



Cn2r
Centre national
de ressources
et de résilience

Soignant, j'annonce un décès



Professionnel de santé en établissement de soins ou en libéral, vous pouvez avoir la charge d'annoncer un décès. C'est un moment sensible pour les endeuillés, mais aussi pour vous. S'il n'y a pas de bonnes façons d'annoncer une mauvaise nouvelle, des repères permettent que l'annonce puisse se faire avec professionnalisme, empathie et respect.

Avant : se préparer

➤ A qui ?

Au conjoint, concubin, PACS, ascendants ou descendants majeurs, en ligne directe de la victime, en privilégiant les personnes habitant avec le défunt. Si le décédé est mineur, annonce à chacun des parents, si possible et selon leur souhait.

➤ Quand ?

Le plus tôt possible.

➤ Où ?

En présence, dans un lieu calme et accueillant. Sauf force majeure, pas au téléphone. Privilégier l'annonce en personne.

➤ Qui ?

Si possible un binôme : le messenger qui annonce le décès et la sentinelle qui observe les réactions. L'annonce est habituellement faite par le médecin en charge du patient décédé ou qui a constaté le décès.

➤ Comment ?

Adopter une attitude chaleureuse et bienveillante. Prendre son temps. En moyenne, une annonce dure 30 minutes mais mieux vaut prévoir plus pour faire face sereinement à toutes éventualités. Anticiper les questions de l'endeuillé :

- Que s'est-il passé ?
- Le défunt a-t-il souffert ?
- Est-il mort seul ?
- Peut-on le voir ?

Rassurer les proches souvent inquiets de la souffrance du défunt. Si nécessaire, expliquez les causes du décès en termes simples et clairs, sans jargon médical. Une ligne de conduite serait d'adopter l'attitude que vous voudriez voir adopter devant vous ou devant vos proches dans le même contexte.

Contacter le proche par téléphone

Situation 1 : le proche est à proximité géographique et peut se déplacer jusqu'au lieu du décès. Voici un déroulé possible de l'appel téléphonique qui évite de mentir, de donner de faux espoirs et ménage une annonce de décès plus soutenante :

- « *Bonjour, je suis le Docteur D., le médecin de Monsieur Ferro. Je vous appelle de l'hôpital H. Etes-vous bien le proche de Monsieur Ferro ? Si oui, pourriez-vous venir le plus rapidement possible à l'hôpital, je souhaite vous parler de l'état de Monsieur Ferro.* »
- « *Je comprends mais je préfère que vous veniez à l'hôpital pour que nous en parlions.* »
- « *Je sais que c'est difficile pour vous mais je préfère que vous veniez en personne pour que nous puissions en discuter.* »
- « *Dès que vous êtes arrivé, signalez-vous à l'accueil. Je serai disponible. Je vous attends.* »

Situation 2 : le proche est trop loin et ne peut pas se déplacer. L'annonce doit se faire par téléphone :

- S'assoit dans un lieu calme sans bruits parasites, pour passer l'appel.
- Prendre son temps. Au minimum 20 minutes.
- S'assurer que la personne jointe est bien le proche concerné.
- Lui demander où elle se trouve et avec qui pour ne pas recevoir la nouvelle dans un lieu inapproprié tel que commerce, transports, rue, etc.
- S'identifier et se localiser (établissement, cabinet, etc.)
- Parler lentement. Annoncer graduellement les faits grâce à des repères chronologiques et factuels. Utiliser des mots simples, clairs et sans ambiguïté comme « mort », « décédé ».
- Respecter les réactions, les émotions et les silences.
- Répondre aux questions du proche et apporter les informations nécessaires.
- S'assurer que le proche a bien compris que la personne était décédé.
- S'assurer que le proche trouve du soutien et ne reste pas seul.
- Demander au proche de bien noter un numéro et une adresse de contact (établissement, médecin).
- Avant de raccrocher, s'assurer que la conversation est également terminée pour l'endeuillé.

Pendant : l'annonce se fait en présence

- Vérifier que votre interlocuteur est bien le proche du défunt.
- Inviter tout le monde à s'asseoir, binôme compris.
- Eloigner les enfants.
- Regarder l'endeuillé.
- Utiliser : des mots simples, clairs et sans ambiguïté (« mort », « décédé », « tué ») adaptés au contexte de l'endeuillé.
- Parler lentement.
- Annoncer graduellement les faits grâce à des repères chronologiques et factuels. Exemples :
 - Dans le cas où le décès est soudain :
« Monsieur Ferro a été conduit aux urgences par le Samu à la suite d'un malaise qu'il a fait dans la rue ce matin. A son arrivée, nous avons diagnostiqué telle pathologie. Son pronostic vital était engagé. Malgré nos soins, l'état de Monsieur Ferro s'est profondément dégradé ces dernières heures. Monsieur Ferro est décédé. »
 - Dans le cas où le décès est anticipé :
« Madame Follet était dans notre service/suivie depuis x temps. Elle souffrait de telle pathologie qui s'est aggravée au fil du temps. Malgré nos soins, l'état de Madame Follet s'est profondément dégradé ces dernières heures. Madame Follet est décédée ».
- Ne pas hésiter à répéter l'information pour s'assurer que la mort est bien comprise.

Les réactions à l'annonce

La sentinelle veille aux réactions des uns et des autres.

Une multitude de réactions sont possibles qui peuvent se mélanger entre elles : colère avec propos ou gestes agressifs, effroi, déni, tristesse, rires nerveux, dénégation, dissociation, incompréhension avec repli sur soi, etc. Dans tous les cas, l'endeuillé ressent détresse et douleur après l'annonce de la mort d'un proche.

La conclusion de l'annonce

A la suite de l'annonce, respecter le rythme de l'endeuillé :

- Respecter les silences. Mieux vaut des silences qu'une phrase stéréotypée.
- Lui laisser le temps d'apaiser les émotions.
- Attendre les questions. Des exemples de questions fréquentes : *Où est mon proche ? Est ce qu'on peut le voir ? Que va-t-il se passer ensuite ?*
- Le laisser s'exprimer sans l'interrompre.
- S'assurer qu'il ne reste pas seul et dispose de soutien.
- Proposer au proche de voir le défunt.
- Répondre aux questions aux questions du proche : déclaration de décès, contact des pompes funèbres, horaires de la morgue de l'hôpital, etc.
- Rassurer le proche sur votre disponibilité ou celle de l'équipe médicale.

Après : le bilan

Une fois la mission terminée, le messenger et la sentinelle peuvent échanger leurs impressions et ressentis s'ils en éprouvent le besoin.

Soyez attentif à votre propre état émotionnel à la suite de cette annonce. Si besoin, parlez-en à un proche de confiance ou à un confrère. Ne restez pas seul. Prendre soin de soi, c'est aussi prendre soin des autres.

Centre national de ressources et de résilience

cn2.r.fr

