

Journée du 20 Novembre 2009 :
« Fonds structurels européens : une
opportunité pour les projets de
l'économie sociale et solidaire »

Atelier : Gérer et financer un projet avec l'appui des fonds structurels

Sommaire

1 Présentation de la démarche du Service Innovation – DGME

- Organisation de la DGME
- Approche et méthode

■ **Principaux constats du diagnostic usager sur le FSE**

- ### **2**
- Le dispositif d'étude TNS SOFRES
 - Les conclusions transversales sur les sources d'insatisfaction ressenties par les porteurs de projet

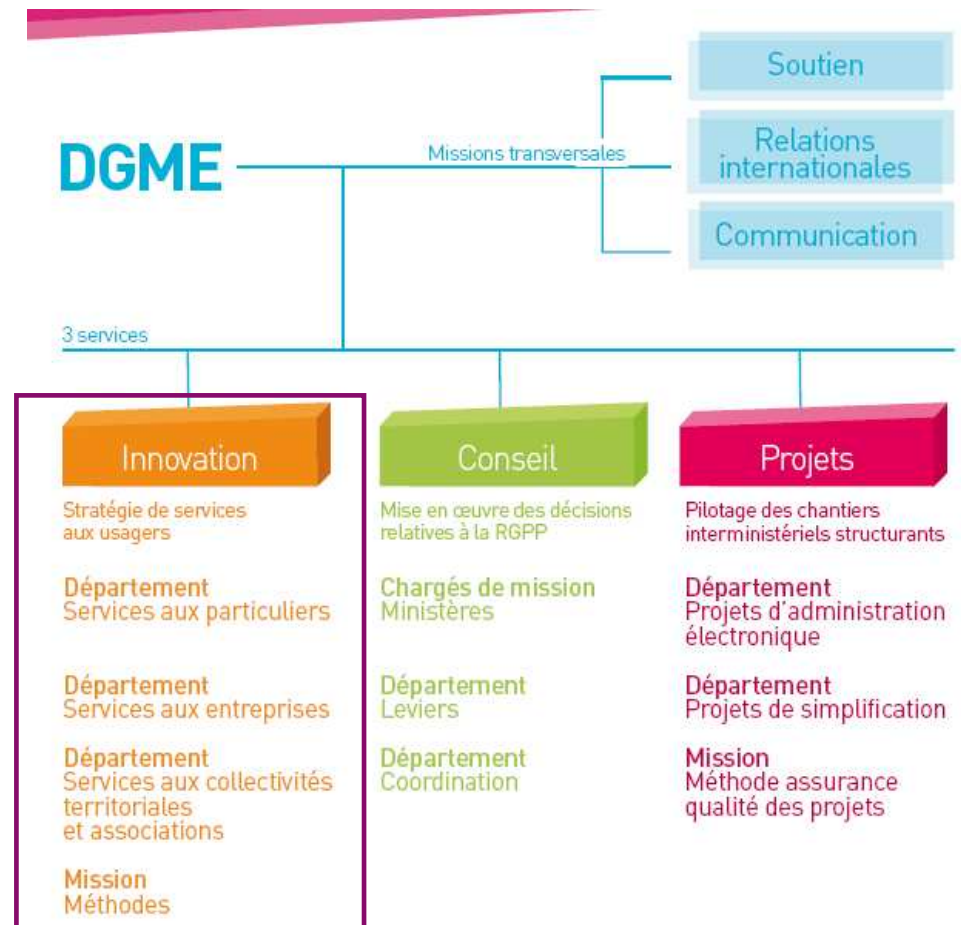
■ **Programme de piste de simplification proposé et travaux en cours**

- ### **3**
- Le programme de piste de simplification FSE
 - Les chantiers en cours : la dématérialisation du processus d'attribution FSE

Le Service Innovation de la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat imagine l'administration de demain au service des usagers

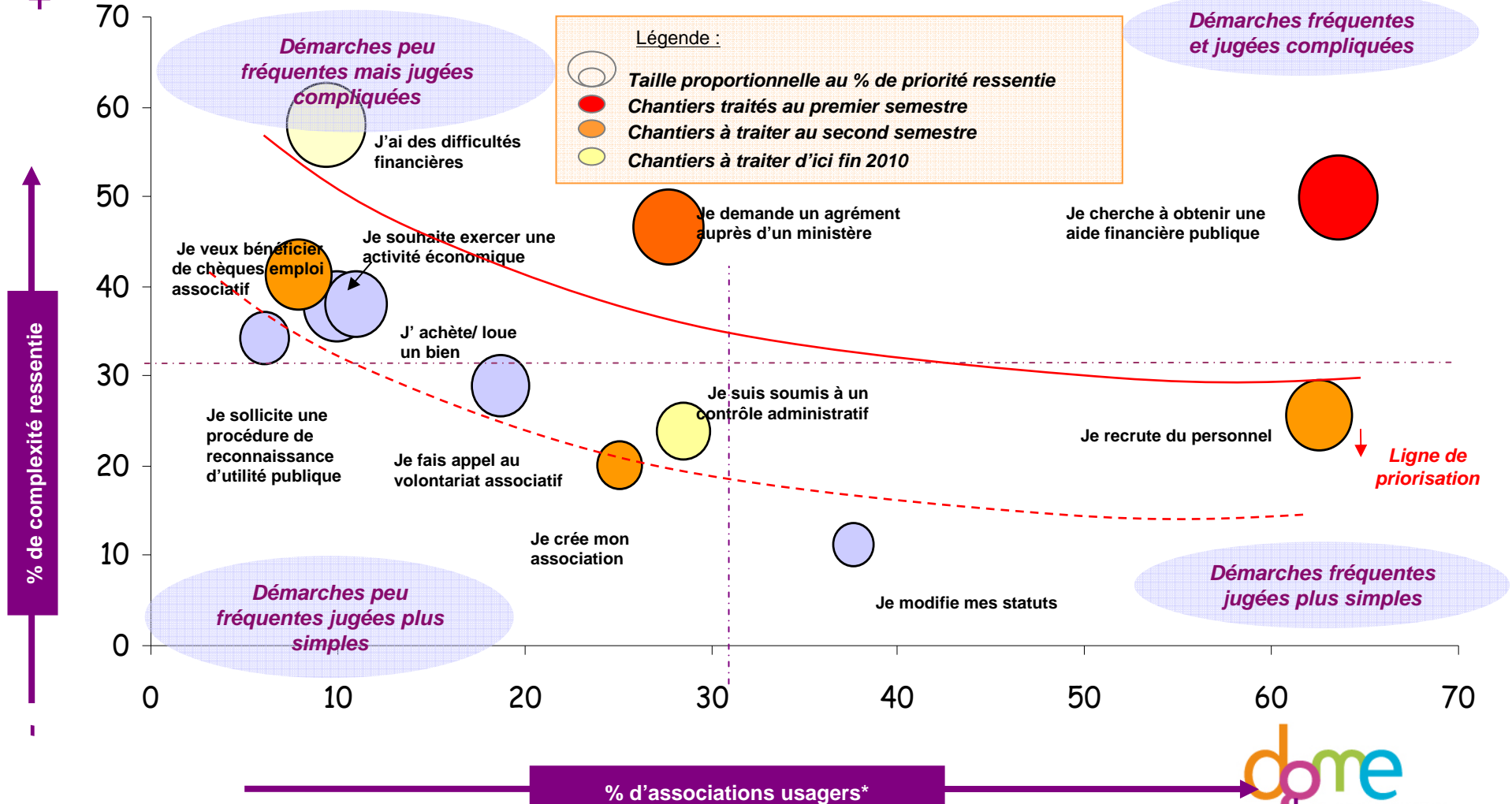
Présentation de l'organisation de la DGME

- **Une organisation centrée sur l'utilisateur**
 - Un département par cible (particuliers, entreprises, collectivités / associations)
 - Une mission méthode pour réaliser les études, les benchmarks sur les attentes des usagers et l'amélioration de la qualité de service
- **Un objectif : réaliser le marketing de l'administration**
 - Organiser une écoute active des usagers pour connaître leurs priorités
 - Analyser les attentes des usagers
 - Identifier les leviers d'amélioration
 - Concevoir des solutions et formuler des propositions permettant de rendre un meilleur service au meilleur coût
 - Etablir des mandats



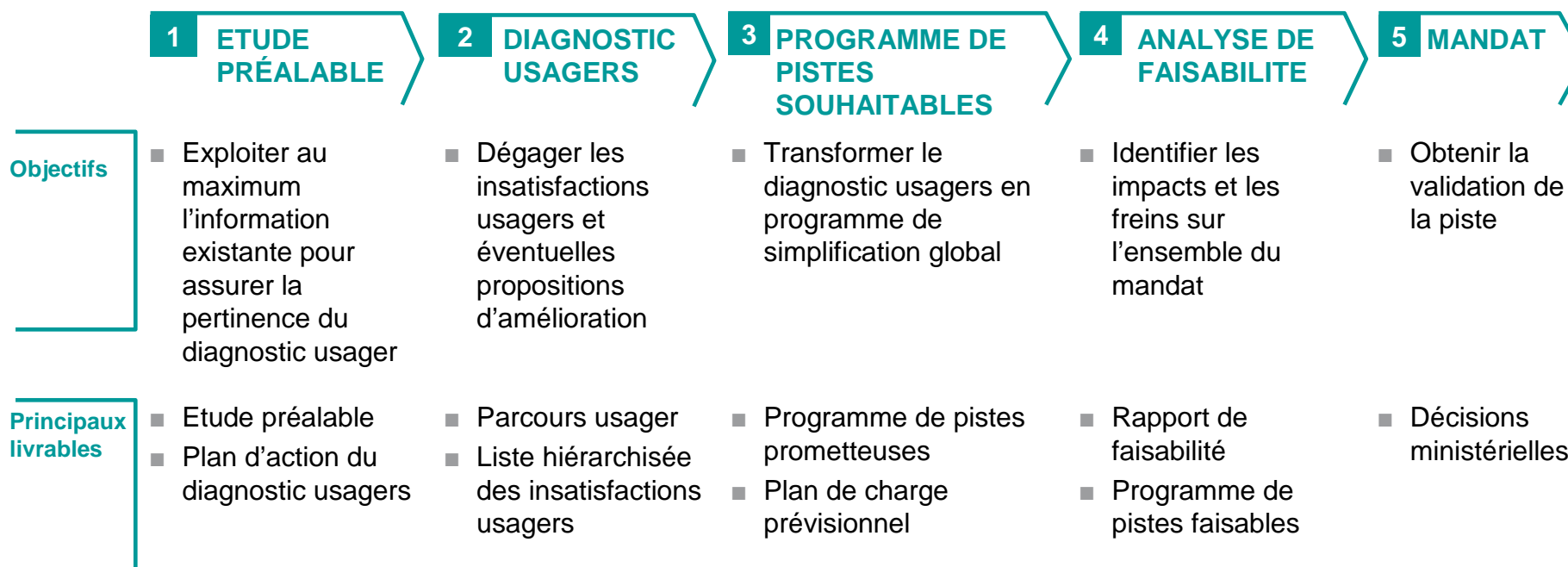
L'obtention d'une aide financière publique, et notamment d'un financement européen, chantier prioritaire de simplification de la vie des associations engagé par la DGME

Approche par la perception des usagers des évènements de vie



Le Service Innovation de la DGME fait émerger des projets de simplification administrative répondant aux attentes des usagers sur leurs principaux événements de vie

Méthodologie d'étude des pistes de simplification du Service Innovation



1 Présentation de la démarche du Service Innovation – DGME

- Organisation de la DGME
- Approche et méthode

2 Principaux constats du diagnostic usager sur le FSE

- Le dispositif d'étude TNS SOFRES
- Les conclusions transversales sur les sources d'insatisfaction ressenties par les porteurs de projet

3 Programme de piste de simplification proposé et travaux en cours

- Le programme de piste de simplification FSE
- Les chantiers en cours : la dématérialisation du processus d'attribution FSE

Le dispositif de l'étude TNS SOFRES – Synthèse générale

■ Le dispositif d'étude :

- Une enquête réalisée par TNS SOFRES pour le compte de la DGME entre Mai et Juin 2009, dans plusieurs régions en France
- Pour le FSE, les 21 entretiens individuels menés auprès de porteurs de projets, de services instructeurs et d'organismes intermédiaires

■ Les conclusions générales :

- Deux sources d'insatisfaction majeures, transversales aux différentes étapes du processus de demande de financement européen, et plus particulièrement pour les usagers FSE
 - La lourdeur des démarches
 - La lenteur du processus et des délais de remboursement
- L'existence d'étapes particulièrement sensibles pour les porteurs de projet :

Phase	Etapes clés sensibles pour l'utilisateur
Montage	<ul style="list-style-type: none">❖ Montage et dépôt du dossier❖ Complétude du dossier
Instruction	<ul style="list-style-type: none">❖ Identification du service instructeur❖ Instruction
Suivi des dépenses et versement	<ul style="list-style-type: none">❖ Bilan intermédiaire et BQQF❖ Courrier de mandatement et paiement❖ Contrôles

- Une satisfaction néanmoins majoritaire des usagers qui :
 - S'adaptent aux contraintes
 - Reconnaittent la légitimité de la majorité des démarches

Les conclusions transversales de l'étude TNS SOFRES

Des démarches davantage contraignantes que complexes, et qui peuvent être surmontées par un accompagnement adapté

- Des démarches en général peu complexes à comprendre et réaliser, mais qui sont perçues comme lourdes et chronophages, particulièrement pour le FSE.
 - Des démarches qui exigent du temps, de la rigueur, et un degré élevé de transmission de pièces justificatives tout au long du processus.
 - Des démarches qui, de par leur lourdeur, doivent être appréhendées et intégrées dans la gestion prévisionnelle du projet dès sa conception
 - Une lourdeur particulièrement ressentie par les usagers FSE
 - Un coût d'entrée élevé pour le nouvel usager

- Des sources d'allègement des démarches des usagers néanmoins soulignées au travers de :
 - L'accompagnement et le suivi personnalisé des usagers par les services instructeurs, et les OI
 - La professionnalisation croissante des usagers
 - L'affectation de ressources en internes dédiées à la gestion de ce type de projet
 - La légitimité des démarches exigées reconnue par une majorité d'acteurs
 - Le montant des subventions attribuées

Les conclusions transversales de l'étude TNS SOFRES

Des délais tout au long du processus, plus particulièrement ressentis par rapport au remboursement et par les petits porteurs de projet FSE

- Un processus pouvant aller jusqu'à 2 ans avant réception du remboursement par l'utilisateur.
 - Des délais soulignés aux différentes étapes du parcours de l'utilisateur, qui se reportent automatiquement sur la date effective de remboursement des dépenses
 - Des délais partiellement compensés par la possibilité non systématique d'obtention d'avances auprès des OI
 - Une mise sous tension des capacités de trésorerie de certaines petites structures

- Des sources d'insatisfaction (lourdeur, lenteur) ressenties de façon d'autant plus forte par les petits porteurs du FSE que persiste une ambiguïté sur l'utilisation en France de ce financement européen.
 - Un recours significatif au FSE pour couvrir les frais de fonctionnement des associations, en parallèle du financement de projet
 - Un recours significatif au FSE de petits porteurs en moindre capacité de faire face aux délais de remboursement des dépenses

Sommaire

1 Présentation de la démarche du Service Innovation – DGME

- Organisation de la DGME
- Approche et méthode

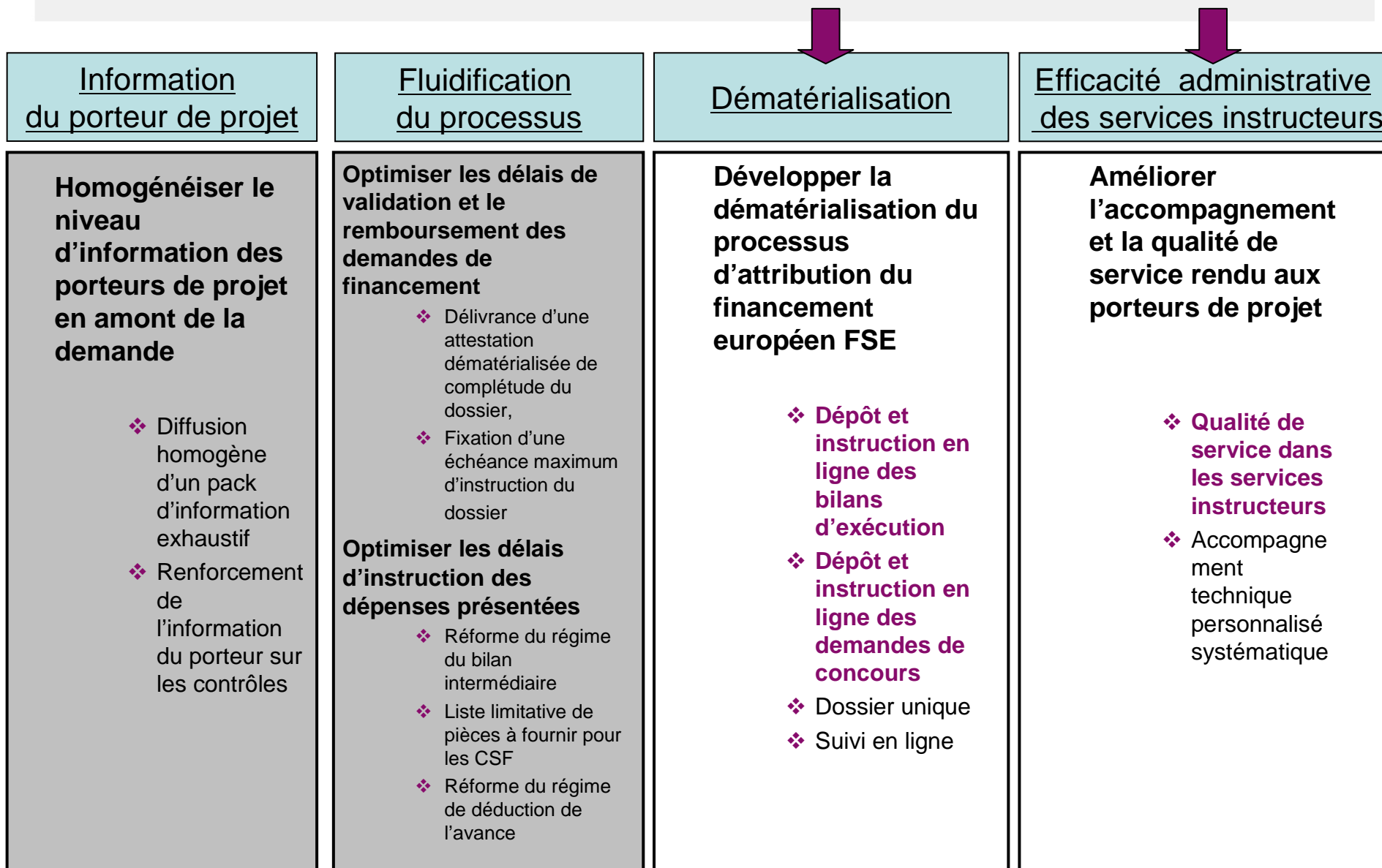
2 Principaux constats du diagnostic usager sur le FSE

- Le dispositif d'étude TNS SOFRES
- Les conclusions transversales sur les sources d'insatisfaction ressenties par les porteurs de projet

3 Programme de piste de simplification proposé et travaux en cours

- Le programme de piste de simplification FSE
- Les chantiers en cours : la dématérialisation du processus d'attribution FSE

Un programme de pistes de simplification de la vie du porteur de projet FSE structurées autour de 4 axes d'intervention majeures



Les chantiers en cours

- **La dématérialisation du processus d'attribution du FSE en France.**
 - Dans un premier temps, **d'ici à la fin avril 2010, la dématérialisation du dépôt et de l'instruction des bilans d'exécution** au sein d'une application spécifique intégrée à la nouvelle version de « Ma démarche en ligne »
 - Dans un deuxième temps, **d'ici à fin 2010, la dématérialisation du dépôt et de l'instruction des demandes** de concours FSE
 - Détails du calendrier :
 - Etudes et développement de l'application de dépôt en ligne des bilans dans subvnet : début 2010
 - Test de l'application sur les bilans auprès d'un site pilote : 1er trimestre 2010
 - Ouverture aux utilisateurs du portail dépôt des bilans au 30 avril 2010
 - Test et déploiement de l'application sur les demandes de concours : fin 2010.
 - A suivre :
 - Interfaçage des données avec Presage

- **L'étude de l'opportunité de mettre en place des démarches et indicateurs de qualité de service au sein des services gestionnaires et instructeurs du FSE (en cours)**