**AAP « Soutien aux aidants »**

**Objet de la demande :**

|  |
| --- |
| Objet de la demande  |
| Le Pôle Santé Pluridisciplinaire Paris Est (PSPPE) souhaite répondre à l’appel à projet « Aide soutien ?aux aidants » dans le contexte d’une réflexion pour garantir un accès à la santé de tous les Franciliens. Le projet proposé sera destiné au binôme proche aidant-aidé au but de l’optimisation de l’aidance et de la prévention des risques de maltraitance, des ruptures familiales, sociales et professionnelles. Les actions de projet sous forme d’un jeu éducatif, impliqueront 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. |

**Localisation du projet**

*Veuillez rechercher et sélectionner la commune où se situera le projet*

|  |  |
| --- | --- |
| Localisation du projet*Veuillez rechercher et sélectionner la* ***commune*** *où se situera le projet*  | Val de Marne |
| Zone géographique | Ile de France |
| Localisations | Nogent sur Marne |

**Appel à projet**

|  |  |
| --- | --- |
| Votre demande concerne | Appel à projet « Soutien aux aidants » |

**Réfèrent en charge du dossier**

|  |  |
| --- | --- |
| Nom et prénom | REVELLAT Evelyne |
| Fonction | Présidente |
| Téléphone | 06 60 47 71 64 |
| Courriel | evelyne.revellat@pole-sante.fr |

**Organisme**

|  |  |
| --- | --- |
| Déclaration d’utilité publique  | Non |
| Date du décret d’utilité publique |  |

|  |
| --- |
| Objet de l’organisme tel que rédigé dans les statuts - 200 |
| Conformément aux dispositions de l’article L.4041-2 du Code de la santé publique et de l’article R.4041-1 du Code de la santé publique, l’Association a pour objet :* Faciliter l’exercice, le maintien, et le renouvellement de l’offre de soins sur la commune de Nogent-sur-Marne, et plus généralement le secteur géographique du territoire de l’est parisien,
* Veiller à l’indépendance professionnelle des praticiens et participer à une réflexion constructive pour assurer la meilleure prise en charge des patients dans des logiques d’efficience professionnelle, organisationnelle et économique,
* Participer aux réflexions dans le domaine de l’aménagement du territoire et du besoin de santé
* Contribuer au développement de solutions pour faciliter l’exercice des professionnels libéraux, regrouper des professionnels de santé afin de créer une structure d’exercice coordonné et pluri-professionnelle.
 |

|  |
| --- |
| Descriptif des activités générales de l’organisme (apporter quelques éléments chiffrés sur l’année écoulée, notamment sur le nombre de bénéficiaires) - 2000 |
| Permettre l’exercice en commun, par ses membres, d’activités telles que:* La coordination thérapeutique, entendue comme les procédures de mise en place au sein de l’association ou entre l’association et des partenaires, visant à améliorer la qualité de la prise en charge et la cohérence du parcours de soin ;
* L’éducation thérapeutique telle que définie à l’article L.1161-1 du Code de la santé publique ;
* La coopération entre les professionnels de santé telle que définie à l’article L.4011-1du Code de la santé publique ;

- Et plus généralement toutes opérations, de quelque nature qu'elles soient, se rattachant directement ou indirectement à cet objet, dès lors que ces actes ou opérations ne portent pas atteinte à la nature civile de cet objet et obtiennent l’agrément ordinaire ou extraordinaire des associés ;* L’activité de l’association peut être exercée dans un lieu unique ou dans le cadre de lieux séparés ;
* Faciliter la mise en place d’une nouvelle organisation du système de santé apportant un accès aux soins de qualité à toute la population, à Nogent sur Marne ;
* Favoriser et renforcer une plus grande coopération entre les acteurs des différentes professions de santé et inventer de nouvelles façons de travailler ensemble en mettant à chaque fois le professionnel au coeur de son métier, en utilisant au mieux son expertise, assurant ainsi une prise en charge optimale de tout patient sur le territoire.
 |

**Renseignements concernant les ressources humaines**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de bénévoles  | 0 |
| Nombre total de salariés | 1 (prévu pour Septembre 2019) |
| Nombre de salariés en équivalent temps plein (ETP) | 1 (prévu pour Septembre 2019) |
| Nombre de salariés en situation de handicap | 0 |
| Nombre d’emploi tremplin | 0 |
| Cumul de 5 salaires bruts les plus élevés (par an) | 0 |

|  |
| --- |
| Commentaires éventuels - 2000 |
| L’association est très récente (créée en Janvier 2018) et démarre son activité. L’association a été créée à la demande de la Mairie du Nogent-sur-Marne (voir lettre de soutien en PJ) mais a eu de délais importants en financements ce qui a retardé le début de ses activités.  |

**Budgets**

|  |  |
| --- | --- |
| Budget de l’année (n) en cours de l’organisme | *Pas de budget jusqu’au 1/09/2019* |
| Budget prévisionnel n+1 | 358 680 EUR |

**Descriptif du projet**

|  |
| --- |
| Description détaillée – (max 4000) |
| Le Pôle Santé Pluridisciplinaire Paris Est (PSPPE) souhaite garantir un accès à la santé de tous ces habitants et lutter contre le risque de maltraitance des aidés par les aidants familiaux (ou proches aidants).Les aidants proches représentent une part non négligeable et croissante de la population française aujourd’hui, leur nombre étant estimé entre 8 à 11 millions selon les sources. Les proches aidants n’ont au début de l’aidance aucune expérience mais vont (bien) l’acquérir au fil du temps et du vieillissement. Ces derniers font au quotidien du mieux qu’ils peuvent pour prendre soin de proches vieillissants, ou atteints d’autisme, de handicap cognitif ou physique, de personnes atteintes de maladies invalidantes. Dans la plupart des situations et situations évoluant avec le temps, le manque d’expérience peut menacer la qualité des soins et aboutir à des comportements et/ou une communication perçue comme une forme de « petite » maltraitance (terminologie du Pr Moulias / Alma en comparaison de la petite délinquance). Les aidés sont souvent des personnes fragilisées à leur domicile, devenant isolées avec le temps, et les aidant familiaux des individus stressés (surtout les actifs aidants) par manque de temps, d’expérience et/ou de formation. Cela peut entrainer un risque élevé et croissant de comportements et/ou situations mal maitrisées, de fragilisation, voire de rupture de la relation aidé-aidant. Le pôle souhaite prévenir ces risques liés essentiellement à l’absence d’expérience en utilisant un jeu éducatif comme le « Verbatim de la Bien Traitance » (VBT) afin de soutenir chaque aidant et optimiser les relations entre les aidés et leurs aidants proches.  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 ainsi été constituée et répertorie plus de 500 évènements / lieux / comportement de la vie quotidienne d’une personne avançant en âge 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 par manque d’expérience. C’est pourquoi Terra Firma a souhaité travailler à la conception d’un 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. VBT est une application digitale éducative qui va permettre à l’aidant de se mettre virtuellement en situations réelles et d’apprendre la manière dont se comporter et agir, ce qu’il faut dire et faire pour être bientraitant. Ce jeu adopte une approche centrée sur l’utilisateur et sa pratique quotidienne qui est peu développée dans le cadre de la formation à la bientraitance. Cette approche se traduit par :* Une immersion dans la réalité quotidienne de l’aidant
* Une éducation par le jeu = quiz sur les 500+ événements 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 professionnels de terrain (retour d’expérience) et/ou aidants familiaux et/ou personnes âgées

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.Ce jeu se focalise sur les événements de fragilisation à l’origine du risque de maltraitance et utilise des contenus issus de l’expérience terrain et validés par des « experts métier » (Pr Moulias / « Fédération 3977 »). Il est structuré par des lieux (au / hors du domicile, …, la chambre / la SdB, …), des situations (hygiène intime), des comportements (dirrigiste) et de langage « à risque » (« Tu dois mettre tes couches ! »).Le VBT est composé de plusieurs modules « quiz » sur des sujets majeurs de la bien ou de la maltraitance :• Le quiz des situations de la vie quotidienne à risque de maltraitance• Le quiz sur les comportements bien/maltraitants• Le quiz des lieux de vie à risque de maltraitance• Le quiz sur le langage « Mots, expressions et interjections bien/maltraitants »A un niveau supérieur de difficulté, le croisement (un comportement à risque dans un lieu à risque).Le VBT aura quatre versions à destination de:* personnes vieillissantes,
* personnes atteintes de maladies neurodégénératives,
* personnes atteintes de handicap cognitif, physique,
* aidants professionnels pour tous les types des aidés.

Le projet est prévu pour une durée de 12 mois jusqu’à la dissémination à grande échelle) avec un début en septembre 2019 dans le but de regrouper des aidants pour l’association après la période de vacances d’été. Cette période est critique pour les aidants familiaux qui remplacent souvent les aidants professionnels, eux-mêmes souvent intérimaires, ce qui provoque les changements de relations dans le couple aidé - aidants.  |

|  |
| --- |
| Objectifs – 2000 |
| La Région Ile-de-France est une région à forte densité de personnes âgées, souvent isolées, même si bénéficiant de nombreuses aides et soutiens.Le projet a pour un objectif d’optimiser, de valider et déployer le jeu éducatif « Verbatim de la Bien Traitance » (VBT) dans le territoire du Val de Marne regroupant 13 communes, avant d’étendre à la Région. La société Terrafirma dispose d’une large base de contenus relatif à la bientraitance envers les personnes âgées. Elle développe un serious game à destination des aidants familiaux à partir de ces contenus, et en a déjà réalisé une maquette. 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 s’assurer de son utilisabilité et de son acceptabilité par le public cible, et d’adapter l’ergonomie et les contenus si besoin. L’adaptation du contenu sera faite en collaboration avec le pôle Santé PPE pour la région Ile-de-France à partir de documents qui ont été produits par la région.Ce jeu sera disponible sur un support digital (site 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. Le projet se déroulera en deux grandes étapes : living lab et développement de la maquette, suivi par le déploiement du projet. Ces étapes sont détaillées dans la partie méthodes de l’évaluation et rayonnement territoriale.Résultats attendus :Pour les usagers et les bénéficiaires, 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, 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.Pour le service VTB les résultats attendus sont : la réalisation du « *proof-of-concept* » (POC) réalisé selon la méthode « *living lab* » ; une expérimentation en conditions réelles sur un territoire concerné ; le développement d’un réseau de partenaires, de personnes morales et physiques, favorisant la dissémination et l’usage participatif. |

|  |
| --- |
| Moyens mis en œuvre – 4000 |
| Le PSPPE a pour principale fonction la coordination de la mise en place de l’offre, la communication et l’engagement des utilisateurs. Un employé à temps plein et deux stagiaires dans le cadre du projet seront embauchés par le PSPPE pour coordonner le projet et recueillir un maximum de contenus utiles aux aidants comme aux aidés.Les moyens d’action de Pôle Santé Paris Est sont notamment :- Communiquer vers ses mandants et vers la population (qq chiffres) ;- Faciliter la mise en place d'une nouvelle formation en ligne (VBT) apportant un accès à la population sur l’Est Parisien ;- Utiliser l’expérience et le réseau de ces adhérents pour associer des usagers finaux à la conception de l’outil, puis à sa dissémination.- Se rapprocher des autres Pôles de Santé ou Maison de Santé ;- Organiser la campagne de sensibilisation sur le thématique de l’aide aux aidants ;Valoriser les actions à l’initiative de la Région pour le soutien aux aidantsLa société Terra Firma qui est spécialisée dans le conseil en santé et la création de contenus, fournira un jeu éducatif VBT et apportera son savoir-faire dans l’enseignement des aidants et prévention de risques de maltraitance. Le PSPPE prévoit d’ouvrir des formations pour des aidants familiaux et d’intégrer le jeu VBT dans le programme.Le Centre de formation PSPPE a pour objectif de répondre aux exigences de formation pour un métier en tension qu’est celui des aidants familiaux professionnels. L’activité professionnelle de ces derniers rentre dans l’offre de service à la personne des sociétés de soins à domicile.Cette formation est adaptée pour répondre également aux besoins des aidants familiaux non professionnels. Elle comporte des actions de préventions du burn-out aussi bien pour les aidants professionnels que les aidants actifs non professionnels.Les thématiques du programme sont :- Théorie et pratique de la relation d’aide,- La gestion des émotions : les siennes et celles des autres,- L’empathie, la distance, l’écoute,- La communication : ce qu’il faut faire et ne pas faire en situation délicate : intimité, conflit, refus de se laisser aider ou soigner, malades violents et désorientés, sa propre impatience et son stress,- L’ergonomie et les postures physiques à adopter,- les équipements de matériel médical à maîtriser (partenariat prévu avec une société d’équipement médical (IDF Médical)Parallèlement à la formation un coaching est systématiquement proposé aux aidants ainsi qu’un support en E-learning faisant intégralement partie de la formation.Verbatim permet de compléter le programme de formation en apportant des réponses pragmatiques et un soutien à distance indispensable pour éviter que les aidants se trouvent livrés à eux-mêmes.Cela permet de conserver un suivi pédagogique entre les séances en présentiel pour aménager les périodes d’alternance.Ce « Serious Game » sera gratuit pour les personnes âgées, les proches aidants et les aidants familiaux non professionnels grâce aux aides durables comme celle de la région Ile-de-France et pourrait être acheté sous forme de licences par les employeurs en faisant intégrante du plan de formation.Le PSPPE bénéficiera des moyens et de l’expertise de Terra Firma tout au long du projet. |

|  |
| --- |
| Type de public concerné par le projet - 500 |
| Des aidées et des aidants familiaux, les aidants professionnels, les médecins. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de bénéficiaires potentiels | 10% de personnes aidants de la Région touchés par l’action |

|  |
| --- |
| Lieu de réalisation - 200 |
| Val de Marne qui regroupe 13 communes. |

|  |
| --- |
| Méthode d’évaluation envisagée de l’action - 4000 |
| Méthode d’évaluation de l’action se base sur les métriques (KPI) et les livrables définis pour chaque phase du projet. Le projet se déroulera en deux grandes étapes : living lab et développement de la maquette, suivi par le déploiement du projet.La réalisation du projet permettra d’avoir périodiquement des métriques ainsi que de réaliser des actions de communication (le bouche à oreille est un excellent support).Phase 1 : Living Lab et Proof-of-concept (septembre 2019 - août 2020)Le PSP Paris-Est va mettre en place dans le Val de Marne une démarche participative basée sur la méthode des living labs, complétée d’enquêtes par e-questionnaires à une population plus large (réseau de l’Association), en vue de finaliser le projet, d’en valider l’intérêt, l’usage et le bénéfice par les futurs usagers et de parvenir à une maquette quasi-définitive (proof of concept).Cette démarche participative, qui associera à la fois des adhérents de PSPPE, une collectivité locale pour l’accueil du Living Lab, et des seniors et aidants testeurs se déroulera en trois étapes successives :* Test in vitro : recueil de l’expérience et des attentes et besoins des participants sur la question de l’aidance et du bien vieillir au quotidien et – dans le cas de la relation d’aide – de la bientraitance en situations quotidiennes. Les tests simuleront le déroulement d’une des sessions de jeu telle qu’elle pourrait être menée à domicile afin de recueillir un ensemble de recommandations pour intégration à la maquette. La maquette ainsi modifiée sera présentée une seconde fois au même panel d’usagers afin d’évaluer et valider les changements apportés et faire des préconisations pour le montage et déroulement des tests in vivo.
* Entre 2 séances les participants seront invités à faire part de leurs expériences personnelles ce qui complétera les quiz
* Un éléments clés toutes les actions et contenus informationnels créés par la Région seront repris en intégrés, sous forme de liens attachés aux solutions des quiz il y aura des liens hypertextes vers les sites Web, les formations … des institutions à commencer par la Région IdF

- Tests in vivo : à partir des résultats des tests précédents, un nouveau panel d’usagers sera mobilisé pour évaluer cette fois l’utilité éducative et préventive du futur service web et progresser dans le cahier des charges et les usages de VBT.- Evaluation d’impact : elle sera conduite avec un panel de testeurs qui utiliseront cette fois ci une maquette quasi-définitive et en situation réelle (à leur domicile, seuls ou en mini communauté).En parallèle de ces trois étapes, il sera proposé à de futurs utilisateurs de partager leur expérience via un questionnaire en ligne, d’abord sur les évènements à risque, puis sur les e-bonnes pratiques et enfin via une maquette en ligne en validation finale.Il est attendu de cette première phase de parvenir à la validation des contenus et du contenant afin d’aboutir à une version finalisée d’une maquette à développer pour diffusion à plus grande échelle.Livrables :* Questionnaire mis en ligne.
* Etat de l’art des outils numériques pour le bientraitance à destination des aidants familiaux.
* Recommandations de participants du Living Lab (particuliers et professionnels) sur l’ergonomie et le contenu du serious game.
* Recommandations pour les tests in vivo.

KPI : 25 personnes aidants présents à chaque étape de Living Lab (75 personnes au total).• Phase 2 : développement de la maquette et diffusion en région (mars à septembre 2020)Il s’agit dans cette phase de passer au développement digital de VBT avant de le diffuser, dans un premier temps aux seniors et aidants du Val de Marne et de la Région, puis de l’élargir à plus grande échelle avec l’aide de la Région.Le PSP Paris-Est communiquera sur la diffusion de VBT – et sur son soutien par la région – par le biais du réseau de ses membres parmi lesquels se retrouvent les acteurs de la prise en charge et les représentants des usagers.A moyen terme, ce service web pourrait même intégrer les outils de formation des futurs professionnels formés en région notamment en licence professionnelle AESP et dans le cadre du diplôme universitaire ESAPAD.KPIs :* 2 canaux pour la diffusion de l’information - présentiel et virtuel
* 10% du totalité de personnes aidantes dans la Région sont touchés par l’action.
 |

|  |
| --- |
| Rayonnement territorial du projet - 1000 |
| Le projet vise de se développer premièrement sur l’ensemble du Territoire du Val de Marne regroupant 13 communes et puis être diffusé en région Ile-de-France et au-delà.A l’heure actuelle le département de Seine-et-Marne a exprimé le souhait de tester le jeu éducatif VBT dans le cadre de sa réflexion sur le développement de sa politique à l’égard des proches aidants. Le jeu sera testé à un plan local (avec un déploiement possible) par les proches aidants sans expérience, mais aussi par une partie des agents du département et des pôles autonomie territoriaux qui accueillent ce public.L’action est prévue pour octobre 2019, ce qui correspond parfaitement au début du projet XX et la phase 1 de Living Labs. Cette action sera liée à la semaine des aidants et à la Semaine Bleue.Le déploiement de VTB passera donc en trois étapes :* + Au sein du réseau de PSPPE par un usage systématique avec une optimisation par participation des usagers ;
	+ Diffusion dans la Région Ile-de-France avec le soutien de départements Val-de-Marne et Seine-et-Marne.
	+ Au-delà de la région – la version de VBT pour les aidés en situation de handicap et pour les aidés neurodégénératifs sera distribuée.

Le déploiement au niveau européen est également envisagé à long terme.  |

|  |  |
| --- | --- |
| Date prévisionnelle de démarrage | 1 septembre 2019 |
| Date prévisionnelle de fin | 31 août 2020 |
| Montant de subvention demandé | 40 000 EUR |

**Renseignements divers**

|  |
| --- |
| Renseignements divers – Les actions ou les publics sont-ils situés dans une/des commune(s) comportant un Quartier Politique de la Ville ? Si oui, précisez lesquels. Sinon indiquez « NC » - 1000 |
| NCEn présentiel = …Via le réseau PSPPE et le digital, toute personne qui souhaite partager son expérience de (bon) aidance |

|  |
| --- |
| Renseignements divers – Dossier inscrit dans la programmation d’un Contrat de Ville ? Si oui, précisez lesquels. Sinon, indiquez « NC » - 1000 |
| Une discussion est en cours dans ce sens. Le Pôle a été créé sous l’impulsion de la Mairie avec un projet de convention avec le Territoire du Val de Marne, soit 13 communes. |

|  |
| --- |
| Renseignements divers – Avez-vous un autre dossier en cours d’instruction à la Région ? Si oui, précisez la nature de la demande et la direction saisie. Sinon, indiquez « NC » - 1000 |
| Dossier Projet de santé auprès de l’ARS en cours. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de stagiaires accueillis dans le cadre de la mesure « Proposer des stages pour les jeunes Franciliens ». | 3 stagiaires sont prévus pour la coordination du projet. |