

L'ANNONCE D'UN DÉCÈS AUX PROCHES

➤ Intervenir dans une situation aussi intense nécessite



UN SAVOIR-FAIRE :

Intégrer quelques repères simples et efficaces
Approfondir les principes de base de la communication de crise

UN SAVOIR-ÊTRE :

Communiquer, cela va bien au-delà des mots
Comment être complètement présent à l'autre,
empathique, humain tout en impactant le moins possible la charge émotionnelle... ?

Et ainsi assister au mieux les personnes...

➤ Les premières minutes sont cruciales

La qualité de la relation avec les personnes touchées conditionne pour une part importante le devenir des victimes et de leurs proches.

➤ La préparation de l'annonce



Constitution d'un binôme (par exemple : maire + gendarme)

- Le messager : Il parlera
- La sentinelle : Soutien du messager
 - Observation de l'entourage
 - Parole en soutien au messager s'il est en difficulté
 - Gestion des enfants (les tenir en dehors dans un premier temps puis accompagner le parent qui annoncera aux enfants)

Le binôme se prépare : les 4 R



Ne pas se précipiter, prendre le temps qu'il faut

- Recueillir les infos sur l'événement, sur la famille (composition, contexte culturel, religieux...)
- Répartir les rôles
- Revoir l'annonce : préparer sa formulation
- Repérer son propre état émotionnel et respirer

➤ L'annonce : les fondamentaux

- En premier lieu : **S'assurer de l'identité** du destinataire de l'annonce : « *Vous êtes bien Monsieur et Madame x* »
- Trouver un endroit **le plus calme et isolé possible**
- **Isoler les enfants à part** lorsque cela est possible
- **S'asseoir** ensemble, se regarder
- Annoncer **progressivement** : « *C'est très grave ...* »
- **Décrire graduellement les faits** qui ont amené au décès
- Mais ne pas esquiver non plus. **Aller jusqu'au bout...**
- Ne pas craindre les mots crus : *mort, décédé ... Pas de périphrases*
- Mais **peser les mots** en évitant des images dures inutiles
- Repérer le « **pilier familial éventuel** » (personne ressource pour la famille)
- Laisser du temps à la personne pour assimiler : **Prévoir une durée de 30 mn à 1 heure**
- **Éviter les paroles de consolation**, inutiles et souvent maladroitement
- Avant de partir : S'assurer de la **présence de quelqu'un de l'entourage** (qui pourra ensuite accompagner à l'hôpital, à la morgue...)



Deux impératifs

- **Jamais par téléphone**
- **Ne jamais laisser le proche prendre sa voiture seul**

Deux écueils à éviter

Je suis dans la **fusion** avec mon interlocuteur

Je suis dans un état proche du sien

Il m'est difficile d'être efficace ou d'agir

Je suis « **absent** »

Je ne prends pas en compte sa situation
Je ne suis pas avec le personne

Je me « débarrasse » de l'information



Il faut le juste équilibre entre ces deux attitudes extrêmes

Comprendre et compatir profondément à la souffrance de la personne est une émotion qui n'implique pas nécessairement de souffrir soi-même.

➤ Les outils de la communication de crise

Les besoins de la personne

- Être écouté
- Être renseigné
- Être orienté
- Être soutenu
- Être respecté
- Être « accompagné »

La communication c'est d'abord des mots

Importance d'être concentré sur la qualité de son message pour impacter le moins possible la charge émotionnelle

- Gérer son stress en prenant le temps de respirer
- Être confiant
- Prendre son temps

La communication c'est aussi

Les mots, bien sûr, mais aussi

- L'attitude corporelle
- Le regard
- Le mouvement
- Le toucher
- La temporisation

Reformuler

Reprendre ce que vient de dire la personne permet de dire : « *Je vous ai pris en compte* »

Exemple : « *Vous voulez savoir comment ça s'est passé ... Je vais vous répondre, il me faut vérifier avant ... J'ai compris que le plus important pour vous, tout de suite, c'est.... Est-ce que c'est bien ça ?* »

Cela permet de poser des mots sur l'émotion :

« *Je comprends ce que vous ressentez en ce moment, et que c'est au-delà des mots...* »

Écouter

Écouter ce que la personne veut dire = écoute active

- Se concentrer sur ce qui est dit
- Être attentif aux émotions
- Clarifier en posant des questions

« *Que voulez-vous dire par... ?* »
« *Que ressentez-vous exactement quand... ?* »

Expliquer, répondre

Donner une information claire et parler « vrai ».

Il est important d'éviter de cacher ou de tourner autour de la vérité

Réduire l'intensité de la demande en informant sur les étapes procédurales à venir

Créer un rapport interpersonnel

Être pleinement présent et se mettre en position de bonne écoute

- Saluer / Regarder
- Approcher le corps de l'autre : ne pas hésiter, lorsqu'on le ressent, de toucher, tenir, serrer contre soi...
- Ne pas craindre le silence : il y a des silences bienfaisants et utiles

Les phrases à éviter

*« Calmez-vous ! »
« Restez calme ! »
« Je vous demande de vous calmer »
« Faites-nous confiance »
« On s'occupe de tout »
« Nous... »*

Les mots barbelés

*« Ce n'est pas possible ! »
« Vous ne pourrez pas ! »
« C'est interdit ! »
« On n'a pas le temps... »
« Vous serez convoqué... »*

➤ Les réactions à l'annonce

Face à la violence de l'annonce, il existe des réactions de défense pour éloigner l'émotion qui submerge. Les connaître, les respecter et les comprendre permettra de les gérer au mieux.

Stupeur/Sidération : la personne est figée, cortex en panne.

Dénégation/Déni : non ce n'est pas arrivé, parlons d'autre chose.

Agitation/Hyperactivité : désordres moteurs, cris, chutes.

Agressivité/Colère : Il s'agit d'une réaction aux événements (**très important : ne jamais en faire une affaire personnelle**)

Isolation/Prostration : l'information est totalement séparée de la charge affective : ça ne me concerne pas

Régression : ça ne m'intéresse pas, occupez-vous en...

Confusion : trouble du jugement passager, incohérences, dépersonnalisation, déréalisations...

Laisser le temps à l'endeuillé de passer successivement les différentes étapes, vers un plus d'apaisement...

➤ Après l'annonce : le debriefing

- **Au sein du binôme :**
 - Échanger et partager impressions et ressentis sur ce qui s'est passé.
 - Transmission éventuelle à d'autres professionnels des demandes de la famille ou de certaines réactions qui mériteront une attention particulière.
- **Plus largement au sein de l'équipe au sein de laquelle on travaille**

Cette phase de débriefing est indispensable, y compris pour les professionnels les plus aguerris. Un tel événement nous interroge tous dans notre rapport à la mort et à la perte. Si l'on n'y prête pas une attention particulière, il pourra laisser des traces...

➤ L'après accident...

Les familles se retrouvent dans une **grande solitude**
Énorme besoin d'information et de contacts

Sur le plan humain

- Reprendre contact
- Prendre des nouvelles
- Visite amicale / proposer aide éventuelle

Sur le plan matériel ou juridique

- Rôle des associations

Très important : Être attentif à la manière de restituer les objets, les habits de la personne décédée. Jamais dans un sac poubelle !

➤ Pour conclure...

La parole ne soigne pas.

Mais chaque mot, chaque geste a de l'importance

=====

Tout est traumatisant dans un monde qui s'écroule

Mais tout ce qui est bienveillant protège et répare

=====

Le désordre règne

Mais être clair, directif et bienveillant rassure

=====

Bibliographie : LCVR 44 : Ligue contre la violence routière de Loire Atlantique / Cn2R : Centre national de ressources et de résilience



➤ Pour aller plus loin : adresses et liens

- **LIGUE CONTRE LA VIOLENCE ROUTIÈRE DU LOT (LCVR 46)**
Clos Lacassagne - 46090 Pradines - 06 07 45 75 77
violenceroutiere46@orange.fr
- **FRANCE VICTIMES 46 (anciennement ALAVI)**
Bureau d'aide aux victimes - Palais de justice de Cahors - 05 65 35 42 23
- **La circulaire relative à l'annonce des décès - 2022**
[Circulaire interministérielle relative à l'annonce du décès et au traitement respectueux du défunt et de ses proches - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)
- **Les fiches reflexes élaborées par le CN2R (Centre national de ressources et de résilience)**
à destination des professionnels :
[Recommandations_annonce_deces.pdf \(cn2r.fr\)](#)
- **Comment améliorer l'annonce des décès - 2019 - Ministère de la justice**
http://www.justice.gouv.fr/art_pix/2019_oct_diav-rapport_comment_ameliorer_annonce_deces.pdf