

I- Description du projet social et économique et du contexte de la demande :

Activité significative du Pôle Santé depuis sa création :
Réalisation d'une application digitale éducative pour les proches aidants, le Verbatim
(Verbatim de la BienTraitance - VBT)

1/ Planification du développement du jeu

Le projet s'articule en quatre grandes étapes :

- 2018 à 2019 : Conception et développement informatique
- 2020 à 2021 : Living'lab pour complétude et développement de la maquette existante,
- 2021 (Octobre) : Démonstration et animation pour déploiement du jeu pédagogique,
- 2022 : Dissémination du produit fini.

VBT est une application digitale éducative qui va permettre à l'aidant de se mettre virtuellement en situations réelles et d'apprendre ainsi la manière dont se comporter et agir, ce qu'il faut dire et faire pour être bien traitant ; VBT est un parcours pédagogique dans l'aidance ; il est destiné aux proches aidants qui, par manque d'expérience, ne savent pas (toujours) comment bien-faire, bien-dire et bien-être avec la personne aidée.

Ce jeu focalise sur les événements de fragilisation à l'origine du risque de maltraitance et utilise des contenus pédagogiques issus de l'expérience terrain et validés par des « experts métier » (Pr Moulias – DCD / ALMA - « Fédération 3977 »). Il est structuré actuellement par 4 thématiques : Lieux, Situations, Comportement et Verbatim ; des lieux de vie à l'intérieur du domicile comme par exemple la chambre ou la Salle de bain, soit à l'extérieur du domicile (visite chez le médecin). Il est structuré par des situations de vie d'hygiène intime, par des scènes liées aux comportements adaptés ou pas et des scénarios liés au langage « à risque » (« Tu dois mettre tes couches ! » plutôt que « As-tu pensé aux protections ? »).

Pour l'interactivité, VBT propose des quiz avec des réponses éducatives et des liens vers des informations plus complètes dans la rubrique « Pour en savoir plus ».

Le VBT comporte plusieurs modules « quiz » sur la bientraitance ou la maltraitance :

- Quiz des situations de la vie quotidienne à risque de maltraitance
- Quiz sur les comportements bien/maltraitants
- Quiz des lieux de vie à risque de maltraitance
- Quiz sur le langage « Mots, expressions et interjections bien/maltraitants »

Le logiciel prévoit un niveau supérieur de difficulté avec le croisement d'un comportement à risque dans un lieu à risque, et des versions pour les proches aidants ayant la charge d'une personne atteinte d'une affection neuro-évolutive ou en situation de handicap.

2/ Origine du projet :

Ce jeu est né de l'expérience accumulée lors d'un projet européen type « Ambient Assisted Living », soutenu en France par la CNSA et avec des partenaires comme Siel Bleu, l'APHP et Old' Up. Le pilote s'est déroulé pendant 36 mois et dans 5 pays européens (GB, F, G, I et Fr).

L'origine du projet remonte à 2008 quand la Présidente de l'Association, Evelyne Revellat a été elle-même confrontée au fait d'aider sa mère. Il en est de même pour le Dr Christian Schoen obligé d'aider

sa mère devenue dépendante. Ce besoin a été complété par un projet européen (« Ambient Assisted Living ») sur la question du bien vieillir à domicile

L'idée de développer le Verbatim est venue du constat suivant :

- Une réponse à une mission clé des Départements
- Une offre de prestations de services et de formations pour les aidants quasi inexistante
- Peu de concurrence en la matière
- La sollicitation des aidants venant nous voir spontanément pour que nous les aidions à faire face à leur stress lié à leur situation et à identifier la bonne solution au bon moment.

3/ Résumé de l'initiative

Les proches aidants, notamment par manque d'expérience, font du mieux qu'ils peuvent pour prendre soin de leurs proches. Les actifs aidants sont stressés par manque de temps, d'expérience et/ou de formation. De plus, les situations évolutives entraînent un risque élevé et croissant de comportements et/ou situations mal maîtrisées, de fragilisation, voire de rupture de la relation aidé-aidant. Il en découle une forme de « petite » maltraitance (terminologie du Pr Moulias / Alma en comparaison à la petite délinquance).

Les aidés, dépendants dans leurs actes du quotidien (DREES 2019) sont de plus en plus isolés.

VBT est issu d'un travail collaboratif mené par la société Terra Firma dans le cadre du projet européen Ambient Assisted Living (supporté en France par la CNSA) « HOPES – La qualité de vie est contagieuse ». Une arborescence a été constituée répertoriant plus de 500 évènements / lieux / situations / comportements de la vie quotidienne d'une personne pouvant être cause et/ou conséquence d'une fragilité, ainsi qu'un verbatim fait de mots, d'expressions et de périphrases qui peuvent être perçus comme maltraitants. VBT propose des quiz avec des réponses éducatives et des liens vers des informations plus complètes.

4/ Utilité sociale du projet

Notre structure contribue à rompre l'isolement social et au développement durable sur notre territoire, grâce à une technologie digitale innovante.

Technologiquement, VBT est un « *serious game* » pour une formation personnalisable, en présentiel comme en mobilité, via une application (multiformat et support), le rendant participatif et interactif. Si VBT est destiné aux proches aidants, il est bénéfique aux personnes aidées et pour la qualité de l'aidance / prévention de la perte d'autonomie

VBT permet de jouer seul(e) ou en communauté d'aidants, une fois ou de manière répétée et constructive, et en situation avec la personne aidée.

Avec l'expérience du Pôle et le soutien de la Région IdF, VBT finalisera quatre versions à destination de:

- personnes vieillissantes,
- personnes atteintes de maladies neuro-évolutives,
- personnes atteintes de handicap cognitif, physique,
- aidants professionnels pour tous les types des aidés.

VBT est **participatif** (plateforme Web et fonctionnalités) pour permettre à un maximum de personnes de partager leurs expériences avant la dissémination, après une validation par le Comité scientifique (Mme Busby et Pr Moulias – ALMA, puis Mme Ollivet – Alz 93)

5/ Résultats attendus

Pour les usagers (aidants) et les bénéficiaires (aidés), le projet apportera un outil éducatif fournissant de vraies solutions pratiques et permettant de partager son expérience et d'apprendre à plusieurs (aidants/aidés, professionnels, médecins, communautés de seniors etc.) au travers d'un format aux interfaces graphiques reproduisant des situations de la vraie vie avec des quiz non stigmatisants, des conseils et bonnes pratiques, des liens hypertextes, etc.

Cela se traduit par une éducation par le jeu avec des réponses éducatives simples et pratiques, une formation personnalisée « e-bonnes pratiques » : problème solution s'appuyant sur le vécu, le partage de connaissance et d'expérience entre aidants et/ou personnes âgées et/ou professionnels de terrain.

II- Activité année 2020

1/ Développement informatique

Déjà soutenu par un financement de la région Ile de France, Verbatim est une application digitale éducative et interactive permettant aux proches aidants (ou aidants familiaux) de se mettre virtuellement en situations concrètes et pratiques, situations du quotidien, et d'apprendre ainsi la manière de bien-être, bien-faire et bien-dire avec la personne aidée, de se comporter et d'agir pour rester bien traitants avec des proches fragiles.

Le jeu est conçu pour proposer certaines thématiques permettant de circuler dans une arborescence, vers des lieux, des comportements, des situations, puis des objets. Autour de ces objets, seront proposés des séries de quiz / QCM / solutions / « Pour en savoir plus » pour orienter l'utilisateur vers des documents sources (institutions publiques et partenaires sociaux). Le site du Centre National de Solidarité pour l'Autonomie est notamment un site de référence pour toutes les questions liées au vieillissement.

Le jeu est destiné à être diffusé gratuitement pour le rendre accessible à tout le monde, notamment aux familles ayant un proche fragilisé, aux entreprises pour leurs salariés aidants actifs et aux associations partenaires.

2/ Catégorie de population visée : les proches aidants et, plus particulièrement, les aidants actifs :

Pour un aidant actif, l'accompagnement permet d'éviter d'être déstabilisé en étant confronté à des conditions de vie difficiles et de maintenir son équilibre de vie -vie personnelle, professionnelle, familiale et d'aidant- tout en s'occupant d'un proche. Le suivi des aidants appelle une demande accrue d'aide en communication dans le binôme aidé-aidant.

PSPPE souhaite prévenir les risques de carence de bientraitance (prévention de la maltraitance) des aidés par les proches aidants. Ces risques sont liés essentiellement à l'absence d'expérience et de formation.

En utilisant un jeu éducatif comme le « Verbatim de la Bien Traitance » (VBT), PSPPE veut soutenir chaque aidant et optimiser les relations entre les aidés et leurs aidants proches. VBT se veut curatif en

évitant de reproduire le risque, ou mieux préventif en indiquant comment prévenir le risque de maltraitance.

Le Verbatim de la Bien Traitance – VBT* est un jeu éducatif digital, pour aider au quotidien les aidants qui, par manque d'expérience, peuvent ignorer comment bien-faire, bien-dire et/ou bien-être avec la personne aidée qui est -version 1 du jeu- fragilisée par l'âge ou -version 2 du jeu- atteinte d'une maladie neuroévolutive.

VBT* est structuré en 4 thèmes : les situations / les comportements / les lieux / la communication dans la relation aidé(e) – aidant.

3/ Les structures partenaires :

La société Terra Firma, partenaire scientifique de PSPPE, dispose d'une large base de contenus relatifs à la bientraitance envers les personnes âgées. Elle a développé ce « serious game » à destination des aidants familiaux à partir de ces contenus, et en a réalisé la maquette.

Avec un **comité scientifique issu d'ALMA**, **Terra Firma** a travaillé à la conception de l'outil sous forme de jeu éducatif pour aider les aidants à savoir comment (bien) être, faire, dire et échanger pour ne pas risquer d'être maltraitant(e) envers la personne aidée.

- **Old'Up**, une association loi 1901 créée en 2008 à Paris s'adresse prioritairement aux personnes vieillissantes, autour de la 2^{ème} étape de la retraite. L'association regroupe plus de 200 adhérents dans la **Région IdF**.

Old'Up a participé à l'action Living Labs en amenant son réseau et son expertise au profit du projet, ainsi que ses moyens de notoriété pour la dissémination.

- **Khépri Formation** : complètera son programme de formation avec des réponses pragmatiques et un soutien à distance indispensable pour éviter que les aidants se trouvent livrés à eux-mêmes. VBT s'appellera « Khépri Aidance ». Khépri Formation personnalisera le jeu à son objet, son département et à la région IdF.

Partenariat en cours de discussion avec des Fédérations sportives pour installer le label Sport/Santé et en recrutant un Coach en (APA) Activité Physique Adaptée.

Notre structure est adhérente à la Fédération des Centres de Santé.

Relations avec les collectivités publiques :

Soutenu par la Mairie de Nogent : présent sur le site internet des associations de Nogent sur Marne dans la catégorie Aide et prévention : <https://ville-nogentsurmarne.com/vivre-a-nogent/vie-associative/les-associations/aide-et-prevention/>

III- Activité année 2021 :

1/ Living'Lab et impact du projet :

Ce jeu est centré sur l'utilisateur et sa pratique quotidienne qui est peu développée dans le cadre de la formation à la bientraitance.

Les actions de projet sous forme d'un jeu éducatif, impliquent la sensibilisation par la formation des aidants aux bonnes pratiques en matière d'accompagnement, la lutte contre le risque de maltraitance et le soutien pour établir la relation saine et durable dans le couple aidé-aidant malgré les effets de l'avancée en âge.

La méthode suivie est le living'lab avec une participation active des proches aidants à chacune des 3 phases pour aboutir à un service validé avant dissémination. Ce jeu permet par des liens hypertextes de valoriser des réalisations locales (documentations, actions d'information, sites Web...).

L'année 2021 a été consacrée à réaliser la base de données des questions et des affirmations venant en réponses pour permettre l'élaboration des quiz.

2/ Objectif du travail : bâtir une base d'information (en français = sources francophones) pour que le rédacteur de Terra Firma puisse concevoir de nouvelles séries : « quiz / QCM / Solutions / « Pour en savoir plus ».

Nous avons structuré la base

- Pour les aidants spécifiquement et/ou pour les aidés
- Selon situations génériques ou spécifiques liées aux comportements, aux lieux et aux discours
- Puis (par ex.) pour situations : hygiène, alimentation, 5 sens, ...

Nous avons créé un e-questionnaire vers des proches aidants désireux de partager leurs connaissances = leurs bonnes adresses et leurs source d'informations pour alimenter la base de données de façon participative.

Le travail a été élaboré en partenariat avec les expertises de :

MyAutonomy, PapyHappy, association NOA (Essonne)

3/ Cette approche se traduit par :

- Une immersion digitalisée dans la réalité quotidienne de l'aidance
- Une éducation par le jeu = quiz sur les 500+ événements (à date) qui font le quotidien, du projet HOPES et l'expérience de l'Association
- La formation personnalisée et pratique (« problème – solution » avec une structuration s'appuyant sur le vécu), en mobilité (à l'endroit et au moment où le bénéficiaire le souhaite) et avec la sémantique des personnes aidées
- Le partage de connaissance et d'expérience entre aidants familiaux et/ou personnes âgées et/ou de professionnels de terrain (retour d'expérience).

En parallèle des actions pilotées par PSPPE, VBT a été proposé à d'autres Départements comme l'Essonne et la Seine-et-Marne. Si la covid a retardé son déploiement, Verbatim va pouvoir être proposé aux citoyens de ces Départements. Comme souvent, un succès en appelant d'autres, la présentation de Verbatim à d'autres Départements est en bonne voie pour un déploiement dans ces Départements voir au-delà avec le soutien de l'Association des Départements de France.

Ce déploiement national doit permettre aussi de lancer la réalisation des autres versions comme celle destinée aux adolescents aidants qui s'avère une population croissante. A moyen – long terme (1ers contacts encourageant), VBT pourrait être utile à la sensibilisation / formation des aidants professionnels par le partage de la connaissance entre aidants.

IV- Activités Année 2022

1/ Dissémination sur le territoire Val de Marne :

La finalisation du projet est prévue pour une durée de 12 mois jusqu'à la dissémination à grande échelle avec une mise en place rapide et un début opérationnel au premier trimestre 2022 dans le but de regrouper des aidants sensibilisés par l'association.

Pour que le jeu puisse être plaisant à jouer et largement diffusé, il est nécessaire, avant de lancer un développement complet sur plusieurs supports, de confirmer à large échelle sa jouabilité, son utilisabilité et son acceptabilité par le public cible, et d'adapter l'ergonomie et les contenus si besoin. L'adaptation du contenu sera faite pour le territoire du Val de Marne et la région Ile-de-France à partir de documents qui ont été produits par la Région (récupération / intégration / diffusion dans VBT mais aussi, via liens hypertextes, accès aux actions de la Région et de ses institutions).

Ce jeu sera disponible sur un support digital (plateforme web et tablette) et donc facilitera aussi l'usage du digital par les personnes âgées et leurs familles aidantes grâce à un service adapté à leurs besoins et leurs attentes. De plus, l'utilisation de ce jeu favorisera le concept de bien vieillir à domicile en prévenant les risques de maltraitance par manque d'expérience, tant de la part de la personne elle-même que de ses aidants proches.

La dissémination sera faite par les actions suivantes :

- La rencontre des aidants

Organisation de groupe de parole et de moments privilégier pour rencontrer d'autres aidants dans le cadre d'échange de bonnes pratiques dans un esprit d'entraide.

- Des formations

Les modules de formation proposent de réfléchir à ce que représente la relation d'aide à son proche, de repérer les difficultés que pose la situation et de développer sa capacité à agir.

- Du prendre soin de soi par des ateliers santé et des programmes personnalisés de remise en santé :

Les ateliers santé sont des temps d'échanges et de mise en pratique autour de l'impact de la relation d'aide sur sa santé (physique, psychologique, sociale).

Ces actions seront animées par des professionnels formés par PSPPE avec pour objectifs de trouver des réponses et des clés pour mieux vivre sa situation d'aidant.

- Des formations aux professionnelles et aux équipes soignantes :

Les formations proposées aux professionnels de l'aide, de l'accompagnement et du soin visent à :

- renforcer la prise en compte des aidants dans l'accompagnement des personnes malades ou en situation de handicap,
- favoriser le développement d'actions d'accompagnement des aidants,

grâce à des outils **et** des techniques utilisées dans les pratiques de thérapies complémentaires (appelées aussi médecines douces), de thérapies brèves, un accompagnement personnalisé en présentiel, du soutien psychologique, la communication non verbal, du conseil, etc...

Les formations proposées à destination des aidants s'inscrivent dans le prolongement et en complémentarité du VBT. Pour les aidants, elles sont destinées au binôme proche aidant-aidé dans le but de l'optimisation de l'aidance et de la prévention des risques de « petite » maltraitance par manque d'expérience, des ruptures familiales, sociales et professionnelles.

2/ Expertise et compétence des intervenants formateurs :

- Gestion du stress, communication, gestion des conflits, optimisation de la motivation, optimisation de vigilance, récupération et sommeil.
- Accompagnement individuel et collectif dans le cadre de formation en développement personnel et de la relation d'aide auprès de différents publics (adultes, seniors, jeunesse)
- Coach et superviseur de professionnels de santé, notamment de sophrologue, dans le cadre de la relation d'aide,
- Coach et formateur d'équipes de visiteurs médicaux et des équipes soignantes.
- Accompagnement et Éducation de la personne aux soins des pathologies chroniques (cardiologie, respiratoire, troubles du sommeil, oncologie, neurologie, diabète, AVC... etc.)

3/ Rayonnement géographique :

Notre structure est solidaire par sa gestion désintéressée et une diffusion gratuite du dispositif :

Dans le cadre du Verbatim nous avons décidé de travailler avec d'autres communes du Val de Marne sur ce thème. Après échange de réflexions et de bonnes pratiques nous pouvons être amenés à personnaliser le projet dans leur propre commune ou dans les communes voisines : une mutualisation des réflexions facilitant le travail de tous les élus désireux de s'impliquer pour le mieux vivre des aidants familiaux. Cela permettrait de faciliter le maintien dans leur emploi des aidants actifs et de conserver un équilibre indispensable en vie privée et vie professionnelle. Nous invitons d'autres élus à nous rejoindre pour enrichir ce travail, mais aussi en tirer profit.

Les formations débiteront d'abord en Val-de-Marne, zone géographique d'appartenance de PSPPE. Il s'agit de faire vivre un partage de la connaissance et de l'expérience en réunions en présentiel. Le projet a pour un objectif d'optimiser, de valider et déployer le jeu éducatif « Verbatim de la Bien Traiteance » (VBT) sur le territoire du Val de Marne regroupant 13 communes, avant de l'étendre à la Région Ile de France avec son aide en 2022.

4/ Résultats attendus pour le service VTB :

La réalisation du « *proof-of-concept* » (POC) réalisé selon la méthode « *living'lab* » permet une expérimentation en conditions réelles avec les futurs usagers et sur un territoire concerné. Cette approche permet le développement d'un réseau de partenaires, de personnes morales et physiques, favorisant la dissémination et l'usage participatif au bénéfice du plus grand nombre sur notre territoire.

Le jeu bénéficie de l'intérêt d'institutions publiques comme des Départements pour sa réalisation, puis sa dissémination à un niveau national. La démarche est en mode gagnant – gagnant avec partage de la connaissance et de l'expérience (actions réalisées dans ce domaine).

5/ Suivi et accompagnement des salariés pour leur maintien dans l'emploi :

De la même façon, qu'un maillage avec les autres communes est bénéfique au projet, nous allons proposer aux entrepreneurs d'être partenaires du projet pour réaliser les living'Lab. Nous pouvons ainsi aider les entreprises à faire face à cette difficulté sociétale dans le cadre de la santé et qualité de vie au travail. D'un côté les aidants actifs sont plus facilement menacés que d'autres collaborateurs par le burn out. Et de l'autre côté les employeurs sont totalement démunis pour les soutenir efficacement et ne peuvent pas les remplacer sur de courtes absences souvent imprévisibles.