L'accompagnement permet d'améliorer les dossiers déposés	Entièrement	63% des porteurs de projet ont effectué des changements après un entretien avec un instructeur. Cependant l'influence dans la qualité des dossiers est sous-estimée. Le rôle, via les premiers échanges, de l'instructeur influence très certainement également la qualité des dossiers.



Mise en œuvre : Quel est le degré de satisfaction des bénéficiaires ?

Critère	Jugement	Justification
Les bénéficiaires sont satisfaits des services du Conseil Régional	Partiellement	Les bénéficiaires sont globalement satisfaits du service du Conseil régional. Que ce soit l'accueil téléphonique, l'écoute, la disponibilité ou l'aide au montage, tous ces critères sont satisfaisants voire très satisfaisants pour les porteurs. Seul le délai est considéré comme insatisfaisant.
Les bénéficiaires sont satisfaits des médias de communication utilisés	Entièrement	91% des bénéficiaires potentiels sont satisfait de l'information disponible dans les médias.
Les bénéficiaires sont satisfaits du site internet	Partiellement	Les porteurs sont satisfaits à hauteur de 75% des informations qui s'y trouvent et 71% sont satisfaits du design. En revanche, pour 46% l'information reste complexe.

Mise en œuvre : En quoi cet accompagnement permet un accroissement de l'amélioration de la qualité des dossiers ?

Critère	Jugement	Justification
La dématérialisation a facilité et amélioré la qualité des dossiers	Partiellement	Les porteurs de projets utilisent le site régulièrement au cours du montage de leur dossier ou pour télécharger des documents (ex : kit publicité). Les échanges peuvent aussi se faire par mail, ils sont plus fluides et améliorent la qualité des dossiers déposés.

Mise en œuvre : Comment et avec quel résultat la simplification des procédures pour les bénéficiaires et pour l'autorité de gestion a été réalisée ?

Critère	Jugement	Justification
La dématérialisation a facilité et amélioré la qualité des dossiers	Partiellement	La dématérialisation permet de réduire le temps de travail des instructeurs et des gestionnaires. Cependant, la dématérialisation n'a pas forcément permis d'améliorer la qualité des dossiers puisque les instructeurs restent toujours sollicités.
L'accès à l'information en amont du dépôt de dossier a été simplifié	Partiellement	L'accès à l'information permet aux porteurs d'avoir des réponses à ses questions sans avoir à passer par l'instructeur. La page internet est donc perçue comme une assistance au montage de dossier





## Recommandations

Cibles	Conclusions de l'évaluation	Recommandations
Grand public (la communication grand public peut également faire émerger des bénéficiaires potentiels)	<i>Le grand public a peu, voire aucune connaissance des dispositifs de financements européens, ni des projets soutenus.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accroître les actions de communication en favorisant de nouveaux médias</li> <li>- Améliorer la visibilité auprès du grand public par des événements régionaux mettant en avant l'impact des fonds européens sur le territoire</li> <li>- Actions sur les réseaux sociaux, animer les pages avec des vidéos, photos et articles sur l'Europe en auvergne et d'autres thèmes. (concours photos, vidéo, etc)</li> <li>- Valoriser les projets soutenus et leur impact sur le territoire (article de presse dans les gazettes des communes, radios locales et autres), accompagné d'interventions des porteurs qui ont bénéficié.</li> <li>- Développer les réseaux intermédiaires locaux : association des Maires, des EPCI, organismes consulaires...)</li> <li>- Adapter la communication aux publics cibles (jeunes [vidéo youtubeur], élus...)</li> <li>- Intervenir directement dans les lycées, universités (travail partenarial avec les Jeunes en Europe, la Maison de l'Europe...)</li> <li>- Communiquer avant, pendant et après la finalisation des projets avec une communication qui touche la population sur le site (publicité plus « parlante ».)</li> </ul>
	<i>Le site internet est quasiment inconnu du grand public.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser les liens entre les sites plus institutionnels (de type site Région, départements,..) et le site spécifique sur les fonds européens.</li> <li>- Mettre en place des actions (jeu-concours...) pour lesquelles il faut se rendre sur le site Europe</li> <li>- Les sites internet des porteurs de projets doivent les diriger vers le site de l'Europe (publicité faite par les porteurs)</li> </ul>



Cibles	Conclusions de l'évaluation	Recommandations
<b>Bénéficiaires potentiels</b>	<i>Le site internet est très peu utilisé par les bénéficiaires potentiels</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Améliorer le dispositif d'animation dans les départements (événements spécifiques / participation conjointe à d'autres événements)</li></ul>
	<i>Il est compliqué de toucher de nouveaux bénéficiaires potentiels</i>	Développer / améliorer les dispositifs de conseil relais autour des bénéficiaires potentiels : <ul style="list-style-type: none"><li>- Organisme de financement</li><li>- Agence France Locale</li><li>- Associations des Maires de France</li><li>- CCI et Chambre d'Agriculture</li><li>- Formation auprès des élus</li><li>- EPCI</li></ul>





Cibles	Conclusions de l'évaluation	Recommandations
Porteurs de projets	<p><i>Les porteurs de projet ne trouvent pas toutes les informations qu'ils souhaitent sur le site internet</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire en sorte que le site soit plus « convivial » et facile d'utilisation (avec onglets et rubriques diverses accessibles en un clic)</li> <li>- Créer un portail par profil (grand public, porteur de projet, dont le dossier est programmé, bénéficiaires potentiels, ayant un projet mais ne connaissant pas les fonds européens)</li> <li>- Créer une FAQ, interactivité par des outils d'échanges entre porteurs, bénéficiaires potentiels....</li> <li>- Diffuser des articles utiles sur la gestion des demandes</li> <li>- Diffuser une newsletter régulièrement (alerte sur les délais, échanges de bonnes pratiques, exemples de projets)</li> </ul>
	<p><i>Le porteur de projet ne connaît pas les règles de gestion</i></p>	<p>Renforcement des capacités des porteurs de projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informer les bénéficiaires</li> <li>* Mettre en place des réunions d'accompagnement avec les porteurs de projets (en amont et en aval)</li> <li>* Mettre en place un parrainage entre porteurs</li> <li>* Mettre en place un dossier unique (harmonisation des différentes sources de financements)</li> <li>* Présenter des appels à projets avec tous les porteurs, afin d'éviter de répéter aux différents porteurs les mêmes informations et que ce soit plus interactif.</li> </ul> <p>Outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Créer une rubrique spécifique sur le site internet</li> <li>* Développer les outils d'accompagnement pour alléger le travail de l'instructeur : téléchargement de documents</li> <li>* Rendre plus lisibles les règles d'éligibilité (proposer un simulateur)</li> <li>* Favoriser les intermédiaires (CCI, Chambre des métiers, associations diverses...)</li> </ul> <p>Moyens humains :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Action sur le réseau (association, groupements intermédiaires), principale porte d'entrée pour les porteurs</li> </ul>
	<p><i>Le porteur de projet qui dépose pour la première fois a besoin d'un fort accompagnement</i></p>	
	<p><i>Le délai de traitement des dossiers est trop long</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplifier les procédures : grouper les documents, établir des notices succinctes...</li> <li>- Moyens humains supplémentaires au niveau de la gestion et de l'instruction.</li> <li>- Développer l'outil E-Synergie pour accélérer la dématérialisation et ainsi réduire les délais de traitement des demandes (subvention et paiement)</li> </ul>



## Conclusion

---

Bien que le grand public ait conscience de l'action de l'Union européenne, 71% a des difficultés à identifier des projets susceptibles d'être financés. En effet, la communication n'est clairement pas ciblée pour le grand public, qui a peu de connaissance des dispositifs et de leur importance.

Les bénéficiaires potentiels sont difficiles à trouver et n'ont pas toujours l'information utile. Les porteurs de projet connaissent les médias de communication et les utilisent. De plus, ils sont satisfaits de l'accompagnement qui leur est proposé. Le point noir concerne les délais. Le site internet est surtout utilisé par les porteurs qui le trouvent adapté mais perfectible.