

Autonomie 2020

Action n° 1

« Pilotage et communication »

Remerciements

Le Département de la Haute-Savoie et l'Institut et Haute Ecole de la Santé La Source remercient tous les partenaires du projet « Autonomie 2020 » pour leur coopération et leurs contributions qui ont permis la bonne conduite de cette action, et par là même, l'atteinte des objectifs du projet.

Les deux chefs de file remercient également les financeurs du projet « Autonomie 2020 » de leur avoir permis de contribuer à faciliter l'émergence de projets innovants en faveur de l'autonomie des personnes âgées à domicile et du bien vieillir.

Financement

Le projet « Autonomie 2020 » est soutenu par le programme européen de coopération transfrontalière INTERREG France-Suisse 2014-2020. Le budget total est de 1 394 247,16 € soit 1 541 758,53 CHF. Pour la France, le projet bénéficie d'un soutien financier du Fonds européen de développement régional (FEDER) de 701 895,75 €. Pour la Suisse, le projet est soutenu par les fonds fédéraux INTERREG Suisse à hauteur de 187 503,34 CHF, et par les fonds cantonaux vaudois et valaisans à hauteur de 75 000 CHF et de 50 000 CHF respectivement. A cela s'ajoutent 40 178 CHF de la HES-SO.

Pilotes de l'action et partenaires observateurs

Cette action était pilotée par les 2 chefs de file, français et suisse, avec la mise à disposition du temps de travail d'un coordinateur chacun. Leur mission était le suivi global du projet et la coordination des partenaires de chaque territoire, en lien avec les autorités du programme. Ils assuraient également le pilotage général, l'animation et la cohérence du projet.

Le Département de la Haute-Savoie assurait cette mission pour la partie française avec la mise à disposition d'une chef de projet européen à hauteur de 50% du temps de travail d'un agent. Elle avait pour mission le suivi administratif et financier global des partenaires français, notamment en lien avec les autorités du programme.

L'Institut et Haute Ecole de la santé La Source était en charge du suivi des partenaires suisses avec la mise à disposition d'une chef de projet. Le temps consacré au projet correspond à un plus de 2000 heures, ce qui correspond à un 39%. Elle avait pour mission le suivi administratif et financier global des partenaires suisses regroupant cinq structures réparties sur trois cantons.

Tous les autres partenaires du projet ont participé à cette action.

Résumé

Cette action pilotée par les deux chefs de file, français et suisse, du projet a permis la bonne conduite des actions et la réussite de la démarche. En effet, les volets pilotage et communication sont des actions transverses essentielles à la réalisation d'un projet complexe comme les projets européens de coopération transfrontalière.

1. TABLE DES MATIERES

Table des matières

1.	<i>Table des matières.....</i>	3
2.	<i>Introduction</i>	4
3.	<i>Introduction et problématique</i>	4
4.	<i>objectifs spécifiques</i>	4
1.a)	Coordination	4
1.b)	Communication	4
5.	<i>Résultats attendus et livrables</i>	5
6.	<i>Méthode utilisée.....</i>	5
7.	<i>Résultats obtenus.....</i>	7
8.	<i>Recommandations et perspectives</i>	7
9.	<i>Conclusion</i>	8
10.	<i>Rapport financier</i>	8
11.	<i>Annexes.....</i>	8

2. INTRODUCTION

Le projet a pour ambition de développer l'utilisation des nouvelles technologies au service des personnes âgées, notamment dans le cadre de leur maintien à domicile. Cet objectif répond à des enjeux sociétaux forts autant en Suisse qu'en France. Des acteurs clés de ce domaine ont identifié des champs d'action communs sur lesquels ils souhaitaient intervenir mais pour lesquels ils avaient besoin d'un partenariat technique et d'un financement complémentaire. Pour réaliser ce projet, les partenaires franco-suisse ont décidé de bénéficier du cadre du programme INTERREG France-Suisse qui leur permettait de travailler ensemble tout en bénéficiant d'un financement public décisif.

La complexité de gérer un partenariat franco-suisse avec de nombreux acteurs de nature différente et de mener un projet européen au cadre très technique ont conduit à la création d'une action dédiée au pilotage. La communication étant également une composante transversale du projet, il a été décidé de les mettre ensemble.

3. INTRODUCTION ET PROBLEMATIQUE

Cette première action comportait à la fois la coordination administrative, financière et le suivi de la mise en œuvre des actions du partenariat par les chefs de file français et suisse en lien avec les partenaires. Elle couvrait également le champ de la communication à réaliser tout au long du projet. Les autres partenaires du projet ont participé aux différents moments de pilotage et de communication prévus.

4. OBJECTIFS SPECIFIQUES

1.a) Coordination

Cette sous-action visait à assurer le bon déroulement du projet, des actions prévues et de la gouvernance, notamment par l'organisation des différents groupes de travail et des réunions de suivi. Le pilotage a permis de garantir le respect des engagements des porteurs de projet et des obligations du programme INTERREG France-Suisse (rapports, rigueur budgétaire, publicité).

Dans ce cadre, les deux chefs de file ont veillé à :

- Coordonner le projet de façon à renforcer et structurer la coopération transfrontalière autour des objectifs du projet ;
- Mettre en place une organisation efficace pour gérer le projet et atteindre les résultats attendus dans le temps imparti ;
- Faire le lien avec les instances du programme INTERREG France-Suisse, notamment dans le suivi financier et administratif.

1.b) Communication

Les actions de communication et valorisation du projet ont participé à la réussite du projet avec des activités ciblées qui ont enrichi son contenu (ex : travail étroit avec les partenaires, présentations du projet et échanges de bonnes pratiques lors des séminaires, ...), et qui ont facilité la réalisation des actions.

Elles ont permis de valoriser les résultats du projet auprès des partenaires, des usagers et ont répondu aux objectifs du programme INTERREG V France-Suisse.

Compte-tenu de l'étendue du sujet étudié, une communication large a été assurée. Conformément aux objectifs initiaux, elle a notamment été réalisée sous trois angles :

- **D'un point de vue opérationnel** : elle a concerné les réseaux des professionnels de la santé et de l'aide à domicile, des acteurs de la Silver-économie et de l'innovation sanitaire, des établissements de formation actifs dans ces champs, des institutions, associations d'usagers et décideurs publics.
- **Du point de vue de l'usager** : la réussite de la démarche sur le long terme a nécessité une sensibilisation spécifique auprès des publics bénéficiaires, plus spécifiquement les personnes âgées et leurs proches, ainsi que les professionnels de la santé qui les accompagnent.
- **D'un point de vue institutionnel** : l'objectif était de communiquer sur la démarche du projet à la fois sur le territoire et aussi vers l'externe. En effet, au fil du projet, nous avons rencontré de nombreux acteurs d'autres territoires qui menaient des réflexions similaires et voulaient en apprendre plus sur nos actions.

La communication a été réalisée notamment à travers :

- **La diffusion des résultats ;**
- **La création d'outils de communication adaptés selon le public visé ;**
- **L'organisation de 3 événements**
 - un événement de lancement franco-suisse au premier semestre 2017 organisé en France ;
 - un événement intermédiaire, le Comité d'accompagnement, organisé en France et qui a permis de faire le point à mi-parcours avec les acteurs intéressés ;
 - un événement de clôture sous la forme d'un colloque franco-suisse d'échanges de bonnes pratiques et de présentation des résultats organisé en Suisse avec une ouverture européenne. A noter que ce volet n'est pas valorisé dans le cadre des subventions publiques demandées.

5. RESULTATS ATTENDUS ET LIVRABLES

Les livrables pour cette action sont :

- Comptes-rendus : Comités de Pilotage, Comités Techniques, groupes de travail et actes des différents événements prévus.
- Rapports INTERREG : rapports d'avancement intermédiaires, rapports financiers, rapport final.
- Des outils de communication adaptés aux différents publics cibles à la fois en fonction des actions et sur l'ensemble du projet.

6. METHODE UTILISEE

Le pilotage du projet a été assurée via la mise en place des espaces de discussion suivants :

- Un **bureau de pilotage (BP)** constitué et animé par les deux chefs de file du projet. Ce bureau de pilotage a fonctionné de manière très étroite dans le cadre du suivi de l'avancée globale du projet. Son rôle était notamment d'assurer :

- *Le suivi de l'état d'avancement du projet* : Les chefs de file ont veillé à la réalisation des activités dans les délais impartis. Ils ont été à l'écoute des partenaires en cas de questionnements et/ou problèmes. Ils ont garanti une cohérence entre les différentes actions en faisant un lien entre les différents groupes de travail et partenaires.
 - *L'organisation des Comités Techniques (CoTech) et de Pilotage (CoPil)* : Les chefs de file ont organisé les séances (proposition d'ordre du jour, préparation des supports, rédaction et diffusion des comptes-rendus etc.). Ils ont assumé les aspects logistiques de leur mise en œuvre (location salle, repas, etc.).
 - *Le suivi financier et administratif du projet* : les chefs de file ont coordonné la réalisation des rapports financiers et qualitatifs en lien avec les partenaires et les autorités du programme selon le calendrier défini.
- Des **Comité de Pilotage (CoPil)** : il était composé des représentants de chaque partenaire ainsi que des financeurs du projet et des partenaires observateurs. Il s'est réuni 3 fois. Il a permis de faire le point sur l'avancement des actions du projet et sur la réalisation budgétaire. Ces réunions ont permis de résoudre un certain nombre de problèmes et de s'assurer que tous les participants avaient les mêmes informations. La participation des financeurs a également permis d'avoir leur retour sur les activités du projet.
- Des **Comités Techniques (Cotech)** : les techniciens référents travaillant sur le projet se sont réunis en Cotech. Les objectifs de ces séances étaient multiples : préparer les CoPil, informer tous les partenaires de l'avancée des différentes actions, assurer une cohérence globale du projet, faire le lien entre les partenaires.
- Des **Groupes de Travail (GT)** : des séances de travail, par action et sous la direction de leurs pilotes, ont été organisées selon les besoins sous la forme de groupes de travail. Ces réunions ont permis aux partenaires d'encadrer la réalisation des actions et de permettre une collaboration fluide.
- Un **Comité d'accompagnement (Cod'Ac)** : les partenaires ont réuni dans ce comité des acteurs de l'écosystème de la Silver éco au niveau AURA/bassin lémanique, ainsi que des entités tierces intéressées par le projet. Cet événement avait pour but la mise en réseau des acteurs et le partage d'informations liées au projet.

La communication du projet a été mise en œuvre de différentes manières :

- **Organisation d'évènements dédiés** :
- Un évènement de lancement : il a permis de présenter le contexte du projet, les actions et les partenaires.
 - Un évènement de clôture : il a fait état de la méthodologie utilisée pendant le projet et a présenté les résultats obtenus.
 - Comité d'accompagnement : cette séance a été tenue lors de la semaine de concertation organisée dans le cadre de la mise à jour du schéma départemental de l'Autonomie. Comme elle a eu lieu à mi-parcours, cette séance a également servi de point d'étape intermédiaire. Elle a permis de présenter la méthodologie utilisée dans le cadre du projet et également de recueillir les retours des participants.

- Participation à des événements, colloques internationaux : le projet a été présenté lors de rencontres internationales, notamment dans les domaines universitaires, économiques et médico-sociaux.
- Présentation du projet lors de séances transfrontalières : les chefs de file du projet ont été invités à plusieurs reprises pour présenter le projet sur le territoire.
- Publications d'articles scientifiques et apparition dans des articles de presse
- Animation et sensibilisation d'un réseau d'acteurs

7. RESULTATS OBTENUS

Cette action a permis un **pilotage** concerté des actions du projet. Le travail réalisé a contribué à mener les actions à leur terme en respectant les engagements de chacun à la fois concernant les résultats et les moyens alloués pour les obtenir. Les objectifs initialement identifiés ont pu être atteints et chacun des partenaires était satisfait du travail réalisé et donc du résultat obtenu.

Cette collaboration a également fait naître des partenariats qui perdureront sur le long terme. Plusieurs pistes de coopération sont d'ores et déjà en cours de travail : création d'un réseau transfrontalier des living labs, utilisation partagée du module de formation. Au-delà de ces aspects, les partenaires entre eux ont tissé des liens qui pourront donner naissance à de nouveaux projets.

En termes de **communication**, les actions menées ont permis de faire connaître la démarche du projet dans les cercles des acteurs identifiés, tels que les professionnels médico-sociaux, les institutionnels, les académiques ou encore les entreprises. Les résultats ont également pu être largement partagés avec l'ambition qu'ils pourront servir pour d'autres territoires.

Plus largement, le projet a été cité plusieurs fois en exemple. Il s'est distingué à la fois par son domaine innovant d'investigation qui touche un enjeu sociétal majeur – les nouvelles technologies au service des personnes âgées et en faveur de leur maintien à domicile – ; et d'autre part par la qualité du travail partenarial franco-suisse.

8. RECOMMANDATIONS ET PERSPECTIVES

Les recommandations correspondant à cette action concernent principalement les modalités pour réussir un partenariat franco-suisse et pour mener une communication efficace d'un projet européen.

Les principes essentiels pour faire fonctionner un partenariat transfrontalier sont les suivants :

- Etablir une charte de partenariat indiquant précisément les engagements et obligations de chacun sur l'ensemble des aspects du projet ;
- Définir le rôle de chacun et identifier les bons interlocuteurs ;
- Réunir régulièrement les partenaires, que ce soit en présentiel ou en vidéoconférence ;
- Organiser des cotech et copil à intervalles réguliers pour garantir l'échange et le suivi de informations entre les partenaires et pour prendre les décisions et orientations nécessaires à l'avancée du projet ;
- S'assurer que tous les partenaires aient le même niveau d'information concernant l'ensemble des actions du projet (et pas seulement de leur propre action) ;

- Former et accompagner les partenaires sur les aspects réglementaires, administratifs et financiers du projet pour qu'ils prennent bien en compte la complexité des exigences des programmes européens.

Les projets européens exigent une certaine rigueur dans les modalités de communication. En effet, les règles dans ce domaine sont strictes avec une obligation systématique de mention des fonds publics européens reçus. A cela s'ajoutent des complexités par rapport aux différents types de public cible visés. Dans ce cadre, nous proposons les recommandations suivantes :

- Informer les partenaires sur les obligations européennes concernant la communication autour du projet ;
- Désigner un interlocuteur unique par pays comme référent sur ces questions (coordinateur/chef de projet) qui pourra être une ressource et qui assurera une diffusion uniforme de l'information ;
- Créer des documents types pouvant servir de modèle pour tous les partenaires ;
- Adapter les documents produits en fonction des publics visés : contenu vulgarisé, plus technique, institutionnel, académique...
- Tenir un listing des acteurs intéressés par la démarche pour pouvoir les associer lors des moments importants de la vie du projet.

9. CONCLUSION

Cette action s'est révélée fondamentale pour la bonne conduite du projet. Le pilotage et la communication sont deux aspects essentiels à la vie d'un projet. Les partenaires ont largement bénéficié du soutien et de l'accompagnement des pilotes de cette action. L'animation du projet a permis de faire vivre le partenariat et la communication concertée a fait connaître le projet très largement.

Le solide partenariat constitué ainsi que la communication large effectuée autour du projet vont permettre la continuation des initiatives engagées et la naissance de nouveaux projets.

10. RAPPORT FINANCIER

En annexe, synthèse globale des éléments financiers en lien avec le projet déposé, présentation séparée des données françaises et suisses.

11. ANNEXES

Mentionnée