

Pauline Dubois (à gauche) et Justine Thevelin, de Cura Services : « Nous intervenons pour soulager les proches et trouver des solutions ».

Elles gèrent vos paperasses

Planifier la fin de vie. Gérer au quotidien toutes les démarches administratives et de santé. Des professionnels se chargent de tout. Ou comment déléguer ses soucis à d'autres.

RODOLPHE MASUY •

PHOTOS SOPHIE NUYTTEN

Mais qui va s'en occuper ? Déménagement, départ en maison de repos, préparation de fin de vie, perte d'autonomie, succession, mandat extrajudiciaire, accompagnement médical... Ces mots s'enchaînent et enchaînent aussi. En particulier les aidants proches, ceux qui doivent aider leurs parents âgés. La charge morale et administrative est lourde à porter. Les aidants ont aussi besoin d'aide. Il existe des solutions qui permettent d'alléger toutes ces démarches et contraintes administratives.

« Un cas typique que nous traitons ? Une de nos clientes a plus de 70 ans. Elle est atteinte de la maladie d'Alzheimer », racontent Justine Thevelin et Pauline Dubois, partenaires au sein de Cura Services, une structure active dans l'assistance administrative. « Son fils prend régulièrement de ses nouvelles, mais il vit en Angleterre. Alors,

ce sont ses deux meilleures amies qui s'en occupent. Mais elles sont à bout. Elles se relaient un jour sur deux. Et en plus, elles ont peur qu'on leur reproche de 'jouer' avec l'argent de leur amie du fait elles payent toutes ses factures. C'est dans ce cadre que nous intervenons, pour soulager les proches, pour trouver des solutions en matière de garde et de légalité. »

DU ALL-IN ADMINISTRATIF

Cura intervient surtout en faveur d'un public majoritairement féminin et âgé de 75+, bien souvent à la demande des enfants. « Soit leur conjoint est décédé et gérait presque tout, soit elles ont déjà trop de charge morale à supporter », ajoute Pauline Dubois. Qui donne cet autre exemple : « Nous épaulons une dame qui vit en résidence service, son fils réside aux Etats-Unis et sa fille travaille à la Commission européenne. La fille désire surtout passer de temps de qualité avec sa maman et ne plus le perdre à courir à gauche et à droite pour de l'administratif. Notre mission ? Au décès de son mari, nous avons tout d'abord trouvé un notaire, le couple ayant toujours été locataire. Nous avons également épaulé son fils revenu en Belgique pour des questions de succession. Il a aussi fallu faire un tri dans les biens de notre cliente, car cette personne passait d'un appartement à un logement plus petit. »

Un seul événement de la vie peut prendre des proportions incroyables. Un « simple » déménagement ? « Pas si simple que cela en fait, commente-t-on chez Cura Services. Car cela implique l'intervenant d'une société de déménagement, les états des lieux, le changement d'adresse à la commune et auprès des fournisseurs d'énergie, le transfert du courrier, la garantie locative... » Ici, un seul intervenant va gérer tout le dossier en s'appuyant sur une équipe pluridisciplinaire composée de juristes, de managers en institutions de soins, de

spécialistes de l'assurance, d'assistants sociaux, etc. L'idée est bien d'apporter du all-in administratif dans chaque démarche de la vie. Bien entendu, cela a un coût. Il est de 60 € l'heure TVA comprise chez Cura.

« ON GÈRE CHAQUE PRISE DE SANG »

Pour ne plus être dépassés par les événements, kinés, médecins, avocats, banquiers et notaires conseillent de plus en plus de prendre contact avec des intervenants spécialisés en gestion administrative. La palette est très large. « Deux enfants s'inquiètent, car la maman âgée va tout le temps chez le médecin, narre Justine Thevelin. Ils pensent qu'elle est en mode 'malade imaginaire'. Mais ils travaillent loin et ils ont peu de temps à lui consacrer en semaine. Ses enfants ont par ailleurs peur de vexer leur maman en lui demandant : pourquoi vas-tu autant chez le médecin ? C'est alors

UN ÉVÉNEMENT DE VIE PEUT PRENDRE DES PROPORTIONS INCROYABLES. ICI, UN SEUL INTERVENANT VA GÉRER TOUT LE DOSSIER.

que nous sommes intervenus et nous avons constaté, en l'accompagnant, que cette dame avait juste besoin d'être rassurée, qu'elle allait chez le médecin pour avoir un contact humain. On se charge

aussi de l'administratif pour l'assurance hospitalisation. On informe les personnes habilitées. On gère chaque rendez-vous, chaque prise de sang... »

LEVER LE TABOU DE LA MORT

La gestion de la fin de vie est une autre préoccupation majeure en matière administrative. Le contrat de mariage est-il en ordre ? Comment déposer un testament ? Faut-il prendre rendez-vous chez un avocat spécialisé en programmation successorale ? Quid des pompes funèbres ? Et qu'en est-il de ce rendez-vous à la commune pour le don d'organes ? Et, question subsidiaire mais finalement essentielle, qui va garder mon chien si je meurs ? « Chaque situation est différente. Je soulève donc toutes les questions possibles », énonce Catherine Roupin. Elle a créé Macaria, une structure de planification de fin de vie. Macaria, dans la mythologie grecque, est la fille de l'impitoyable Hadès. Elle est considérée comme la déesse de la mort heureuse. Pour en revenir à Catherine Roupin, elle a été pharmacienne. Et c'est dans le cadre de cette profession qu'elle a développé son sens de l'écoute. « Vous savez, on raconte tout à une pharmacienne, dit-elle le sourire aux lèvres. Cette écoute et les conseils que j'ai prodigués ont été une révélation, une vocation pour moi... Aujourd'hui, je mets en place des actions et des solutions pouvant amener à plus de la sérénité. »

On le fait pour soi ou pour les autres. « Beaucoup de personnes qui ont des parents âgés, désirent mettre des actions »

› en place, mais ils n'osent pas parler de mort, d'héritage ou de planification », expose Catherine Roupin. Ce sont encore trop souvent des sujets tabous. Pour moi, c'est plus facile à aborder. Car je suis une personne neutre, extérieure à la famille. J'aime la vie aussi. Je suis fondamentalement positive et enthousiaste. Je dis souvent : vous avez encore de belles années devant vous, profitez-en le cœur léger. Les conflits interviennent trop souvent dans les familles quand il y a de l'argent et quand rien n'a été préparé. Les gens pensent aussi que lorsqu'on prépare son décès, c'est parce qu'on va bientôt mourir. Que du contraire. Mon message est le suivant : je planifie ma fin de vie, car je veux vivre et même bien vivre ! »

« JE NE VEUX PAS DE LUI À MON ENTERREMENT ! »

« Je travaille beaucoup avec des personnes seules qui se demandent ce qu'elles vont faire si elles sont en perte d'autonomie ou si elles sont atteintes de la maladie d'Alzheimer, poursuit la planificatrice. 'Mais qui va s'occuper de moi ? ' est une question récurrente. Si je dois déménager, j'ai un escalier avec un entresol, comment l'anticiper ? Est-ce que je veux aller en maison de repos ? Est-ce que je peux acheter un appartement avec des amies pour mes vieux jours ? On réfléchit ensemble pour trouver les meilleures solutions et les informations les plus pertinentes. Ma force est de dénicher la réponse ou la personne qui détient cette réponse. Je m'entoure de partenaires, je ne me substitue à personne. Pour tout ce qui est finance, succession, testament, je travaille avec des notaires et des avocats. »

Et de donner cette autre tranche de vie dans laquelle Macaria s'est investie : « Une personne de 65 ans n'est pas mariée. Elle est sans enfant. Elle a déjà vu un planificateur financier. Elle me demande des conseils sur le man-



Catherine Roupin, fondatrice de Macaria :
« Un médecin n'est jamais obligé de vous accompagner jusqu'au bout ».

dat extrajudiciaire. Elle me confie aussi l'organisation de son dernier jour. Je me charge donc, à l'avance, d'ordonner des funérailles qui ressemblent à toutes les attentes de la cliente. Cela va très loin, jusqu'à une liste de personnes qui doivent être présentes à l'enterrement et celles qui ne doivent pas l'être ! »

Cette gestion de fin de vie est finalement une approche à 360°, c'est comme un classeur global avec tous les intercalaires possibles. Le but principal est de rassurer, de dormir sur ses deux oreilles, d'agir maintenant afin de ne plus y penser. « En particulier en matière de santé, car c'est mon dada, embraye Catherine Roupin. Dernièrement, une personne m'a demandé de lui trouver un médecin généraliste. Le sien était parti à la pension. Le sujet est tout sauf anecdotique. Car il concerne la fin de vie. Comment connaître les positions de mon nouveau docteur ? Un médecin n'est jamais obligé de vous accompagner jusqu'au bout. J'ai donc fait des démarches pour en trouver un en phase avec les valeurs du patient, un docteur qui ne le lâchera pas en fin de parcours. Je me rends compte aussi qu'il y a beaucoup de confusion, une mauvaise compréhension en ce qui concerne la déclaration d'euthanasie. Je suis en bonne santé, mais je tombe dans un coma irréversible. Que va-t-on faire de moi ? C'est différent si je souffre d'une longue maladie... Je suis là pour éclairer mes clients, les aider à réfléchir à ces diverses situations. » Et le prix de cette sérénité ? « Je travaille au forfait. Une consultation (avec quelques heures de travail comprises) tourne entre 150 et 250 € en fonction des services demandés. » ●