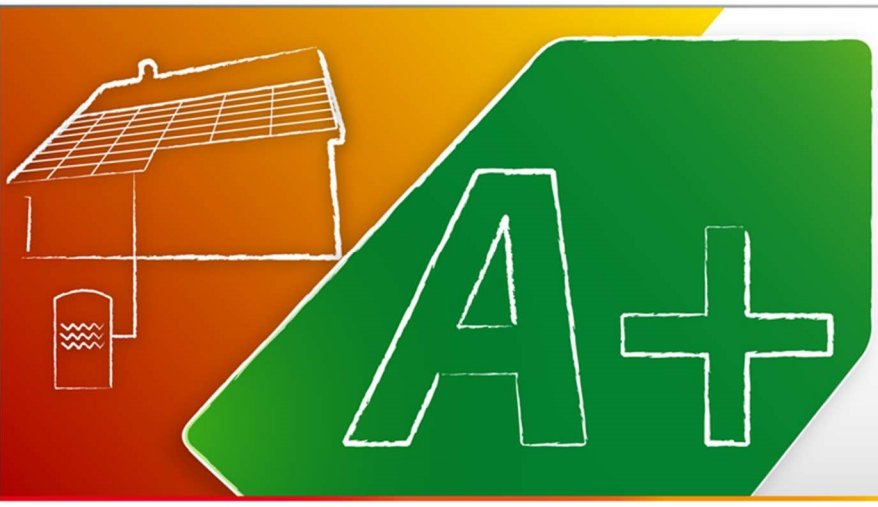
This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905



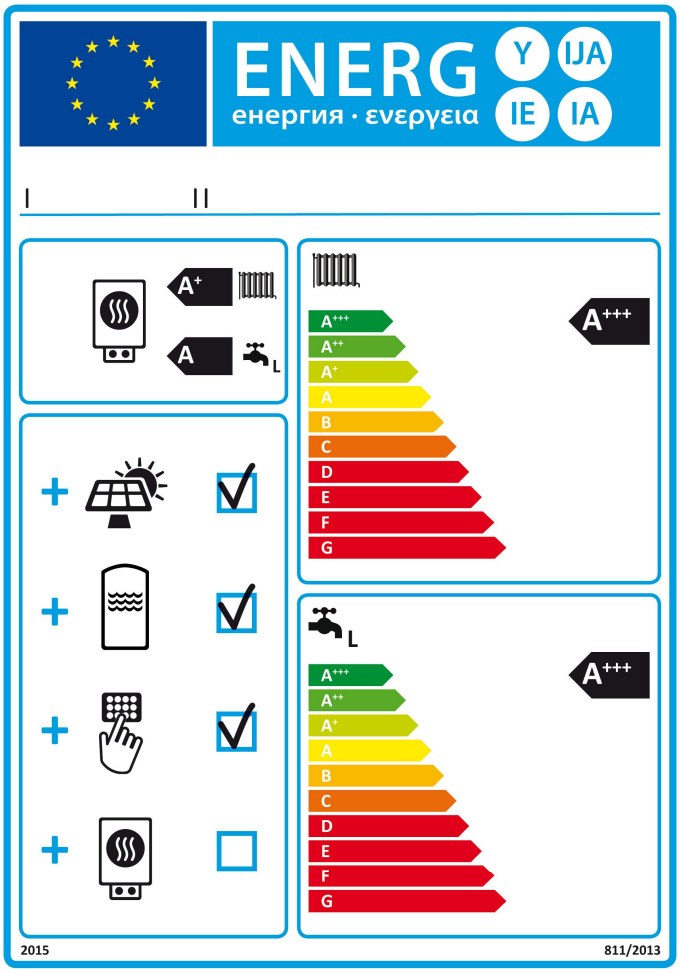
Plan national de communication

France

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

LABEL PACK A+

Plan de communication national (D5.4)



1st Octobre 2015

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Work Package leader : BSW-Solar

Auteur : Sylvain Roland – ENERPLAN

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

LABEL PACK A+

Plan de communication national pour la France

Sommaire

English summary 5
Introduction 6
Plan de communication détaillé 7
Les objectifs 7
Les cibles 8
Les canaux et outils de communication 11
Les messages 14
Focus sur les installateurs et les consommateurs 15
Planning général des actions de communication 16
Budget alloué au plan de communication 18
Pilotage de l'efficacité des actions de communication 19

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

English summary

As part of the European project LabelPack A+, Enerplan, in a partnership with Uniclima and Qualit'EnR will support the French solar thermal sector into the implementation of Energy labelling regulations.

A steering committee was also formed to gather the most relevant experts on this subject which linked solar thermal and energy labelling. These experts are among other institutions, professional organizations and testing laboratories.

The communication plan has been validated within that steering committee.

The plan aims to address players in the sector with adapted messages to their levels of expertise and their needs.

These messages take different forms and will be disseminated through different channels:

- Publishing brochures and booklets, distributed electronically or in print,
- Press releases and articles in professional press magazines,
- Setting a training scheme about "Energy labelling" for installers, MOOC sessions, or traditional material for on-site training,
- Creation of training materials for professionals, disseminated by national partners,
- Organizing meetings, conferences and workshops on energy labelling,
- Edition of brochures or instructional videos for the general public,
- ...

Efforts will be more intense during the entry in force period of the regulation (fourth quarter 2015) and during the "phase 2" of the regulation in September 2017. Main documents, publications, briefings, or training sessions will be released or update during these periods. In the time between, actions will be to ensure the correct dissemination of all information materials and contents, and also continues to answer stakeholders or actors questions.

These actions will take the form of a remote support and a participation in targeted events according to the type of players requiring regular flow of information.

The main focus will be put on installers with Qualit'EnR support, and end-consumers with the ADEME network of information offices "Point Rénovation Info Service".

This communication plan is mainly detailed for the entry in force of the regulation. It will be updated regularly in order to report all new actions set at the French level.

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Introduction

Dans le cadre du projet européen LabelPack A+ visant à accompagner la filière française du solaire thermique dans l'application de la réglementation sur l'étiquetage énergétique, Enerplan s'est associé à Uniclima et Qualit'EnR afin de mener à bien cette mission, notamment auprès des professionnels.

Un comité de pilotage est également constitué afin de rassembler les experts sur ce sujet liant solaire thermique et étiquetage énergétique. Ces experts représentent entre autres des institutions, des organisations professionnelles et des laboratoires d'essais.

Le plan de communication a été validé au sein de ce comité de pilotage.

Ce plan vise à adresser aux acteurs de la filière des messages adaptés à leurs niveaux d'expertises et à leurs besoins.

Ces messages prendront différentes formes et seront diffusés par différents canaux :

- Editions de brochures et plaquettes, diffusées électroniquement ou en version imprimée,
- Communiqués de presse et réaction d'articles pour les magazines professionnels,
- Mise en place d'un dispositif de formation à l'étiquetage énergétique pour les installateurs,
- Réalisation de supports de formation pour les professionnels, diffusés par les partenaires nationaux,
- Organisation de réunions, conférences et ateliers sur l'étiquetage énergétique,
- Edition de brochures ou de vidéos pédagogiques pour le grand public,
- …

Les actions vont être plus intenses lors de l'entrée en vigueur de la réglementation (dernier trimestre 2015) et lors de la phase 2 de la réglementation en septembre 2017, avec des publications de documents, des réunions d'information, des sessions de formation. Entre ces périodes, les actions consisteront plus à s'assurer de la diffusion continue d'information et à répondre aux sollicitations d'acteurs. Ces actions prendront la forme d'un soutien à distance et de la participation à des évènements ciblés en fonction du type d'acteurs nécessitant un flux régulier d'informations.

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Plan de communication détaillé

Les objectifs

Les actions de communications à l'échelle du territoire français auront pour objectif premier d'assurer que tous les acteurs de la filière directement concernés par la règlementation recevront les éléments nécessaires à leurs actions et responsabilités vis-à-vis de l'étiquetage énergétique.

Deux familles d'acteurs sont définies :

- acteurs professionnels : fabricants, distributeurs, installateurs, bureaux d'études
- acteurs grand public : consommateurs finaux, prescripteurs

La finalité du plan de communication vise à ce que les acteurs professionnels soient bien informés sur leurs responsabilités dans l'étiquetage énergétique et l'utilisation des outils mis à leur disposition pour exercer leurs responsabilités conformément à la réglementation.

Les actions qui leurs sont destinées ont pour objectifs de les familiariser avec la réalisation de l'étiquette, de la fiche produit et de toute documentation référencée par la réglementation. Afin de les aider dans la réalisation des étiquettes kits, une action spécifique est prévu sur l'utilisation de l'outil de calcul développé dans le cadre du projet LabelPack A+.

Pour les acteurs grand public, le but est surtout pédagogique afin que les consommateurs comprennent l'apport de l'étiquette énergie dans leur processus de décision d'achat d'un dispositif de chauffage des locaux ou de production d'eau chaude sanitaire. Les prescripteurs devront avoir suffisamment d'informations générales sur l'étiquetage énergétique afin de pouvoir accompagner le consommateur.

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Les cibles

Le plan de communication français prend en considération l'orientation du projet LabelPack A+ de s'adresser à différents groupes d'acteurs. Le projet fixe la communication auprès des cibles suivantes comme primordiale pour un déroulement cohérent des actions au niveau des six pays européens impliqués dans le projet :

- Les experts pouvant contribuer au développement de bases de données et à la publication de supports ou d'outils en fonction de leurs connaissances techniques ou industrielles.
- Les installateurs de systèmes solaires thermiques étant directement concernés par l'étiquetage énergétique et l'utilisation des étiquettes kits.
- Les installateurs de systèmes de chauffage, utilisant ponctuellement le solaire thermique.
- Les organismes relais en contact direct avec les producteurs, les distributeurs, ou les consommateurs finaux.
- Les chambres de commerce afin qu'elles disposent d'informations suffisantes pour sensibiliser les fabricants hors UE à cette réglementation, tout en les orientant vers les outils spécifiquement développés par le projet LabelPack A+ pour l'application de celle-ci.
- Les institutions publiques concernées par les questions liées à l'énergie.
- Les représentants des médias professionnels et grand public.
- Les associations nationales de l'industrie du chauffage, de l'efficacité énergétique, de la construction.
- Toute autre entreprise concernée, hors installateur.
- Les consommateurs finaux, via un panel de prescripteurs (Agence nationale de l'énergie, associations de consommateurs…)

Pour la France, compte tenu des caractéristiques du marché du solaire thermique, les acteurs suivants constituent le cœur de cible des actions déployées :

- Experts rassemblés dans le comité de pilotage du plan d'action national : ADEME, Belenos, Enerplan, FNAS, Qualit'EnR, Uniclima
- Les installateurs de systèmes de chauffage :
    - Utilisant principalement des solutions solaires thermiques, via Qualit'EnR (association pour la qualité d'installation des systèmes à énergie renouvelable)
    - Autres installateurs de systèmes de chauffage, via la Fédération Française du Bâtiment (FFB) et la CAPEB
- Les organismes relais auprès de leurs membres :
    - Enerplan (toute la filière ST)
    - FNAS (distributeurs)
    - Uniclima (fabricant)
    - OPQIBI (bureau d'études)
- Les consommateurs finaux :

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

- Espaces Info Energie / Points Rénovation Info Service (consultant, prescripteur, consommateur)
- Association de consommateurs

Enfin, de façon transversale, seront également ciblées les presses professionnelle et spécialisée pour la diffusion d'informations générales sur l'étiquetage énergétique et les actions menées par le projet LabelPack A+ à l'échelle de la France.

Cette liste d'acteurs cibles est amenée à évoluer au cours du déroulement du plan de communication en fonction des thématiques à aborder. Par exemple, le comité d'experts est susceptible d'être complété.

La communication auprès de ces différentes cibles se fera de façon différenciée afin de répondre aux attentes propres à chaque. Toutefois, les messages étant parfois proches pour les différents acteurs professionnels la communication pourra faire l'objet d'une information de type emailing ou lettre d'information relayée par chacun des partenaires auprès de leurs réseaux.

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Tableau de synthèse des acteurs ciblés

Experts	**Organismes relais auprès de professionnels**	**Presse**	**Installateurs**	**Consommateurs finaux et prescripteurs**
Enerplan (membres du CA Solaire Thermique) Uniclima (représentant des fabricants) ADEME Belenos (laboratoire d'essais de systèmes ST) FNAS (représentants des distributeurs) Qualit'EnR (représentant des installeurs)	Enerplan (toute la filière ST) et la plateforme SOCOL (solaire collectif) FNAS (distributeurs) Uniclima (fabricant) OPQIBI (bureau d'études)	Presses professionnelles et spécialisée Publications internes à des réseaux d'acteurs (Qualit'EnR infos, FNAS infos…)	Qualit'EnR et le réseau des installateurs QualiSol Centres de formation dispensant la formation QualiSol Fédération Française du Bâtiment CAPEB	ADEME et le réseau des « Points rénovation info service » UFC Que choisir Confédération Nationale du Logement CLCV

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Les canaux et outils de communication

La mise en œuvre du plan de communication se fera au travers de plusieurs canaux, avec comme objectif une diffusion optimale s'appuyant sur les partenariats et les relais d'information.

La diffusion des messages sera ainsi multiple, avec comme source originale Enerplan et ses partenaires Uniclima et Qualit'EnR.

Différents canaux sont possibles :

- Communication directe : lettre d'informations internes aux partenaires, réseaux sociaux, rédaction de contenu pour les publications externes aux partenaires.
- Outils de promotion : brochures, rapports, totems.
- Relations presse écrite : communiqués, articles.
- Outils de communication centralisés : site internet du projet, vidéos.
- Evènementiel : ateliers de travail, conférences, webmeeting, présentations.

Ces canaux seront utilisés simultanément pour assurer une bonne diffusion de l'information auprès de toutes les cibles visées.

Plus spécifiquement pour la communication nationale, les canaux principalement retenus sont :

- La diffusion électronique de documents : soit directement auprès des cibles, soit par le biais des sites internet du projet LabelPack A+, d'Enerplan, des partenaires nationaux.
- La diffusion de documents imprimés : ce choix sera fait pour le réseau de Point Rénovation Info Service de l'ADEME, ainsi que pour les évènements de type conférences, réunions, ateliers.
- Les relations presses font également partie des canaux retenus.
- La mise en œuvre de sessions de formation sous forme de MOOC, à destination des installateurs et des prescripteurs.

Concernant les outils développés pour le projet LabelPack A+, ceux listés ci-après sont disponibles dès l'entrée en vigueur de la règlementation :

- Réalisation d'une brochure d'information générale sur l'application de l'étiquetage énergétique, notamment aux procédés solaires thermique.
    - Ce document sera mis à disposition de l'ensemble des partenaires pour une diffusion multi-cibles. Le contenu est pédagogique et accessible à tous.
    - A terme, il sera imprimé pour une diffusion par les partenaires lors des conférences, salons, ateliers et également auprès du réseau des Points Rénovation Info Service.
- Réalisation d'un guide « Etiquetage énergétique, éléments clés pour l'application » qui fournit toutes les informations nécessaire à une compréhension détaillée de la réglementation.

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

    - Ce document est plus détaillé et est particulièrement adaptés aux cibles professionnelles afin de les aider à se familiariser avec la réglementation. Il a vocation évoluer et à être complété au fil du projet LabelPack A+ en fonction des retours des professionnels (questions fréquentes, développement de certaines parties…).
    - La diffusion est exclusivement électronique au travers des réseaux des partenaires.
- Diffusion d'un communiqué de presse lors de l'entrée en vigueur de la réglementation.
    - Cible atteinte : presse spécialisée
- Rédaction de contenu pour les publications internes aux réseaux FNAS et Qualit'EnR
    - Insertion dans le magazine FNAS Info d'octobre 2015.
    - Diffusion d'une « alerte » aux installateurs QualiSol par Qualit'EnR.

A court terme, le dispositif de formation sera mis en place grâce au soutien de Qualit'EnR. Celui-ci sera disponible fin octobre / début novembre 2015. La diffusion se fera comme suit :

- Diffusion aux installateurs QualiSol sous forme de sessions MOOC accessibles par leur espace réservé sur le site Qualit'EnR. Trois sessions sont prévues, elles seront accessibles successivement. Un questionnaire en fin de session permettra aux participants de valider leurs participations et d'accéder à la session suivante.
- Les vidéos crées pour le MOOC pourront, à la fin de l'ensemble des sessions, être mises à disposition des autres partenaires pour une diffusion auprès de leurs réseaux.
- Un support de formation, sous format Powerpoint, sera mis à disposition de l'ensemble des partenaires et notamment ceux s'adressant aux installateurs non qualifié QualiSol. Ce support pour également être utilisé par les centres de formations pour la mise en place de sessions dédiées à l'étiquetage énergétique.

Ces actions jalonneront les premiers mois de l'application de cette réglementation.

Aussi, le comité de pilotage en charge du plan d'action se réunira régulièrement au cours du projet afin de faire la synthèse des retours des actions menées et de définir les nouvelles actions à entreprendre et celles à adapter.

Ce comité de pilotage s'est réuni le 7 juillet 2015 pour valider le plan d'action. Il se réunira, a minima, aux :

- 1er semestre 2016 pour une évaluation des actions entreprises, un ajustement de la stratégie si nécessaire, une validation des actions à poursuivre et de celles à engager en vue de la phase 2 (septembre 2017).
- 1er semestre 2017 pour une définition précise et une validation des actions à mener en amont de la phase 2 de l'application de la directive.

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Tableau de synthèse des canaux de communication retenus

Experts	**Organismes relais auprès de professionnels**	**Presse**	**Installateurs**	**Consommateurs finaux et prescripteurs**
Réunions de travail Emailing	Emailing Brochures (diffusion électronique) Rédaction de contenu pour publications internes à certains réseaux Ateliers ou conférences lors de salons ou évènements nationaux	Conférence de presse Communiqués de presse Dossiers de presse	Emailing et lettres d'informations (électroniques ou imprimées) Sessions de formations (MOOC via Qualit'EnR, support pour utilisation en centre de formation et / ou diffusion électronique pour les autres relais auprès d'installateurs) Ateliers ou conférences lors de salons ou évènements nationaux	Diffusion de brochures (électroniques et imprimées) via le réseau des « Points rénovation info service » (ADEME) Emailing et rédaction de contenu pour les autres cibles de prescripteurs (associations de consommateurs) Ateliers ou conférences lors de salons ou évènements nationaux

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Les messages

La stratégie de communication doit être adaptée à chaque cible, que ce soit par le canal utilisé ou le contenu du message délivré.

En conséquence, des actions de communication « pull », telles que les conférences, ateliers, salon permettront d'assurer une visibilité générale, même au-delà des cibles initiales.

Pour les actions de communication de type « push », il est indispensable que le contenu du message soit précisément adapté à la cible afin que cette action soit efficace, notamment avec une structuration hiérarchique du message (du général au particulier). Cette démarche est valable sur tous les canaux.

Ainsi, les principaux messages à véhiculer sont :

- L'application de l'étiquette énergie, et notamment celle des kits, est facilitée par l'accompagnement des représentants de la filière.
- L'étiquette kit est importante pour les consommateurs car elle apporte des informations sur les différentes options de dispositifs de chauffage des locaux et de production d'eau chaude sanitaire.
- Les outils développés dans le cadre du projet LabelPack A+ portant sur l'édition de l'étiquette kit aideront les acteurs du marché à être en conformité avec la règlementation et ainsi mieux répondre aux besoins des consommateurs.
- Les outils et le dispositif de formation développé permettra à chaque acteur de mieux saisir l'application de la réglementation et l'intérêt que celle-ci représente pour la filière.
- Proposer des kits solaires thermiques représente un avantage concurrentiel puisque seuls les systèmes incluant les énergies renouvelables, en particulier le solaire thermique, peuvent atteindre les meilleures classes d'efficacité (de A+ à A+++)

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Focus sur les installateurs et les consommateurs

Pour le déroulement du projet, la communication auprès des installateurs et des consommateurs est primordiale. C'est sur ces groupes que les actions seront les plus soutenues.

Installateurs
Canaux de communications retenus :
Emailing direct majoritairement via les réseaux Qualit'EnR, FFB et CAPEB
Dispositif de formation par MOOC pour le réseau Qualit'EnR et support Powerpoint pour les autres
Ateliers, conférences lors d'évènements ayant pour cible les installateurs

Outils de communications prévus :
Brochure d'information générale
Guide « Etiquetage énergétique, éléments clés pour l'application »
Plateforme de formation MOOC

Consommateurs
Canaux de communications retenus :
Communication d'informations via le réseau ADEME des « Points Rénovation Info Services »
Communication d'informations via les associations de consommateurs
Relations presse

Outils de communications prévus :
Brochure d'information générale diffusée par le réseau ADEME
Communication des outils plus détaillés (Guide « Etiquetage énergétique, éléments clés pour l'application » et support de formation) auprès des responsables des Points Rénovation Info Service et des associations de consommateur afin que les référents aient une connaissance globale de la réglementation pour pouvoir accompagner les consommateurs finaux de façon pertinente.

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Planning général des actions de communication

La planification est double, à la fois sur les actions « push » et « pull ».

Pour la préparation des actions « push », le message doit être préparé avec précision pour la phase de diffusion. Le processus de planification se base sur les étapes suivantes :

- Identification des cibles et constitution de base de données de diffusion,
- Mise à jour régulière de cette base de données,
- Définition des outils de communication et des canaux de diffusion,
- Préparation des outils en cohérence avec les orientations du projet LabelPack A+ (tant sur le message que sur la forme, charte graphique…),
- Préparation de la collecte des résultats des actions,
- Validation des outils à diffuser,
- Définir le moment exact de la communication,
- Mise en œuvre de l'action,
- Collecte des retombées.

Dans le domaine de la communication « pull », il est essentiel d'identifier les événements les plus pertinents au sein desquels les cibles concernées par l'étiquetage énergétique pourront être atteinte. Ces évènements peuvent être nationaux ou régionaux, professionnels ou grand public. Le processus de planification de ces actions se base sur les étapes suivantes :

- Préparation des éléments de présentation adaptés à chaque évènement ou type de cible et mise à jour régulière en fonction des points d'intérêts par rapport à l'étiquetage énergétique,
- Identification des événements pertinents (salons, conférences…),
- Contacter les organisateurs au moins 5 mois avant l'événement,
- Si nécessaire, prévoir la participation à l' « appel à communications »,
- Valider le titre et le contenu de l'intervention, l'intervenant, les frais de déplacement et les outils nécessaires lors de l'événement,
- Insérer cet évènement dans le calendrier du site Internet LabelPack A+,
- Mettre en œuvre des actions de communication autour la participation cet évènement, notamment par les communications réalisées par l'organisateur de l'évènement,
- Lors de l'évènement, collecter les coordonnées des participants pour enrichir la diffusion des futures actions de communication.

A l'échelle de la France, le comité de pilotage a défini, lors de sa réunion de juillet 2015, le plan d'action suivant. Il porte principalement sur l'année 2015, avec une nouvelle réunion planifiée début 2016 pour développer les actions spécifiques sur l'année à venir.

- 2015
    - 24 septembre :
        - Publication d'un communiqué de presse sur l'étiquetage énergétique

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

        - Publication (électronique) d'une brochure d'information générale
        - Publication (électronique) du guide « Etiquetage énergétique, éléments clés pour l'application »
        - Réunion Enerplan avec ses membres actifs de la filière solaire thermique
    - Début octobre :
        - Mise en ligne de la partie française du site européen du projet LabelPack A+. Ce site regroupera tous les outils de communication réalisés, ainsi que l'outil de calcul des étiquettes kit.
        - Publication d'une information dans le magazine interne à la FNAS, FNAS Info, à destination des distributeurs.
        - Diffusion d'une alerte par Qualit'EnR à destination des installateurs sur l'entrée en vigueur de la réglementation.
    - Courant octobre :
        - Communication auprès des associations de consommateurs
        - Communication auprès des autres organismes représentant des installateurs
        - Définition de la mise en œuvre avec l'ADEME de la diffusion des informations et des brochures auprès du réseau des « Points Rénovation Info Service »
    - 20 octobre :
        - Table ronde sur l'étiquetage énergétique lors des Etats Généraux de la Chaleur Solaire, à Nantes.
    - Fin octobre / Début novembre :
        - Mise en œuvre de la plateforme de formation MOOC par Qualit'EnR.
        - Début des sessions de formation.
    - 2 au 6 novembre :
        - Présence d'Enerplan et de ses partenaires sur le salon Interclima, à Paris.
        - Information sur l'étiquetage énergétique.
        - Diffusion de brochures
    - 5 novembre :
        - Atelier dédié à l'étiquetage énergétique lors du Salon Interclima, à Paris.
- 2016
    - Le plan d'action détaillé sera défini par le comité de pilotage lors de sa réunion au 1er semestre.
    - Les actions d'informations multi-cibles seront poursuivi, notamment avec l'animation de la partie française du site européen du projet LabelPack A+, la diffusion large des outils produits, le soutien direct aux acteurs vis un formulaire de contact.
    - Les actions à mettre en œuvre pour la phase 2 de l'étiquetage énergétique (septembre 2017) seront discutées.
    - Dans le cadre européen du projet, l'outil de calcul disponible sur le site évoluera afin d'intégrer des bases de données produits afin de facilité l'usage de l'outil et la réalisation des étiquettes kits.

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

- Au niveau français, les retours des acteurs sur la mise en place de la réglementation seront collectés afin d'enrichir le bilan qui sera dressé de l'action globale par le comité de pilotage.

- 2017
  - Le comité de pilotage validera lors de sa réunion au 1er semestre les actions à mettre en œuvre en vue de la 2nde phase d'application de la directive.
  - Le comité de pilotage formulera son rapport sur l'application nationale de la directive, en y intégrant ses recommandations.
- 2018
  - Le comité de pilotage dressera un bilan global de l'action du projet et de ses effets dans la mise en œuvre de la réglementation.

Budget alloué au plan de communication

Pour la mise en œuvre du plan de communication et des outils afférents, Enerplan dispose du budget ci-dessous.

In EURO	ENERPLAN
Diffusion et communication (totem, brochures…)	6000
Traduction du site internet et de document	3000
Promotion et publication	5000

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Pilotage de l'efficacité des actions de communication

Pour assurer la bonne mise en œuvre du plan de communication auprès des différentes cibles, une démarche de suivi sera mise en place au niveau national, afin d'en faire état au niveau européen.

Un suivi quantitatif sera basé sur les données suivantes :

- Analyse des statistiques de fréquentation de la partie France du site internet du projet LabelPack A,
- Nombre de participants aux actions évènementielles liées à l'étiquetage énergétique (quand cela sera possible),
- Nombre d'intervenants associés aux actions de communications,
- Nombre d'articles publiés.

Un suivi qualitatif pourra être effectué comme suit :

- Diffusion d'un questionnaire de satisfaction pour les événements organisés directement par les partenaires du projet,
- Evaluations de la satisfaction des membres du comité de pilotage,
- Collecte des retours via les contacts disponibles sur le site Internet du projet LabelPack A+.