

Service Public de Wallonie Secrétariat Général Direction de la Gestion et de l'Animation des Programmes FEDER

Marché de services relatif à l'évaluation de la contribution de l'axe prioritaire 8 REACT-EU du programme opérationnel FEDER 2014-2020 « Wallonie-2020.EU » à la réalisation des objectifs fixés

Rapport final (validé par le Comité d'évaluation en date du 23 décembre 2024)

Table des matières

1	Glossaire	4
2	Contexte et objectifs	5
2.1	Axe 8 REACT-EU et ses 6 mesures	7
3	Approche méthodologique	11
3.1	Phase 1 – Cadre logique d'intervention de l'axe 8	12
3.2	Phase 2 – Evaluation et vérification de la chaîne causale	13
4	Activités réalisées	14
5	Questions d'évaluation	17
5.1	Référentiel d'évaluation	19
5.2	Logique d'intervention	27
	Eléments contextuels	27
	Diagramme logique d'intervention	29
6	Réponses aux questions d'évaluation	30
6.1	Question évaluative 1 (critère « efficacité ») : Quelle a été la contribution des mesures REACT-EU de l'axe 8 du PO à l'atteinte des objectifs globaux de cette initiative visant à « favoriser la réparation des dommages à la suite de la crise engendrée par la pandémie de COVID-19 et ses conséquences sociales et préparer une reprise écologique, numérique et résiliente de l'économie » ?	32
	Thèmes	32
	Conclusion	45
	Réponse à la question d'évaluation	47
6.2	Question évaluative 2 (critère « efficacité ») : Dans quelle mesure les actions mises en place ont-elles conduit à l'atteinte des cibles des indicateurs de réalisations et de résultats fixés ?	48
	Contexte	48
	Conclusion	53
	Réponse à la question d'évaluation	53
6.3	Question évaluative 3 (critère « efficacité ») : Dans quelle mesure les courts délais de mise en œuvre des mesures de l'axe, entre le début de l'initiative REACT-EU et la date de fin d'éligibilité des dépenses ont-ils eu un effet sur les résultats fixés et sur le type de bénéficiaires ?	55
	Constats	55
	Conclusion	60
	Réponse à la question d'évaluation	60
6.4	Question évaluative 4 (critère « efficacité ») : Dans quelle mesure les résultats engendrés par les mesures de l'axe 8 sont-ils proportionnés par rapport au budget et aux moyens mis en œuvre au sein de l'initiative REACT-EU ?	62

	Constat	62
	Conclusion	65
	Réponse à la question d'évaluation	65
6.5	Question évaluative 5 (critère « efficacité ») : Dans quelle mesure la répartition des montants alloués au sein des différentes mesures de l'axe 8 était-elle adéquate en fonction des objectifs attendus ?	67
	Constats	67
	Conclusion	70
	Réponse à la question d'évaluation	70
6.6	Question évaluative 6 (critère « impact ») : Dans quelle mesure les résultats et les impacts des actions financées de REACT-EU ont-elles permis de rencontrer les problématiques soulevées dans le Complément de Programmation, et quels sont par ailleurs les autres résultats et impacts qui peuvent être observés ?	72
	Sous-questions	72
	Conclusion	90
	Réponse à la question d'évaluation	92
7	Conclusion	94
8	Documentation	96

1 Glossaire

ADN : Agence du Numérique

AVIQ : Agence pour une Vie de Qualité

CEEI : Centre Européen d'Entreprises et d'Innovation

CGT : Commissariat général du Tourisme

CO2 : Dioxyde de Carbone

CRII : Coronavirus Response Investment Initiatives

CSC : Cahier spécial des charges

DCPF : Département de la Coordination des Programmes FEDER

ETP : Équivalent Temps Plein

FEDER : Fonds Européen de Développement Régional

FEADER : Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural

FSE : Fonds Social Européen

GES : Gaz à Effet de Serre

IEJ : Initiative pour l'Emploi des Jeunes

PME : Petites et Moyennes Entreprises

PO : Programme opérationnel

RNB : Revenu National Brut

SEO : Search Engine Optimization

SER : Source d'énergie renouvelable

SPW : Service Public de Wallonie

TPE : Très Petites Entreprises

UE : Union Européenne

2 Contexte et objectifs

Le programme opérationnel FEDER 2014 – 2020 « Wallonie-2020.EU » (ci-après PO FEDER 2014-2020) est un des instruments régionaux de la politique européenne de cohésion dont le dessein est la réduction des inégalités sociales, économiques et territoriales entre les différents États membres. Cette politique de cohésion s'appuie également sur d'autres instruments clés :

- **Fonds social européen (FSE)** : Vise à améliorer les perspectives d'emploi, à promouvoir une éducation de qualité et inclusive, et à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
- **Fonds de cohésion** : Conçu pour les États membres dont le revenu national brut (RNB) par habitant est inférieur à 90 % de la moyenne de l'UE, il finance des projets dans les domaines de l'environnement et des infrastructures de transport.
- **Fonds européen agricole pour le développement rural (FEADER)** : Finance des initiatives pour améliorer l'agriculture, promouvoir une gestion durable des ressources naturelles et diversifier les économies rurales dans l'UE.
- **Programme de coopération territoriale européenne (Interreg)** : Encourage la coopération transfrontalière, transnationale et interrégionale pour résoudre des défis communs et partager les bonnes pratiques entre les régions européennes.
- **Initiative pour l'emploi des jeunes (IEJ)** : Spécifiquement destinée à aider les jeunes dans les régions les plus touchées par le chômage, en soutenant des mesures d'éducation, de formation et d'emploi.
- ...

Durant la période de programmation 2014-2020, cette politique de solidarité a contribué aux objectifs de croissance intelligente, durable et inclusive formulés dans le cadre de la Stratégie Europe 2020, notamment à travers le PO FEDER 2014-2020. Adoptée en 2010, cette stratégie européenne fait suite aux nombreux changements et défis impactant l'économie et la société, tels que la mondialisation, le vieillissement de la population et la raréfaction des ressources, ainsi que les faiblesses structurelles spécifiques à l'Europe.

Une dizaine d'années plus tard, ces faiblesses structurelles se sont encore plus marquées. Les dernières recommandations de la Commission européenne reprennent notamment le maintien à un niveau élevé d'investissement public en faveur de la résilience et de la transition écologique tel que l'incarne le PO FEDER 2014-2020.

Pour le programme opérationnel FEDER wallon (hors REACT-EU), un budget total de plus de 1,7 milliards d'euros a été alloué, dont 681 millions de concours FEDER. En se basant sur un diagnostic socio-économique et sur les priorités de la Commission européenne, le programme vise à augmenter à la fois la productivité du travail et le taux d'emploi en soutenant l'entrepreneuriat, la compétitivité des PME, la formation, la recherche et les pôles urbains via l'innovation. De manière transversale, il vise également à contribuer à la transition vers une économie bas carbone et à un développement durable.

Le programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Wallonie est structuré de plusieurs axes thématiques qui constituent les priorités d'investissement de la programmation :

- Axe 1 - "Économie 2020"
- Axe 2 - "Innovation 2020"
- Axe 3 - "Intelligence territoriale 2020"
- Axe 4 - "Transition vers une Wallonie bas carbone"
- Axe 5 - "Développement urbain intégré 2020"
- Axe 6 - "Compétence 2020"
- Axe 7 - "Assistance Technique"
- Axe 8 - "REACT-EU"

L'axe 8 - "REACT-EU" (Recovery Assistance for Cohesion and the Territories of Europe) a été ajouté dans le cadre des mesures de réponse à la crise liée à la pandémie de COVID-19, pour un budget de 85.315.910 euros. Cet axe vise à fournir une aide supplémentaire pour renforcer la résilience des économies régionales et les aider à se redresser après la crise. Il met particulièrement l'accent sur le soutien aux secteurs les plus durement touchés par la pandémie, la promotion de la transition écologique et numérique, et le renforcement des systèmes de santé. REACT-EU complète et s'articule avec les autres axes du programme opérationnel FEDER 2014-2020 en apportant des ressources additionnelles pour accélérer la mise en œuvre des priorités existantes tout en introduisant de nouvelles mesures pour répondre aux défis urgents posés par la crise sanitaire.

2.1 Axe 8 REACT-EU et ses 6 mesures

Le plan de relance, appelé « Next Generation EU », est une initiative de l'Union européenne visant à aider les États membres à se remettre des impacts économiques et sociaux de la pandémie de COVID-19, à renforcer leur résilience et à préparer un avenir plus durable et numérique. Ce plan a plusieurs objectifs principaux : réparer les dommages économiques et sociaux causés par la pandémie, accélérer la transition verte et numérique, et renforcer la résilience des États membres.

C'est dans le cadre du plan de relance, à côté de toutes les initiatives mentionnées, que REACT-EU (Recovery Assistance for Cohesion and the Territories of Europe) a vu le jour. Cette initiative joue un rôle crucial en fournissant un soutien financier supplémentaire aux programmes de cohésion des États membres. En effet, un budget de plus de 85 millions d'euros, réparti en deux tranches successives - l'une de 65 millions et l'autre de 20 millions d'euros - a été alloué au programme opérationnel FEDER Wallonie 2020, entraînant la création du huitième axe au sein du PO.

Cette enveloppe REACT-EU vise à développer une stratégie qui renforce les efforts de manière plus globale pour soutenir les secteurs fortement impactés par la crise de la COVID-19, en ayant pour ambition de renforcer la résilience des systèmes de soins de santé, de renforcer le secteur de la recherche et de l'innovation (exemple : acquisition d'équipements et matériels médicaux, travaux d'infrastructures en milieu médical, acquisition d'équipement de pointe pour la recherche, financement de chercheurs,...), mais aussi de soutenir le développement numérique des PME, de soutenir l'efficacité énergétique des entreprises et de poursuivre un développement socio-économique, écologique et durable (exemple : développement ou l'amélioration de sites web et/ou de boutiques de vente en ligne, aménagement de territoire, développement de l'offre culturelle et touristique, financement de projets d'éco-innovation ou d'investissement d'efficacité énergétique et/ ou production d'énergie à partir de sources d'énergie renouvelable,...).

Un objectif thématique global est donc de favoriser la réparation des dommages causés par la crise de la COVID-19 et préparer une reprise écologique, numérique et résiliente de l'économie. Cet objectif thématique est décliné à travers 6 mesures au sein de l'initiative REACT-EU :

- Mesure 8.1 : Equipement et matériel destiné aux services de santé
- Mesure 8.2 : Soutien à la relance numérique
- Mesure 8.3 : Renforcement de l'innovation en matière de santé
- Mesure 8.4 : Transition vers une économie numérique et bas carbone
- Mesure 8.5 : Tourisme et culture
- Mesure 8.6 : Transition des PME vers une économie efficace en énergie

Dans le cadre de l'intégration des mesures de REACT-EU dans le programme opérationnel FEDER Wallonie 2020, il est important de souligner la nature différente des mesures et leur origine. Tout d'abord, les mesures 8.1 et 8.2 sont des projets du

gouvernement wallon et n'existaient pas dans le PO. Elles ont été ajoutées au programme en réponse à la crise de la COVID-19, ce qui signifie qu'aucun élément du PO FEDER 2014-2020 existant n'est directement lié à ces deux premières mesures. En revanche, les autres mesures (8.3, 8.4, 8.5 et 8.6) couvrent des projets ou dispositifs considérés comme des extensions, de ce qui était déjà présent dans le PO FEDER 2014-2020, soulignant ainsi une continuité dans les initiatives déjà engagées.

En examinant ces mesures, il est possible d'adopter deux angles d'approche. D'une part, la mesure 8.1 est une initiative unique dont la gestion a été confiée à l'AVIQ, tandis que les mesures 8.2 et 8.6 sont orientées vers le secteur privé, à savoir les entreprises. Les mesures 8.3, 8.4, 8.5 et 8.6, quant à elles, impliquent des initiatives du secteur public, représentant une extension des projets et dispositifs déjà en cours dans le cadre du PO FEDER 2014-2020.

D'autre part, il est possible de catégoriser ces mesures en fonction de leur orientation thématique. Certaines mesures (8.1, 8.3 et 8.5) sont directement liées à la réponse de la crise de la COVID-19, visant à renforcer les systèmes de santé ou à atténuer les effets économiques de la pandémie. En revanche, les mesures 8.2, 8.4 et 8.6 sont axées sur la transition écologique et numérique, mettant en avant des initiatives visant à promouvoir l'innovation, l'efficacité énergétique et la transformation numérique des entreprises.

Ainsi, la mise en œuvre de ces mesures de REACT-EU dans le programme opérationnel FEDER Wallonie 2020 reflète à la fois une adaptation aux circonstances urgentes de la crise sanitaire et une continuation des objectifs de transition vers une économie plus durable et résiliente.

Les six mesures de REACT-EU ont des bénéficiaires variés, reflétant la diversité des initiatives mises en œuvre pour répondre aux défis de la crise de la COVID-19 et encourager la transition vers une économie plus durable et résiliente :

- La mesure 8.1, axée sur l'équipement et le matériel destiné aux services de santé, voit l'Agence wallonne pour une vie de qualité (AVIQ) agir en tant qu'organisme intermédiaire, avec les hôpitaux, maisons de repos et maisons de repos et de soins comme bénéficiaires directs.
- Dans le cadre de la mesure 8.2, les PME bénéficient directement des trois types de chèques « Relance économique par le numérique ». Le dispositif est géré par la Direction des projets thématiques du SPW EER qui est accompagnée, pour le chèque « Implémentation stratégique » par l'Agence du Numérique (AdN) qui joue le rôle d'organisme intermédiaire.
- La mesure 8.3, centrée sur le renforcement de l'innovation en matière de santé, profite aux universités, CEEI, opérateurs agréés de Créative Wallonia et aux personnes morales de droit public.
- Quant à la mesure 8.4, qui vise la transition vers une économie numérique et bas carbone, elle bénéficie aux universités, centres de recherche agréés, ainsi qu'aux pouvoirs locaux et régionaux.
- La mesure 8.5, orientée vers le tourisme et la culture, implique le Commissariat général au Tourisme en tant qu'organisme intermédiaire, avec les pouvoirs locaux comme bénéficiaires directs.

- Enfin, la mesure 8.6, consacrée à la transition des PME vers une économie efficace en énergie, voit NOVALLIA SA agir en tant que bénéficiaire direct, avec les PME comme bénéficiaires finaux.

En ce qui concerne la ventilation budgétaire, le tableau ci-dessous présente pour chaque mesure : le budget alloué à chacune, la proportion de chaque budget de mesure par rapport au budget total de REACT-EU, ainsi que le nombre de projets par mesure.

Mesures	Budget Totaux	Proportion	Nombres de projets/dispositifs
8.1.	€ 35.404.538,39	41,50%	1
8.2.	€ 12.000.000,00	14,07%	3
8.3.	€ 3.288.363,07	3,85%	6
8.4.	€ 5.127.170,40	6,01%	16
8.5.	€ 950.000,00	1,11%	1
8.6.	€ 28.545.837,73	33,46%	1

Enfin, comme évoqué précédemment, les mesures 8.3 à 8.6 de l'axe 8 REACT-EU sont des extensions de projets ou dispositifs figurant déjà dans les autres axes du PO FEDER 2014-2020. Le tableau ci-dessous reprend ces mesures, les porteurs de projets pour chacune de ces mesures, ainsi que les mesures de référence dans lesquelles les projets parents se trouvaient.

Mesures	Axes et mesures de références	Porteurs de projet
8.3.	2.3.3	KIKK
	2.3.3	UCLouvain
	2.1.2 et 2.1.1	ULiège
8.4.	4.3.1	Dour
	4.4.1	SPW MI
	2.1.2	Materia Nova
	2.3.3	Ville de Mons
	2.1.2	UCLouvain
	2.1.2	UNamur
	2.1.2	ULiège
	2.1.2	CENAERO
	2.2.2	CERTECH
8.5.	5.2.1	Ville de Mons
8.6.	4.2.2	NOVALLIA

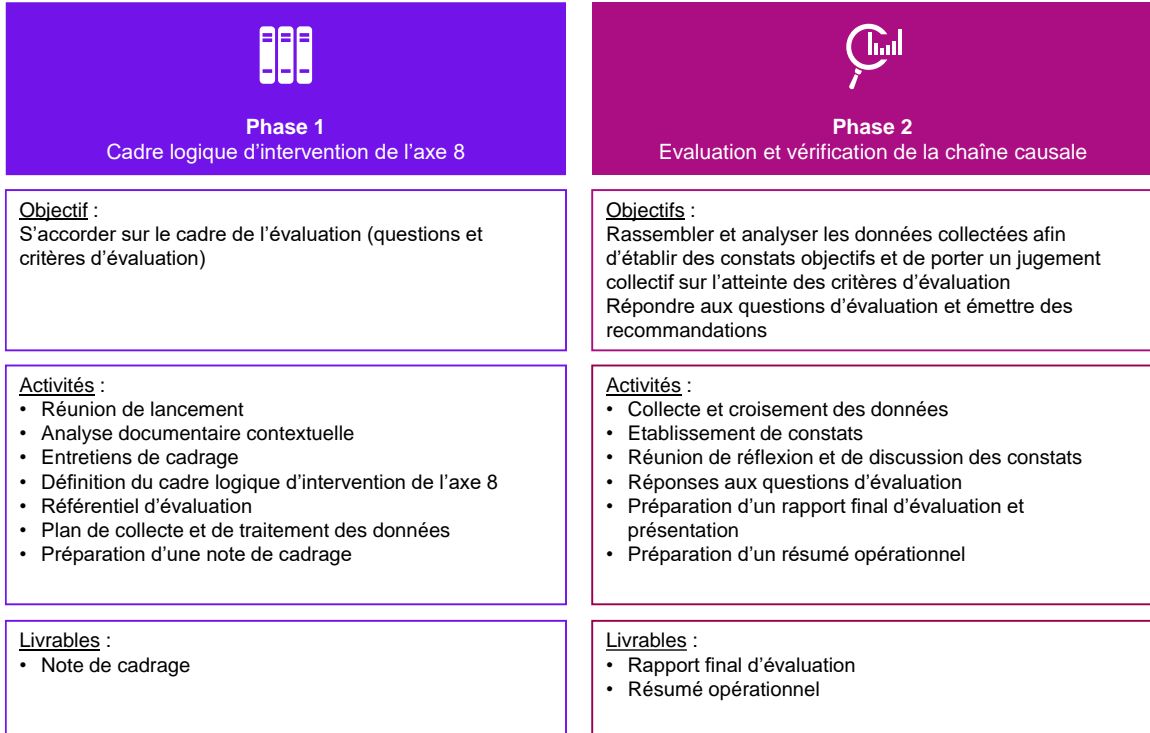


Après avoir rappelé le contexte et toutes les caractéristiques de cet axe 8, il est nécessaire de procéder à son évaluation. En effet, le règlement (UE) 2020/22213 du Parlement européen et du Conseil du 23 décembre 2020 modifiant le règlement (UE) no 1303/2013 prévoit une évaluation de l'efficacité, de l'efficience et de l'impact des ressources REACT-EU et de la manière dont celles-ci ont contribué à la réalisation des résultats attendus. Le Plan d'évaluation établi par le Département de la Coordination des Programmes FEDER (ci-après DCPF) prévoit notamment une évaluation visant à apprécier les effets de l'axe 8 REACT EU au travers des mesures mises en place au sein de cet axe.

Dans ce cadre, la Direction de la Gestion et de l'Animation des Programmes FEDER mène une analyse des réalisations, résultats et impacts des actions mises en œuvre durant la période de la programmation FEDER 2014-2020 entre le 1er février 2020 et le 31 décembre 2023.

3 Approche méthodologique

En vue de réaliser l'évaluation de la contribution de l'axe prioritaire 8 REACT-EU du PO FEDER 2014-2020 à la réalisation des objectifs, KPMG proposait une approche structurée autour des 2 phases séquentielles requises dans le cahier des charges.



3.1 Phase 1 – Cadre logique d'intervention de l'axe 8

La phase 1 de la mission visait à établir une base solide pour l'évaluation de l'axe 8 REACT-EU. Pour ce faire, plusieurs étapes ont été prévues. Tout d'abord, une réunion de lancement avec le comité technique a permis de valider l'approche méthodologique globale, le planning et les livrables attendus. Ensuite, une analyse documentaire contextuelle a été effectuée afin d'identifier les données pertinentes pour l'évaluation, telles que le PO FEDER 14-20 et les rapports d'évaluation existants.

Des entretiens de cadrage ont été menés avec les principales parties prenantes de l'évaluation pour aborder les points de discussion identifiés et recueillir des informations spécifiques. Une étape-clé a consisté en la définition du cadre logique d'intervention de l'axe 8, en construisant une séquence entre les besoins, les mesures, les réalisations, résultats, impacts (à court terme et long terme), tout en tenant compte des risques et obstacles potentiels.

Un référentiel d'évaluation a été élaboré, reprenant les hypothèses et les indicateurs pour évaluer la contribution de l'axe 8 aux objectifs fixés. Ce référentiel a été validé avec le comité technique pour assurer sa pertinence. Un plan de collecte et de traitement des données a également été élaboré, identifiant les outils de collecte et les personnes/organisations à consulter.

Enfin, une note de cadrage détaillant la méthodologie utilisée tout au long de la mission a été validée par le Comité technique de l'évaluation, comprenant le cadre logique, le référentiel d'évaluation, le plan de collecte des données et le planning définitif. Ces étapes visent à assurer une adéquation optimale entre les attentes du pouvoir adjudicateur et le travail réalisé par KPMG pour atteindre les résultats attendus de l'évaluation de l'axe 8 REACT-EU.

3.2 Phase 2 – Evaluation et vérification de la chaîne causale

La phase 2 de l'évaluation de l'axe 8 REACT-EU est axée sur la collecte et l'analyse de données pour évaluer sa contribution aux objectifs fixés. Le plan de collecte de données élaboré précédemment a été mis en œuvre, en utilisant divers outils pour recueillir des informations quantitatives et qualitatives.

Les entretiens individuels et de groupe ont été utilisés pour recueillir des données qualitatives auprès des parties prenantes clés, tandis qu'un questionnaire en ligne a été utilisé pour collecter des données quantitatives auprès des porteurs de projets et/ou bénéficiaires finaux. L'analyse documentaire a permis de compléter la collecte d'informations.

Les données collectées ont ensuite été croisées pour établir des constats pertinents, basés sur des critères de jugement définis dans le référentiel d'évaluation.

En outre, le contenu du rapport a été partagé, discuté et validé par des experts internes¹ dans différentes thématiques (évaluation de politiques publiques et fonds structurels européens, transition vers une économie numérique et bas-carbone, développement numérique des entreprises et milieu socio-sanitaire, innovation dans le domaine de la santé). In fine, les constats ont été présentés lors d'une réunion de réflexion et de discussion avec le comité technique et les réponses aux questions d'évaluation ont été rédigées en tenant compte de ces constats.

¹ Internes à KPMG

4 Activités réalisées

Lors de la première phase de la mission, plusieurs types d'activités ont été réalisés. Le tableau ci-dessous énumère les activités réalisées :

Activités réalisées		
Intitulé	Description	Date
Réunion de lancement	Rencontre en présentiel avec les représentants du DCPF, Mesdames Aurore Cogniaux et Lise Taviet et Messieurs Jonathan Desdemoustier et Nicolas Michels.	24 avril 2024
Réunion de cadrage	Rencontre en présentiel avec des représentants du DCPF, Mesdames Sylvie Borm, Aurore Cogniaux et Catherine Mathot.	7 mai 2024
Réunion de cadrage	Rencontre en vidéoconférence avec la représentante du Département de la stratégie de la Mobilité et de l'intermodalité – Cellule internationale et Projets européens du SPWI MI, Madame Marion Joissains.	15 mai 2024
Réunion de cadrage	Rencontre en vidéoconférence avec le représentant de la Direction du Support administratif – Cellule de Coordination des Fonds européens du CGT, Monsieur Vincent Moysse.	16 mai 2024
Réunion de cadrage	Rencontre en vidéoconférence avec le représentant de la Direction des programmes de recherche du SPW EER, Monsieur Emmanuel Delhaye.	17 mai 2024
Réunion de cadrage	Rencontre en vidéoconférence avec le représentant de la Direction de la Politique économique du SPW EER, Monsieur Frédéric Marchant.	21 mai 2024
Réunion de cadrage	Rencontre en vidéoconférence avec le représentant de la Direction du développement des entreprises du SPW EER, Monsieur Gaelig Magos et le représentant du Département du Développement économique – direction des projets thématiques, Monsieur Pierre Mean.	27 mai 2024
Analyse documentaire	Analyse des documents fournis afin de comprendre le contexte de l'axe 8 REACT-EU du PO FEDER 2014-2020 et ses activités. La liste des documents déjà consultés est disponible à la suite de cette note (section 8 « Documentation »).	NA
Référentiel d'évaluation	Le référentiel d'évaluation se trouve en point 5.1.	NA
Logique d'intervention	La logique d'intervention se trouve en point 5.2.	NA
Plan de collecte et traitement des données	Le plan de collecte et de traitement des données permet d'identifier les outils de collecte de données à utiliser dans le contexte de l'évaluation des impacts du PO FEDER 2014-2020 en Région wallonne. Plusieurs de ces outils ont déjà été identifiés afin de	NA

	collecter l'information : des entretiens, le questionnaire en ligne, base de données et recherches documentaires.	
Note de Cadrage	Cette note méthodologique améliorée présente en détail la méthodologie adaptée qui a guidé l'ensemble de la mission. Elle comprend également le référentiel d'évaluation, la logique d'intervention, ainsi que les étapes de la collecte de données.	31 mai 2024
Entretien individuel	Rencontre en visioconférence avec les représentants de l'Agence du Numérique pour discuter de la mesure 8.2, Madame Marie-Jeanne Verbayes et Monsieur Renaud Delhaye. (Voir l'annexe 1)	17 juin 2024
Entretien individuel	Rencontre en visioconférence avec les représentants de Wallonie Entreprendre pour discuter de la mesure 8.6, Mesdames Christelle Martin et Véronique Léonard et Monsieur Thomas Dardenne. (Voir l'annexe 1)	24 juin 2024
Entretien individuel	Rencontre en visioconférence avec le représentant de l'AVIQ afin de discuter de la mesure 8.1, Monsieur Axel Van Weynendaele. (Voir l'annexe 1)	26 juin 2024
Entretien individuel	Rencontre en visioconférence avec les représentants de la ville de Mons pour discuter de la mesure 8.5, Mesdames Georgina Tanase et Murielle Laurent et Messieurs Arnaud Godart et Xavier Roland. (Voir l'annexe 1)	26 juin 2024
Entretien groupé	Rencontre en visioconférence avec les représentants de l'UCLouvain et l'ULiège pour discuter de la mesure 8.3, Mesdames Carine Bebrone et Patricia Focant et Messieurs Régis Lomba, Nicolas Bioul et Benoit Macq. (Voir l'annexe 1)	26 juin 2024
Entretien groupé	Rencontre en visioconférence avec les représentants de l'UNamur et l'UCLouvain et de Matéria Nova pour discuter de la mesure 8.4, Madame Carine Nouvellon et Messieurs Sorin Melinte et Bao Lian Su. (Voir l'annexe 1)	9 juillet 2024
Entretien individuel	Rencontre en visioconférence avec les représentants de la ville de Mons pour discuter de la mesure 8.4, Mesdames Georgina Tanase et Mathilde Lani. (Voir l'annexe 1)	12 juillet 2024
Comité d'experts internes	KPMG a mis en place un comité d'experts couvrant les thématiques suivantes : évaluation des politiques publiques et de fonds structurels européens, de milieu socio-sanitaire, de développement numérique des entreprises, d'innovation dans le domaine de la santé et de transition vers une économie numérique et bas carbone. Les experts ont participé à l'élaboration du référentiel d'évaluation, à l'établissement des constats et ont contribué aux réponses aux questions d'évaluation.	24 avril au 30 septembre 2024
Enquête en ligne	Une enquête en ligne a été initiée pour interroger les bénéficiaires finaux des 6 mesures de l'axe 8. L'objectif était de recueillir de l'information de type qualitative par le biais de questions fermées, ou qualitative par le biais de questions ouvertes. (Voir les annexes 2 et 3)	3 au 31 juillet 2024



Réunion de réflexion et de discussion des constats	Rencontre en présentiel avec les représentants du DCPF, Mesdames Aurore Cogniaux et Lise Taviet et Messieurs Jonathan Desdemoustier et Nicolas Michels.	27 août 2024
---	---	--------------

5 Questions d'évaluation

Initialement, le CSC recensait 8 questions d'évaluation, regroupées selon 3 catégories principales : efficacité, efficacie et impact.

Les différentes activités (réunions de lancement et entretiens de cadrage, analyse documentaire) réalisées ont permis de produire le référentiel d'évaluation présenté ci-dessous. Alors que les cinq premières questions ont été reformulées, la question 6 a été ajoutée. En effet, en considérant les résultats escomptés et leurs impacts, une liste de critères d'analyse couvrant toutes les questions a été élaborée. Il existe une grande similitude entre les critères d'analyse des questions 2, 7 et 8, définies dans le CSC. C'est pourquoi ces questions ont été regroupées dans la question 6, sans pour autant empêcher une réponse nuancée en fonction des trois questions initiales. Des sous-questions ont par ailleurs été ajoutées à cette question 6.

Le référentiel d'évaluation est structuré autour des questions d'évaluation suivantes, réparties en trois catégories :

Efficacité :

- **Question d'évaluation 1** : Quelle a été la contribution des mesures REACT-EU de l'axe 8 du PO FEDER 2014-2020 à l'atteinte des objectifs globaux de cette initiative visant à « favoriser la réparation des dommages à la suite de la crise engendrée par la pandémie de COVID-19 et ses conséquences sociales et préparer une reprise écologique, numérique et résiliente de l'économie » ?
- **Question d'évaluation 2** : Dans quelle mesure les actions mises en place ont-elles conduit à l'atteinte des cibles des indicateurs de réalisations et de résultats fixés ?
- **Question d'évaluation 3** : Dans quelle mesure les courts délais de mise en œuvre des mesures de l'axe, entre le début de l'initiative REACT-EU et la date de fin d'éligibilité des dépenses ont-ils eu un effet sur les résultats fixés et sur le type de bénéficiaires ?

Efficience :

- **Question d'évaluation 4** : Dans quelle mesure les résultats engendrés par les mesures de l'axe 8 sont-ils proportionnés par rapport au budget et aux moyens mis en œuvre au sein de l'initiative REACT-EU ?
- **Question d'évaluation 5** : Dans quelle mesure la répartition des montants alloués au sein des différentes mesures de l'axe 8 était-elle adéquate en fonction des objectifs attendus ?

Impact :

- **Question d'évaluation 6** : Dans quelle mesure les résultats et les impacts des actions financées de REACT-EU ont-elles permis de rencontrer les problématiques soulevées dans le Complément de programmation, et quels sont par ailleurs les autres résultats et impacts qui peuvent être observés ?

- **Sous-question 1** : Les actions financées ont-elles amélioré les infrastructures de santé et le bien-être des travailleurs ?
- **Sous-question 2** : Les actions financées ont-elles soutenu la relance numérique des PME ?
- **Sous-question 3** : Les actions financées ont-elles encouragé l'innovation en matière de santé ?
- **Sous-question 4** : Les actions financées ont-elles favorisé l'innovation en matière d'économie numérique et la transition vers une économie bas carbone pour les PME ?
- **Sous-question 5** : Les actions financées ont-elles soutenu le développement du tourisme et de la culture ?

La section suivante reprend le référentiel complet d'évaluation.

5.1 Référentiel d'évaluation

Le référentiel d'évaluation est conçu pour être lu de gauche à droite. Tout d'abord, les questions d'évaluation sont reformulées pour une compréhension précise des objectifs. Ensuite, les thèmes principaux ou les sous-questions, spécifiques à chaque question d'évaluation, sont détaillés. Ces thèmes reflètent des domaines tels que la santé, le numérique, le bas-carbone, etc. Pour la question d'évaluation 6, des sous-questions ont été définies, se concentrant sur des aspects spécifiques liés à la question. Par la suite, les hypothèses représentant les critères d'analyse à examiner, sont définis pour chaque question. Ils servent de fondement à l'évaluation. De plus, des indicateurs pertinents sont associés à chaque critère pour mesurer les résultats et les progrès. Enfin, la dernière colonne répertorie les outils de collecte et d'analyse de données spécifiques à chaque question.

Précision sur les indicateurs d'évaluation :

Les indicateurs utilisés dans le référentiel d'évaluation, qui peuvent être de nature qualitative et quantitative, sont des outils précis conçus pour répondre directement aux hypothèses formulées. Les indicateurs repris dans le PO permettront spécifiquement de répondre à la question d'évaluation 2. Au-delà de cette question, les indicateurs du PO éclairciront certaines hypothèses des autres questions, apportant ainsi une perspective complémentaire et enrichie aux résultats de l'évaluation.

Questions d'évaluation	Thèmes/ sous-questions	Hypothèses	Indicateurs liés à l'évaluation	Outils d'investigation
1. Quelle a été la contribution des mesures REACT-EU de l'axe 8 du PO à l'atteinte des objectifs globaux de cette initiative visant à « favoriser la réparation des dommages à la suite de la crise engendrée par la pandémie de COVID-19 et ses conséquences sociales et préparer une reprise	Santé	L'adaptation des infrastructures hospitalières et leur équipement en matériel a permis de résorber le retard des soins	<ul style="list-style-type: none"> • Temps d'attente pour la prise d'un rdv pour les patients • Capacité de prise en charge de patients • Disponibilité des équipements médicaux 	Entretiens Enquête en ligne Analyse de données Recherche documentaire
		L'adaptation des infrastructures hospitalières et leur équipement en matériel a permis d'être plus résilients	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité de prise en charge de patients • Disponibilité des équipements médicaux 	

écologique, numérique et résiliente de l'économie » ?		L'adaptation des infrastructures hospitalières a permis d'améliorer le bien-être psychosocial du personnel soignant	<ul style="list-style-type: none"> • Absentéisme • Rotation du personnel • Satisfaction du personnel soignant par rapport à leur environnement de travail (suite à l'adaptation des infrastructures) 		
		L'innovation en matière de santé a permis de contribuer à la préparation de la résilience du système pour les crises à venir	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement de nouvelles technologies ou méthodes pour la surveillance et la gestion des crises sanitaires 		
	Développement numérique		L'augmentation de la maturité numérique des PME leur a permis de favoriser leur relance	<ul style="list-style-type: none"> • Ventes en ligne • Visibilité en ligne ou trafic sur le site web • Nouveaux clients acquis grâce aux efforts numériques 	
			L'augmentation de la maturité numérique des PME leur a permis d'être davantage résilientes	<ul style="list-style-type: none"> • PME disposant de boutiques en ligne 	
	Bas-carbone		L'acquisition d'équipement et le financement de chercheurs a permis de répondre à la transition écologique	<ul style="list-style-type: none"> • Innovations écologiques mises en œuvre grâce aux équipements acquis ou aux recherches financées 	
			Les travaux d'aménagement ont permis de limiter l'usage de la voiture en milieu urbain	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastructures favorisant les transports alternatifs (piétons, vélos, transports en commun) créées ou améliorées 	

		L'optimisation des ressources a permis d'améliorer la sobriété énergétique des PME	<ul style="list-style-type: none"> • Consommation énergétique des PME 	
		L'optimisation des ressources a permis de renforcer la compétitivité des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Coûts de production grâce à l'optimisation des ressources 	
	Culture et tourisme	Le financement de projets touristiques et culturels a permis de relancer l'économie	<ul style="list-style-type: none"> • Visiteurs dans les sites touristiques ou les événements culturels soutenus • Revenus générés par les activités culturelles 	
2. Dans quelle mesure les actions mises en place ont-elles conduit à l'atteinte des cibles des indicateurs de réalisations et de résultats fixés ?	/	Les actions mises en place ont permis d'atteindre les indicateurs de réalisations	<ul style="list-style-type: none"> • Indicateurs de réalisations du PO 	Entretiens Analyse de données
		Les actions mises en place ont permis d'atteindre les indicateurs de résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Indicateurs de résultats du PO 	
3. Dans quelle mesure les courts délais de mise en œuvre des mesures de l'axe, entre le début de	/	La sélection des projets a été réalisée en tenant compte de la période d'éligibilité des dépenses et de la durée de mise en œuvre des projets	<ul style="list-style-type: none"> • Typologie de projets sélectionnés (travaux, fournitures, services, financement) 	Entretiens Analyse documentaire

<p>l'initiative REACT-EU et la date de fin d'éligibilité des dépenses ont-ils eu un effet sur les résultats fixés et sur le type de bénéficiaires ?</p>		<p>Les résultats ont été fixés en tenant compte de la période d'éligibilité des dépenses</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de réalisation des projets 	
<p>4. Dans quelle mesure les résultats engendrés par les mesures de l'axe 8 sont-ils proportionnés par rapport au budget et aux moyens mis en œuvre au sein de l'initiative REACT-EU ?</p>	<p>Mesure 8.1</p>	<p>Les résultats obtenus ont été proportionnellement équivalents aux moyens mis en œuvre</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Montants/réduction du taux d'absentéisme • Montants/réduction de la rotation du personnel soignant • Montants/augmentation de la capacité de prise en charge de patients • Montants/augmentation de la disponibilité des équipements 	<p>Entretiens Analyse de données</p>
	<p>Mesure 8.2</p>	<p>Les résultats obtenus ont été proportionnellement équivalents aux moyens mis en œuvre</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Montants/évolution du Digiscore 	
	<p>Mesures 8.3 à 8.4</p>	<p>Les résultats obtenus ont été proportionnellement équivalents aux moyens mis en œuvre par rapport aux projets initiaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Montants/taux d'augmentation d'aménagements visant l'évolution numérique • Montants/taux de réduction de la consommation énergétique • Montants/taux d'augmentation de la capacité de recherche dans le domaine de la santé 	
	<p>Mesure 8.5</p>	<p>Les résultats obtenus ont été proportionnellement équivalents aux moyens mis en œuvre par rapport aux projets initiaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Montants/augmentation du nombre de visiteurs dans les sites culturels et touristiques 	

	Mesure 8.6	Les résultats obtenus ont été proportionnellement équivalents aux moyens mis en œuvre par rapport aux projets initiaux	<ul style="list-style-type: none"> • Montants/ taux de réduction de la consommation énergétique • Montants/taux d'optimisation des ressources de production 	
5. Dans quelle mesure la répartition des montants alloués au sein des différentes mesures de l'axe 8 était-elle adéquate en fonction des objectifs attendus ?	/	La répartition budgétaire entre les différentes mesures de l'axe 8 a été réalisée pour maximiser les résultats globaux, avec une allocation proportionnelle à l'impact attendu et aux besoins spécifiques de chaque mesure	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de réalisation des projets financés • Pourcentage d'atteinte des objectifs de chaque mesure financée 	Entretiens Enquête en ligne Analyse de données
6. Dans quelle mesure les résultats et les impacts des actions financées de REACT-EU ont-elles permis de rencontrer les problématiques soulevées dans le Complément de Programmation, et quels sont par ailleurs les autres résultats et impacts qui peuvent être observés ?	Les actions financées ont-elles amélioré les infrastructures de santé et le bien-être des travailleurs ?	Les actions financées ont permis de résorber le retard en matière de soins et de préparer les infrastructures de santé	<ul style="list-style-type: none"> • Temps d'attente pour la prise d'un rdv pour les patients • Capacité de prise en charge de patients • Nouvelles infrastructures de santé construites ou rénovées • Nouveaux équipements médicaux acquis 	Entretiens Enquête en ligne Recherche documentaire Analyse de données
		Les actions financées ont permis d'améliorer le bien-être psychosocial des travailleurs	<ul style="list-style-type: none"> • Absentéisme • Satisfaction des travailleurs (enquêtes internes) • Rotation du personnel 	
	Les actions financées ont-elles soutenu la relance numérique des PME ?	Les actions financées ont permis de renforcer les ventes en ligne	<ul style="list-style-type: none"> • Ventes en ligne • PME ayant créé ou amélioré leurs boutiques en ligne • Trafic sur les sites web des PME 	

		Les actions financées ont permis d'augmenter la sécurité informatique des PME	<ul style="list-style-type: none"> • PME ayant implémenté des solutions de sécurité informatique • Incidents de sécurité informatique rapportés 	
	Les actions financées ont-elles encouragé l'innovation en matière de santé ?	L'acquisition d'équipement de pointe pour les recherches innovantes et le financement de chercheurs ont permis de créer des spin-offs.	<ul style="list-style-type: none"> • Spin-offs créées à partir de recherches financées • Brevets déposés. • Emplois créés • Nouveaux services développés 	
		L'acquisition d'équipement de pointe pour les recherches innovantes et le financement de chercheurs ont permis de progresser dans les avancées technologiques et innovantes dans le domaine de la santé	<ul style="list-style-type: none"> • Nouvelles technologies ou traitements développés 	
	Les actions financées ont-elles favorisé l'innovation en matière d'économie numérique et la transition vers une économie bas carbone pour les PME ?	Les actions financées ont permis d'accélérer les innovations technologiques et organisationnelles dans le domaine du numérique	<ul style="list-style-type: none"> • Nouvelles technologies ou solutions numériques développées • Investissement en R&D numérique 	

		<p>L'acquisition d'équipement de pointe pour les recherches innovantes et le financement de chercheurs ont permis de diminuer les émissions de GES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emissions de GES par rapport à avant • Nouvelles technologies développées visant à réduire les émissions de GES • PME ayant mis en place des technologies de réduction des GES 	
		<p>L'intégration de ressources axées sur la nature a permis de créer des nouvelles sources de revenus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nouvelles sources de revenus 	
		<p>Les travaux d'aménagement de territoire ont permis de diminuer les émissions de GES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emissions de GES dans les zones aménagées • Projets d'aménagement de territoire mis en place avec des critères écologiques • Nouvelles infrastructures écologiques construites 	
		<p>Le soutien financier des PME via le financement d'investissements en efficacité énergétique et/ou de production d'énergie à partir de SER et le financement de projets d'éco-innovation a permis de diminuer les émissions de GES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PME ayant amélioré leur efficacité énergétique • Projets d'éco-innovation financés • Consommation énergétique des PME bénéficiaires 	

		Les actions financées ont permis de contribuer à l'amélioration de l'efficacité énergétique des PME wallonnes	<ul style="list-style-type: none"> • Consommation énergétique des PME • Economies d'énergie réalisées grâce aux projets financés 	
		Les actions financées ont permis d'optimiser les ressources en amont	<ul style="list-style-type: none"> • Optimisation des ressources utilisées par les PME • Processus de production améliorés pour une meilleure utilisation des ressources • Economies réalisées grâce à l'optimisation des ressources 	
	Les actions financées ont-elles soutenu le développement du tourisme et de la culture ?	L'extension des opérations qui soutiennent la démarche de développement économique par le biais de la culture et/ou du tourisme a permis d'augmenter le nombre de visiteurs	<ul style="list-style-type: none"> • Visiteurs dans les sites culturels et touristiques • Nouveaux événements culturels ou touristiques organisés • Revenus générés par les activités culturelles et touristiques 	

5.2 Logique d'intervention

Eléments contextuels

Le diagramme logique d'intervention de l'axe 8 est structuré autour des catégories suivantes, pour lesquelles il est nécessaire de préciser certains éléments pour en faciliter la lecture :

- **Besoins** : Les besoins sont basés sur les besoins identifiés dans le complément de programmation, notamment : pallier les effets de la crise et rendre les acteurs plus résilients face à de futures pandémies, préparer une relance de l'économie qui soit écologique, numérique et résiliente, pallier les effets de la crise et étendre le développement économique par le biais de la culture et/ou du tourisme, et enfin, le besoin transversal de renforcer la stratégie 14-20.
- **Mesures** : Les 6 mesures de l'axe 8 REACT-EU sont spécifiquement conçues pour répondre aux besoins identifiés et sont détaillées dans le complément de programmation.
- **Réalisations** : Les réalisations se réfèrent aux actions concrètes mises en œuvre dans le cadre des projets sélectionnés dans les mesures du programme. Elles constituent les étapes intermédiaires qui contribuent à atteindre les résultats attendus.
- **Résultats** : Les résultats représentent les effets immédiats et directs des réalisations. Ils correspondent aux objectifs attendus à travers les actions prévues, et comprennent l'atteinte de niveaux spécifiques de performance ou de changement immédiat dans le contexte des mesures mises en place.
- **Impacts** : Les impacts représentent les effets à court terme, ainsi que les impacts potentiels à moyen et long terme des réalisations et des résultats sur la société, l'économie et l'environnement. Pour le moment, étant donné que la période est encore récente, il n'est pas possible d'observer tous les impacts à moyen et long terme. Néanmoins, les impacts à court terme fournissent déjà une indication de l'efficacité et de la pertinence des actions entreprises, démontrant leur valeur ajoutée et leur contribution à des transformations profondes et soutenues.

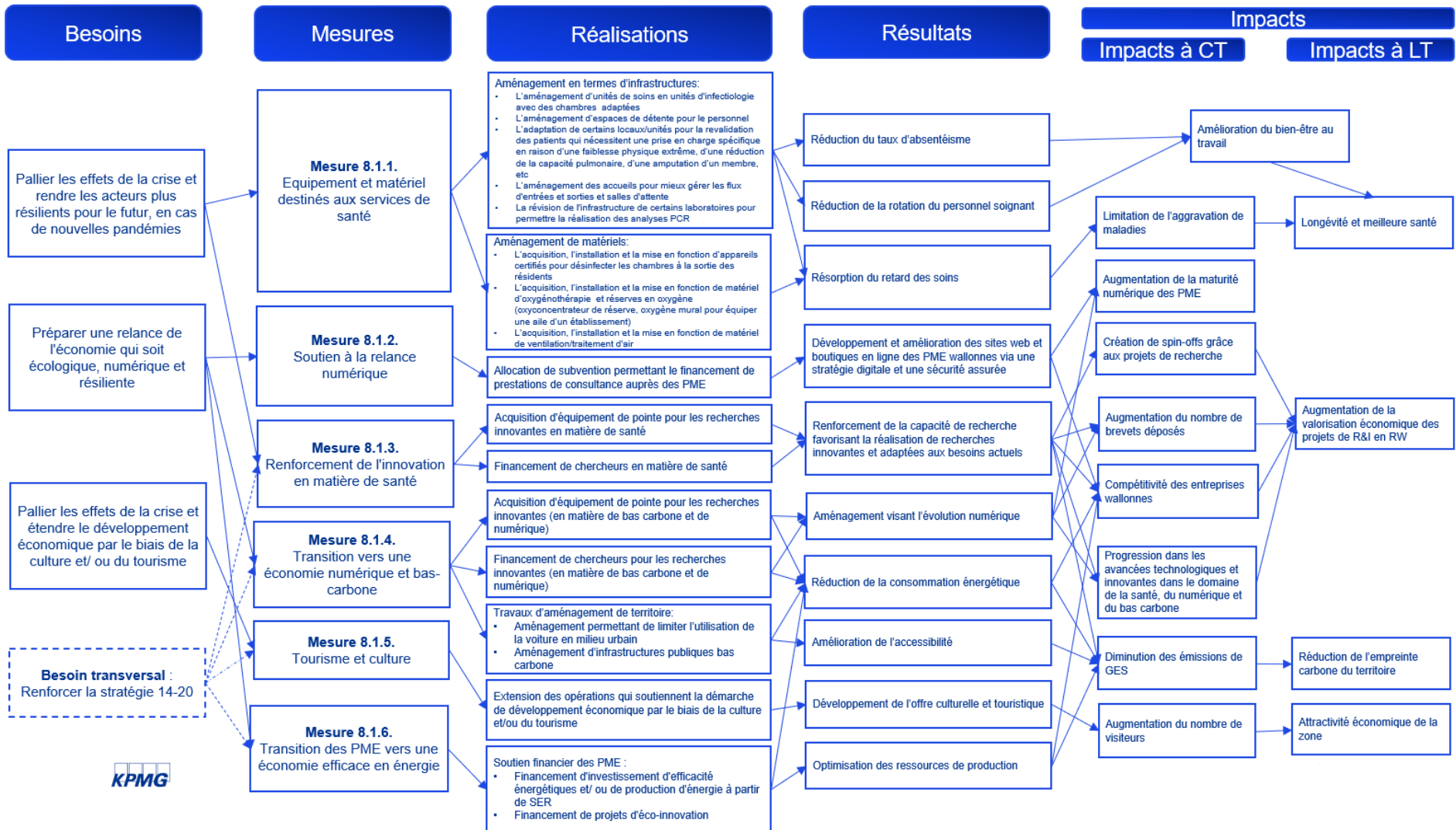
Les **flèches** dans le diagramme représentent les liens de cause à effet entre les différentes catégories. Les mesures 8.3 à 8.6, étant des extensions de projets ou dispositifs initialement planifiés dans le PO FEDER 2014-2020, ont été alignées avec les logiques d'intervention des autres axes pour maintenir une cohérence dans la stratégie globale.

La réalisation des objectifs de chaque mesure peut être entravée par plusieurs **facteurs externes** spécifiques, qui nécessitent une attention ciblée pour garantir le succès des projets. Tout d'abord, l'augmentation des prix due à l'inflation peut affecter différentes composantes des mesures. Par exemple, dans le cas de la mesure 8.1, cela pourrait se traduire par une hausse des coûts des équipements hospitaliers nécessaires. De même, pour les mesures 8.3 et 8.4, où l'acquisition d'équipements de pointe est prévue, une augmentation des prix pourrait impacter le budget alloué. Pour la mesure 8.5, l'augmentation des prix des matériaux, en particulier pour l'œuvre d'art, constitue



également un facteur externe influent. Le deuxième facteur externe, lié à l'obtention de permis et d'autorisations, concerne principalement la mesure 8.1, notamment pour les infrastructures nécessaires à l'amélioration des services de santé. Pour les mesures 8.3 et 8.4, ainsi que pour la mesure 8.2 qui implique des prestataires externes, la disponibilité des profils recherchés est cruciale pour assurer la qualité et la pertinence des actions entreprises. En outre, pour la mesure 8.6, les décisions d'opportunité prises peuvent influencer la direction et la portée des projets, tandis que la bonne santé financière des PME, également mentionnée dans cette mesure, peut influencer sur leur capacité à contribuer efficacement.

Diagramme logique d'intervention



6 Réponses aux questions d'évaluation

Les trois premières questions d'évaluation, figurant aux points 6.1, 6.2 et 6.3, **sont axées sur le critère réglementaire d'efficacité**, visant à mesurer la capacité du programme à atteindre ses objectifs fixés. **Les deux questions suivantes**, aux points 6.4 et 6.5, **se concentrent sur le critère d'efficience**, évaluant la manière dont les ressources ont été utilisées pour obtenir les résultats escomptés. **Enfin, la dernière question**, au point 6.6, **aborde le critère d'impact**, cherchant à analyser les effets à long terme ainsi que les résultats des interventions mises en œuvre dans le cadre du programme.

Les réponses aux questions d'évaluation s'appuient sur diverses activités décrites dans la section 4 « Activités réalisées » de ce rapport. Parmi ces activités, des entretiens ont été menés avec des représentants des différentes mesures, dont les noms sont mentionnés dans cette section 4. Comme indiqué, une enquête en ligne anonyme a également été menée pour interroger les bénéficiaires finaux des 6 mesures de l'axe 8 (voir annexes 2 et 3). Le tableau ci-dessous présente le nombre de répondants à cette enquête pour chaque mesure :

Mesures	Nombre de répondants à l'enquête en ligne	Type de bénéficiaires
8.1.	51	Indirect
8.2.	112	Indirect
8.3.	0	Direct
8.4.	6	Direct
8.5.	0	Direct
8.6.	37	Indirect

Pour la mesure 8.1, 51 bénéficiaires finaux ont répondu à l'enquête en ligne. Ces répondants sont issus des infrastructures de santé financées par REACT-EU, mais il n'est pas possible de déterminer si ces 51 réponses proviennent de différentes infrastructures ou du même établissement, ni de connaître leur proportion par rapport au nombre total d'infrastructures ciblées par REACT-EU.

En ce qui concerne la mesure 8.2, 112 répondants ont participé à l'enquête. Étant donné que 1596 bénéficiaires ont profité de cette mesure, cela signifie que 7 % d'entre eux ont répondu.

Il n'y a eu aucun répondant pour les mesures 8.3 et 8.5, qui concernent respectivement 6 et 1 bénéficiaire(s). Cependant, ces bénéficiaires ont été interrogés lors des entretiens mentionnés précédemment. Pour la mesure 8.4, 6 des 16 bénéficiaires ont répondu à l'enquête en ligne. Ces bénéficiaires ont également été interrogés lors des entretiens.

Enfin, pour la mesure 8.6, 37 répondants ont participé à l'enquête en ligne. Bien que 244 prêts aient été octroyés dans le cadre de cette mesure, il n'est pas non plus possible de déterminer si ces 37 réponses proviennent de différentes PME ou de la même, ni de connaître leur proportion par rapport au nombre total de PME ciblées par cette mesure.

Précaution méthodologique

Les constats présentés dans cette note sont basés sur les résultats observés durant la période de la mission (avril à septembre 2024), et ne permettent pas encore de démontrer l'étendue des résultats et impacts à long terme du financement de l'Axe 8 REACT-EU.

Remarque préliminaire

D'après les informations transmises par l'AVIQ le 20 novembre 2024, le montant des dépenses éligibles dans le cadre de cette programmation spécifique du FEDER s'élève à 9 716 581,55 €. Sur une enveloppe totale de 35 404 538,39 €, l'AVIQ a ainsi utilisé 27,44 % des fonds alloués.

Plusieurs facteurs contribuent à ce montant réduit :

- Un nombre important d'abandons de projets par les opérateurs ou l'absence de transmission des justificatifs avant la date limite ;
- Des justificatifs présentés pour des montants nettement inférieurs à ceux initialement déclarés par les opérateurs ;
- L'application de sanctions à certains opérateurs.

6.1 Question évaluative 1 (critère « efficacité ») : Quelle a été la contribution des mesures REACT-EU de l'axe 8 du PO à l'atteinte des objectifs globaux de cette initiative visant à « favoriser la réparation des dommages à la suite de la crise engendrée par la pandémie de COVID-19 et ses conséquences sociales et préparer une reprise écologique, numérique et résiliente de l'économie » ?

Afin d'évaluer la contribution des mesures REACT-EU de l'axe 8 du PO à l'atteinte des objectifs globaux de l'initiative, visant à « favoriser la réparation des dommages à la suite de la crise engendrée par la pandémie de COVID-19 et ses conséquences sociales et préparer une reprise écologique, numérique et résiliente de l'économie », 4 thèmes ont été définis. Ceux-ci couvrent les 6 mesures de l'axe 8 : Santé (mesures 8.1 et 8.3), Développement numérique (mesure 8.2), Bas carbone (mesures 8.4 et 8.6) et Culture et tourisme (mesure 8.5).

Pour chacun de ces thèmes, une série de constats a été établie, mettant en évidence ce qui s'est produit suite à l'implémentation du PO. Ces constats permettront d'évaluer dans quelle mesure les actions entreprises ont répondu aux besoins essentiels. L'accent est mis ici sur les besoins auxquels l'axe 8 devait répondre, en évaluant si les mesures prises étaient appropriées et alignées avec les objectifs de réparation et de reprise postpandémie. Autrement dit, il s'agit d'examiner ci-après si les choix effectués ont permis de répondre efficacement aux besoins engendrés par la crise.

Thèmes

Santé

Rappel des hypothèses :

- L'adaptation des infrastructures hospitalières et leur équipement en matériel a permis de résorber le retard des soins
- L'adaptation des infrastructures hospitalières et leur équipement en matériel a permis d'être plus résilients
- L'adaptation des infrastructures hospitalières a permis d'améliorer le bien-être psychosocial du personnel soignant
- L'innovation en matière de santé a permis de contribuer à la préparation de la résilience du système pour les crises à venir

Constat 1 : L'adaptation des infrastructures hospitalières et leur équipement en matériel ont amélioré leur réponse aux besoins de santé et accru leur résilience, en dégageant notamment une cartographie des équipements des infrastructures de santé

Deux mesures REACT-EU sont axées sur le domaine de la santé : la mesure 8.1 et la mesure 8.3. La première se focalise sur les équipements et le matériel destinés aux services de santé, tandis que la mesure 8.3 concerne les innovations dans le secteur de

la santé. Les deux mesures visent à répondre à un besoin commun : atténuer les effets de la crise COVID-19 et renforcer la résilience des acteurs face à de futures pandémies.

Les personnes sollicitées dans le cadre de la mesure 8.1, que ce soit à travers les entretiens ou l'enquête en ligne, soulignent que les actions ont directement répondu aux besoins du terrain en soutenant les hôpitaux, les maisons de repos et les maisons de repos et de soins. Grâce aux équipements fournis, ces établissements ont pu mieux faire face aux crises et renforcer leur capacité à répondre aux situations d'urgence, offrant ainsi un soutien en période de vulnérabilité.

En termes de besoins des bénéficiaires, dans l'enquête en ligne, 51 personnes ont répondu pour la mesure 8.1. Parmi elles, 25 (49%) estiment que les infrastructures et équipements fournis ont totalement satisfait leurs besoins, tandis que 19 (37%) les jugent suffisants. En revanche, 5 répondants (10%) les trouvent insuffisants. Aucun des répondants n'a indiqué que les équipements n'étaient « pas du tout » satisfaisants, et 2 répondants (4%) ont répondu « je ne sais pas », tel qu'illustré dans le graphique ci-dessous.

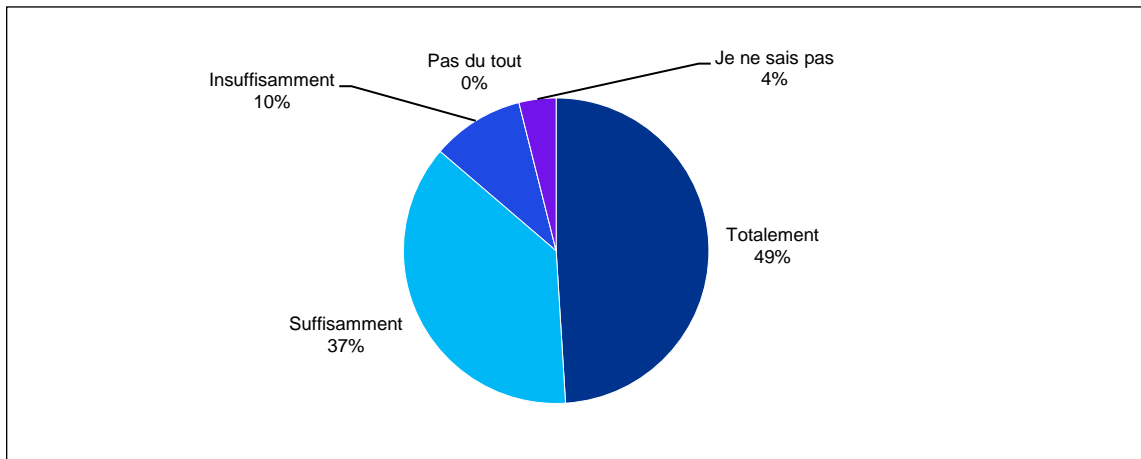


Illustration 1 : Enquête en ligne « En tant que bénéficiaire de la mesure 8.1 de l'axe REACT-EU, dans quelle mesure les infrastructures mises en place et les équipements acquis ont-ils répondu à vos besoins ? »

Les mesures prises pour répondre à la crise et améliorer les infrastructures hospitalières ont joué un rôle dans le renforcement de la résilience des établissements de santé. Comme le soulignent les personnes interrogées à l'occasion des entretiens, l'adaptation des infrastructures et l'acquisition de matériel permettent non seulement de faire face aux crises actuelles mais aussi de préparer les structures à de futures situations d'urgence, contribuant ainsi à une résilience durable. La planification proactive et les stratégies efficaces mises en place grâce à REACT-EU sont des atouts pour affronter les crises futures, telles que des épidémies potentielles, selon les témoignages.

Comme précédemment mentionné, l'AVIQ (Agence pour une Vie de Qualité) a été l'administration fonctionnelle et l'organisme intermédiaire. Cette gestion a permis à l'AVIQ de disposer d'une cartographie complète des ressources disponibles, c'est-à-dire du matériel et des équipements pour les hôpitaux, maisons de repos et de soins, offrant une vue d'ensemble précieuse pour la gestion future des crises. En effet, cette cartographie facilite la planification et la coordination des interventions, assurant ainsi que les ressources sont mobilisées de manière efficace et ciblée. De plus, elle permet de mieux anticiper les besoins spécifiques des établissements de santé et d'optimiser la distribution des équipements en fonction des priorités, renforçant ainsi la résilience globale du système de santé face à des situations imprévues.

Cependant, les résultats du questionnaire en ligne révèlent une vision plus nuancée. Bien que 10 % des répondants (soit 5 personnes) estiment que les améliorations ont significativement renforcé la résilience de leurs établissements, une proportion plus importante (21 répondants soit 41 %) considère que les améliorations ont eu un impact partiel. De plus, une part notable de 29 % (15 sondés) reste neutre, tandis que 10 % expriment un désaccord partiel et 6 % ne sont pas du tout d'accord. Ces résultats indiquent que, malgré les efforts déployés, certains établissements restent dubitatifs quant à l'efficacité totale des mesures visant à renforcer leur résilience face aux défis futurs, tels que de futures pandémies.

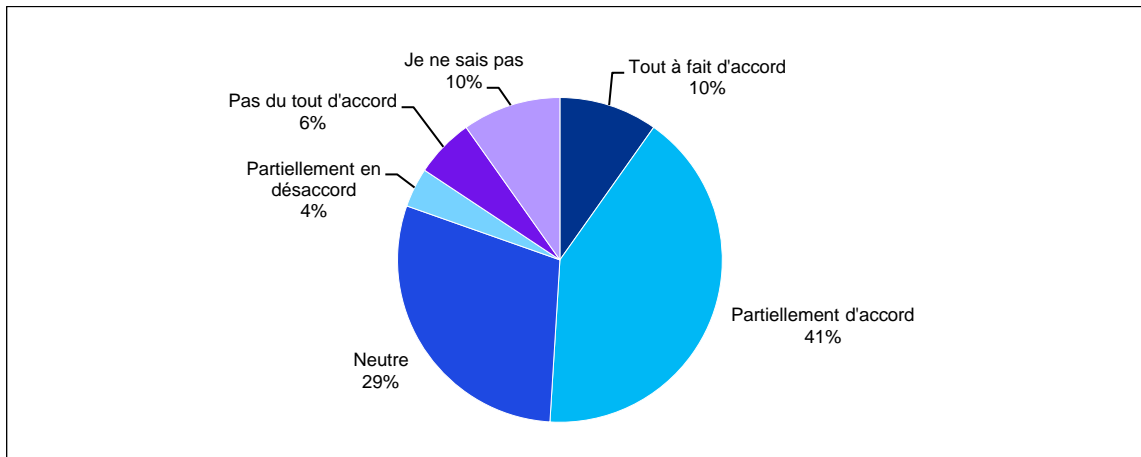


Illustration 2 : Enquête en ligne « Selon vous, les améliorations des infrastructures hospitalières et l'achat de nouveaux équipements ont-ils rendu votre établissement plus résilient face aux défis futurs ? »

Constat 2 : Les actions financées ont permis de rattraper une partie du retard accumulé chez les bénéficiaires, malgré leur mise en œuvre tardive

Selon l'enquête en ligne, 8% des répondants sont tout à fait d'accord pour affirmer que ces actions ont été efficaces, tandis que 19% (soit 10 personnes) sont partiellement d'accord. En revanche, 8% sont partiellement en désaccord et 18% (9 personnes) ne sont pas du tout d'accord. Par ailleurs, 35% des répondants (18 personnes) se sont montrés neutres par rapport à cette proposition. Ces résultats indiquent que les avis des répondants sont partagés et qu'une proportion significative ne considère pas que les actions entreprises ont suffi à résorber suffisamment le retard des soins accumulé dans les établissements de santé en raison de la pandémie.

Les personnes impliquées dans la mesure 8.1, tant ceux ayant participé aux entretiens qu'à l'enquête en ligne ajoutent que les actions financées par REACT-EU sont intervenues tardivement par rapport au pic de la crise. Toutefois, cette aide a permis aux hôpitaux et maisons de repos et de soins de s'équiper en conséquence, contribuant ainsi à rattraper le retard accumulé.

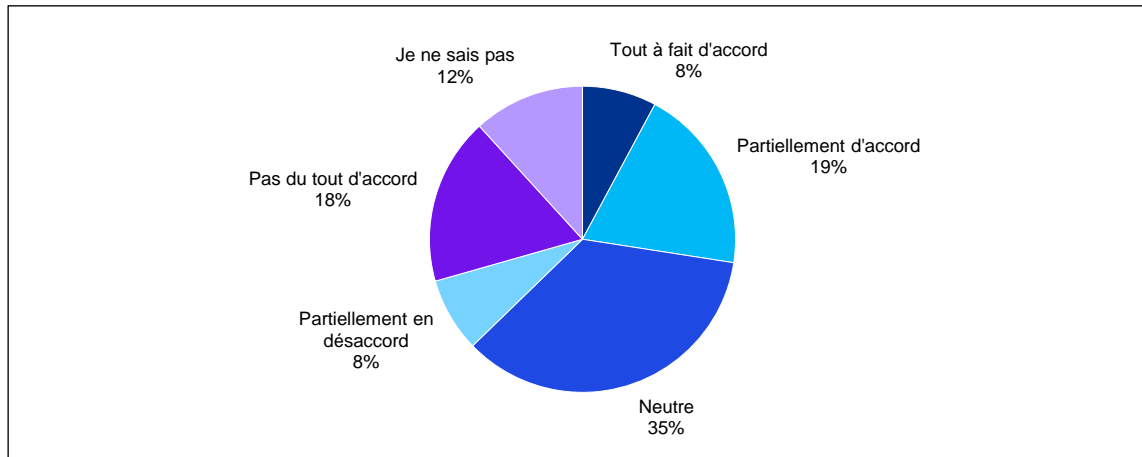


Illustration 3 : Enquête en ligne « Selon vous, les améliorations des infrastructures hospitalières et l'achat de nouveaux équipements ont-ils aidé à rattraper le retard accumulé dans le secteur des soins de santé, dû à la pandémie ? »

Constat 3 : La plupart des besoins identifiés dans le PO en matière d'infrastructures de santé ont été rencontrés, mais certains l'ont été dans une moindre mesure

La majorité des besoins identifiés dans le PO ont été rencontrés, notamment en ce qui concerne l'acquisition d'appareils de désinfection des chambres, de systèmes de ventilation et de traitement de l'air, ainsi que d'installations de matériel d'oxygénothérapie.

Les répondants à l'enquête ont exprimé divers besoins supplémentaires en infrastructures et équipements pour améliorer leurs établissements à l'avenir. Un besoin récurrent concerne l'amélioration du bien-être du personnel à travers des aménagements spécifiques, tels que des espaces de détente et de sport. Les sondés ont souligné l'importance de réduire la charge psycho-sociale et émotionnelle des employés en créant des environnements de travail plus agréables et apaisants. L'installation de climatisation et de systèmes de traitement de l'air a également été mentionnée à plusieurs reprises, indiquant ainsi une préoccupation en ce qui concerne la qualité de l'air et le confort thermique actuellement ressentis dans les établissements.

D'autres suggestions incluent l'acquisition de matériel spécifique pour la prise en charge des résidents, comme des équipements pour la musicothérapie et la zoothérapie, ainsi que des espaces de jardins partagés. Les répondants ont également évoqué la nécessité de simplifier les procédures administratives et d'améliorer les infrastructures informatiques avec des systèmes d'appels et de gestion des soins intégrés.

Il est à noter que les infrastructures et équipements qui avaient été prévus initialement dans le PO n'ont pas été suffisamment mis en œuvre. Par exemple, l'aménagement des espaces de détente pour le personnel avait été prévu, mais reste un besoin exprimé par les répondants, ce qui indique que les aménagements réalisés n'ont pas été suffisants. Cela démontre que, bien que des efforts aient été faits pour améliorer le bien-être du personnel, ces efforts n'ont pas encore pleinement satisfait les besoins sur le terrain.

Il convient néanmoins de souligner qu'une partie des répondants n'a peut-être bénéficié que d'équipements, sans pour autant recevoir de fonds pour des infrastructures, ce qui pourrait influencer leur perception des résultats obtenus en la matière.

Constat 4 : L'acquisition d'équipement de pointe et le financement de chercheurs en matière de santé ont été les instruments adéquats pour répondre aux besoins du PO

Aucune réponse en ligne n'a été enregistrée pour la mesure 8.3². Par conséquent, les résultats ont été analysés en combinant les données issues des rapports finaux ainsi que les informations recueillies lors de l'entretien groupé consacré à la mesure.

Dans le cadre de la mesure 8.3, destinée à renforcer l'innovation en matière de santé, 6 projets ont été réalisés. Un projet a été initié par KIKK ASBL, tandis que l'UCLouvain a développé 2 projets sous le portefeuille DECIDE. L'ULiège a contribué avec trois projets, dont 2 étaient sous le portefeuille BIOMED HUB et un sous le portefeuille PHARE. Ces projets étaient déjà présents dans l'axe 2 du PO FEDER 2014-2020 (2.3.3, 2.1.1 et 2.1.2).

L'acquisition d'équipements de pointe et le financement de chercheurs dans le domaine de la santé se sont révélés être des outils efficaces pour répondre aux besoins de diversification sectorielle. Un porteur de projet interrogé a souligné que, grâce à ces ressources, il a pu étendre ses activités à différents secteurs. L'acquisition d'équipements avancés en réalité augmentée et en calcul, ainsi que l'engagement de chercheurs spécialisés, ont permis à l'UCLouvain d'influencer plusieurs domaines. Par exemple, dans le secteur MedTech ou dans le secteur hospitalier où des séances ont été organisées pour optimiser la gestion des services d'urgence. En outre, l'utilisation de l'intelligence artificielle pour le développement de médicaments a été facilitée par des réunions, avec des sociétés pharmaceutiques, qui ont permis de tester divers outils et technologies, comme le prototypage rapide et les environnements de test tels que les sandbox (zones de test sécurisées où les développeurs et testeurs peuvent expérimenter des nouvelles fonctionnalités et modifications de code sans perturber les systèmes en production). La disponibilité de ces équipements ainsi que le besoin de personnel qualifié pour les maîtriser ont créé de nouvelles opportunités dans ces domaines, d'après les opinions exprimées.

De son côté, l'ULiège a bénéficié de l'acquisition d'équipements de pointe pour ses plateformes de génomique et d'imagerie cellulaire. Ces équipements, largement utilisés dans tous les programmes de recherche biomédicale, notamment ceux axés sur l'inflammation, le cancer, les neurosciences et les maladies cardiovasculaires, qui représentent les quatre axes du pôle santé de la Région wallonne, ont permis à ces plateformes de maintenir leur position à la pointe de l'innovation en Wallonie et de se présenter comme les meilleures dans leur domaine, selon les personnes interrogées. Cette avancée technologique a non seulement renforcé leur capacité à attirer de nouveaux clients industriels, mais a également permis de continuer à servir efficacement la communauté académique, qui demeure leur mission première.

Constat 5 : L'acquisition d'équipement de pointe et le financement de chercheurs en matière de santé ont renforcé la capacité de recherche et favorisé la réalisation de recherches innovantes

L'acquisition d'équipements de pointe et le financement de chercheurs dans le domaine de la santé ont renforcé la capacité de recherche et facilité la réalisation de recherches innovantes, comme le montrent les expériences partagées lors des entretiens.

D'après les données collectées, les avancées technologiques en matière d'équipements et de financement ont permis d'exploiter pleinement le potentiel de l'innovation dans le secteur de la santé. Un porteur de projet de la mesure 8.3 a, par exemple, développé un service d'accompagnement plus complet en combinant des méthodologies de design

² Contrairement à la mesure 8.1, qui impliquait des bénéficiaires finaux tels que des hôpitaux, maisons de repos et de soins, cette mesure ne comptait que 6 porteurs de projets comme bénéficiaires finaux.

thinking et de prototypage. Cette offre s'est concrétisée notamment par le programme « New Ways of Caring », axé sur le secteur de la santé, et visant à promouvoir la médecine des 4P : prédiction, prévention, personnalisation et participation. Ce nouveau modèle de parcours de soins, centré sur le patient, entraîne un changement de paradigme profond dans les soins de santé. Les prototypages réalisés ont également permis le développement de médicaments et de traitements de plus en plus personnalisés. Pour concrétiser ces avancées, le porteur de projet a nécessité une équipe de chercheurs hautement qualifiés, à la pointe des connaissances, ainsi que des experts capables de gérer des projets de transformation des soins de santé par le biais des algorithmes. Cette approche a permis d'établir des solutions innovantes qui transforment les parcours de soins et améliorent les résultats pour les patients.

Par ailleurs, un autre porteur de projet a utilisé des équipements de pointe pour ses plateformes de recherche, dont un microscope, largement employé dans les programmes de recherche biomédicale, notamment sur l'inflammation, le cancer, les neurosciences et les maladies cardiovasculaires, qui sont les quatre axes principaux du pôle santé de la Région Wallonne. Selon les entretiens réalisés, ces équipements ont permis de maintenir un leadership en innovation et d'introduire de nouvelles méthodologies. Grâce à ces ressources, les équipes du centre de recherche ont pu développer de nouveaux projets. En parallèle, ces équipements ont facilité le recrutement de nouveaux chercheurs, renforçant ainsi les capacités du porteur de projets pour les initiatives futures. Ces efforts ont permis de consolider et d'élargir les capacités de recherche des universités, contribuant ainsi à des avancées significatives dans divers domaines scientifiques.

Développement numérique

Rappel des hypothèses :

- L'augmentation de la maturité numérique des PME leur a permis de favoriser leur relance
- L'augmentation de la maturité numérique des PME leur a permis d'être davantage résilientes

Constat 6 : La maturité numérique des PME a augmenté, notamment celle des très petites entreprises, en facilitant leur adoption de solutions numériques avancées renforçant ainsi leur compétitivité

La mesure 8.2 visait à soutenir les PME en finançant des prestations de consultance pour accroître leur maturité numérique. L'objectif principal était de permettre aux petites et moyennes entreprises de renforcer leur capacité à adopter et à intégrer des solutions numériques avancées, améliorant ainsi leur efficacité et leur compétitivité dans un environnement économique de plus en plus digitalisé.

Les très petites entreprises présentent principalement un faible degré de maturité numérique, défini par un Digiscore compris entre 0 et 30 sur 100. Le Digiscore est un outil de mesure de la maturité numérique des entreprises, mis à disposition par Digital Wallonia. En pratique, cette mesure a principalement bénéficié aux indépendants et aux TPE. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, une grande majorité des bénéficiaires sont des indépendants ou de très petites entreprises. En effet, 38 % des bénéficiaires étaient des indépendants, et 38 % étaient des très petites entreprises, comprenant de 1

à 4 personnes. En comparaison, les entreprises comptant entre 220 et 499 personnes ne représentaient que 0,1 % des bénéficiaires.

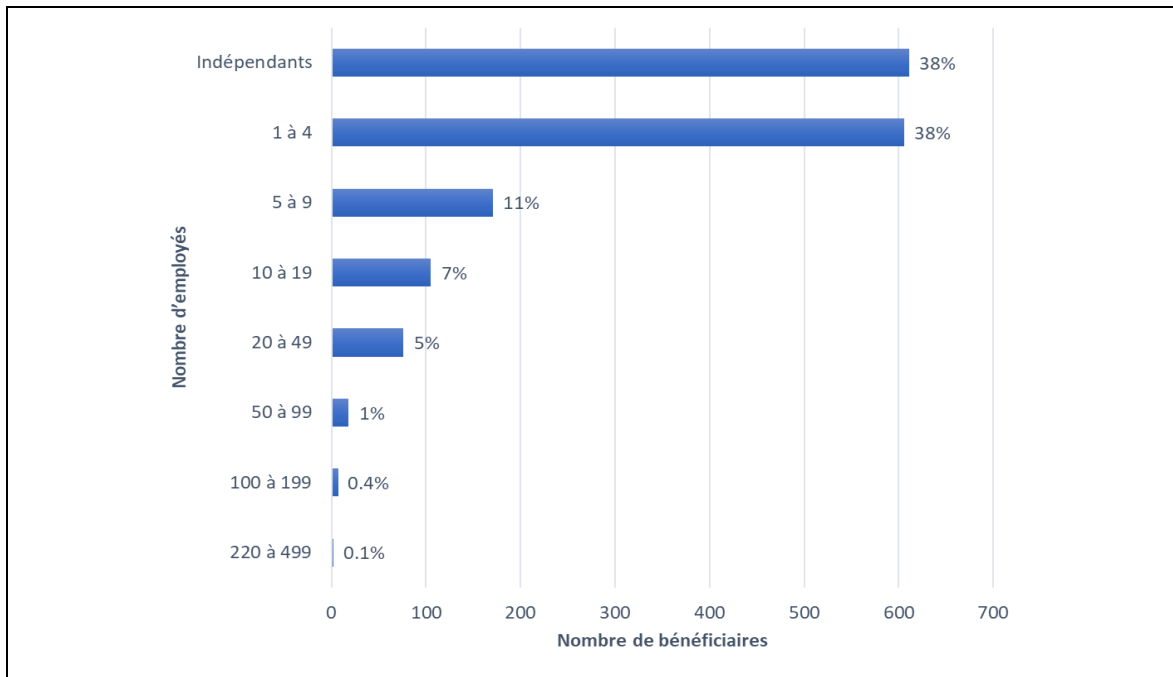


Illustration 4 : Distribution des bénéficiaires en fonction du nombre d'employés de l'entreprise (graphique issu d'une présentation du dispositif REACT-EU, réalisé par l'Agence du Numérique)

Les personnes consultées dans le cadre de la mesure 8.2, que ce soit à travers les entretiens ou l'enquête en ligne, ont révélé que 99 % des entreprises bénéficiaires ont montré des progrès en termes de maturité numérique. En particulier, trois quarts des entreprises ont connu une nette amélioration de leur niveau de maturité numérique. Les très petites entreprises, qui partaient d'un niveau quasiment nul, ont particulièrement bien évolué. En revanche, les PME, qui avaient déjà un certain degré de maturité numérique au départ, ont enregistré des progrès plus modestes. De plus, il a été observé que les secteurs du commerce de détail et de l'horeca ont été particulièrement impactés, et que les mesures mises en place ont eu un effet très positif dans ces domaines.

Selon l'Agence du Numérique (ci-après AdN), une société publique dédiée à la transformation numérique du territoire wallon, le Digiscore moyen des entreprises wallonnes était de 31 en 2022³. Avant le début de la phase 3⁴ de mise en œuvre, leur score moyen était de 44. À l'issue du programme, le score final a atteint 50,6. En considérant toutes les catégories (développement web, marketing digital, e-commerce, logiciels de gestion, etc.), la progression moyenne est de 6,76 points. Cette augmentation représente une amélioration significative de la maturité numérique, d'après les personnes consultées.

En ce qui concerne la relance économique, le PO a soulevé le besoin impératif de soutenir les acteurs du tissu économique local, selon les sondés. En réponse à ce besoin, la

³ D'après une présentation PowerPoint du dispositif REACT-EU, élaborée par l'Agence du Numérique

⁴ La mesure a permis l'introduction de trois chèques distincts, chacun correspondant à une phase spécifique : la phase 1 (Diagnostic), la phase 2 (Plan stratégique), et la phase 3 (Mise en œuvre).

mesure 8.2 a été mise en place et le fait qu'il y ait eu plus de 1500 bénéficiaires, comprenant un fort pourcentage de très petites entreprises souvent composées d'une seule personne, a contribué à la relance économique. Selon les intervenants, sans cette aide, les entreprises n'auraient pas pu entamer un parcours chèques⁵ en raison de leurs ressources limitées. Grâce aux chèques REACT-EU, elles ont pu bénéficier du soutien nécessaire pour se relancer. Dès le départ, une analyse approfondie a été réalisée pour s'assurer que les mesures mises en place répondraient aux besoins spécifiques des entreprises et aux recommandations des prestataires.

Il est également à noter que les chèques REACT-EU ont attiré de nouveaux bénéficiaires sur la plateforme chèques. Parmi les 1596 bénéficiaires, seuls 444 avaient déjà utilisé un incitant chèque auparavant, ce qui signifie que 72% des bénéficiaires étaient nouveaux. Cela démontre que le programme a soutenu les entreprises existantes, mais qu'il a également permis d'élargir l'accès à des structures qui n'avaient pas encore profité de ces aides. Par conséquent, en attirant de nouveaux bénéficiaires, le programme a joué un rôle dans la dynamisation de l'économie locale.

Concernant la résilience, les personnes interrogées estiment que l'impact du soutien ne se limite pas à une aide ponctuelle pour les entreprises (dit « one shot »). Elles considèrent que cette expérience a mis en lumière l'importance de la présence en ligne. En effet, durant la crise sanitaire, proposer des services de vente en ligne et de communication digitale était, pour certaines entreprises, une question de survie. Toutefois, à long terme, le développement d'une stratégie numérique s'impose de plus en plus comme un enjeu essentiel pour rester compétitif dans un environnement de plus en plus digitalisé. D'après les retours des interrogés, cette prise de conscience pourrait permettre aux entreprises de mieux se préparer et de s'adapter aux futures crises, en exploitant pleinement les opportunités offertes par le numérique pour assurer leur pérennité et leur croissance.

Bas carbone

Rappel des hypothèses :

- L'acquisition d'équipement et le financement de chercheurs a permis de répondre à la transition écologique
- Les travaux d'aménagement ont permis de limiter l'usage de la voiture en milieu urbain
- L'optimisation des ressources a permis d'améliorer la sobriété énergétique des PME
- L'optimisation des ressources a permis de renforcer la compétitivité des entreprises

⁵ Un « parcours chèques » désigne généralement un programme ou une démarche permettant aux entreprises d'obtenir des chèques ou des subventions pour financer des projets spécifiques.

Constat 7 : L'acquisition d'équipements et le financement de chercheurs ont facilité l'adaptation aux enjeux environnementaux

La pandémie de COVID-19 a intensifié la crise économique en Wallonie tout en mettant en lumière des défis environnementaux tels que la pollution et la perte de biodiversité. Dans ce contexte, la mesure 8.4 vise à accélérer la transition vers une industrie plus durable et responsable, en soutenant l'innovation technologique et organisationnelle pour promouvoir l'utilisation de matériaux non toxiques. Cette démarche a pour objectif de renforcer la compétitivité, créer des emplois, générer de nouvelles sources de revenus, et réduire les émissions de gaz à effet de serre, tout en contribuant à une économie plus résiliente et respectueuse de l'environnement.

L'acquisition d'équipements et le financement de chercheurs dans le cadre des projets soutenus par REACT-EU ont joué un rôle dans la transition énergétique en catalysant des avancées dans la recherche et le développement de technologies écologiques. Ces projets ont été orientés vers l'innovation en matière de technologies vertes, mettant l'accent sur la création de solutions capables de transformer les systèmes énergétiques traditionnels. Par exemple, le projet Intens4chem de l'ULiège a permis de répondre au besoin industriel d'une production de molécules-clés à moindre coût, plus rapidement et efficacement, avec un impact environnemental faible et basée sur des ressources renouvelables (non pétro-dépendantes).

En outre, le soutien apporté a encouragé les entreprises et les institutions à adopter des pratiques durables et à intégrer des solutions énergétiques plus respectueuses de l'environnement, d'après les propos recueillis (par exemple, le développement de surfaces présentant des nano-domaines métalliques actifs dans la dépollution de l'air ou encore l'étude et le développement de composites à matrice thermoplastique et thermodurcissable à partir de résines biosourcées et des fibres naturelles sous différentes formes dans le but de réduire l'empreinte carbone). De ce fait, ces projets ont non seulement contribué à l'innovation technologique mais ont aussi facilité la transition vers une économie plus durable.

Selon les porteurs de projets interrogés et les rapports finaux, bien que ces projets soient terminés ou presque, les résultats concrets en matière de réduction des émissions sont encore à venir. Il est donc prématuré de mesurer leur succès à ce stade. Les résultats tangibles se feront attendre jusqu'à ce que ces technologies soient largement adoptées, testées à grande échelle, et intégrées dans les pratiques industrielles courantes. Cette phase de transition peut prendre du temps, car elle implique non seulement l'application technique des nouvelles solutions, mais aussi des ajustements organisationnels, des investissements financiers, et souvent des changements de culture au sein des entreprises.

Constat 8 : NOVALLIA⁶ a permis d'améliorer l'efficacité énergétique des PME

Les PME ont été impactées par la crise sanitaire et le ralentissement économique, faisant face à des défis de liquidité, solvabilité et compétitivité, avec une érosion de leurs fonds

⁶ NOVALLIA, un organisme de financement pour les entreprises en Wallonie, a joué un rôle clé dans la mise en œuvre de la mesure 8.6 en soutenant les PME dans leurs projets d'amélioration de l'efficacité

propres et une hausse des prix de l'énergie. Pour relancer ces entreprises tout en conciliant rentabilité économique et sobriété énergétique, l'objectif de la mesure 8.6 est de les aider à surmonter les obstacles financiers et techniques à la transition bas carbone. Celle-ci a pour objectif de renforcer leur résilience en facilitant l'accès au financement pour des investissements en efficacité énergétique et en réduction de l'empreinte carbone, contribuant ainsi à la transition écologique de la Wallonie et à la compétitivité des PME dans un marché globalisé.

Selon les personnes interrogées lors des entretiens, il est rare de rencontrer des PME totalement réfractaires au changement. Elles sont ouvertes à trouver des solutions, mais manquent d'orientation sur les premières étapes à suivre. Le dispositif mis en place a joué un rôle en leur offrant une passerelle vers ces solutions. En leur fournissant une structure et des exemples concrets, comme l'installation de panneaux photovoltaïques. Le dispositif leur permet non seulement de s'engager dans une démarche proactive, mais aussi de découvrir un éventail d'options qu'elles peuvent explorer pour améliorer leur efficacité énergétique et leur durabilité. Ainsi, le projet de NOVALLIA a facilité leur entrée dans un processus de transition, leur montrant les possibilités disponibles et les guidant dans leur mise en œuvre.

Le soutien financier de NOVALLIA a contribué à la réduction de la consommation énergétique, un impact qui a pu être partiellement quantifié. NOVALLIA a octroyé un total de 244 prêts et a évalué, lorsque cela était possible, la réduction de la consommation énergétique ou l'impact environnemental en termes de CO₂ pour les projets financés. Le tableau ci-dessous reprend les chiffres par type de projet :

Type de projet	Total des prêts	Prêts estimés	Pourcentage estimé	Réduction/ production estimée
Réduction de la consommation d'énergie	58	15	25,9%	Réduction de 1.612,62 MWh grâce au fonds REACT-EU
Production d'énergie renouvelable	220	212	96,4%	Production estimée de 22.641,7 MWh grâce au fonds REACT-EU
Réduction des émissions de CO ₂	244	223	91,4%	Réduction estimée de 14.140,57 tonnes de CO ₂ grâce au fonds REACT-EU

Dans l'enquête en ligne, 37 personnes ont répondu à la mesure 8.6. Sur les 37 répondants, 20, soit 55 %, estiment que les projets financés par Easy'Green ont entraîné une réduction notable des émissions de CO₂. Quatre (11 %) constatent une diminution « très significative », tandis que 6 (16 %) notent un impact modéré. De plus, les financements de NOVALLIA ont également joué un rôle dans la réduction de l'empreinte

énergétique. À travers son programme Easy-Green, NOVALLIA a facilité l'accès aux financements pour des investissements dans les technologies vertes et les solutions éco-innovantes, comme les panneaux photovoltaïques. Ce programme a permis de simplifier les démarches et de fournir des prêts aux entreprises souhaitant adopter des équipements réduisant leur consommation énergétique et favorisant les énergies renouvelables.

carbone des entreprises, avec 16 répondants (43 %) signalant une réduction significative, 7 (19 %) une réduction très significative, et 8 (22 %) un impact modéré. Ces résultats, présentés dans les graphiques ci-dessous, montrent que les soutiens financiers apportés par NOVALLIA ont eu un effet concret et apprécié par une majorité d'entreprises dans leur transition vers une économie plus respectueuse de l'environnement.

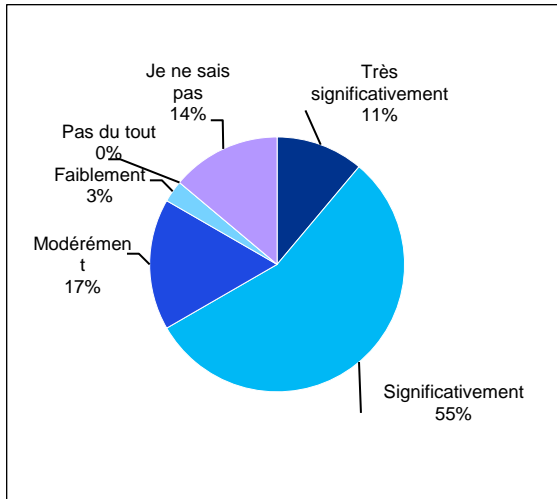


Illustration 5 : Enquête en ligne « Avez-vous constaté une diminution des émissions de CO2 grâce aux projets financés par Easy'Green ? »

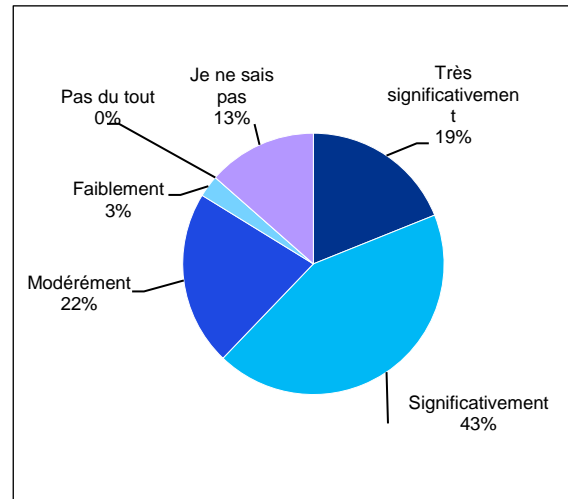


Illustration 6 : Enquête en ligne « Selon vous, dans quelle mesure les financements de NOVALLIA ont-ils facilité la réduction de l'empreinte carbone de votre entreprise ? »

L'enquête en ligne a révélé que la majorité des répondants considère que le soutien financier accordé aux PME pour les investissements en efficacité énergétique et en production d'énergie renouvelable (SER) a contribué à la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES). En effet, 57 % des répondants (représentant 21 sondés) estiment que ces financements ont eu un impact significatif sur la diminution des émissions de GES, tandis que 19 % (7 sondés) jugent que cet impact est partiel. En parallèle, 57 % des bénéficiaires affirment également que les actions financées ont joué un rôle important dans l'amélioration de l'efficacité énergétique des PME wallonnes, avec 33 % (12 sondés) qui considèrent cet impact comme partiel. Ces résultats soulignent de nouveau l'efficacité des investissements soutenus dans la promotion d'une meilleure gestion énergétique et la réduction de l'empreinte carbone des entreprises, comme le démontrent également les calculs effectués par NOVALLIA.

Enfin, d'une manière plus générale, le soutien fourni par NOVALLIA a été largement apprécié par les bénéficiaires. En effet, 49 % (soit 18 sur les 37 répondants) jugent ce soutien excellent, 40 % (15 répondants) le considèrent comme bon, et 8 % (3) comme moyen. Aucun répondant n'a trouvé ce soutien insuffisant. Toujours selon les bénéficiaires, les financements accordés ont joué un rôle dans l'amélioration de l'efficacité énergétique des entreprises : 56 % (soit 20 répondants) ont constaté une réduction significative de leur facture énergétique, et 30 % (soit 11) une diminution très significative. Ces résultats montrent que les investissements soutenus par NOVALLIA ont réduit les coûts opérationnels.

Constat 9 : L'amélioration de l'efficacité énergétique des entreprises leur a permis de dégager des ressources financières pour d'autres investissements, renforçant ainsi leur compétitivité sur le marché

En ce qui concerne l'optimisation des ressources, l'objectif est de minimiser l'impact environnemental tout en favorisant une utilisation durable des ressources naturelles. Une des approches clés pour atteindre cet objectif est le financement des projets d'efficacité énergétique. Un des objectifs de la mesure 8.6 est de promouvoir des initiatives qui contribuent à une gestion plus durable des ressources naturelles.

Le soutien financier apporté par la mesure 8.6 a renforcé la compétitivité des entreprises en optimisant leur efficacité énergétique. Selon les personnes consultées, tant dans l'enquête en ligne que lors des entretiens, cette mesure, en finançant des projets de réduction de la consommation d'énergie, a aidé les entreprises à réduire leurs coûts opérationnels et à réaliser des économies sur leurs factures d'énergie. Cette réduction des coûts a libéré des ressources financières qui ont pu être réinvesties dans des domaines stratégiques tels que l'innovation et le développement de nouveaux produits, augmentant ainsi leur marge bénéficiaire et leur position sur le marché.

De plus, d'après les propos recueillis, l'adoption de pratiques énergétiques durables a amélioré l'image de marque des entreprises, répondant de cette façon aux attentes des consommateurs en matière de responsabilité environnementale. Cela a non seulement attiré de nouveaux clients et partenaires, mais a également facilité la conformité aux réglementations environnementales strictes, évitant les amendes et sanctions potentielles. En intégrant des technologies innovantes, les entreprises ont pu améliorer leurs processus de production et accéder à des marchés émergents favorisant des produits respectueux de l'environnement, ce qui a renforcé leur compétitivité globale sur le marché.

Culture et tourisme

Rappel de l'hypothèse :

- Le financement de projets touristiques et culturels a permis de relancer l'économie

Constat 10 : Le projet de la ville de Mons a contribué à la relance de l'économie locale

L'IWEPS (Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique) a analysé les effets économiques de la COVID-19 et révélé des baisses significatives de chiffre d'affaires dans les secteurs de la culture et des loisirs. En Belgique, les arts, spectacles, et services récréatifs ont été les plus impactés par la baisse de la demande et les mesures sanitaires. Le secteur du tourisme en Wallonie est particulièrement affecté, avec un manque à gagner de plus d'un milliard d'euros, un montant cinq fois supérieur à celui des autres secteurs économiques de la région.

Grâce au projet « Expositions nouvelle génération et mapping REACT-EU » de la mesure 8.5, la ville de Mons a montré une volonté de rayonnement international et de

développement culturel. Selon les intervenants et les données collectées, Mons possède une stratégie définie pour se positionner comme une destination touristique majeure, notamment à travers la création et l'organisation d'événements culturels de grande envergure. L'objectif du projet était d'accroître les impacts économiques directs et indirects pour la ville en organisant des événements à portée internationale. La ville met en avant le fait qu'elle possède une infrastructure culturelle robuste et une capacité éprouvée à attirer l'attention internationale, ce qui a permis de répondre efficacement aux défis posés par l'initiative REACT-EU, et donc par la pandémie.

Le projet a non seulement augmenté le nombre de visiteurs, avec une exposition attirant plus de 80 000 personnes, mais a également permis à Mons d'élargir la diversité de ses publics. Cette évolution témoigne de la réussite de la ville à attirer un éventail de visiteurs plus large et varié. En atteignant un niveau de maturité dans la gestion de projets culturels de cette envergure, Mons est désormais positionnée pour franchir une nouvelle étape en termes de fréquentation, capable d'accueillir un public encore plus vaste et diversifié. Cette capacité à attirer une audience variée souligne la solidité et l'efficacité de la stratégie culturelle mise en place.

Par ailleurs, ils collaborent avec les bureaux de Visit Wallonia à l'international. Pour l'exposition Rodin, ils ont réalisé des annonces de presse avec des contacts dans les pays voisins, notamment la France, le Royaume-Uni, les Pays-Bas et l'Allemagne. Les supports ont été disponibles en quatre langues, démontrant leur engagement à maximiser la portée des événements financés par le projet.

Conclusion

Le tableau ci-dessous présente le degré d'atteinte des hypothèses de la question d'évaluation selon l'échelle suivante :

- **Atteint** : si tous éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- **Satisfaisant** : si une partie significative des éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- **Partiel** : si une partie des éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- **Non atteint** : si aucun ou une minorité d'éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- **À venir** : si les éléments présents dans l'hypothèse sont en voie d'être rencontrés prochainement

Question d'évaluation 1 : Quelle a été la contribution des mesures REACT-EU de l'axe 8 du PO à l'atteinte des objectifs globaux de cette initiative visant à « favoriser la réparation des dommages à la suite de la crise engendrée par la pandémie de COVID-19 et ses conséquences sociales et préparer une reprise écologique, numérique et résiliente de l'économie » ?			
Thème	Hypothèse	Jugement	Justification
Santé	L'adaptation des infrastructures hospitalières et leur équipement en matériel a permis d'être plus résilients	Atteint	Constat 1 : L'adaptation des infrastructures hospitalières et leur équipement en matériel ont amélioré leur réponse aux besoins de santé et accru leur résilience, en dégageant notamment une cartographie des équipements des infrastructures de santé
	L'adaptation des infrastructures hospitalières et leur équipement en matériel a permis de résorber le retard des soins	Satisfaisant	Constat 2 : Les actions financées ont permis de rattraper une partie du retard accumulé chez les bénéficiaires, malgré leur mise en œuvre tardive
	L'adaptation des infrastructures hospitalières a permis d'améliorer le bien-être psychosocial du personnel soignant	Partiel	Constat 3 : La plupart des besoins identifiés dans le PO en matière d'infrastructures de santé ont été rencontrés, mais certains l'ont été dans une moindre mesure
	L'innovation en matière de santé a permis de contribuer à la préparation de la résilience du	Atteint	Constat 4 : L'acquisition d'équipement de pointe et le financement de chercheurs en matière de santé ont été les instruments adéquats pour répondre aux besoins du PO Constat 5 : L'acquisition d'équipement de pointe et le financement de chercheurs en matière de santé ont

	<p>système pour les crises à venir</p>		<p>renforcé la capacité de recherche et favorisé la réalisation de recherches innovantes</p>
Développement numérique	<p>L'augmentation de la maturité numérique des PME leur a permis de favoriser leur relance</p>	Atteint	<p>Constat 6 : La maturité numérique des PME a augmenté, notamment celle des très petites entreprises, en facilitant leur adoption de solutions numériques renforçant ainsi leur compétitivité</p>
	<p>L'augmentation de la maturité numérique des PME leur a permis d'être davantage résilientes</p>	Atteint	
Bas carbone	<p>L'acquisition d'équipement et le financement de chercheurs a permis de répondre à la transition écologique</p>	Atteint	<p>Constat 7 : L'acquisition d'équipements et le financement de chercheurs ont facilité l'adaptation aux enjeux environnementaux</p> <p>Constat 8 : NOVALLIA a permis d'améliorer l'efficacité énergétique des PME</p> <p>Constat 9 : L'amélioration de l'efficacité énergétique des entreprises leur a permis de dégager des ressources financières pour d'autres investissements, renforçant ainsi leur compétitivité sur le marché</p> <p>Constat 24 : Le projet d'aménagement du territoire n'a pas atteint les objectifs fixés au 31 décembre 2023 en raison du retard accumulé dans la finalisation d'une convention mais la mise en œuvre de celui-ci se poursuit</p>
	<p>L'optimisation des ressources a permis d'améliorer la sobriété énergétique des PME</p>	Atteint	
	<p>L'optimisation des ressources a permis de renforcer la compétitivité des entreprises</p>	Atteint	
	<p>Les travaux d'aménagement ont permis de limiter l'usage de la voiture en milieu urbain</p>	À venir	
Culture et tourisme	<p>Le financement de projets touristiques et culturels a permis de relancer l'économie</p>	Atteint	<p>Constat 10 : Le projet de la ville de Mons a contribué à la relance de l'économie locale</p>

Réponse à la question d'évaluation

La contribution des mesures REACT-EU de l'axe 8 du PO à l'atteinte des objectifs globaux de cette initiative a été significative, mais elle présente des résultats variés selon les domaines abordés. L'axe 8 a ciblé quatre grands thèmes : **la santé, le développement numérique, le bas carbone, ainsi que la culture et le tourisme.**

Dans le domaine de la santé, les mesures 8.1 et 8.3 ont contribué à **améliorer la résilience des infrastructures hospitalières et à promouvoir l'innovation.** L'adaptation des infrastructures et l'équipement en matériel ont permis aux établissements de **mieux faire face aux crises et de renforcer leur capacité de réponse.** Cependant, bien que ces actions aient largement satisfait les besoins identifiés, certains établissements restent critiques quant à leur impact complet. Les résultats consolidés indiquent que, malgré des améliorations notables, une partie des sondés estime que les mesures n'ont pas **entièrement comblé le retard accumulé** ni répondu à tous les besoins exprimés, **notamment en matière de bien-être du personnel et d'équipements spécifiques.**

En ce qui concerne le développement numérique, la mesure 8.2 a joué un rôle crucial en **augmentant la maturité numérique des PME,** notamment des très petites entreprises. Cette mesure a permis une avancée marquante en matière de digitalisation, avec des progrès notables en termes de maturité numérique et de compétitivité pour les bénéficiaires. Les bénéficiaires ont particulièrement apprécié le soutien apporté, qui leur a permis **d'améliorer leur présence en ligne** et de se préparer aux futures crises économiques.

Les mesures axées sur le bas carbone, telles que les mesures 8.4 et 8.6, ont également eu un impact important. L'acquisition d'équipements de pointe et le financement de projets de recherche ont **facilité la transition vers des pratiques plus durables et respectueuses de l'environnement.** Les projets soutenus ont contribué à l'innovation technologique en matière d'énergie et ont permis aux PME **d'augmenter leur efficacité énergétique** et ont, in fine, contribué à diminuer l'empreinte carbone.

En ce qui concerne la culture et le tourisme, le projet de la ville de Mons a impacté positivement **la relance de l'économie locale.** En soutenant les initiatives culturelles et touristiques, ce projet a permis de dynamiser le secteur, fortement touché par la crise, et de réactiver des activités génératrices de revenus pour la région. Cette relance a non seulement favorisé la reprise économique locale, mais a également renforcé **l'attractivité de la ville,** contribuant ainsi à une reprise résiliente.

Globalement, les mesures REACT-EU de l'axe 8 ont **répondu aux objectifs de réparation des dommages** causés par la pandémie et ont **contribué à préparer une reprise économique.** Bien que des résultats positifs soient observés dans tous les domaines, des défis subsistent, notamment en ce qui concerne la réponse complète aux besoins des bénéficiaires. Les efforts déployés ont jeté les bases pour une reprise durable, ouvrant la voie à de nouvelles opportunités de renforcement et de croissance future.

6.2 Question évaluative 2 (critère « efficacité ») : Dans quelle mesure les actions mises en place ont-elles conduit à l'atteinte des cibles des indicateurs de réalisations et de résultats fixés ?

Rappel des hypothèses :

- Les actions mises en place ont permis d'atteindre les indicateurs de réalisations
- Les actions mises en place ont permis d'atteindre les indicateurs de résultats

En prémisses, il est à noter qu'il existe deux types de cibles dans le cadre du programme : d'une part, les cibles du programme, établies lors de la rédaction du PO en collaboration avec les administrations fonctionnelles ; et d'autre part, les cibles des opérateurs, que ces derniers définissent eux-mêmes lorsqu'ils soumettent leurs projets. Ces cibles fixées dans les projets viennent compléter et s'aligner avec les objectifs du programme.

Concernant le processus d'élaboration des indicateurs, pour les mesures 8.3, 8.4 et 8.5, ceux-ci ont été soit extrapolés à partir de ceux définis dans les projets parents, ajustés selon un prorata pour rester dans des limites réalistes, soit intégrés dans le projet parent. Les indicateurs des projets parents avaient été établis notamment sur base de la liste fournie par la commission. De même, pour la mesure 8.6, les indicateurs ont été repris de l'axe 4.2.2.

Concernant la mesure 8.1, de nouveaux indicateurs ont été créés, basés sur deux programmes de l'Union européenne lancés en 2020 pour répondre rapidement aux besoins économiques et sociaux engendrés par la pandémie de COVID-19 ; les Coronavirus Response Investment Initiatives (Plus) (CRII et CRII+). Pour la mesure 8.2, les indicateurs liés aux chèques existants ont été réutilisés.

Contexte

Dans le cadre du programme opérationnel, des indicateurs de réalisation ou de résultat étaient identifiés pour l'axe 8 (voir l'annexe 4). Cependant, dans le complément de programmation, pour la mesure 8.4, les cibles spécifiques n'étaient pas définies. De plus, pour les projets des mesures 8.3 et 8.4, les cibles des indicateurs ainsi que les résultats obtenus étaient majoritairement absents, que ce soit dans les rapports finaux ou dans la Base de Données du Département de la Coordination des fonds structurels (Euroges), rendant l'analyse des progrès ou des résultats compliqué. Pour la mesure 8.3, pour les raisons évoquées ci-dessus, 2 des 6 projets n'avaient pas de cible à atteindre, et pour la mesure 8.4, 6 des 10 projets non plus. Bien que l'absence de cibles pour certains projets puisse poser des difficultés, il convient de replacer cela dans le contexte de la crise sanitaire, où un projet parent existait déjà. Cela permettait de mettre en perspective les projets REACT-EU par rapport à ce projet parent. De plus, la nécessité d'agir rapidement a accéléré la sélection des projets, justifiant en partie cette situation.

Enfin, au moment de la rédaction de ce rapport, certains projets n'avaient pas encore encodé leurs chiffres réalisés au 31/12/2023. Par ailleurs, dans le cadre de la clôture de la programmation, il est prévu que deux « états des indicateurs » complémentaires soient

envoyés aux bénéficiaires qui n'ont pu encoder complètement leurs données fin 2023 (un au 30/6/2024 et un au 31/12/2024).

Le tableau ci-dessous reprend la liste des indicateurs de réalisation et/ou de résultat présents dans le PO et/ou dans le Complément, présentés mesure par mesure. Les cases laissées vides indiquent l'absence d'information :

Mesures	Indicateurs	Unité de mesure	Valeur cible (2023) du PO	Valeur cible (2023) du CP	Fréquence de communication de l'information
8.1	Valeur (en cout total) d'équipement médical (respirateurs, lits, écrans de surveillance, etc.) acquis	EUR	26.000.000	26.000.000	Annuelle
	Hôpitaux, Maisons de repos et Maisons de repos et de soins utilisant les équipements acquis	Nombre	500	500	Annuelle
8.2	Entreprises bénéficiant de subventions	Nombre	1000	1000	Annuelle
8.3	Entreprises utilisant les équipements de pointe acquis	Nombre	/	85	Annuelle
8.4	Entreprises soutenues – (bénéficiant des services des hubs créatifs)	Nombre	/	/	Annuelle
	Entreprises soutenues – Entreprises coopérant avec des organismes de recherche)	Nombre	/	/	Annuelle
	Chercheurs travaillant dans des structures de recherche améliorées	Nombre	/	/	Annuelle
	Nouveaux chercheurs dans les entités bénéficiant d'un soutien	Nombre	/	/	Annuelle
8.5	Visites escomptées aux sites recensés au titre de patrimoine culturel et naturel et aux	Nombre	/	120 000	Annuelle

	attractions bénéficiant d'un soutien				
	Actions de promotion touristiques escomptées	Nombre	/	2	Annuelle /
8.6	Nombre d'entreprises bénéficiant d'un soutien financier autre que des subventions	Nombre	114	114	Annuelle

Constat 11 : Pour les indicateurs dont les cibles avaient été définies, celles-ci sont majoritairement atteintes

Concernant la mesure 8.1, la cible était de toucher 500 hôpitaux, maisons de repos, et maisons de repos et de soins, notamment pour une valeur cible de 26 millions d'équipements. Un appel à manifestation d'intérêt a été lancé pour évaluer l'intérêt et identifier les participants potentiels via la plateforme PLASMA, un guichet en ligne géré par l'AVIQ pour les opérateurs en matière de handicap, de santé et de famille en Wallonie, où toutes les demandes d'intérêt ont été recueillies. Par la suite, un appel à projets officiel a été lancé. Pendant la période d'éligibilité, certains bénéficiaires ont abandonné ou ont dû se retirer, soit en raison du non-respect de la réglementation relative aux marchés publics, soit à cause de l'introduction de dépenses inéligibles. Les détails de ces situations seront fournis plus loin.

De manière plus générale, les dépenses soumises se sont révélées inférieures aux montants disponibles. Les cibles fixées n'ont donc pas été atteintes. Sur les 500 hôpitaux, maisons de repos et maisons de repos et de soins initialement visés, seuls 209 institutions ont finalement été concernées. De plus, la valeur cible pour l'acquisition d'équipements médicaux était fixée à 26 millions d'euros, mais le montant finalement atteint s'élève à seulement 9.716.581,55 euros.

Concernant la mesure 8.2, l'objectif était de soutenir 1000 entreprises par le biais de subventions. En réalité, 1596 bénéficiaires uniques ont été touchés. Chaque entreprise pouvait soumettre jusqu'à trois demandes, correspondant aux trois types de chèques financés par REACT-EU : le chèque phase 1 (Diagnostic), le chèque phase 2 (Plan stratégique) et le chèque phase 3 (Mise en œuvre). En tout, 3612 dossiers ont été déposés. Parmi ces entreprises, 20 % ont complété le parcours en soumettant des demandes pour les trois types de chèques. L'objectif a donc été atteint.

Pour la mesure 8.3, un seul indicateur de résultat était défini : « Entreprises utilisant les équipements de pointe acquis ». Parmi les 6 projets concernés, 4 avaient des cibles à atteindre, et ces cibles ont été atteintes. L'un des projets a même doublé sa cible, passant de 1 à 2 entreprises utilisant les équipements de pointe acquis. Pour les 2 projets sans cibles spécifiques, leurs projets parents avaient des objectifs, mais ces derniers n'ont pas été atteints pour 2023 (TRAKK et Predimid). Il est important de noter que, d'après ce qui a été communiqué à KIKK pour le projet TRAKK, l'intégration de leur projet a été justifiée par le fait qu'il est considéré comme une prolongation du projet initial retenu dans l'axe 2. En conséquence, les cibles de l'indicateur pour ce projet de l'axe 8 ont été laissées à 0, et ce sont les indicateurs du projet parent de l'axe 2 qui doivent être pris en compte pour évaluer les résultats des activités du bénéficiaire. Enfin, concernant le projet Predimid,

dans le cadre du projet parent, la cible initiale pour la mesure 2.1.2 était de 5 entreprises. Cependant, en 2023, le nombre réalisé s'est élevé à 4. Cette diminution s'explique par le retrait d'une société vis-à-vis du projet, suite à son introduction en Bourse, ce qui a réduit le nombre total de PME de 5 à 4.

Pour la mesure 8.4, 2 indicateurs de réalisation en équivalent temps plein (ETP) étaient définis : « Nouveaux chercheurs dans les entités bénéficiant d'un soutien » et « Chercheurs travaillant dans des structures de recherche améliorées ». Il y avait également 2 indicateurs de résultat : « Entreprises bénéficiant des services des hubs créatifs » et « Entreprises coopérant avec des organismes de recherche ». Parmi les 16 projets de cette mesure, 10 avaient une cible fixée. Sur ces 10 projets, 1 a atteint son objectif, le porteur de projet ayant engagé un chercheur, et 2 autres ont dépassé leur cible. Par exemple, un projet prévoyait d'atteindre 8 entreprises coopérant avec des organismes de recherche, mais en a finalement atteint 9. Un autre projet visait 1,25 ETP pour de nouveaux chercheurs et a atteint 1,26 ETP. Cependant, les 7 autres projets n'ont pas atteint leur cible en termes d'ETP de chercheurs.

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles les porteurs de projets n'ont pas atteint leurs objectifs en termes d'indicateurs. Par exemple, des erreurs d'estimation préalable des cibles se sont produites lors du dépôt des fiches. Le bénéficiaire avait planifié des affectations sur des années partielles pour tenir compte de la livraison des équipements. Il y a ensuite eu une erreur de report des ETP sur les années pleines. Dans d'autres cas, la contribution d'un bénéficiaire à un projet a été répartie entre deux personnes en raison des tâches attribuées et de la disponibilité du personnel dans l'équipe de recherche, ce qui a impacté la réalisation des objectifs fixés.

En comparant les indicateurs du projet parent avec ceux des projets REACT-EU, il a été observé que certains indicateurs REACT-EU ont sous-performé, tandis que ceux du projet parent ont surperformé. Cela s'explique par le fait que les chercheurs engagés dans le projet parent ont été maintenus, tandis qu'il n'y a finalement pas eu de recrutement de nouveaux chercheurs comme prévu dans le projet REACT-EU.

Pour les autres projets qui n'avaient pas d'objectifs fixés, une analyse plus approfondie dans les rapports finaux a été nécessaire. Les objectifs des indicateurs ont été définis en fonction de la nature spécifique de chaque projet et de leur lien effectif avec un projet parent. Par exemple, pour le projet 3935 à Dour - Learning Center - REACT-EU, les résultats ne sont pas valorisés en tant qu'indicateurs propres, mais intégrés dans le projet parent (n°966 dans la mesure 4.3.1), avec une augmentation concrète de la surface des panneaux solaires et un renforcement des actions de production d'énergie renouvelable.

Le projet Contournement Est REACT-EU a permis la construction d'un giratoire, finalisant ainsi une section routière du projet parent. De plus, dans le cadre de Smart Héritage, le projet REACT-EU a facilité l'engagement d'un médiateur, ce qui a augmenté le nombre et la qualité des activités de médiation, renforçant ainsi le projet initial. Pour Valoalgue REACT-EU, une tâche spécifique liée à l'étude de la diffusion des protéines recombinantes produites par les microalgues encapsulées a été ajoutée au projet parent, enrichissant ainsi ses objectifs.

De même, le projet Flow4syn ULG REACT-EU a permis l'acquisition d'équipements de laboratoire essentiels, comme des pompes de type « dual syringe pump », qui ont été

cruciales pour l'avancée rapide du projet. Enfin, le projet Plant HP REACT-EU a permis d'acquérir des équipements sophistiqués, tels que des caméras hyperspectrales, un dispositif de translation avec éclairage halogène et un scanner 3D multispectral, dans le but de réaliser une évaluation plus qualitative des plantes cultivées en serre, en utilisant des systèmes d'imagerie plus performants, en mode 3D ou hyperspectral. Ces ajustements montrent comment chaque projet a adapté ses stratégies pour atteindre ses objectifs malgré les divers défis rencontrés.

Pour la mesure 8.5, les objectifs étaient de réaliser 120 000 visites et d'organiser 2 actions de promotion. En réalité, 3 actions de promotion ont été mises en place : l'exposition Miro, l'exposition Rodin, et l'acquisition d'une œuvre d'art monumentale à la place des Congrès. Selon le rapport d'activités et les informations fournies lors des entretiens, seul le nombre de visiteurs de l'exposition Miro a pu être comptabilisé. Cette exposition a attiré 84 404 visiteurs, soit 70 % de l'objectif initial. L'exposition Rodin, qui s'est tenue en 2024, n'a pas pu être évaluée au 31/12/2023 en raison de sa période postérieure à l'éligibilité de l'axe 8.

Enfin, pour la mesure 8.6, l'objectif était de soutenir 114 entreprises avec un financement autre que des subventions. Dans les faits, 229 entreprises ont bénéficié de ce soutien, ce qui représente le double de la cible initiale. En outre, ce chiffre de 229 entreprises ne prend pas en compte les fonds réinvestis.

Conclusion

Le tableau ci-dessous présente le degré d'atteinte des hypothèses de la question d'évaluation selon l'échelle suivante :

- Atteint : si tous éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- Satisfaisant : si une partie significative des éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- Partiel : si une partie des éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- Non atteint : si aucun ou une minorité d'éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- À venir : si les éléments présents dans l'hypothèse sont en voie d'être rencontrés prochainement

Question d'évaluation 2 : Dans quelle mesure les actions mises en place ont-elles conduit à l'atteinte des cibles des indicateurs de réalisations et de résultats fixés ?			
Thème	Hypothèse	Jugement	Justification
/	Les actions mises en place ont permis d'atteindre les indicateurs de réalisations	Satisfaisant	Constat 11 : Pour les indicateurs dont les cibles avaient été définies, celles-ci sont majoritairement atteintes
	Les actions mises en place ont permis d'atteindre les indicateurs de résultats	Satisfaisant	

Réponse à la question d'évaluation

La mise en œuvre des actions dans le cadre de l'axe REACT-EU a globalement contribué à **l'atteinte des cibles des indicateurs de réalisation et de résultat**, bien que des **disparités notables aient été observées** selon les mesures. Pour certaines mesures, telles que **8.2 et 8.6**, les cibles fixées ont non seulement été atteintes, **mais aussi dépassées**. Par exemple, la **mesure 8.2** visait à soutenir 1000 entreprises et a finalement touché **1596 bénéficiaires uniques**, montrant ainsi une bonne performance et un impact positif.

Cependant, d'autres mesures ont rencontré des difficultés à atteindre les cibles fixées, principalement en raison de **l'absence initiale de cibles définies** ou d'indicateurs qui devaient être mis en perspective avec le projet parent. Les mesures **8.3 et 8.4** illustrent bien ces défis, avec un **nombre significatif de projets n'ayant pas de cibles claires**, ce qui a compliqué l'évaluation des résultats. L'analyse a souvent dû se baser sur les projets parents, rendant le suivi et l'évaluation des progrès moins précis. Par ailleurs, les



cibles de la mesure 8.1 n'ont pas été atteintes, notamment en raison du nombre d'opérateurs ayant répondu à l'appel à projets qui était inférieur à la cible.

6.3 Question évaluative 3 (critère « efficacité ») : Dans quelle mesure les courts délais de mise en œuvre des mesures de l'axe, entre le début de l'initiative REACT-EU et la date de fin d'éligibilité des dépenses ont-ils eu un effet sur les résultats fixés et sur le type de bénéficiaires ?

Rappel des hypothèses :

- La sélection des projets a été réalisée en tenant compte de la période d'éligibilité des dépenses et de la durée de mise en œuvre des projets
- Les résultats ont été fixés en tenant compte de la période d'éligibilité des dépenses

Constats

Constat 12 : Le succès des projets a été favorisé par l'implémentation antérieure du projet parent

La mise en œuvre des mesures de l'axe REACT-EU a bénéficié d'une condition favorable : l'existence préalable de projets parents pour les mesures 8.3, 8.4, 8.5 et de dispositifs déjà rôdés pour la mesure 8.6. Même si les délais de mise en œuvre des nouvelles mesures de l'Axe 8, ont été courts, plusieurs éléments ont contribué au succès de ces projets.

Tout d'abord, avoir une équipe déjà en place au sein des projets a été un atout pour le recrutement. Par exemple, pour la mesure 8.3, un porteur de projet interrogé lors des entretiens a bénéficié du recrutement de personnel dans le cadre du projet REACT-EU. Grâce à l'existence d'un projet parent déjà en place, la structure était prête, et le porteur a pu intégrer une personne issue d'un projet connexe, familière avec le projet parent, qui achevait son contrat dans un laboratoire dédié aux objets connectés. Un autre porteur, de son côté, a prolongé le contrat du personnel, ce qui a facilité la continuité du travail. Les personnes interrogées pour la mesure 8.6 ont également souligné que la mesure, étant déjà bien établie et opérationnelle, a permis une utilisation rapide des fonds.

Ensuite, l'implémentation antérieure du projet parent a permis de finaliser les projets commencés dans le cadre des projets parents. Pour une université par exemple, l'octroi d'un an supplémentaire a permis d'atteindre les objectifs initiaux du projet parent, et a permis de consolider les résultats attendus. Enfin, la possibilité de réinvestir dans les projets parents a constitué un investissement judicieux selon les personnes interrogées. En capitalisant sur les pratiques et les structures déjà établies, les projets ont pu bénéficier d'une base solide pour l'expansion et l'amélioration des infrastructures et des équipements. Le fait d'avoir un projet parent en place a simplifié la mise en œuvre, maximisé l'impact des nouvelles mesures, et permis de continuer à valoriser les connaissances existantes, comme l'indique l'ULiège dans son projet « Wal-E-Cities », à titre illustratif.

Constat 13 : Les délais de mise en œuvre relativement courts ont eu des répercussions sur la réalisation des projets, en particulier pour la mesure 8.2

Comme mentionné précédemment, les délais de mise en œuvre relativement courts ont eu des répercussions sur la réalisation de certains projets financés, entraînant divers challenges.

Pour la mesure 8.1, dès le début, les délais avaient été identifiés comme un problème potentiel selon les représentants de l'AVIQ. La gestion des marchés publics a entraîné des retards importants. Initialement, l'AVIQ était bénéficiaire et était chargée de gérer les marchés publics pour les opérateurs, mais après 7 mois, il a été décidé de transférer cette responsabilité aux opérateurs eux-mêmes, car la gestion par l'AVIQ prenait trop de temps et a provoqué des délais supplémentaires. La nouveauté de la mesure 8.1, par rapport aux mesures 8.3 et 8.4, a aussi introduit une importante charge administrative, pour l'AVIQ devant assumer simultanément les rôles d'organisme intermédiaire, d'administration fonctionnelle et de bénéficiaire (une modification a été réalisée ensuite, identifiant les hôpitaux, maisons de repos et maisons de repos et de soins comme bénéficiaires).

Concernant la mesure 8.2, les dates limites pour la soumission des demandes et la clôture de la phase 3 (chèque 3 – mise en œuvre) ont été modifiées à trois reprises. Selon les données recueillies, l'AdN n'a pu communiquer la date exacte des dossiers de demande et de clôture de phase 3 que presque un mois avant la fin de la période d'éligibilité, soit le 31 décembre 2023. Selon les personnes interrogées et les répondants de l'enquête en ligne, ce manque de clarté a engendré des difficultés pour l'AdN, les prestataires et les bénéficiaires, certains ayant été contraints de recourir à de la sous-traitance à 100% en raison des délais serrés. La possibilité accrue de sous-traitance dans cette phase a également conduit à des situations où des prestations croisées⁷ ont été observées.

Par ailleurs, selon les informations recueillies lors des entretiens et de l'enquête en ligne, l'arrêté ministériel stipulait que la mesure 8.2 était valable jusqu'au 31 décembre 2023. Initialement, de nombreux bénéficiaires pensaient pouvoir soumettre leurs dossiers jusqu'à cette date, avec un délai supplémentaire de 10 à 15 jours pour leur traitement par l'AdN. Cependant, il s'est avéré que la véritable date limite pour la soumission des dossiers était le 24 novembre, et non le 31 décembre afin de permettre un traitement dans les délais impartis par l'AdN. Les prestataires ont été surpris d'apprendre que les dossiers soumis après cette date auraient été rejetés. De plus, les bénéficiaires devaient signer et approuver les dossiers soumis par les prestataires sur la plateforme en ligne. Ainsi, si un prestataire déposait un dossier le 23 novembre mais que le bénéficiaire tardait à signer, le dossier risquait de ne pas être traité à temps.

Enfin, le chèque REACT-EU avait une date limite spécifique, le 31 décembre, contrairement aux autres chèques numériques qui n'avaient pas de date de fin fixe. La plateforme de gestion des chèques, qui était commune à tous, continuait à envoyer des notifications avec des dates des autres chèques, sans tenir compte l'échéance

⁷ Aucun secteur n'était exclu pour les chèques de la phase 3, cela voulait dire que les prestataires externes pouvaient faire appel à un autre prestataire externe, pour améliorer son site web par exemple, et un mois après, l'entreprise qui avait presté demandait au premier prestataire de faire la même chose pour elle.

particulière des chèques REACT-EU. Les bénéficiaires recevaient donc des notifications faisant référence à des délais de six mois, alors que pour les bénéficiaires du chèque REACT-EU, le délai réel n'était par exemple plus que de dix jours.

Les éléments précédents doivent être relativisés en tenant compte des contraintes temporelles auxquelles il a fallu s'adapter. La mise en place du dispositif a représenté un défi au regard des délais restreints imposés par la Commission européenne pour l'utilisation des fonds REACT, sans possibilité de report de la date finale d'éligibilité des dépenses (31/12/2023). Cela a conduit le SPW EER à s'appuyer sur les outils législatifs et informatiques déjà en place, tels que les chèques 1 et 2 et la plateforme existante afin de répondre rapidement à l'opérationnalisation des financements acquis au sein de cette mesure REACT.

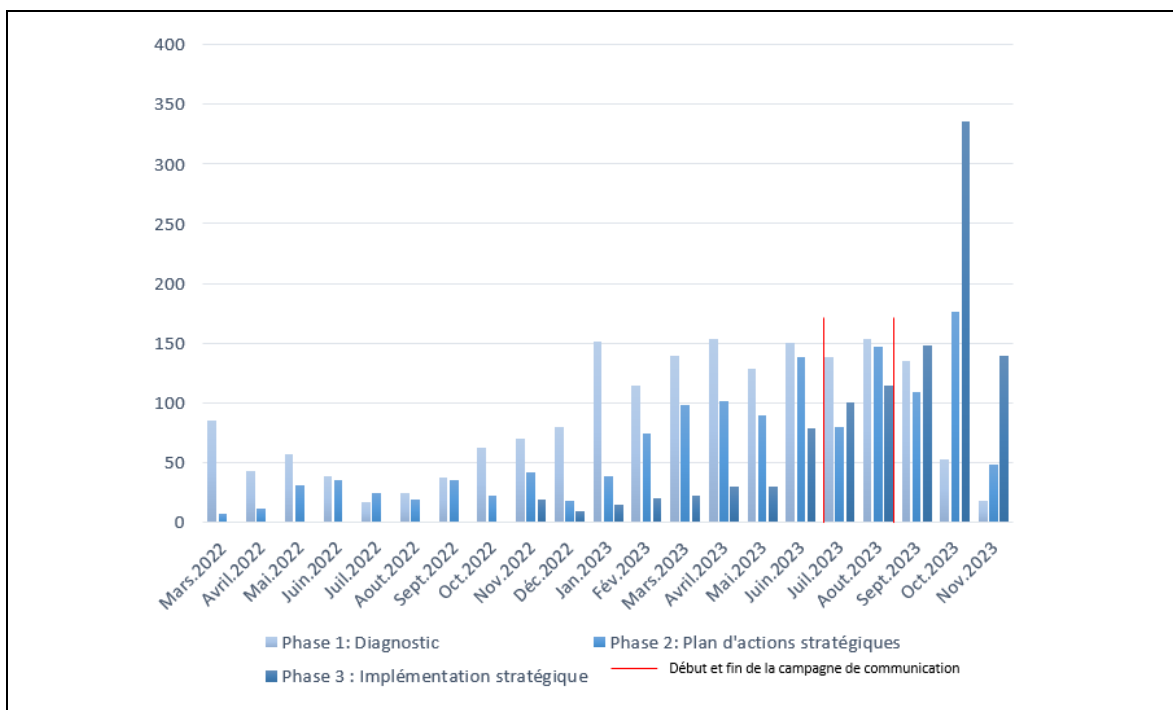


Illustration 7 : Evolution du nombre de dossiers soumis au cours des 3 phases (graphique issu d'une présentation du dispositif REACT-EU, réalisé par l'Agence du Numérique)

Ce graphique, extrait d'une présentation de l'AdN, illustre l'évolution du nombre de dossiers soumis au cours des 3 phases. Il met en évidence que la phase 3 a été lancée tardivement, en novembre 2022. Cela a empêché certains participants de compléter le processus, et en conséquence, certains prestataires ont finalement abandonné faute de temps suffisant, selon les intervenants. Le graphique montre également deux lignes rouges marquant le début et la fin de la campagne de communication pour la phase 3, qui s'est déroulée entre juillet et août 2023.

Il est également important de noter qu'à l'origine, les chèques numériques étaient destinés uniquement au conseil. Cependant, dans le cadre du chèque de la phase 3 « mise en œuvre », il était nécessaire d'effectuer une implémentation directe et une installation de divers processus, nécessitant l'intervention d'experts en numérique. Leur rôle était de vérifier la mise en œuvre effective des recommandations fournies lors de la phase 2. Un

défi majeur a été l'absence de base légale en Wallonie pour financer ces travaux opérationnels. Il a donc fallu établir une nouvelle base légale pour mettre en œuvre la phase 3, un processus qui a également nécessité du temps, d'après les personnes consultées.

Concernant les mesures 8.3 et 8.4, le délai de mise en œuvre a également engendré des difficultés. Comme l'illustre un porteur de projet de la mesure 8.4, qui a bénéficié d'une installation d'équipement de pointe, le temps nécessaire pour lancer les marchés publics (qui sont des marchés à publication européenne) et attendre un délai de 10 à 12 mois pour la livraison (délais de fabrication prolongés par la crise énergétique et le conflit en Ukraine), a conduit à l'écoulement d'une partie importante de la période d'éligibilité. Après une période de formation, l'équipement n'a été mis en service que le 14 décembre 2023.

En ce qui concerne la mesure 8.5, bien que le projet ait bénéficié d'un projet parent, les délais courts ont impacté la conception et la réalisation de l'œuvre. La période limitée a conduit à des fonds non consommés, avec 847.950,85 euros sur 950 000 utilisés. Les deux dernières tranches n'ont pas pu être introduites à temps, et les retards dans les travaux ont eu des répercussions sur le planning prévisionnel du projet. Enfin, concernant la mesure 8.6, la totalité de l'enveloppe a été utilisée.

Selon l'enquête en ligne, les bénéficiaires n'ont pas perçu les délais de la période d'éligibilité comme étant excessivement courts. En effet, les répondants ont été interrogés afin de déterminer s'ils avaient été informés à temps pour pouvoir bénéficier des actions financées par les mesures de l'axe REACT-EU, ou s'ils avaient été informés trop tard. Les réponses pour les mesures 8.1, 8.2 et 8.6, qui ont reçu plus de 10 réponses chacune, ont été analysées.

Il a été constaté que pour ces 3 mesures, la majorité des répondants de l'enquête estime avoir été informée à temps (voir les bâtonnets en rose). Quatorze pour cent des répondants pour la mesure 8.1, 15% pour la mesure 8.2 et 5% pour la mesure 6 estiment avoir été informés suffisamment à l'avance. À l'inverse, 22% des répondants pour la mesure 8.1, 18% pour la mesure 8.2 et 8% pour la mesure 8.6 pensent avoir été informés, mais un peu tardivement. De plus, 8% des répondants pour les mesures 8.1 et 8.2 trouvent qu'ils ont été informés beaucoup trop tard, tandis qu'aucun répondant ne pense cela pour la mesure 8.6.

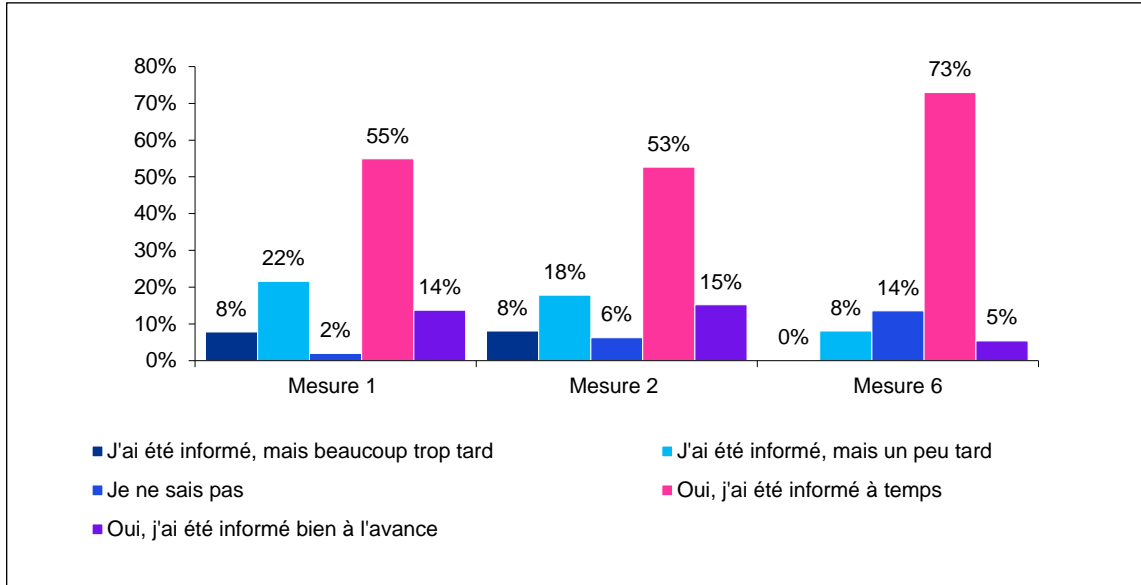


Illustration 8 : Enquête en ligne « Estimez-vous avoir été informé en temps opportun de la possibilité de recourir aux actions financées par la mesure 8.1 de l'axe REACT-EU, compte tenu de la temporalité de cette mesure ? »

Constat 14 : La nature des projets et dispositifs sélectionnés a permis de respecter la période d'éligibilité

D'après les informations recueillies, l'arrivée tardive de l'enveloppe budgétaire dans la programmation a, malgré les montants conséquents alloués, limité les possibilités d'absorption des fonds dans les délais impartis. Cette situation a limité le type de projets pouvant être réalisés dans ces délais.

Initialement, l'idée était de soutenir des actions à consommation rapide, à l'exception des mesures 8.1 et 8.2, qui étaient des initiatives du gouvernement wallon et ne constituaient pas une extension de projets existants. Pour les autres mesures (8.3, 8.4 et 8.5), la sélection s'est concentrée sur des projets capables de consommer les fonds rapidement.

Pour ce qui est de la mesure 8.6, le projet NOVALLIA avait déjà été mis en place dans le cadre de l'axe prioritaire 4, ce qui a permis une mise en œuvre plus rapide et efficace des fonds REACT-EU. Par ailleurs, le budget pour la mesure 8.6 a été alloué au moment opportun, en réponse aux besoins urgents des entreprises. En effet, le budget de l'axe 4 était insuffisant pour satisfaire toutes les demandes, et la réutilisation des fonds dans cet axe était problématique, avec des récupérations très lentes et des prêts à long terme pouvant aller jusqu'à 10 ans. D'après les avis recueillis, le soutien de REACT-EU a donc été essentiel pour financer les entreprises confrontées à des situations critiques, telles que la pandémie de COVID-19, en offrant une solution rapide et adaptée aux circonstances.

Conclusion

Le tableau ci-dessous présente le degré d'atteinte des hypothèses de la question d'évaluation selon l'échelle suivante :

- Atteint : si tous éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- Satisfaisant : si une partie significative des éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- Partiel : si une partie des éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- Non atteint : si aucun ou une minorité d'éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- À venir : si les éléments présents dans l'hypothèse sont en voie d'être rencontrés prochainement

Question d'évaluation 3 : Dans quelle mesure les courts délais de mise en œuvre des mesures de l'axe, entre le début de l'initiative REACT-EU et la date de fin d'éligibilité des dépenses ont-ils eu un effet sur les résultats fixés et sur le type de bénéficiaires ?			
Thème	Hypothèse	Jugement	Justification
/	La sélection des projets a été réalisée en tenant compte de la période d'éligibilité des dépenses et de la durée de mise en œuvre des projets	Satisfaisant	<p>Constat 12 : Le succès des projets a été favorisé par l'implémentation antérieure du projet parent</p> <p>Constat 13 : Les délais de mise en œuvre relativement courts ont eu des répercussions sur la réalisation des projets, en particulier pour la mesure 8.2</p> <p>Constat 14 : La nature des projets et dispositifs sélectionnés a permis de respecter la période d'éligibilité</p>
	Les résultats ont été fixés en tenant compte de la période d'éligibilité des dépenses	Satisfaisant	

Réponse à la question d'évaluation

Les courts délais de mise en œuvre des mesures de l'axe REACT-EU, entre le début de l'initiative et la date de fin d'éligibilité des dépenses, ont eu des **effets contrastés sur les résultats atteints et sur le type de bénéficiaires**. Ces délais ont eu un **effet facilitateur** lorsque les mesures s'appuyaient sur des projets préexistants (**mesures 8.3, 8.4, 8.5 et 8.6**), permettant une mise en œuvre rapide grâce à des structures déjà en place et une préparation préalable. Par exemple, des universités porteuses de projet ont pu immédiatement recruter du personnel, assurant ainsi la continuité des travaux en cours.

Cependant, ces mêmes délais ont créé des obstacles pour d'autres mesures, notamment les **mesures 8.1 et 8.2**, qui ne bénéficiaient pas d'un projet parent et nécessitaient des

procédures administratives et logistiques plus complexes. Pour la mesure 8.1, des **retards importants ont été causés par la gestion des marchés publics** et la lourdeur administrative, ce qui a **limité l'absorption des fonds** et représente l'une des raisons de la non-atteinte des objectifs de la mesure 8.1. De même, pour la mesure 8.2, les **fréquentes modifications des dates** de soumission et de clôture réalisées par les services instructeurs ont créé une confusion et un manque de clarté qui ont **conduit à des difficultés de mise en œuvre**, obligeant certains bénéficiaires à recourir à la sous-traitance totale pour respecter les délais. Dans certains cas, des prestataires ont même été contraints d'abandonner les projets faute de temps suffisant.

Enfin, la **sélection des projets a été directement influencée par ces délais restreints, favorisant des actions pouvant consommer rapidement** les fonds disponibles. Les mesures ayant déjà une infrastructure existante ont été privilégiées, tandis que les nouveaux projets ou ceux nécessitant des délais de mise en œuvre plus longs ont été plus difficilement réalisables. Les procédures administratives ont également ralenti l'allocation des fonds, comme cela a été observé pour la mesure 8.5, où des retards ont limité l'utilisation complète des budgets alloués.

En résumé, les courts délais ont eu un double effet : ils ont **facilité le succès des mesures s'appuyant sur des projets existants**, tout **en créant des contraintes pour les nouvelles initiatives**, affectant ainsi à la fois les résultats fixés et la typologie des bénéficiaires impliqués ainsi que les projets mis en œuvre.

6.4 Question évaluative 4 (critère « efficacité ») : Dans quelle mesure les résultats engendrés par les mesures de l'axe 8 sont-ils proportionnés par rapport au budget et aux moyens mis en œuvre au sein de l'initiative REACT-EU ?

Rappel de l'hypothèse :

- Les résultats obtenus ont été proportionnellement équivalents aux moyens mis en œuvre

Constat

Constat 15 : Selon les mesures de l'axe 8 REACT-EU, une asymétrie du niveau d'efficacité est observée

Pour évaluer dans quelle mesure les résultats générés par les mesures de l'axe 8 de l'initiative REACT-EU sont proportionnés par rapport au budget et aux moyens mis en œuvre, il est essentiel de considérer l'efficacité globale du programme. Cette analyse révèle une asymétrie du niveau d'efficacité entre les différentes mesures.

Pour la mesure 8.1, dédiée à l'équipement et à l'acquisition de matériel médical, les résultats sont proportionnés au budget et aux moyens mis en œuvre. L'AVIQ a bénéficié d'un financement de 35 millions d'euros, avec un objectif de toucher 500 établissements de santé. La cible des coûts d'équipement était de 26 millions d'euros. La différence entre les 35 millions et les 26 millions s'explique par les 11 millions qui ne sont pas inclus dans la définition de l'indicateur « Valeur totale d'équipement médical acquis » et donc dédié à de l'infrastructure. D'après l'AVIQ, il convient de noter que le prix du matériel est resté constant durant cette période. Par ailleurs, bien que 35 millions d'euros aient été alloués à la mesure 8.1, seulement 9.716.581,55€ ont été effectivement consommés. Comme mentionné précédemment, les indicateurs fixés n'ont pas été atteints, avec seulement 209 établissements de santé concernés sur une cible initiale de 500.

Pour la mesure 8.2, les prix des prestations des consultants externes n'ont pas été stables. En 2020, pour des services tels que le marketing digital, la création de sites web ou la gestion des réseaux sociaux, le tarif moyen était d'environ 750€ hors taxes par jour. Bien que le plafond de la subvention ait été fixé à 950€, ce qui offrait une marge importante, un résultat indésirable s'est manifesté avec la couverture de 90 % des coûts par le chèque. Comme les bénéficiaires ne finançaient qu'une partie mineure des prestations, ils ne se sentaient pas concernés par le montant total facturé. Cette situation a permis aux prestataires de profiter de l'opportunité pour augmenter leurs tarifs. Au lieu de facturer le tarif de marché initial de 750€, certains prestataires ont progressivement augmenté leurs prix, atteignant jusqu'à 975€ à la fin de la période de subvention. Cette augmentation est aussi expliquée par un marché wallon tendu dans ce domaine et la hausse des prix de la main d'œuvre.

Cette situation de hausse des tarifs pratiqués, a diminué l'efficacité financière de la subvention pour les entreprises, en devant déboursier un montant supérieur au prix du marché initial.

Par ailleurs, selon les chiffres de l'agence du numérique, plus ou moins un quart du budget total pour les chèques numériques a concerné les chèques numériques de REACT-EU. En effet, sur un total de 42,5 millions d'euros, 11,3 millions a concerné les chèques de REACT-EU, représentant le montant le plus élevé attribué en 2023 pour l'ensemble des chèques depuis 2017. Le tableau suivant le démontre :

Chèques	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Chèque maturité Chèque cybersécurité	0,4M	1,8M	3,7M	6M	7,1M	7M	4,6M
Chèque REACT-EU						1,2M	10,1M

Illustration 9 : Évolution annuelle en millions d'euros des montants des chèques numériques (issue d'une présentation du dispositif REACT-EU, réalisé par l'Agence du Numérique)

Pour les mesures 8.3 et 8.4, chaque projet dans le cadre de ces mesures était lié à un projet parent financé par d'autres axes du PO. Il ressort des données recueillies, tant par l'enquête en ligne que par les entretiens, que ces projets parents ont non seulement offert une base solide en termes de connaissances et d'expertise, mais ont également permis de maximiser les résultats dans l'initiative REACT-EU, démontrant ainsi que les investissements dans les projets parents ont valorisé et amplifié les retombées des projets associés.

Pour la mesure 8.3, le budget des projets REACT-EU représente environ 21 % du budget total des projets parents, tandis que pour la mesure 8.4, il représente 40 %. Cela signifie que pour la mesure 8.3, les fonds REACT-EU ont soutenu une part plus modeste du budget global, tandis que pour la mesure 4, la contribution de REACT-EU était plus significative. En conséquence, les projets bénéficiaires ont pu maximiser leur impact en utilisant les ressources et les infrastructures des projets parents, confirmant l'efficacité des résultats obtenus par rapport aux moyens déployés.

De même, pour la mesure 8.5, le projet a également bénéficié d'une base solide grâce au projet parent, ce qui a permis de maximiser les résultats et de créer un effet levier. La ville de Mons a reçu 950 000 euros, représentant 65 % du budget total du projet parent, pour réaliser 3 actions de promotion touristique et culturelle. Ce budget a non seulement permis de dépasser l'objectif initial de 2 actions, mais aussi de réaliser 3 actions, optimisant ainsi l'impact. Bien que la cible de 120 000 visites n'ait pas été entièrement atteinte à temps en raison de contraintes externes, il convient de noter que la première exposition a enregistré 84 404 visites, chiffre comptabilisé dans EUROGES. De plus, la seconde exposition, qui n'a pas pu être intégrée dans ces comptes, a généré plus de 37 000 visites en seulement deux mois. Les résultats montrent une utilisation efficace des ressources. Le budget alloué, supérieur à ce qui aurait été nécessaire pour seulement 2 actions, a permis d'en ajouter une troisième, confirmant ainsi l'effet levier entre le budget et les résultats obtenus.

Enfin, pour la mesure 8.6, les résultats obtenus sont proportionnels au budget et aux moyens mis en œuvre, notamment grâce à l'effet de levier significatif généré par l'investissement. Cette mesure a permis d'octroyer des prêts à des entreprises pour améliorer leur efficacité énergétique. Le budget de REACT-EU pour cette mesure représentait 50 % de l'enveloppe totale du projet parent. Grâce à cet investissement de 28 757 951,61 €, les entreprises ont pu réaliser des investissements d'une valeur totale de 107 897 114 €, ce qui représente un effet de levier d'environ 3,8. Cet effet de levier démontre que les fonds alloués ont été utilisés de manière efficace, permettant de générer des investissements substantiels au-delà du montant initialement prévu.

En résumé, pour la mesure 8.1, les résultats visés semblent proportionnels aux moyens investis, démontrant une adéquation entre les ressources allouées et les résultats. Pour la mesure 8.2, un effet d'aubaine a été observé chez certains prestataires, qui ont profité de la situation pour augmenter leurs tarifs, passant de 750€ à 975€ par jour, encouragés par la prise en charge de 90 % des coûts par le chèque, ce qui a conduit les bénéficiaires à moins se soucier du montant total facturé. Enfin, pour les mesures 8.3, 8.4, 8.5 et 8.6, les résultats ont dépassé les moyens investis, générant ainsi un effet levier et montrant que les projets ont produit des résultats supérieurs aux ressources allouées.

Conclusion

Le tableau ci-dessous présente le degré d'atteinte des hypothèses de la question d'évaluation selon l'échelle suivante :

- Atteint : si tous éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- Satisfaisant : si une partie significative des éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- Partiel : si une partie des éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- Non atteint : si aucun ou une minorité d'éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- À venir : si les éléments présents dans l'hypothèse sont en voie d'être rencontrés prochainement

Question d'évaluation 4 : Dans quelle mesure les résultats engendrés par les mesures de l'axe 8 sont-ils proportionnés par rapport au budget et aux moyens mis en œuvre au sein de l'initiative REACT-EU ?			
Thème	Hypothèse	Jugement	Justification
/	Les résultats obtenus ont été proportionnellement équivalents aux moyens mis en œuvre par rapport aux projets initiaux	Atteint	Constat 15 : Selon les mesures de l'axe 8 REACT-EU, une asymétrie du niveau d'efficacité est observée

Réponse à la question d'évaluation

En conclusion, l'évaluation des mesures de l'axe 8 de l'initiative REACT-EU révèle une **variabilité importante quant à la proportionnalité des résultats par rapport aux budgets et moyens déployés**. Les résultats obtenus pour certaines mesures, comme la **mesure 8.1**, semblent montrer une **adéquation** entre les ressources allouées et les objectifs atteints ou fixés au départ⁸, avec une gestion efficace des fonds pour répondre aux besoins spécifiques du secteur médical. En revanche, pour la **mesure 8.2**, en raison d'un modèle de subvention couvrant 90 % des coûts, les prestataires ont pu augmenter leurs tarifs au-delà des prix du niveau du marché, entraînant une **utilisation financièrement moins efficace des fonds** pour les entreprises.

D'un autre côté, les **mesures 8.3, 8.4, 8.5 et 8.6** ont démontré une **efficacité accrue**, dépassant même les attentes grâce à l'effet levier engendré par l'utilisation de fonds dans des projets en synergie avec des projets parents. Ces mesures ont non seulement permis d'atteindre, mais parfois de surpasser, les objectifs initiaux, maximisant ainsi l'impact des

⁸ Pour la mesure 8.1.



investissements réalisés. En particulier, **l'effet de levier observé dans la mesure 8.6**, qui a multiplié par près de quatre les investissements initiaux, illustre une utilisation hautement efficace des ressources, générant des bénéfices substantiels au-delà des prévisions initiales.

Ainsi, bien que certains volets du programme aient rencontré des difficultés, d'autres ont largement dépassé les attentes, confirmant une **asymétrie du niveau d'efficacité au sein des mesures de l'axe 8 de l'initiative REACT-EU**. Ces différences mettent en lumière l'importance d'une allocation stratégique et d'une gestion adaptée des fonds pour optimiser l'efficacité des programmes de soutien économique dans des contextes d'urgence.

6.5 Question évaluative 5 (critère « efficience ») : Dans quelle mesure la répartition des montants alloués au sein des différentes mesures de l'axe 8 était-elle adéquate en fonction des objectifs attendus ?

Rappel de l'hypothèse :

- La répartition budgétaire entre les différentes mesures de l'axe 8 a été réalisée pour maximiser les résultats globaux, avec une allocation proportionnelle à l'impact attendu et aux besoins spécifiques de chaque mesure

Constats

Constat 16 : Les intentions initiales de la répartition budgétaire se sont heurtées à divers facteurs qui ont influencé sa mise en œuvre

Les intentions initiales de la répartition budgétaire se sont heurtées à divers facteurs qui ont influencé sa mise en œuvre. Pour la mesure 8.1, deux éléments ont marqué son exécution : d'une part, la gestion par l'AVIQ, qui assurait simultanément trois rôles (administration fonctionnelle, organisme intermédiaire et bénéficiaire final) et qui a donc multiplié les tâches qui lui étaient incombées, a pris du temps et engendré des délais supplémentaires, et d'autre part, le retrait de certains bénéficiaires finaux.

En effet, l'objectif initial était d'atteindre 500 établissements de santé pour une valeur cible de 26 millions d'euros d'équipements. L'estimation de la cible fixée à 500 a été établie par l'AVIQ et confirmée lors de l'appel à manifestation d'intérêt (492 réponses positives). Cependant, en réalité, seulement 345 opérateurs ont répondu à l'appel à projets. Sur ces 345, 83 opérateurs ont abandonné leurs projets, 53 dossiers déposés par des MR ont abouti à un refus d'intervention total pour non-respect de la réglementation portant sur les marchés publics et/ou introduction de dépenses inéligibles, et 14 dossiers déposés par des hôpitaux et 24 par les maisons de repos (et de soins) ont fait l'objet d'une limitation de l'intervention pour non-respect de la réglementation portant sur les marchés publics et/ou introduction de dépenses inéligibles. Ces facteurs ont ralenti la mise en œuvre de la mesure empêchant une utilisation complète des fonds alloués. Pour la mesure 8.2, le cadre législatif encadrant la mise en œuvre du chèque 3 REACT-EU a constitué un obstacle, nécessitant des ajustements qui ont influencé les délais.

Quant aux mesures 8.3 et 8.4, la mise en œuvre a suivi les prévisions initiales, bénéficiant de l'existence d'un projet parent pour guider l'utilisation des ressources. En revanche, la mesure 8.5 a rencontré des retards, ce qui n'a pas permis d'atteindre les objectifs dans le délai d'éligibilité fixé. Enfin, pour la mesure 8.6, la répartition budgétaire a suivi la planification initiale, bien qu'elle ait fait l'objet de réajustements en cours de route.

Dès lors, les intentions initiales de la répartition budgétaire ont été compromises par plusieurs obstacles, ayant eu pour effet de décaler les délais de mise en œuvre et d'affecter l'avancement des projets.

Constat 17 : Une répartition budgétaire flexible a permis d'optimiser les résultats attendus

La répartition finale du budget pour l'axe 8 est la suivante :

Mesures	Budget Totaux	Proportion
8.1.	€ 35.404.538,39	41,50%
8.2.	€ 12.000.000,00	14,07%
8.3.	€ 3.288.363,07	3,85%
8.4.	€ 5.127.170,40	6,01%
8.5.	€ 950.000,00	1,11%
8.6.	€ 28.545.837,73	33,46%

Deux mesures, à elles seules, absorbent les trois quarts du budget : la mesure 8.1, qui répond à l'urgence sanitaire liée à la pandémie de COVID-19, et la mesure 8.6, axée sur l'efficacité énergétique. La mesure 8.2, quant à elle, répond au besoin d'amélioration de la maturité numérique. Les mesures 8.3, 8.4 et 8.5 représentent une part presque marginale du budget et consistent en une continuité de projets existants, en accord avec les objectifs du PO. Étant donné le délai court, des projets pouvant être rapidement consommés ont été choisis.

La répartition budgétaire a été modifiée à plusieurs reprises. Pour rappel, le Gouvernement wallon a validé la répartition de deux enveloppes budgétaires successives. La première enveloppe s'élevait à 65 millions d'euros, tandis qu'une seconde enveloppe de 20 millions d'euros a été débloquée par la suite. C'est grâce à cette seconde enveloppe que la mesure 8.6 a été créée, distincte des financements de la première. La mesure 8.6 a d'abord bénéficié de l'intégralité du budget de cette deuxième enveloppe, avant de recevoir ultérieurement le budget résiduel de la mesure 8.2, une fois celui-ci devenu disponible. Cette allocation supplémentaire visait à renforcer davantage NOVALLIA, une initiative ayant déjà démontré sa capacité à obtenir des résultats positifs, et à répondre à sa demande d'une plus grande capacité d'absorption financière.

Ainsi, en juillet 2023, il a été décidé de transférer 8 millions d'euros de la mesure 8.2 à la mesure 8.6 pour renforcer NOVALLIA.

Constat 18 : Les sous consommations budgétaires sont principalement dues au manque de temps

Pour la mesure 8.1, sur un budget total de 35 millions d'euros, seulement 9.716.581,55€ ont été consommés. La non-consommation du solde s'explique d'une part par le fait que, bien que 500 établissements de santé aient été ciblés, seulement 345 ont répondu à l'appel à projets, et d'autre part par les rétractations d'opérateurs. Ainsi, parmi ces 345 établissements, 83 ont abandonné leurs projets. Ces rétractations sont en grande partie attribuées aux lourdeurs administratives liées aux procédures de marchés publics. De nombreux opérateurs manquaient d'expertise en gestion des marchés publics, et parfois, le matériel demandé n'était plus jugé nécessaire par les bénéficiaires après le pic de la crise sanitaire.

Pour la mesure 8.2, 96% du budget ont été consommés. La demande était présente, mais le temps manquait. Il aurait fallu une période plus longue pour pouvoir utiliser les fonds, et la mise en œuvre tardive de la phase 3 a empêché certains bénéficiaires de finaliser leurs projets.

La mesure 8.3 a utilisé près de 95 % de son budget total pour les 6 projets. Cinq de ces projets ont presque épuisé l'intégralité de leur budget, tandis que le projet KIKK a dépensé 70 % du montant qui lui était attribué. Pour la mesure 8.4, près de 98% des budgets alloués ont été dépensés. Tous les projets ont presque atteint 100% de consommation budgétaire excepté le projet Smart héritage de la ville de Mons (78% de consommation). Selon l'entretien avec les représentants de la ville, ils n'ont pas pu tout consommer en raison du manque de temps. En conséquence, certaines actions prévues n'ont pas pu être réalisées.

Pour la mesure 8.5, la ville de Mons avait un budget de 950.000 € et a consommé environ 89% de ce montant, soit 847.950,85€. Cependant, elle n'a pas pu enregistrer toutes ses dépenses durant la période d'éligibilité. Des facteurs externes, comme des délais incompressibles (par exemple, le temps de séchage du bronze pour l'œuvre d'art) et des retards dans les travaux, ont également entravé la mise en œuvre des projets. Enfin, pour la mesure 8.6, les deux enveloppes budgétaires ont été entièrement consommées.

Le tableau ci-dessous reprend les chiffres finaux extraits d'EUROGES2014 après contrôles, ce qui explique les différences avec les chiffres annoncés par ailleurs dans ce rapport :

Mesures	Montant programmé	Dépensé (coût total)	Dépensé (dépenses publiques totales)
8.1.	€ 35.404.538,39	€ 9.696.126,01	€ 9.696.126,01
8.2.	€ 12.000.000,00	€ 12.836.809,94	€ 11.553.128,95
8.3.	€ 3.288.363,07	€ 2.886.097,42	€ 2.800.179,04
8.4.	€ 5.127.170,40	€ 5.197.507,44	€ 5.197.507,44
8.5.	€ 950.000,00	€ 847.950,85	€ 763.494,94
8.6.	€ 28.545.837,73	€ 28.545.837,73	€ 28.545.837,73

Conclusion

Le tableau ci-dessous présente le degré d'atteinte des hypothèses de la question d'évaluation selon l'échelle suivante :

- Atteint : si tous éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- Satisfaisant : si une partie significative des éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- Partiel : si une partie des éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- Non atteint : si aucun ou une minorité d'éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- À venir : si les éléments présents dans l'hypothèse sont en voie d'être rencontrés prochainement

Question d'évaluation 5 : Dans quelle mesure la répartition des montants alloués au sein des différentes mesures de l'axe 8 était-elle adéquate en fonction des objectifs attendus ?			
Thème	Hypothèse	Jugement	Justification
/	La répartition budgétaire entre les différentes mesures de l'axe 8 a été réalisée pour maximiser les résultats globaux, avec une allocation proportionnelle à l'impact attendu et aux besoins spécifiques de chaque mesure	Atteint	<p>Constat 16 : Les intentions initiales de la répartition budgétaire se sont heurtées à divers facteurs qui ont influencé sa mise en œuvre</p> <p>Constat 17 : Une répartition budgétaire flexible a permis d'optimiser les résultats attendus</p> <p>Constat 18 : Les sous consommations budgétaires sont principalement dues au manque de temps</p>

Réponse à la question d'évaluation

La **répartition des montants alloués** au sein des différentes mesures de l'axe 8 a été **affectée par plusieurs facteurs** ayant impacté leur réalisation. Les **retards rencontrés**, notamment pour la mesure 8.1, ont été accentués d'une part par les rôles qui avaient été attribués à l'AVIQ (administration fonctionnelle, organisme intermédiaire et bénéficiaire final) et d'autre part le **retrait de certains bénéficiaires** finaux qui a entravé l'utilisation optimale des fonds. De plus, le cadre législatif entourant la mesure 8.2 a nécessité des ajustements, affectant les délais. En revanche, les **mesures 8.3 et 8.4 ont suivi les prévisions initiales grâce à un projet parent**, tandis que des **retards dans la mesure 8.5 ont empêché l'atteinte des objectifs** dans les délais impartis. La **mesure 8.6**, bien que conforme à la planification initiale, a également subi des **ajustements en cours de route**, avec un renforcement via une allocation supplémentaire destinée à renforcer NOVALLIA.



La **flexibilité de la répartition budgétaire** a permis d'optimiser les résultats, comme en témoigne le **transfert de 8 millions d'euros de la mesure 8.2 vers la mesure 8.6**, qui a fonctionné de manière particulièrement efficace. Cependant, des sous-consommations budgétaires ont été observées, principalement en raison de facteurs temporels et de lourdeurs administratives qui ont freiné certains projets, notamment dans les mesures 8.1 et 8.2.

En résumé, des **efforts significatifs ont été déployés pour assurer une répartition budgétaire adéquate** et conforme aux objectifs attendus. Malgré quelques freins administratifs et temporels, la répartition des ressources a globalement permis d'atteindre des résultats positifs.

6.6 Question évaluative 6 (critère « impact ») : Dans quelle mesure les résultats et les impacts des actions financées de REACT-EU ont-elles permis de rencontrer les problématiques soulevées dans le Complément de Programmation, et quels sont par ailleurs les autres résultats et impacts qui peuvent être observés ?

Pour répondre à cette sixième question sur les résultats et les impacts des actions financées par REACT-EU, plusieurs aspects clés seront abordés sur la manière dont ces actions ont répondu aux problématiques identifiées dans le Complément de programmation, en plus d'autres résultats et impacts observés. Cette question se décompose en sous-questions qui portent sur différents thèmes correspondant aux différentes mesures.

Tandis que la question 1 portait sur la pertinence des actions entreprises, l'examen se concentre sur la manière dont elles ont été réalisées. L'objectif est de déterminer si les stratégies et projets mis en place ont été correctement exécutés pour atteindre les objectifs fixés, ainsi que d'identifier les résultats attendus et inattendus résultant de ces efforts. Cette exploration permettra de fournir une analyse approfondie des résultats obtenus par REACT-EU, ainsi que des implications plus larges de ces actions.

Sous-questions

Les actions financées ont-elles amélioré les infrastructures de santé et le bien-être des travailleurs ?

Rappel des hypothèses :

- Les actions financées ont permis de résorber le retard en matière de soins et de préparer les infrastructures de santé
- Les actions financées ont permis d'améliorer le bien-être psychosocial des travailleurs

Constat 19 : Les actions financées ont amélioré la capacité des infrastructures de santé à affronter les défis posés par la pandémie de COVID-19, malgré l'absence de constatations de progrès significatif dans l'amélioration des flux d'entrées et de sorties

Comme évoqué précédemment dans la question 1, selon les personnes interrogées, les actions financées ont renforcé la capacité des infrastructures de santé à faire face aux défis engendrés par la pandémie de COVID-19. Les investissements réalisés ont permis de moderniser et d'adapter les infrastructures existantes, rendant possible une réponse plus efficace et rapide aux besoins croissants en soins.

L'amélioration des flux d'entrées et de sorties était un des objectifs de la mesure 8.1. Les résultats de l'enquête montrent une diversité d'opinions quant à l'impact des nouvelles infrastructures sur les flux d'entrées et de sorties dans les établissements. D'après les participants à l'enquête en ligne, qui sont les bénéficiaires finaux de la mesure 8.1, 10 % d'entre eux (soit 5 sondés sur 51) estiment que les infrastructures ont grandement

amélioré ces flux, indiquant que pour une minorité d'établissements, les changements ont eu un effet substantiel sur l'efficacité opérationnelle. En parallèle, 13 % soit 7 sondés, considèrent qu'il y a eu une amélioration, bien que celle-ci soit jugée moins marquée.

Cependant, une majorité de 63 % des répondants (32 sondés) trouve que la situation est restée inchangée, suggérant que pour la plupart des établissements, les nouvelles infrastructures n'ont pas eu d'impact perceptible sur les flux d'entrées et de sorties. Enfin, 14 % des répondants n'ont pas pu évaluer l'impact des infrastructures, ce qui peut refléter un manque d'information ou une méconnaissance des changements apportés.

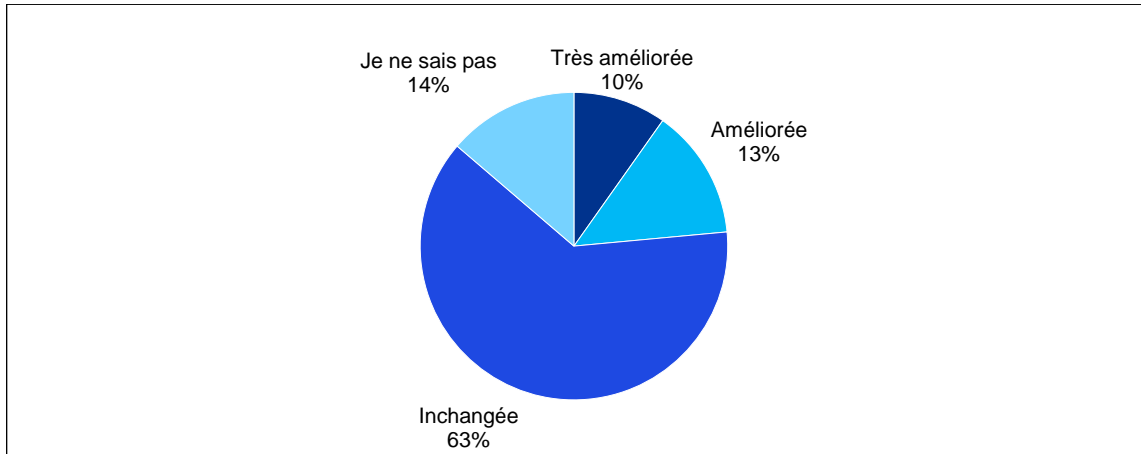


Illustration 10 : Enquête en ligne « Dans quelle mesure les infrastructures nouvelles/transformées ont-elles amélioré les flux d'entrées et de sorties dans votre établissement ? »

Toutefois, bien que les résultats indiquent que les flux d'entrées et de sorties n'ont pas été améliorés selon la majorité des répondants, il est à noter que 38 répondants sur les 51 répondants (soit 74 %) estiment que les infrastructures mises en place et les équipements acquis ont néanmoins renforcé la capacité de leur établissement à faire face aux défis liés à la pandémie de COVID-19. En effet, 5 répondants (10 %) considèrent que ces améliorations ont grandement contribué à renforcer leur résilience, tandis que 7 sondés (14 %) jugent que la situation est restée inchangée. Ces données montrent que, malgré l'absence d'amélioration notable des flux opérationnels, les investissements ont joué un rôle important dans la gestion des défis imposés par la crise sanitaire, tels que la surcharge des établissements, le manque d'équipement médical, la gestion complexe des flux de patients ou encore l'adaptation rapide aux nouvelles normes sanitaires.

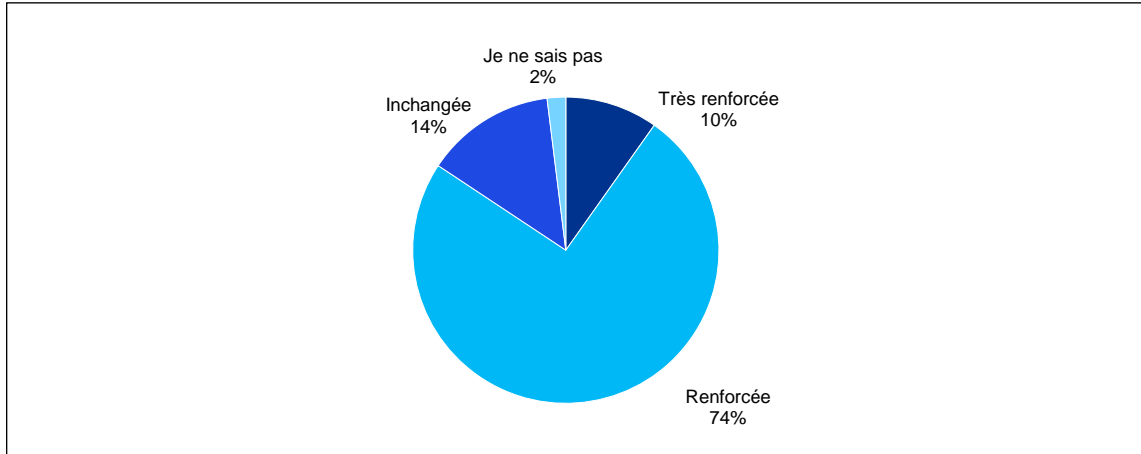


Illustration 11 : Enquête en ligne « Dans quelle mesure les infrastructures mises en place et les équipements acquis ont-ils contribué à renforcer la capacité de votre établissement à faire face aux défis liés à la pandémie de la COVID-19 ? »

Enfin, l'impact des améliorations des infrastructures hospitalières et de l'acquisition de nouveaux équipements sur la capacité à soigner un plus grand nombre de patients est perçu de manière diverse parmi les répondants de l'enquête. En effet, seulement 4 % des répondants estiment que ces aménagements ont permis de traiter un nombre significativement plus grand de patients, tandis que 6 % sont partiellement d'accord avec cette affirmation. En revanche, une majorité importante, soit 45 % (23 sur 51 sondés), reste neutre, indiquant qu'ils n'ont pas observé de changement notable ou n'ont pas de jugement clair sur l'effet de ces améliorations. Par ailleurs, 8 % des répondants sont partiellement en désaccord et 18 % (soit 9 sondés) sont totalement en désaccord, suggérant que pour une partie significative des établissements, les améliorations n'ont pas eu l'impact attendu sur la capacité de traitement. Toutefois, il est important de nuancer ces résultats, car ces améliorations ont tout de même permis de lisser les effets de la crise, aidant ainsi les établissements à mieux faire face à une situation exceptionnelle. Enfin, 19 % des répondants n'ont pas fourni de réponse, ce qui pourrait refléter, comme mentionné ci-dessus, un manque d'information ou d'expérience avec les nouvelles infrastructures et équipements.

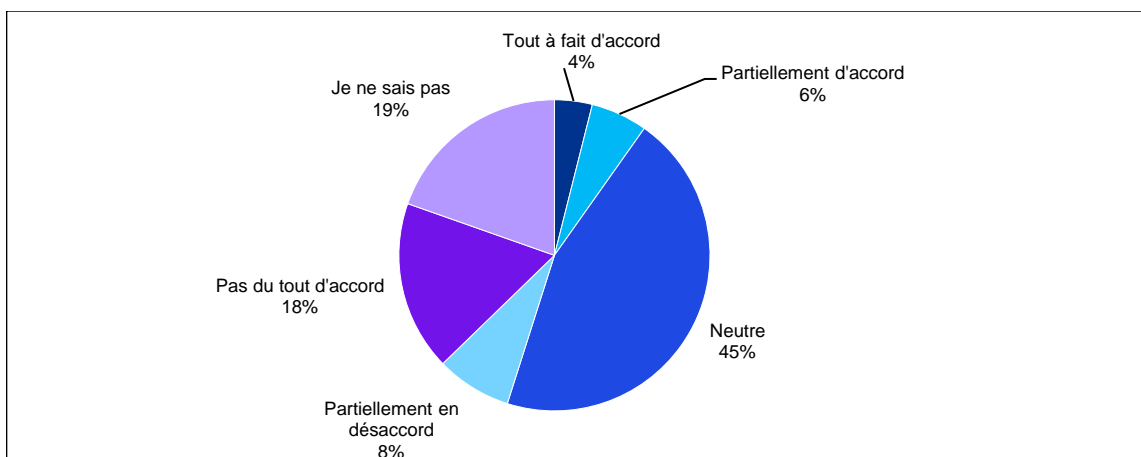


Illustration 12 : Enquête en ligne « Selon vous, les améliorations des infrastructures hospitalières et l'achat de nouveaux équipements vous ont-ils permis de soigner plus de patients ? »

Constat 20 : Une majorité de répondants de l'enquête en ligne estime que les actions financées n'ont pas conduit à une amélioration du bien-être du personnel soignant

Comme cité précédemment dans la question évaluative 1, certaines des infrastructures et équipements qui avaient été prévus initialement, n'ont pas été suffisamment mis en œuvre. C'est particulièrement le cas pour l'aménagement des espaces de détente pour le personnel. Selon les résultats de l'enquête, l'adaptation des infrastructures hospitalières pour le personnel soignant n'a pas permis de réduire significativement le taux d'absentéisme du personnel soignant. Aucun répondant n'est tout à fait d'accord pour dire que les actions financées ont permis de réduire le taux d'absentéisme du personnel soignant, 4% (2 sondés sur 51) sont partiellement d'accord, 33% sont neutres (17 sondés), 6% (3 sondés) sont partiellement en désaccord, et 24% (12 sondés) ne sont pas du tout d'accord. Par ailleurs, 33% ont répondu « je ne sais pas ».

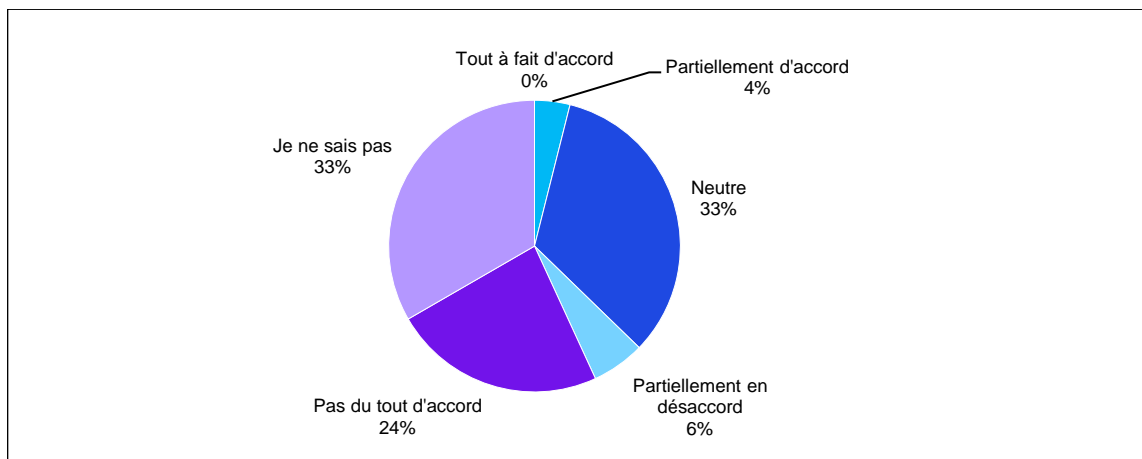


Illustration 13 : Enquête en ligne « Selon vous, l'adaptation des infrastructures hospitalières (ex : installation de salle de détente) a-t-elle permis de réduire le taux d'absentéisme du personnel soignant ? »

Cette proportion de 24% indique un scepticisme parmi une partie des répondants quant à l'efficacité des mesures mises en place pour améliorer la situation. Pour ces personnes, les changements apportés n'ont eu aucun impact perceptible sur la diminution de l'absentéisme, ce qui suggère que les actions financées n'ont pas répondu de manière adéquate aux besoins de réduction de l'absentéisme du personnel soignant. Par ailleurs, 33 % des répondants sont neutres sur cette question, ce qui indique qu'ils n'ont pas observé de changement significatif ou qu'ils n'ont pas suffisamment d'informations pour se prononcer. Ces proportions soulignent un manque d'impact clair ou perceptible des améliorations apportées sur la réduction de l'absentéisme du personnel soignant.

Enfin, une autre question a été posée pour déterminer si les aménagements de la mesure 8.1 ont contribué à réduire la rotation du personnel soignant. Les résultats de l'enquête montrent que la majorité des répondants ne perçoivent pas les aménagements de la mesure 8.1 comme ayant eu un effet significatif sur la réduction de la rotation du personnel soignant. En effet, seulement 1 répondant sur les 51 est tout à fait d'accord et 1 autre est partiellement d'accord avec l'idée que ces aménagements ont contribué à réduire la rotation du personnel. En revanche, 9 répondants (soit 18 %) ne sont pas du tout d'accord et 4 (soit 8 %) sont partiellement en désaccord, ce qui suggère que, pour une proportion

significative, les aménagements n'ont pas eu l'effet escompté. De plus, 17 répondants (33 %) se montrent neutres, indiquant qu'ils n'ont pas observé de changement ou ne sont pas en mesure de juger l'impact des aménagements sur la rotation du personnel. Enfin, 19 sondés, soit 37%, n'ont pas pu répondre à la question.

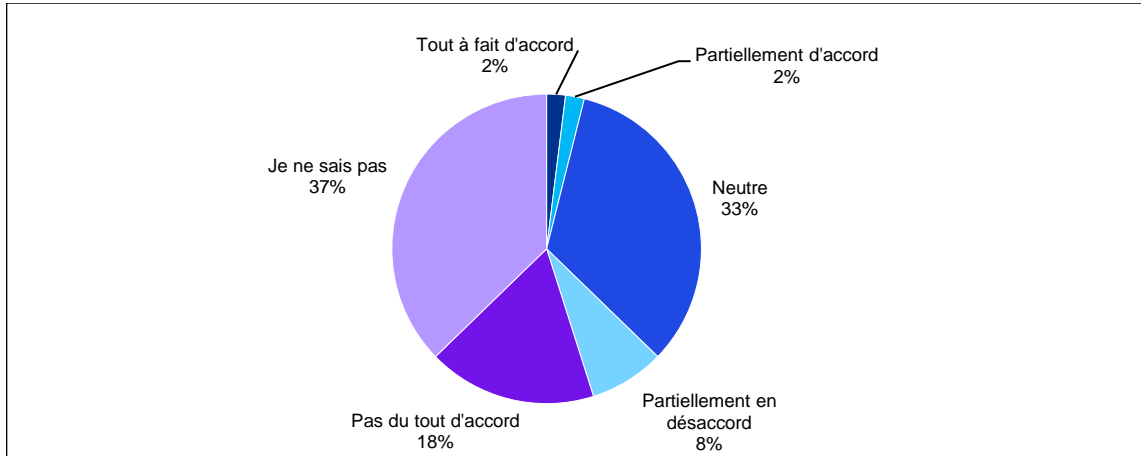


Illustration 14 : Enquête en ligne « Selon vous, l'adaptation des infrastructures hospitalières (ex : installation de salle de détente) a-t-elle contribué à réduire la rotation du personnel soignant ? »

Enfin, selon les résultats de l'enquête en ligne, les types d'équipements acquis dans le cadre de cette mesure sont principalement des appareils de désinfection des chambres (29% des répondants) et des systèmes de ventilation et de traitement de l'air (28%), viennent ensuite les installations de matériel d'oxygénothérapie (20%). De plus, 9% des répondants ont indiqué des aménagements pour les accueils et les salles d'attente, 9% pour des espaces de détente pour le personnel, et 1% pour la conversion d'unités de soins en unités d'infectiologie. Aucun répondant n'a mentionné la révision des infrastructures des laboratoires pour les analyses PCR ou l'adaptation des locaux pour la revalidation des patients. Enfin, 4% des répondants ont coché la case « autres », mentionnant l'installation de détecteurs de CO2.

Le pourcentage des 9% concernant les espaces de détente pour le personnel soignant, qui représente 10 répondants sur 51, reste faible⁹. L'aménagement de ces espaces est jugé important pour le bien-être du personnel et l'amélioration des conditions de travail, mais les financements ne semblent pas avoir été suffisants pour répondre pleinement à ces besoins. Les bénéficiaires auraient souhaité que ces aspects soient mieux pris en charge.

⁹ Les répondants pouvaient sélectionner plusieurs options, ce qui indique qu'ils auraient pu inclure ces aménagements en plus du matériel directement lié à la santé, mais ne l'ont pas fait.

Les actions financées ont-elles soutenu la relance numérique des PME ?

Rappel des hypothèses :

- Les actions financées ont permis de renforcer les ventes en ligne
- Les actions financées ont permis d'augmenter la sécurité informatique des PME
- Les actions financées ont permis d'accélérer les innovations technologiques et organisationnelles dans le domaine du numérique

Constat 21 : Les prestataires externes ont amélioré les sites web et développé les boutiques en ligne des PME, avec un impact plus limité sur la sécurité informatique

La seconde sous-question concerne la relance numérique des PME, en lien avec la mesure 8.2. La problématique de cette mesure réside dans le faible niveau de maturité numérique des PME wallonnes, particulièrement celle des très petites entreprises, et leur insuffisante adoption des pratiques de marketing digital et de vente en ligne, selon les éléments avancés du PO. L'objectif de la mesure 8.2 est de soutenir la relance numérique des PME wallonnes en finançant le diagnostic de leurs besoins, la conception de leur stratégie digitale, ainsi que le développement ou l'amélioration de leurs sites web et boutiques en ligne, tout en assurant la sécurité de leurs infrastructures numériques.

La mesure 8.2 a profité à 1596 bénéficiaires uniques, impliquant un total de 3612 dossiers répartis entre 136 prestataires. Les 3612 dossiers correspondent aux trois phases du programme : 1581 dossiers pour la phase 1 (Diagnostic), 1171 pour la phase 2 (Plan stratégique), et 860 pour la phase 3 (Mise en œuvre).

Selon les répondants de l'enquête en ligne, qui sont des bénéficiaires des chèques REACT-EU, l'aide reçue se concentre principalement sur l'optimisation du site web (39%), qui représente 76 répondants sur 112, viennent ensuite le marketing digital (25%, soit 49 répondants sur 112), le développement d'une boutique en ligne (19%, soit 38 répondants) et l'amélioration de la sécurité informatique (8%, soit 15 répondants). Pour le reste, 9% ont mentionné d'autres formes d'aide, parmi lesquelles plusieurs indiquent une aide pour le référencement SEO¹⁰ (qui fait en fait partie de l'optimisation).

Suite à la mise en œuvre de la mesure 8.2 de l'axe REACT-EU, 32% des répondants (36 sur 112) ont constaté une augmentation de leur chiffre d'affaires, tandis que 29% n'ont pas observé de hausse. Par ailleurs, 39% des répondants (32 sur les 112) n'ont pas su répondre à la question, représentant ainsi 44 sondés. En ce qui concerne la variation, elle diffère d'une entreprise à l'autre, mais les bénéficiaires de la mesure estiment en moyenne une augmentation de leur chiffre d'affaires de 10% grâce à la mesure.

De plus, 54% des répondants (61 sur 112) ont vu une augmentation du nombre de visites sur leur site web depuis qu'ils ont bénéficié des prestations des consultants externes. Cela suggère que les actions mises en place ont contribué à améliorer la visibilité en ligne

¹⁰ Le référencement SEO (Search Engine Optimization) est l'ensemble des techniques et des stratégies utilisées pour améliorer la visibilité et le positionnement d'un site web dans les résultats des moteurs de recherche

pour ces entreprises. Cependant, 17% des répondants (19 personnes) n'ont pas observé d'augmentation, ce qui pourrait indiquer que l'efficacité des interventions varie selon les cas, et 29% (soit 32 personnes) n'ont pas su répondre à la question posée. Par ailleurs, 44% des répondants (48 personnes) indiquent que leur boutique en ligne a connu une amélioration, 5% affirment que la situation est restée inchangée, 12% n'ont pas répondu et la question n'était pas applicable pour 38%. Les 44% indiquent que les interventions entreprises ont eu un impact positif sur l'activité numérique des répondants.

Concernant les ventes en ligne, les résultats montrent que les conseils et interventions des consultants externes ont eu un impact variable sur les ventes en ligne des répondants. Pour 15% d'entre eux, l'impact a été significatif, entraînant une augmentation notable des ventes. 23 pour cent (26 personnes) ont observé une légère hausse, ce qui suggère que les interventions ont eu un effet positif, bien que modéré. En revanche, 21% des répondants n'ont constaté aucun changement, et une minorité a même signalé une baisse. Enfin, une part importante des répondants (37%, soit 41 personnes) n'a pas pu évaluer l'impact, indiquant peut-être un manque de suivi ou une difficulté à mesurer les effets à ce stade.

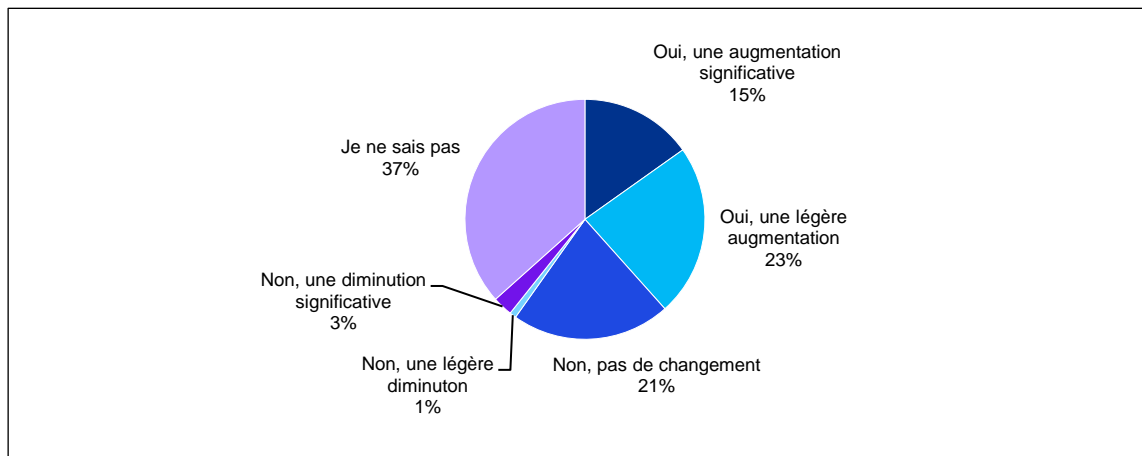


Illustration 15 : Enquête en ligne « Avez-vous constaté une augmentation de vos ventes en ligne suite aux conseils et aux interventions des consultants externes ? »

En ce qui concerne la sécurité informatique de leur site web, c'est-à-dire la protection des données et des transactions en ligne, 14% des répondants (16 sur 112) sont d'accord pour dire que l'intervention des consultants externes a amélioré leur sécurité informatique, 16% (18 personnes) sont partiellement d'accord, 37% sont neutres (41 personnes), 3% ne sont pas du tout d'accord, et 30% (34 personnes) n'ont pas répondu à la question. Il convient de noter que 8 % des répondants estimaient que l'aide des consultants se concentre principalement sur la sécurité informatique des sites web.

Les bénéficiaires ont exprimé des avis variés quant à leur capacité à suivre et analyser les performances de leur entreprise en ligne après avoir reçu les recommandations des consultants externes. En détail, 19% des répondants (21 sur 112) affirment qu'ils sont désormais tout à fait capables de suivre et d'analyser les performances de manière plus efficace. De leur côté, 30% (34 personnes) se disent partiellement d'accord, notant des améliorations mais pas de manière exhaustive. Une proportion équivalente de 30% se montre neutre, indiquant qu'ils n'ont observé ni amélioration notable ni détérioration. En revanche, 3% des répondants estiment que les recommandations n'ont que partiellement

contribué à améliorer leurs capacités d'analyse. 10% (11 personnes) des personnes interrogées ne trouvent pas de bénéfices clairs et sont totalement en désaccord avec l'idée que les conseils ont amélioré leur analyse en ligne. Enfin, 8% n'ont pas pu se prononcer.

L'enquête en ligne pour la mesure 8.2 a recueilli 112 réponses, un nombre significatif. Les participants avaient la possibilité de détailler les compétences qu'ils ont acquises grâce à l'intervention des consultants externes. Les réponses des bénéficiaires révèlent un éventail varié de compétences développées en matière de marketing numérique suite aux conseils des consultants externes. De nombreuses entreprises ont acquis des compétences spécifiques et pratiques qui améliorent leur présence en ligne et leur capacité à attirer et convertir des clients. Voici les principales conclusions tirées des réponses :

- **Optimisation et visibilité en ligne** : Plusieurs répondants ont mentionné l'amélioration de la visibilité sur le web grâce à l'optimisation de leurs sites web, la mise en place de newsletters, et l'utilisation accrue des réseaux sociaux. Certains ont aussi noté une meilleure compréhension des subtilités du SEO (référencement naturel), ce qui a renforcé leur capacité à attirer du trafic.
- **Développement de nouvelles fonctionnalités** : Certaines entreprises ont développé de nouvelles compétences en créant des boutiques en ligne et en augmentant leur capacité à vendre des produits et services sur internet. Par exemple, la mise en place de boutiques e-commerce et la vente de programmes d'accompagnement en ligne ont été citées.
- **Marketing de contenu et publicités en ligne** : Des compétences en marketing de contenu, comme la rédaction d'articles de blog, et l'utilisation d'outils comme Google Ads et Facebook Ads, ont été mentionnées. Les entreprises ont également amélioré leurs campagnes sur les réseaux sociaux et appris à créer des posts plus pertinents et à suivre les statistiques de leurs campagnes.
- **Amélioration des processus internes** : Certains bénéficiaires ont mentionné l'automatisation de tâches répétitives, comme la gestion des messages de réservation et une meilleure gestion des plateformes de réservation, ce qui a conduit à des gains de temps et une efficacité accrue.
- **Autonomie accrue** : Beaucoup d'entreprises ont acquis une certaine autonomie, notamment en matière de maintenance de sites web, de gestion des communications et de la mise en œuvre des conseils reçus.
- **Défis et limitations** : Malgré les nombreuses compétences développées, plusieurs entreprises ont exprimé des frustrations, notamment concernant la longueur et la complexité des processus administratifs, des délais de mise en œuvre et des retards dans l'obtention des résultats escomptés. Certaines ont également souligné le besoin de diagnostics plus approfondis pour mieux identifier les domaines à améliorer.

En résumé, l'intervention des consultants externes a permis aux entreprises de renforcer leurs compétences en marketing numérique, optimisant leurs sites web, bien que l'impact sur les ventes en ligne ait été modéré. Les bénéficiaires ont observé une meilleure



visibilité, une hausse du nombre de visiteurs sur leurs sites, et une amélioration de l'interaction avec les clients potentiels. De plus, certaines entreprises ont noté des progrès dans leur référencement SEO et une gestion plus efficace de leurs opérations grâce aux nouvelles technologies et pratiques numériques. Cependant, l'impact sur la sécurité informatique a été plus limité, et des défis administratifs ainsi que des délais de mise en œuvre ont restreint certains bénéfices.

Les actions financées ont-elles encouragé l'innovation en matière de santé ?

Rappel des hypothèses :

- L'acquisition d'équipement de pointe pour les recherches innovantes et le financement de chercheurs ont permis de créer des spin-offs
- L'acquisition d'équipement de pointe pour les recherches innovantes et le financement de chercheurs ont permis de progresser dans les avancées technologiques et innovantes dans le domaine de la santé

Cette sous-question concerne la mesure 8.3. Étant donné qu'aucune réponse n'a été enregistrée via l'enquête en ligne pour cette mesure, les résultats ont été analysés en combinant les données des rapports finaux avec les informations recueillies lors de l'entretien groupé dédié à ce sujet.

Constat 22 : L'acquisition d'équipement de pointe et le financement de chercheurs pour les recherches innovantes ont favorisé la mise en réseaux d'acteurs et l'accompagnement de spin-offs sans toutefois en créer de nouvelles

Un des objectifs de la mesure 8.3 était de favoriser la création de spin-offs. Selon les porteurs de projet de cette mesure qui ont été interrogés, la mesure a soutenu des spin-offs existantes sans en générer de nouvelles. Environ une centaine de start-ups ont bénéficié d'un accompagnement substantiel, tant dans le cadre du projet parent que dans l'initiative REACT-EU. Ce soutien a consolidé les bases des start-ups en fournissant des technologies fiables et en renforçant leur maturité technologique. C'est le cas d'un porteur de projet, qui, grâce à deux projets REACT-EU, a pu accompagner 18 entreprises et entrepreneurs.

Il est difficile d'obtenir des résultats concrets à court terme pour les projets soutenus par la mesure 8.3. En effet, ces projets incluent principalement des prototypages, de la synthèse de matériaux dans des conditions expérimentales, ou encore des tests d'appropriation des technologies par exemple. Ces types de projets nécessitent généralement un temps conséquent avant de produire des impacts tangibles. Bien que les résultats des recherches soient souvent très spécialisés et techniques, rendant leur explication détaillée difficile dans ce contexte, ils ont néanmoins pu être publiés dans des revues scientifiques par les différents porteurs de projets. En outre, les données collectées n'ont pas montré que ces recherches ont abouti à des dépôts de nouveaux brevets.

Un résultat concret d'un projet développé par une université est la création de la première plateforme wallonne dédiée à la lutte contre la falsification de médicaments. Selon les propos recueillis, ce projet a joué un rôle crucial durant la crise de la COVID-19, en renforçant la capacité de la Belgique, tant au niveau régional qu'international, à combattre la circulation de médicaments contrefaits, un risque accru pendant la pandémie. Il contribue ainsi de manière significative à la protection de la santé publique et à la prévention de crises sanitaires liées à l'usage de produits médicaux falsifiés.

D'une manière plus générale et selon les données collectées, un résultat immédiat observé, a été la mise en réseau entre les différents acteurs impliqués de près ou de loin dans les projets. Cette mise en réseau a facilité la formation de partenariats et collaborations entre chercheurs, entreprises, et institutions. Grâce à ces collaborations, les acteurs ont pu partager leurs connaissances et expertises, et cela a contribué à l'émergence de nouvelles opportunités pour des projets conjoints, des innovations et des solutions améliorées dans les domaines explorés.

Une conséquence indirecte de l'initiative REACT-EU a été de maintenir la continuité entre deux périodes de programmation (2014-2020 et 2021-2027). Selon les retours des personnes interrogées, sans le soutien de REACT-EU, certaines activités auraient été arrêtées. Grâce à REACT-EU, la continuité des recherches a été assurée, ce qui a permis de préserver le savoir, notamment en maintenant les équipes et l'expertise en place.

Les actions financées ont-elles favorisé l'innovation en matière d'économie numérique et la transition vers une économie bas carbone pour les PME ?

Rappel des hypothèses :

- L'acquisition d'équipement de pointe pour les recherches innovantes et le financement de chercheurs ont permis de diminuer les émissions de GES
- L'intégration de ressources axées sur la nature a permis de créer des nouvelles sources de revenus
- Les travaux d'aménagement de territoire ont permis de diminuer les émissions de GES
- Le soutien financier des PME via le financement d'investissements en efficacité énergétique et/ou de production d'énergie à partir de SER et le financement de projets d'éco-innovation a permis de diminuer les émissions de GES
- Les actions financées ont permis de contribuer à l'amélioration de l'efficacité énergétique des PME wallonnes
- Les actions financées ont permis d'optimiser les ressources en amont

Cette question portera sur les mesures 8.4 et 8.6. La mesure 8.4 est axée sur l'innovation dans les domaines du numérique et de la transition vers une économie bas carbone, tandis que la mesure 8.6 se concentre spécifiquement sur la transition des PME vers une économie bas carbone.

Constat 23 : Les projets Centre Athéna, Wal-E-Cities, MEDIAFactory, et Smart Heritage ont favorisé l'innovation en économie numérique et approfondi les recherches grâce à l'existence du projet parent

Les projets Centre Athéna de Dour, Wal-E-Cities de l'ULiège, MEDIAFactory de l'UCL Mons, et Smart Heritage de la ville de Mons sont des initiatives numériques innovantes de la mesure 8.4 ayant marqué des avancées dans le domaine de l'économie numérique. Le Centre Athéna de Dour a établi un réseau numérique intégrant culture, éducation, formation et travail, favorisant des synergies entre différents acteurs locaux. MEDIAFactory, en collaboration avec Openhub4-Fablab et Empowerhub, a testé un nouveau programme appelé « Newings », mettant en lumière des approches novatrices en recherche et développement. Wal-E-Cities a enrichi l'impact du Smart City Institute en explorant la gestion durable des villes intelligentes et en produisant des publications sur l'utilisation des jumeaux numériques, soulignant des avancées importantes en matière de gestion numérique des Smart Cities. Enfin, Smart Heritage a joué un rôle clé dans la création d'un espace pour le test et le développement de pré-prototypes technologiques, facilitant l'innovation en matière de technologie numérique et d'économie numérique.

Tous ces projets numériques s'inscrivaient dans un projet parent. Leur réalisation a, selon les personnes interrogées, permis de valoriser les connaissances acquises dans ce cadre et d'approfondir les recherches menées.

Constat 24 : Le projet d'aménagement du territoire n'a pas atteint les objectifs fixés au 31 décembre 2023 en raison du retard accumulé dans la finalisation d'une convention mais la mise en œuvre de celui-ci se poursuit

En matière d'aménagement visant à réduire l'utilisation de la voiture en milieu urbain, la mesure 8.4 a soutenu le projet du SPW MI portant sur le contournement Est de La Louvière. Ce projet vise à redistribuer les flux de circulation, alléger les voiries du centre-ville, et améliorer l'accès au secteur hospitalier. À terme, ces travaux ont pour but de limiter l'usage des véhicules motorisés en milieu urbain, de réduire les nuisances liées aux déplacements motorisés et de favoriser la reconversion des espaces urbains. Ils faciliteront une meilleure accessibilité et encourageront une mobilité plus durable.

Le projet de contournement Est a été scindé en deux tronçons distincts, correspondant aux différentes sources de financement disponibles (Fonds Européens, Plan Infrastructures 2020-2026, financement communal). Cette distinction entre les deux projets a été nécessaire pour aligner les coûts avec les budgets alloués. Le premier tronçon, financé par le plan Infrastructures, utilise l'ancienne ligne industrielle 240, tandis que le second, soutenu par le FEDER, traverse le site du Laminoir de Longtain. La collaboration entre le SPW et la Ville de La Louvière a exigé plusieurs conventions¹¹. La mise en place de celles-ci et leur validation a entraîné un retard de plus de 2 ans dans la réalisation du projet. Pour ces raisons, le projet n'a pas été opérationnel au 31/12/23, néanmoins, le chantier se poursuit. Le déplacement des impétrants est en cours en 2024 (conduites Air Liquide, Elia, Ores, SWDE) et aboutira courant 2024. Les travaux de voirie proprement dits seront finalisés pour mi-2025.

Constat 25 : NOVALLIA a principalement bénéficié aux très petites entreprises et a majoritairement financé l'installation de panneaux photovoltaïques

La mesure 8.6 proposait initialement un soutien financier sous forme de prêts ou de capital. En pratique, seuls des prêts ont été accordés, car cette option s'est révélée la plus efficace pour les types d'investissements ciblés. Par exemple, pour des projets comme l'installation de panneaux photovoltaïques, une prise de participation en capital n'est pas justifiée, et les prêts se sont avérés être la solution la plus adaptée, selon les personnes interrogées.

NOVALLIA a principalement bénéficié aux très petites entreprises. Cela se dégage à la fois des retours des représentants de la mesure 8.6 et des résultats de l'enquête en ligne, qui indiquent que 46 % des répondants travaillent dans des entreprises comptant moins de 10 employés, 41 % dans des entreprises de 10 à 49 employés, et 13 % dans des entreprises de 50 à 250 employés. Ce soutien a permis à ces TPE, souvent vulnérables face aux défis économiques et énergétiques, d'améliorer leur efficacité énergétique. Malgré leurs ressources limitées et leur expertise technique restreinte, ces petites entreprises ont pu investir dans des solutions énergétiques durables, renforçant ainsi leur

¹¹ Une convention principale relative aux conditions de mise à disposition des terrains et propriétés communaux, nécessaires à la matérialisation de la voirie; une convention de partenariat budgétaire qui complétait la convention principale, détaillant la répartition du coût total du projet entre les partenaires et les différentes sources de financement et les modalités pratiques de paiement; une convention entre le SPW et Air Liquide relative au déplacement de la conduite Air Liquide présente sur le tracé de la future voirie et dont le déplacement était indispensable

compétitivité tout en se préparant aux fluctuations futures du marché de l'énergie qui allait arriver avec la guerre en Ukraine.

Comme précédemment cité, le programme a octroyé un total de 244 prêts, en voici la répartition :

- D'abord, 191 prêts pour des projets en énergie renouvelable, dont 185 pour l'installation de panneaux photovoltaïques (y compris 29 projets couplés avec des bornes de recharge), 4 pour des pompes à chaleur, 1 pour un projet éolien, et 1 pour un projet combinant panneaux photovoltaïques, bornes de recharge, et pompes à chaleur.
- De plus, 33 prêts ont été destinés à des projets combinant énergie renouvelable et efficacité énergétique, principalement pour des rénovations ou constructions de bâtiments.
- Enfin, 20 prêts ont été accordés pour des projets axés exclusivement sur l'efficacité énergétique, incluant 11 pour des installations frigorifiques, ainsi que des travaux d'isolation, d'éclairage LED, et le remplacement de châssis.

Quant à la couverture des besoins énergétiques des entreprises, le financement de NOVALLIA a été suffisant : 35 % des répondants de l'enquête (soit 13 sur 37) sont tout à fait d'accord avec cette affirmation, 46 % (17 personnes) sont partiellement d'accord, 11 % sont neutres, et 3 % en désaccord (1 personne). De plus, certaines entreprises ont bénéficié de compléments, tels que des certificats verts, grâce au soutien de NOVALLIA.

Enfin, NOVALLIA a joué un rôle modéré dans l'innovation des entreprises wallonnes, avec 32 % des répondants (12 sur 37) reconnaissant une contribution directe. Cependant, une partie notable (38 %, soit 14 personnes) reste neutre, suggérant que l'impact perçu est variable. En termes de perspectives commerciales, l'effet du financement est également perçu comme limité, 40 % des répondants (15 sur 37) le qualifiant de modéré, tandis que 27 % (10 personnes) le jugent faible et seulement 19 % (7 personnes) le considèrent comme important.

Constat 26 : NOVALLIA et les banques se complètent : NOVALLIA finance les projets énergétiques, tandis que les banques se focalisent sur la croissance

Ce projet accordant des prêts a soulevé la question de la préférence des bénéficiaires entre les banques et NOVALLIA. En pratique, les bénéficiaires utilisent parfois les deux : NOVALLIA finance les projets énergétiques tandis que les banques se concentrent sur la croissance et les activités principales des entreprises, rendant ainsi les deux institutions complémentaires. Sur les 244 prêts octroyés dans le cadre de REACT-EU, 28 étaient complémentaires à un prêt bancaire. Notons que pour les projets de simple installation de panneaux photovoltaïques (191 sur 244, soit 78 % des projets), NOVALLIA finance souvent 100 % de l'investissement, rendant un financement bancaire supplémentaire souvent inutile.

Selon l'enquête en ligne, les répondants recommandent vivement le dispositif Easy'Green en raison de ses avantages financiers significatifs, notamment des taux d'intérêt plus avantageux par rapport à ceux des banques. La simplicité et l'efficacité du processus,

ainsi qu'un soutien administratif clair et rapide et un service aux usagers de qualité, sont également appréciés.

Constat 27 : NOVALLIA a permis d'optimiser les ressources des entreprises

Concernant l'optimisation des ressources, une majorité de répondants estime que NOVALLIA a permis à leur entreprise d'optimiser ses ressources. En effet, 13 % des répondants (5 sur 37) affirment que l'aide de NOVALLIA a permis une optimisation très significative de leurs ressources de production, 27 % (10 personnes) de manière significative, 30 % (11 personnes) de manière modérée, et 14 % (5 personnes) de manière faible. Par ailleurs, 11 % estiment que l'aide n'a pas contribué du tout à cette optimisation, et 5 % n'ont pas répondu.

La mesure 8.6 a produit des résultats tangibles pour les entreprises bénéficiaires. Les économies réalisées sur les factures d'électricité et de gaz grâce à des technologies telles que les panneaux photovoltaïques, l'éclairage LED, et les pompes à chaleur ont directement contribué à réduire la consommation d'énergie et à optimiser les ressources. En outre, elle a favorisé une autonomie énergétique accrue, diminuant la dépendance aux sources d'énergie externes et volatiles, tout en réduisant l'empreinte carbone des entreprises. Cette transition énergétique a également amélioré leur image et leurs scores en matière de critères environnementaux, sociaux, et de gouvernance (ESG), tout en permettant une meilleure gestion des coûts et une stabilité financière renforcée.

Constat 28 : Aucun prêt n'a été sollicité pour des projets d'éco-innovation

Dans le cadre de la mesure 8.6, aucun projet d'éco-innovation n'a été mis en œuvre. Les entretiens ont montré que Wallonie Entreprendre a participé à la rédaction de cette mesure dans le programme opérationnel, laissant une possibilité d'explorer des projets éco-innovants. Cependant, aucune initiative concrète dans ce domaine n'a été réalisée. En effet, la maquette financière ne contraignait pas NOVALLIA à consacrer un pourcentage du budget à des projets d'éco-innovation.

Selon les personnes interrogées, un défi rencontré dans le passé avec ce type de projets éco-innovants est la nécessité de justifier l'intégralité des dépenses, y compris des frais parfois très larges comme ceux liés au personnel. Cette tâche est particulièrement complexe dans le cadre du FEDER et dans un laps de temps court. En conséquence, NOVALLIA n'a pas soutenu de recherches en éco-innovation via REACT-EU. Toutefois, d'autres financements sont disponibles, tels que le Fonds wallon Kyoto ou les fonds issus du budget de la Région wallonne, et permettent un soutien plus simplifié pour l'éco-innovation.

Constat 29 : L'impact de l'acquisition d'équipements et du financement de chercheurs dans le cadre de la mesure 8.4 pour la réduction des GES ne se manifestera que lorsque les méthodes et technologies développées seront entièrement adoptées et mises en œuvre par les industries

Comme précédemment évoqué, l'acquisition d'équipements et le financement de chercheurs dans le cadre des projets soutenus par REACT-EU ont contribué à la

transition écologique en permettant des avancées dans la recherche et le développement de technologies visant à réduire l'empreinte carbone. Les projets financés se concentrent principalement sur des solutions innovantes pour diminuer les émissions de GES. Cependant, d'après les personnes consultées, il est important de nuancer ces résultats : bien que ces initiatives soient prometteuses, la réduction effective des GES ne sera observée que lorsque les méthodes et technologies développées seront pleinement intégrées et mises en œuvre par les industries. En d'autres termes, l'impact direct sur les GES ne sera tangible que lorsque les industries adopteront et appliqueront les innovations initiées par les projets soutenus. Pour l'instant, il est encore trop tôt pour évaluer pleinement l'efficacité de ces mesures en termes de réduction concrète des émissions.

Les actions financées ont-elles soutenu le développement du tourisme et de la culture ?

Rappel de l'hypothèse :

- L'extension des opérations qui soutiennent la démarche de développement économique par le biais de la culture et/ou du tourisme a permis d'augmenter le nombre de visiteurs

Constat 30 : Le nombre de visiteurs a augmenté suite au financement des 3 événements de la ville de Mons

Le projet mené par la ville de Mons, dans le cadre de la mesure 8.5, a produit des résultats et des impacts en matière de tourisme et de culture. Trois événements majeurs ont été organisés : les expositions MIRO et RODIN au BAM (musée des Beaux-Arts), et une exposition d'œuvres d'art à la place des congrès. Selon les données collectées, pendant l'exposition MIRO, VisitMons a proposé divers produits touristiques pour encourager les visiteurs à prolonger leur séjour. Une campagne de communication internationale a été menée, complétée par des démarches actives auprès de groupes, associations, entreprises et opérateurs touristiques. Des campagnes sur les réseaux sociaux, en 4 langues, ont été réalisées pour maximiser l'impact.

D'après les informations recueillies, l'exposition MIRO a attiré 84 404 visiteurs, faisant d'elle la deuxième exposition la plus fréquentée au BAM. Les chiffres, provenant d'enquêtes que le musée distribue après chaque passage d'une exposition montrent un taux de satisfaction des visiteurs de 8 sur 10. Ces enquêtes montrant également qu'en termes de mobilité, 70 % des visiteurs sont arrivés en voiture et 25 % en train, ce qui reflète une augmentation de l'utilisation de modes de transport durables. De plus, 20 % des visiteurs découvraient Mons pour la première fois. Parmi les visiteurs, 90 % sont venus principalement pour l'exposition MIRO, tandis que 75 % ont également profité de leur visite pour effectuer d'autres activités, comme aller au restaurant. En ce qui concerne la dimension internationale, 84 % des visiteurs étaient belges (dont 22 % de Flamands) et 16 % étaient étrangers, dont 6 % de Français. Ces chiffres sont d'autant plus significatifs compte tenu du contexte difficile marqué par la pandémie de COVID-19.

Pour l'exposition RODIN, les résultats en termes de fréquentation ont également été notables, avec 37 000 entrées en deux mois et 750 visites guidées. Selon la ville de Mons, une augmentation du nombre de visiteurs individuels a été observée malgré une diminution de la fréquentation scolaire, due au fait que l'exposition a débuté pendant un congé scolaire.

D'après les propos recueillis, les projets ont joué un rôle dans la promotion de la ville, renforçant sa visibilité sur les scènes culturelle et touristique belge et européenne. Ils ont généré des retombées positives pour les commerçants, les établissements horeca, ainsi que pour les PME et les artistes impliqués. En stimulant le développement économique et touristique de Mons, tout en contribuant à la création d'un environnement urbain de qualité, les représentants de la ville de Mons affirment que le projet a valorisé l'image de la région Cœur du Hainaut. La forte demande croissante au sein de la population locale

souligne l'importance de ces événements comme rendez-vous incontournables qui renforcent le lien social et l'identité communautaire. En outre, la collaboration avec des artistes locaux a permis de créer de nouveaux contrats internationaux pour ces créateurs, augmentant ainsi la visibilité de Mons à l'international, selon les personnes interrogées.

La ville de Mons a également été impliquée dans la mesure 8.4, qui se concentre en partie sur l'évolution numérique. Le projet MuseumLab visait à transformer le musée en un espace d'expérimentation pour le développement et le test de pré-prototypes technologiques. L'objectif était d'utiliser le musée comme un laboratoire pour explorer et affiner de nouvelles technologies avant leur mise en œuvre complète. Les prototypes ont été testés dans divers lieux, notamment au BAM. Cette initiative a non seulement bénéficié aux visiteurs en leur offrant des expériences novatrices, mais elle a également enrichi des médiateurs externes, qui sont venus et ont pu acquérir de nouvelles compétences. En fin de compte, le projet de la mesure 8.4 a également contribué à renforcer l'aspect culturel de la ville de Mons.

Conclusion

Le tableau ci-dessous présente le degré d'atteinte des hypothèses de la question d'évaluation selon l'échelle suivante :

- **Atteint** : si tous éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- **Satisfaisant** : si une partie significative des éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- **Partiel** : si une partie des éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- **Non atteint** : si aucun ou une minorité d'éléments présents dans l'hypothèse ont été rencontrés
- **À venir** : si les éléments présents dans l'hypothèse sont en voie d'être rencontrés prochainement

Question d'évaluation 6 : Dans quelle mesure les résultats et les impacts des actions financées de REACT-EU ont-elles permis de rencontrer les problématiques soulevées dans le Complément de Programmation, et quels sont par ailleurs les autres résultats et impacts qui peuvent être observés ?			
Sous-question	Hypothèse	Jugement	Justification
Les actions financées ont-elles amélioré les infrastructures de santé et le bien-être des travailleurs ?	Les actions financées ont permis de résorber le retard en matière de soins et de préparer les infrastructures de santé	Satisfaisant	Constat 19 : Les actions financées ont amélioré la capacité des infrastructures de santé à affronter les défis posés par la pandémie de COVID-19, malgré l'absence de constatations de progrès significatif dans l'amélioration des flux d'entrées et de sorties
	Les actions financées ont permis d'améliorer le bien-être psychosocial des travailleurs	Partiel	Constat 20 : Une majorité de répondants de l'enquête en ligne estime que les actions financées n'ont pas conduit à une amélioration du bien-être du personnel soignant
Les actions financées ont-elles soutenu la relance numérique des PME ?	Les actions financées ont permis de renforcer les ventes en ligne	Atteint	Constat 21 : Les prestataires externes ont amélioré les sites web et développé les boutiques en ligne des PME, avec un impact plus limité sur la sécurité informatique
	Les actions financées ont permis d'augmenter la sécurité informatique des PME	Satisfaisant	
Les actions financées ont-	L'acquisition d'équipement de	Partiel	Constat 22 : L'acquisition d'équipement de pointe et le financement de chercheurs pour les recherches

elles encouragé l'innovation en matière de santé ?	pointe pour les recherches innovantes et le financement de chercheurs ont permis de créer des spin-offs		innovantes ont favorisé la mise en réseaux d'acteurs et l'accompagnement de spin-offs sans toutefois en créer de nouvelles
	L'acquisition d'équipement de pointe pour les recherches innovantes et le financement de chercheurs ont permis de progresser dans les avancées technologiques et innovantes dans le domaine de la santé	Atteint	
Les actions financées ont-elles favorisé l'innovation en matière d'économie numérique et la transition vers une économie bas carbone pour les PME ?	Les actions financées ont permis d'accélérer les innovations technologiques et organisationnelles dans le domaine du numérique	Atteint	Constat 23 : Les projets Centre Athéna, Wal-E-Cities, MEDIAFactory, et Smart Heritage ont favorisé l'innovation en économie numérique et approfondi les recherches grâce à l'existence du projet parent
	Les actions financées ont permis de contribuer à l'amélioration de l'efficacité énergétique des PME wallonnes	Atteint	Constat 25 : NOVALLIA a principalement bénéficié aux très petites entreprises et a majoritairement financé l'installation de panneaux photovoltaïques Constat 26 : NOVALLIA et les banques se complètent : NOVALLIA finance les projets énergétiques, tandis que les banques se focalisent sur la croissance
	L'intégration de ressources axées sur la nature a permis de créer des nouvelles sources de revenus	Atteint	Constat 27 : NOVALLIA a permis d'optimiser les ressources des entreprises
	Les actions financées ont permis d'optimiser les ressources en amont	Atteint	
	Les travaux d'aménagement	À venir	Constat 24 : Le projet d'aménagement du territoire n'a pas atteint les objectifs fixés au 31 décembre 2023 en

	de territoire ont permis de diminuer les émissions de GES		raison du retard accumulé dans la finalisation d'une convention mais la mise en œuvre de celui-ci se poursuit
	Le soutien financier des PME via le financement d'investissements en efficacité énergétique et/ou de production d'énergie à partir de SER et le financement de projets d'éco-innovation a permis de diminuer les émissions de GES	Atteint	Constat 28 : Aucun prêt n'a été sollicité pour des projets d'éco-innovation
	L'acquisition d'équipement de pointe pour les recherches innovantes et le financement de chercheurs ont permis de diminuer les émissions de GES	Satisfaisant	Constat 29 : L'impact de l'acquisition d'équipements et du financement de chercheurs dans le cadre de la mesure 8.4 pour la réduction des GES ne se manifestera que lorsque les méthodes et technologies développées seront entièrement adoptées et mises en œuvre par les industries
Les actions financées ont-elles soutenu le développement du tourisme et de la culture ?	L'extension des opérations qui soutiennent la démarche de développement économique par le biais de la culture et/ou du tourisme a permis d'augmenter le nombre de visiteurs	Atteint	Constat 30 : Le nombre de visiteurs a augmenté suite au financement des 3 événements de la ville de Mons

Réponse à la question d'évaluation

Les actions financées par REACT-EU ont eu un impact notable sur divers domaines, bien qu'elles aient rencontré des défis et des opportunités d'amélioration. **Les initiatives mises en œuvre ont permis de répondre aux problématiques** soulevées dans le Complément de PO, avec des résultats variés selon les domaines d'intervention.

En ce qui concerne la réponse aux **problématiques environnementales**, l'acquisition d'équipements de pointe et le soutien à la recherche ont contribué à des **avancées technologiques importantes**. Les projets financés dans ce cadre visent à **réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES)** et à **favoriser la transition énergétique**. Toutefois, les résultats concrets sur la réduction des GES ne sont pas encore finalisés. L'impact direct sera plus clairement observable lorsque les technologies développées seront **largement adoptées par les industries**. Le **soutien à l'efficacité énergétique** a montré des résultats plus tangibles, avec une diminution des émissions de GES et une **amélioration significative de l'efficacité énergétique des PME**. Pour les actions d'aménagement du territoire, le projet n'ayant pas encore abouti, les réductions de GES n'ont pas pu être observées.

Les actions financées de la **mesure 8.2** ont **contribué à la relance numérique** des PME, notamment en améliorant la visibilité en ligne et en renforçant les compétences en marketing digital. Les interventions des consultants externes ont permis à de nombreuses entreprises d'optimiser leurs sites web, et de développer des boutiques en ligne résultant en une augmentation du chiffre d'affaires. Cependant, malgré ces avancées, **l'impact sur la sécurité informatique reste limité**, et certains obstacles administratifs ainsi que des délais de mise en œuvre ont freiné la pleine réalisation des bénéfices escomptés.

La **mesure 8.6**, qui se concentre sur le soutien aux très petites entreprises (TPE) en matière d'efficacité énergétique, a apporté des **améliorations concrètes**. Les prêts accordés ont permis l'installation de panneaux photovoltaïques et de systèmes d'éclairage LED, contribuant à une réduction des coûts énergétiques et à une plus grande autonomie énergétique des entreprises. En revanche, la mesure 8.4 a joué un rôle important dans le soutien à **l'innovation numérique**, avec des projets tels que Centre Athéna et MEDIAFactory qui ont marqué **des avancées dans le domaine**. Ces initiatives ont favorisé le développement de solutions innovantes, renforçant la modernisation de l'économie numérique régionale.

Les **initiatives liées au tourisme et à la culture**, développées par la ville de Mons, ont produit des **résultats positifs**. Les expositions MIRO et RODIN ont attiré un grand nombre de visiteurs, renforçant la **visibilité de la ville** et stimulant son **développement économique local**. Ces événements ont également eu un impact sur l'identité culturelle de la région et ont favorisé l'engagement communautaire. Les retombées économiques pour les commerçants, les établissements horeca, ainsi que pour les PME et les artistes impliqués, montrent l'importance de ces projets pour le développement touristique et culturel.

En résumé, les actions financées par REACT-EU ont eu un **impact globalement positif sur la transition énergétique, l'innovation numérique, ainsi que le développement culturel et touristique**. Toutefois, certains défis persistent, notamment l'impact direct sur les GES. Les résultats obtenus montrent l'efficacité des mesures mises en œuvre tout en soulignant la nécessité de renforcer et d'adapter les interventions pour maximiser les bénéfices futurs et répondre pleinement aux enjeux identifiés.

7 Conclusion

L'axe 8 - REACT-EU du PO FEDER 14-20 a été mis en œuvre pour apporter une réponse rapide aux crises économiques et sociales causées par la pandémie de COVID-19. Conçu pour **répondre aux conséquences immédiates de la crise sanitaire**, cet axe s'est distingué par une approche basée sur l'urgence, visant à financer rapidement des projets afin de soutenir les acteurs les plus touchés, tels que les PME, ainsi que ceux du secteur culturel, touristique et des services essentiels de santé. L'objectif était double : **atténuer les effets immédiats de la crise tout en favorisant une reprise rapide et durable de l'économie**.

Cette volonté d'agir en urgence a également imposé des **défis aux autorités et aux porteurs de projets**, qui ont dû s'adapter à des délais serrés et à un environnement d'intervention incertain dû à la crise. Ces contraintes les ont obligés à manœuvrer avec des priorités fluctuantes, des obstacles pratiques et une planification à court terme, tout en maintenant la qualité et l'efficacité des actions entreprises orientées résultats. Par conséquent, ce cadre d'intervention a rendu nécessaire une **gestion agile et une capacité d'adaptation continue** aux réalités du terrain.

Par exemple, **la question de la définition des indicateurs a soulevé des enjeux** dans le cadre de REACT-EU rendant l'évaluation des résultats portant sur les projets des mesures 8.3 et 8.4 plus complexes.

La **période d'éligibilité** de REACT-EU, définie pour une durée relativement courte, **a posé des défis à certains porteurs de projets**. Confrontés à des délais serrés, des bénéficiaires ont **manqué de temps** pour mettre en œuvre et finaliser leurs actions de manière optimale. Par ailleurs, des **retards dans les plannings** initiaux ont souvent eu un impact sur le lancement et la réalisation des projets. Diverses **difficultés administratives et logistiques**, ainsi que des complications liées à la coordination entre les différentes parties prenantes, ont conduit à des reports. Ces retards ont encore diminué le temps disponible pour atteindre les objectifs fixés. **Face à ces contraintes, il a parfois été difficile pour l'ensemble des porteurs de projets de maximiser l'utilisation des fonds alloués** et de démontrer l'impact attendu dans la fenêtre de temps impartie au 31/12/2023.

Un autre élément ayant **diminué le niveau d'efficacité des actions se rapporte spécifiquement à la mesure 8.2**. En effet, dans le cadre des chèques numériques le **prix de certaines prestations** des consultants externes **a subi une augmentation** et le **financement de ceux-ci à hauteur de 90 %** a conduit à ce que le bénéficiaire final ne supporte qu'un coût limité et, par conséquent, qu'il prenne peu en considération le prix des actions financées.

Malgré ces obstacles, **plusieurs facteurs ont favorisé la bonne réalisation des projets qui a permis d'atteindre les résultats attendus pour l'axe 8 - REACT-EU**. Parmi eux, le lien avec un projet parent a été fondamental pour maximiser leur réalisation particulièrement dans le cadre des mesures 8.3, 8.4 et 8.5. En s'appuyant sur les acquis du projet parent, les bénéficiaires ont pu **tirer parti d'investissements en matériel et en connaissances, ainsi que de méthodologies éprouvées**, ce qui a permis de limiter les

risques et accélérant la mise en œuvre des actions dans les domaines visés par REACT-EU. Cette approche a permis de gagner du temps, en profitant des ressources humaines, des outils et des réseaux existants. Les porteurs de projets ont pu intégrer les nouvelles initiatives dans des projets déjà en place, ce qui a permis de **maintenir une certaine continuité**.

En outre, ce lien avec le projet parent a créé un **effet de levier** pour atteindre des résultats plus ambitieux. La **continuité entre les projets a favorisé l'échange de bonnes pratiques**, l'amélioration des compétences et l'optimisation des moyens financiers et humains disponibles. En facilitant l'intégration des nouvelles actions dans des projets déjà bien établis, il a été possible d'**accroître les résultats et de renforcer la cohérence** stratégique des interventions, contribuant ainsi à une meilleure réponse aux enjeux économiques et sociaux ciblés par REACT-EU.

En deuxième lieu, et dans cette même logique, l'**existence préalable d'un dispositif similaire** a également permis de capitaliser sur les acquis, notamment pour la **mesure 8.2**. Grâce à cette base, les porteurs de projets ont pu intégrer rapidement les deux premiers chèques REACT-EU, facilitant ainsi l'implémentation des actions visant à renforcer la maturité numérique des PME. Toutefois, la création du **chèque 3, en l'absence d'un cadre législatif initial**, a pris plus de temps, ce qui a retardé son déploiement.

Cette situation est également applicable à la **mesure 8.6**, où la présence préalable d'un dispositif établi dans le cadre de la mesure 4.2.2 a également été essentielle pour obtenir des résultats significatifs. Grâce au cadre antérieur, les porteurs de projets ont pu **s'appuyer sur des structures et processus existants**, ce qui a renforcé la cohérence stratégique et maximisé les résultats des actions entreprises. Dans les deux cas, l'existence de dispositifs antérieurs a non seulement **accélééré la mise en œuvre**, mais a également **permis d'amplifier les résultats**, témoignant de l'importance de tirer parti des succès passés pour optimiser les interventions futures.

En conclusion, l'**axe 8 - REACT-EU** a été un **catalyseur essentiel** pour la reprise rapide face aux défis posés par la pandémie de COVID-19. Ce programme a permis de **mettre en place des solutions adaptées aux secteurs les plus touchés**, contribuant à dynamiser l'économie. Les administrations, organismes intermédiaires et porteurs de projet ont démontré une **capacité d'adaptation** et une détermination pour surmonter les obstacles, surtout face aux contraintes de temps. Grâce à une gestion proactive des ressources, chaque acteur a **tenté de maximiser le temps et le budget disponibles afin de répondre aux objectifs établis**. Cette démarche montre non seulement de l'engagement mais également de la capacité collective à transformer des défis en opportunités, aboutissant ainsi des résultats concrets pour les initiatives soutenues.

8 Documentation

Grâce aux informations, aux documents disponibles et fournis, les données qui s'avèreront utiles pour la bonne conduite de l'évaluation ont été identifiées. Le tableau ci-dessous liste les documents transmis et utilisés :

#	Nom du document	Auteur	Année
1	Programme opérationnel FEDER 2014-2020	SPW	2024
2	Complément de programmation FEDER 2014-2020	SPW	2024
3	Liste des projets approuvés du PO FEDER 2014-2020	SPW	2024
4	Evaluation ex-ante du PO FEDER Wallonie-2020.EU	ADE-BIEF	2014
5	Evaluation environnementale stratégique du Programme Opérationnel FEDER Wallon 2014-2020 « Investissement dans la croissance et l'emploi »	SPW	2014
6	Evaluation des impacts globaux du programme opérationnel FEDER 2014-2020 « Wallonie – 2020.EU »	SPW	2022
7	Evaluation de la contribution de l'axe prioritaire 1 « Economie 2020 » à la réalisation des objectifs fixés dans le programme opérationnel FEDER 2014-2020 « Wallonie-2020.EU »	PWC	2020
8	Evaluation de la contribution de l'axe prioritaire 2 « Innovation 2020 » à la réalisation des objectifs fixés dans le programme opérationnel FEDER 2014- 2020 « Wallonie-2020.EU »	Technopolis	2021
9	Evaluation de la contribution des axes 3 « Intelligence territoriale », 4 « Transition vers une Wallonie bas carbone » et 5 « Développement urbain intégré » à la réalisation des objectifs fixés dans le PO FEDER 2014-2020 « Wallonie-2020.EU »	Technopolis	2022
10	Evaluation de la contribution de l'axe 6 « Compétence 2020 à la réalisation des objectifs fixés dans le PO FEDER 2014- 2020 « Wallonie-2020.EU » en ce compris l'analyse des résultats de la mise en œuvre des portefeuilles et projets de cet axe	Technopolis	2022

11	Rapport annuel de mise en œuvre du Programme opérationnel FEDER Wallonie-2020.EU - Année 2021	SPW	2022
12	Rapport annuel de mise en œuvre du Programme opérationnel FEDER Wallonie-2020.EU - Année 2022	SPW	2023
13	Rapports finaux des projets REACT-EU et rapports de portefeuilles	Porteurs de projet REACT-EU	2024
14	Suivi des Mesures 1 Recommandations formulées par la Cellule audit pour les Fonds européens	AVIQ	2024
15	Présentation du dispositif REACT-EU	Agence du Numérique	2024
16	Indicateurs REACT-EU Extraction Excel	SPW	2024