

Fortement impactés par les restrictions

Un soutien anti-déprime pour les jeunes

Diverses études scientifiques ont montré que la crise du coronavirus exerce un impact considérable sur notre bien-être mental. « Et les jeunes sont les plus vulnérables », souligne Karel Coudré d'AXA. Depuis le 9 octobre dernier, l'assureur propose un nouveau service gratuit à ses clients : Doctors Online Psy ; 287 personnes y ont déjà eu recours, ce qui a donné lieu à 370 séances avec un psychologue. « C'est accessible à toutes les catégories d'âge, mais nous voulons mettre l'accent sur les jeunes en cette période », ajoute Saïd Dadi d'AXA Partners, l'entité qui organise le dispositif de soutien.

« Les mesures sanitaires sont évidemment difficiles à gérer pour la plupart des gens. Elles constituent toutefois une épreuve supplémentaire pour les adolescents et les jeunes adultes, dont le cerveau est encore en plein développement », indique Anouck Heulot, psychologue clinicienne du centre consultatif pour le bien-être POBOS. Avec près de 150 collègues, elle fait partie du réseau de professionnels sur lequel AXA s'appuie.

« Nous sommes ainsi contactés par des jeunes qui souffrent à cause du manque de contacts sociaux. Des parents sont très flexibles en la matière, mais d'autres interdisent presque tout car il y a une personne à risque dans la famille. Or pour le jeune, un contact



avec les gens de son âge est plus important qu'avec ses parents », explique Anouck Heulot.

Un autre cas fréquent est la famille recomposée où le jeune est amené à vivre en permanence avec le nouveau conjoint de l'un de ses parents, une situation qui peut créer des tensions. « Nous avons aussi des jeunes qui n'ont pas pu s'adapter pour une raison ou une autre au travail à distance requis pour leur scolarité », complète le psychologue.

Le jeune peut prendre contact lui-même ou par l'entremise de ses parents. « C'est toujours une infirmière qui

reçoit l'appel pour définir ce qui convient le mieux », précise Saïd Dadi. Doctors Online Psy fait partie d'une plateforme d'AXA qui propose aussi consultation avec un médecin généraliste. Un rendez-vous est pris pour un entretien en visioconférence avec un psychologue. En cas d'urgence, il peut se tenir dans la demi-heure qui a suivi l'appel, et ce 7j/7.

TROIS RENDEZ-VOUS MAXIMUM

Le premier entretien dure en moyenne une bonne quarantaine de minutes. Certains éprouvent le besoin d'être écouté par un psy. D'autres ont des questions spécifiques, notamment vers qui peuvent-ils se tourner pour trouver une aide. « Nous avons constaté que des gens ne trouvaient par leur chemin en la matière. Ce premier contact a pour but d'aider et d'orienter la personne », relève Karel Coudré.

Le nombre de consultations est limité à trois. « Nous n'avons pas la prétention de remplacer un service d'accompagnement psychologique », assure Saïd Dadi. Près de 50 % des personnes font appel à une seconde séance de soutien après la première et 35 % à une troisième. Les femmes représentent 60 % des appelants. ●

YANNICK HALLET