

Aider et se laisser aider

UNE APPROCHE ACCESSIBLE PORTE SES FRUITS

ANTICIPER LE BESOIN D'AIDE ET DE SOINS À LONG TERME



Les initiatives visant à offrir aux personnes une assistance mentale, médicale ou pratique sous différentes formes, sont de plus en plus nombreuses et accessibles. Malgré cela, le citoyen lambda éprouve toujours autant de difficultés à demander de l'aide. Il y a là un grand paradoxe. Pourquoi ce décalage ? Et que devons-nous faire pour y répondre ?

Les gens aiment aider. L'assistance qu'ils offrent les rend d'ailleurs plus heureux. Notre pays ne manque pas de bénévoles qui s'engagent dans le cadre de différentes initiatives ou donnent un coup de main aux autres en cas de besoin. En témoigne le succès d'actions comme De Warmste Week qui gagnent chaque année en ampleur.

A l'inverse, les personnes qui en ont besoin éprouvent une plus grande difficulté à s'adresser aux organisations ou aux plateformes qui proposent leur aide. Qu'il s'agisse d'une aide pratique pour les travaux de jardinage ou la cuisine ou d'une assistance (para)médicale spécialisée, près de 8 Belges sur 10 ont du mal à exprimer leur besoin d'aide. C'est ce qui ressort d'une enquête menée par iVox auprès de 1.000 personnes en Flandre et à Bruxelles, à la demande de la plateforme d'aide à domicile Helpper.

Helpper met en contact les personnes qui cherchent une assistance pour des tâches non médicales (helppies) avec des habitants de leur quartier prêts à leur consacrer quelques heures par semaine (helppers). L'aide apportée peut concerner la préparation d'un repas, les courses, un soutien administratif, le transport ou tout simplement un peu de compagnie. Les helppers reçoivent également un petit défraiement financier qui ne constitue cependant pas le moteur de leur action.

L'enquête iVox a par ailleurs montré que plus de la moitié des personnes éprouvent des difficultés à demander un soutien à leur famille ou à leurs amis, de peur d'être un fardeau. Dans le même temps, 1 répondant sur 2 confirme également connaître quelqu'un qui pourrait lui offrir une aide extérieure. En d'autres termes, il existe un décalage important entre les personnes qui veulent aider et celles qui reconnaissent qu'elles ont besoin d'aide et recherchent effectivement une assistance.

Obstacles multiples



« Demander de l'aide, c'est en premier lieu reconnaître qu'on ne peut pas faire face seul à certaines choses. Et pour beaucoup de personnes, c'est très compliqué »,

affirme la psychologue-traumatologue **Tine Daeseleire** qui dirige le centre psychologique The Human Link. « A cet égard, la crise actuelle du coronavirus met à nouveau clairement le doigt sur la plaie. Dans notre pays, il existe de nombreuses initiatives ou lignes d'assistance pour aider les personnes souffrant de problèmes psychologiques ou mentaux ; pour beaucoup, y faire appel semble pourtant un obstacle infranchissable. Je constate aussi cela dans notre cabinet : malgré le fait que nous proposons de nombreuses sessions de groupe - qui se veulent sans tabou - de nombreuses personnes optent toujours pour une thérapie individuelle. Elles souhaitent que leur besoin d'aide reste le plus personnel et le plus discret possible. Il y a donc une très grande réticence à oser demander de l'aide. »



François Gerard, Fondateur et CEO de Helpper, relève également la structure de notre système de soins. Quiconque frappe à une porte pour une aide endosse immédiatement le rôle de demandeur et est donc, de facto, quelque peu stigmatisé.

« Nous devons sortir de ce schéma de pensée stéréotypé »,

explique François Gerard. « Ceux et celles qui font le pas et demandent une assistance trouvent justement la force de chercher une solution, au bon moment et de manière proactive. Nous devons donner plus de contrôle sur la demande d'aide aux

personnes qui en ont besoin. Ce sont aujourd'hui les organismes d'aide qui décident de la forme et du moment de l'assistance. La personne aidée n'a pas trop son mot à dire et n'a que peu d'option. Comme c'est également le cas dans d'autres pays européens, l'aide et les soins sont encore fortement dirigés et organisés sur la base de différents piliers idéologiques. Les personnes en besoin d'assistance sont ainsi presque automatiquement orientées dans une certaine direction, alors que l'offre d'un pilier n'est peut-être pas toujours la solution la plus appropriée à leur situation spécifique. »

Approche proactive

Ces différents constats amènent Tine Daeseleire à différentes observations et solutions possibles face à ce décalage.

- Demander de l'aide dévoile une certaine vulnérabilité. C'est précisément pourquoi il vaut mieux mettre l'accent sur l'offre du point de vue des aidants et, si possible, offrir une assistance de manière proactive.
- Les obstacles se situent souvent aussi sur un plan pratique ou personnel, ou alors bien au-delà de la demande d'aide elle-même. Certaines personnes n'imaginent pas, par exemple, recevoir des étrangers chez elles ou ont tout simplement honte de leur lieu de vie. D'autres se demandent si elles doivent toujours rester chez elles et être disponibles. L'une des réponses réside dans l'accessibilité de l'aide et dans le fait de donner le contrôle aux personnes en besoin d'assistance.
- La question des coûts, même limités, joue aussi un rôle. En effet, une assistance gratuite est souvent associée à une aide de moindre qualité. Et l'aide apportée contre une petite rémunération est en revanche tout de suite trop chère. Les personnes se demandent donc si elles ne devraient pas directement opter pour une aide professionnelle contre un petit supplément.
- La problème de l'engrenage : la lassitude, la dépression ou les grosses difficultés empêchent d'entrevoir ou de chercher des solutions. Pour y arriver, il faut pouvoir franchir un pas. Parfois, seul un accompagnement permet de sortir de cet engrenage.
- Par sa structure, la sécurité sociale peut mener à une sorte d'impuissance acquise. Dans notre pays, l'offre de soins de santé est très étendue, ce qui peut aussi avoir des effets pervers. La recherche d'assistance peut ainsi devenir moins active, moins créative. Les personnes en besoin d'assistance ne comptent plus que sur l'offre existante ou connue. Pour elles, reprendre le contrôle semble impossible.

L'autonomie comme idéal humain

En 2020, nous vivons toujours une époque où l'autonomie est bien ancrée politiquement et socialement. Les médias sociaux parachèvent cette image idéale d'un individu fort et bien dans sa peau.

« Je crains que l'essor des réseaux sociaux a rendu les personnes moins adroites socialement », confirme **Tine Daeseleire**. « Cela peut sembler paradoxal, mais les médias sociaux ne nous apprennent pas exactement l'humilité. En effet, combien de personnes admettront sur les réseaux sociaux qu'elles ne vont pas bien, qu'elles ne peuvent tout simplement pas s'en sortir ? Ce n'est pas le lieu : sur Facebook ou Instagram, vous vous montrerez toujours sous votre meilleur jour. Vous likez, vous êtes enthousiaste. »

François Gerard décrit les médias sociaux comme une « interaction sociale placebo ». « Sur Facebook notamment, les gens essaient d'attirer l'attention dans l'espoir d'obtenir un maximum de likes. L'effet obtenu n'est toutefois pas comparable au sentiment positif que vous pourriez ressentir après une promenade dans le parc avec votre voisin. Helpper travaille évidemment avec une plateforme technologique, mais nous utilisons les médias sociaux dans le seul but d'informer le public de notre activité. Si notre plateforme en ligne nous permet de connecter très efficacement les personnes, notre réelle valeur ajoutée se situe hors ligne. Seules les informations essentielles sont d'ailleurs partagées online. Nous sommes tout sauf un livre ouvert. »



Orientation facile

Une plateforme très accessible qui se concentre principalement sur l'aide entre voisins peut-elle permettre aux gens de surmonter leurs appréhensions et d'oser demander de l'aide plus rapidement ? C'est la question clé.



De même, peut-il y avoir un effet d'échelle qui amènerait les personnes en besoin d'assistance à franchir plus rapidement le pas d'une demande d'aide davantage professionnelle ?

Tine Daeleire. « Je ne pense pas que Helpper, qui propose principalement une aide très pratique et accessible via sa plateforme, constituera un tremplin immédiat vers une assistance plus professionnelle. En revanche, la plateforme peut jouer un rôle à cet égard, si elle souhaite envisager sa mission de manière un peu plus large. Le demandeur d'aide, qui s'adresse à Helpper parce qu'il est à la recherche de quelqu'un pour tondre son gazon ou faire le

ménage une fois par semaine, devrait alors être inclus dans un contexte social plus large. Pour ce faire, la plateforme devrait se prévaloir d'une connaissance de la cartographie sociale : quelle assistance un psychologue ou un psychiatre peut-il apporter, et dans quelle situation, dans quel cas le CPAS peut-il intervenir, jusqu'où le médecin généraliste peut-il agir ? Le rôle que je vois pour Helpper est donc d'orienter, avec motivation, les personnes en besoin d'assistance vers les bonnes instances, à partir de leur première demande d'aide. Il est très simple de donner des conseils sans engagement, mais cela ne produit généralement que peu de résultat. Rediriger les personnes avec cette motivation peut en revanche être payant. »

Orientation facile

De manière générale, sur l'échelle de l'aide, les mutualités se positionnent sur un échelon inférieur par rapport aux médecins spécialistes. C'est le stade de la prévention qui fait encore aujourd'hui trop souvent défaut dans notre pays.

« Les personnes qui demandent de l'aide à un stade précoce resteront généralement en meilleure santé à long terme et veilleront à préserver leur équilibre physique et mental. Peut-être devrions-nous aider les gens à ne pas dépasser leurs limites personnelles, et à franchir le pas en vue d'être aidés. Pour y parvenir, nous devons également leur apprendre à accepter cette assistance. Ce que l'on appelle l'anxiété sociale joue, ici aussi, un rôle important : de peur d'être jugés négativement par le monde extérieur, nous n'osons souvent pas reconnaître, de nous-mêmes, que nous avons besoin d'aide quelle que soit la forme prise par celle-ci. C'est pourquoi nous attendons beaucoup trop longtemps avant de régler nos problèmes. Je pense que Helpper pourrait jouer un rôle important au niveau de cette approche plus préventive. »



Vision de terrain



Anne Burlet, attachée à la Clinique du stress - ISOSL de Liège, est sur la même longueur d'onde. « Chaque jour, nous constatons combien il est difficile pour la plupart des personnes de consulter dans le cadre d'une aide psychologique », déclare-t-elle. « Une plateforme comme Helpper peut contribuer à l'élargissement du réseau social des personnes en besoin d'assistance. En tant que professionnelle de la santé, j'y vois donc une raison de me réjouir. Il est aussi particulièrement positif de constater qu'une telle plateforme mise sur davantage de solidarité. A côté d'un soutien social accru, la rupture de l'isolement dans lequel se trouvent certaines personnes peut sans aucun doute avoir un impact positif sur leur santé. »

Pour **François Gerard**, le manque d'investissement dans la détection constitue une autre lacune importante de notre système de soins actuel. Malgré toute la vision de terrain dont on dispose, nous n'arrivons toujours pas à identifier les personnes qui ont besoin d'aide, de manière suffisamment efficace et rapide. Selon François Gerard, Helpper peut apporter sa pierre à l'édifice.



« Nous offrons de l'assistance, et non des soins. Nous sommes donc perçus comme beaucoup plus accessibles que les soins professionnels. Si nécessaire, nous orientons déjà les personnes aidées vers des professionnels de la santé. A terme, notre ambition devrait être de le faire aussi de manière proactive. Ne nous leurrons pas : les professionnels du secteur sont aujourd'hui tout à fait demandeurs de pouvoir identifier plus rapidement les personnes qui ont vraiment besoin de soins. »

François Gerard fait ici référence aux centrales d'assistance et de soins qui constatent que leur offre intervient à un stade trop tardif. Prenez l'exemple des personnes âgées qui s'adressent à une centrale d'assistance

pour un bracelet d'alerte en cas d'urgence. Leur demande fait souvent suite à une chute ou à un problème de santé grave qui est déjà survenu.

« Il est donc important d'identifier beaucoup plus tôt les personnes et leurs divers besoins d'assistance. A terme, cela nous permettra d'anticiper plus efficacement certains besoins et problèmes. »



* L'enquête en ligne 2018 a été réalisée par le bureau d'études iVOX à la demande de Helpper, du 4 juin 2018 au 22 juin 2018, auprès de 1.055 Belges, échantillon représentatif au niveau du sexe, de l'âge et de la région. La marge d'erreur maximale pour 1.055 Belges est de 2,94 %.

* L'enquête en ligne 2019 a été réalisée par le bureau d'études iVOX à la demande de Helpper, du 2 août 2019 au 20 août 2019, auprès de 1.000 Bruxellois, échantillon représentatif au niveau du sexe, de l'âge et de la région. La marge d'erreur maximale pour 1.000 Bruxellois est de 3,02 %.

A propos de Helpper

La plateforme de rencontre en ligne Helpper relie les helppees, les personnes cherchant de l'aide, avec les helpppers de leur quartier. Helpper offre ainsi une solution abordable, flexible et de qualité à tous ceux qui ont besoin d'assistance dans les tâches quotidiennes telles que les petits travaux, la cuisine, les courses, un transport...

Fondée en 2017 par François Gérard, Helpper est active en Flandre et à Bruxelles. Helpper est une initiative indépendante, soutenue par les caisses d'assurance maladie Partenamut, Partena, la mutuelle OZ, et l'accélérateur Start it @KBC. Lauréate du prix « Entrepreneur de l'année en soins de santé », Helpper a également reçu le prix « Radical Innovator » en 2019 et a été nommée « Start-up de l'année 2020 ».

Pour plus d'informations, visitez www.helpper.be

Contact

Pour plus d'informations, merci de contacter

François Gerard

Francois@helpper.be

Médias



WEBSITE



FACEBOOK



TWITTER



LINKEDIN



YOUTUBE