

L'EUROPE  
S'ENGAGE EN  
NORMANDIE

# GUIDE DES INDICATEURS



Une numérisation au  
service des citoyens

[www.europe-en-normandie.eu](http://www.europe-en-normandie.eu)



RÉGION  
NORMANDIE  
[www.normandie.fr](http://www.normandie.fr)



## Préambule

Juillet 2023

Pour la période de programmation 2021-2027, la Région Normandie est autorité de gestion de plusieurs fonds européens dont le FEDER, le FSE+ et le FTJ. L'intervention de ces fonds est encadrée par un programme qui définit notamment les types d'actions et de porteurs qui peuvent bénéficier d'un soutien de ces fonds. La programmation 2021 – 2027 se décline, en Normandie, en [sept priorités](#) :

- Une transformation économique innovante (155 M€ au titre du FEDER) ;
- Une transition énergétique et écologique (123 M€ au titre du FEDER) ;
- Une mobilité urbaine multimodale durable (13 M€ au titre du FEDER) ;
- Une valorisation des patrimoines culturels et touristiques (49 M€ au titre du FEDER) ;
- Un développement durable des territoires (48 M€ au titre du FEDER) ;
- Une élévation et une adaptation des compétences (85 M€ au titre du FSE+) ;
- Une transition juste en vallées de Seine et de la Bresle (103 M€ au titre du FTJ).

## Un indicateur, pourquoi ?

Les données de réalisation et de résultat des projets soutenus sont collectées, agrégées et régulièrement transmises par la Région Normandie à la Commission Européenne.

Il s'agit de [mesurer la performance du Programme](#) sur le territoire normand et d'analyser en détail son degré de pertinence, d'efficacité et d'efficience.



**Ce guide a pour objectif de préciser aux porteurs de projets les modalités de récolte et de suivi des indicateurs. Un suivi étroit de ces indicateurs permet de valoriser et d'évaluer les effets des projets subventionnés.**

## Un indicateur, c'est quoi ?

C'est [une donnée](#) permettant [d'apprécier la réalisation d'un projet et ses résultats concrets](#).

Elle devra faire l'objet d'un suivi et sera demandée à plusieurs reprises dans la vie d'un dossier de subvention, typiquement à l'occasion de chaque demande de paiement de l'aide européenne attribuée.

Il est important de prendre connaissance des indicateurs attendus et des outils permettant de récolter et transmettre les données demandées. Celles-ci devront être exhaustives, conformes, fiables et de qualité.

## Les différents indicateurs

### Indicateurs de REALISATION

Ils permettent de mesurer ce qui est accompli dans le cadre du projet soutenu par les fonds – *par exemple un nombre d'entreprises soutenues.*

Ces indicateurs sont désignés par le code **RCO** + numéro de l'indicateur.

### Indicateurs de RESULTAT

Ils permettent de mesurer les impacts à court et moyen terme des interventions soutenues – *par exemple le nombre d'emplois créés dans les entreprises soutenues*

Ces indicateurs sont désignés par le code **RCR** + numéro de l'indicateur.

### Indicateurs SPECIFIQUES

Ils ont été élaborés par la Région en qualité d'Autorité de Gestion des fonds structurels européens. Ils peuvent être de réalisation ou de résultat.

Ces indicateurs sont désignés par le code **IS** + numéro de l'indicateur.

## A l'attention des bénéficiaires

Les indicateurs de votre opération figurent dans votre [demande d'aide](#) puis, éventuellement retravaillés pendant la phase d'instruction, dans votre [convention attributive d'aide européenne](#).

Pour chaque indicateur, une [unité de mesure](#) ainsi qu'une [valeur cible](#) sont indiquées. La valeur cible est celle définie lors de l'instruction de votre opération et doit normalement être atteinte à l'issue de votre projet, ou au plus tard un an après son achèvement.

Afin de réaliser un suivi étroit des indicateurs, vous devez :

- A chaque demande de paiement, faire un état d'avancement des indicateurs conventionnés ;
- Au solde, faire le bilan d'atteinte de la valeur cible de ces indicateurs.

Les vérifications de l'autorité de gestion ne se fondent pas sur vos déclarations mais sur [les pièces probantes](#) justifiant les valeurs des indicateurs que vous avez déclarées et sur vos arguments si la cible conventionnée n'est pas atteinte ou au contraire dépassée.

S'agissant de la remontée de la valeur de l'indicateur, elle doit être actualisée, non pas additionnée, à chaque paiement de sorte que les valeurs soient cumulées sur l'acompte précédent.



# INDICATEURS DE RÉALISATION

★ **RCO014 : ORGANISMES PUBLICS BÉNÉFICIAIRES D'UN SOUTIEN POUR LE DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS ET D'USAGES NUMÉRIQUES (en nombre)**

*Indicateur de réalisation*

 **OBJECTIF SPÉCIFIQUE DU PROGRAMME CONCERNE**

- OS 1.2 : Tirer pleinement parti des avantages de la numérisation au bénéfice des citoyens, des entreprises, des organisations de recherche et des acteurs publics

DI 13 : Numérisation des PME (y compris le commerce électronique, l'e-business et les processus d'entreprise en réseau, les pôles d'innovation numérique, les laboratoires vivants, les entrepreneurs web et les start-ups spécialisées dans les TIC, B2B)

DI 16 : Solutions TIC, services en ligne et applications pour l'administration

DI 18 : Services et applications informatiques pour les compétences numériques et l'inclusion numérique

DI 19 : Services et applications de santé en ligne (y compris soins en ligne, l'internet des objets pour l'activité physique et l'assistance à l'autonomie à domicile)

*Service instructeur* : Direction de l'Aménagement et du Numérique (DAN)

 **DEFINITION**

Il s'agit de calculer le nombre d'organismes publics soutenus pour tirer parti des TIC (technologies de l'information et de la communication) et de l'innovation numérique afin d'améliorer leurs processus, usages et applications.

Sont entendus comme organismes publics, dans le présent indicateur, les institutions publiques locales, régionales et nationales. En revanche, ne sont pas concernées les universités et les institutions scientifiques.

Cet indicateur se réfère ainsi à l'usage des TIC et des innovations numériques pour le développement de processus, usages et applications par les institutions publiques.

L'indicateur mesurerait les porteurs de projet, et non les bénéficiaires finaux (ex : une région porte un projet d'espace numérique de travail pour tous les lycées de la région, seule la région est comptabilisée).

 **MÉTHODE DE CALCUL**

- Somme du nombre d'institutions publiques ayant reçu une aide afin d'améliorer leurs processus, usages proposés et applications à partir des TIC et des innovations numériques



**PIECES JUSTIFICATIVES**

- Numéro SIRET des organismes publics soutenus



# INDICATEURS DE RÉSULTATS

★ **RCR011 : UTILISATEURS DE SERVICES, PRODUITS OU APPLICATIONS NUMERIQUES PUBLICS NOUVEAUX OU AMELIORES (en nombre)**

*Indicateur de résultat*

 **OBJECTIF SPECIFIQUE DU PROGRAMME CONCERNE**

- OS 1.2 : Tirer pleinement parti des avantages de la numérisation au bénéfice des citoyens, des entreprises, des organisations de recherche et des acteurs publics
- DI 13 : Numérisation des PME (y compris le commerce électronique, l'e-business et les processus d'entreprise en réseau, les pôles d'innovation numérique, les laboratoires vivants, les entrepreneurs web et les start-ups spécialisées dans les TIC, B2B)
- DI 16 : Solutions TIC, services en ligne et applications pour l'administration
- DI 18 : Services et applications informatiques pour les compétences numériques et l'inclusion numérique
- DI 19 : Services et applications de santé en ligne (y compris soins en ligne, l'internet des objets pour l'activité physique et l'assistance à l'autonomie à domicile)

*Service instructeur* : Direction de l'Aménagement Numérique (DAN)

 **DEFINITION**

Il s'agit de mesurer le nombre de personnes utilisant des services, applications ou processus numériques publics nouveaux ou améliorés introduits ou développés par des institutions publiques en résultat du soutien du FEDER.

L'indicateur prend également en compte les améliorations d'applications existantes, si elles introduisent des changements significatifs comme, par exemple, une nouvelle fonctionnalité (une simple mise à jour ne peut être prise en compte).

Les utilisateurs sont caractérisés soit comme des citoyens individuels qui sont les clients des nouveaux services et applications publics, soit comme le personnel de l'institution publique utilisant la nouvelle application.

C'est l'utilisation qui est prise en compte dans la valeur de l'indicateur : un même utilisateur ayant recours à la même application plusieurs fois dans l'année sera comptabilisé pour chaque utilisation.

 **METHODE DE CALCUL**

- Somme des connexions aux services, produits et applications publics développés avec le soutien du FEDER.



#### MOMENT DE LA COLLECTE

- Un an après l'achèvement de l'opération



#### PIECES JUSTIFICATIVES

- Données déclaratives