

RESSOURCE - PROFESSIONNELS

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. Mieux annoncer un décès est l'un des facteurs de prévention du deuil compliqué et du trouble de stress post-traumatique. Cette approche peut être considérée comme des soins préventifs apportés aux endeuillés. Elle bénéficie aussi à votre pratique professionnelle et contribue à un mieux-être au travail. 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

Chaque annonce est difficile et différente. Il est utile de s'y préparer pour anticiper les difficultés :

A qui annoncer le décès ?

L'annonce se fait 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, il

est souhaitable que l'annonce puisse être faite à chacun des parents, lorsque cela est possible et en respectant leur souhait.

Quand ?

Le plus tôt possible.

Qui ?

Si cela est possible, il est conseillé de procéder en **binôme**. L'annonce est habituellement faite par un médecin, soit le praticien en charge du patient décédé soit, lorsqu'il est absent, par le médecin qui a constaté le décès. Il est le « messenger », le seul qui prend la parole durant tout l'entretien. L'endeuillé

est souvent en état de choc après l'annonce et la multiplication des interlocuteurs augmente sa confusion. La seconde personne, infirmier ou aumônier, peut être présente en soutien. Elle est la « sentinelle », chargée de veiller aux réactions du proche et son entourage.

Comment ?

Une **attitude bienveillante et chaleureuse** marque une différence significative dans le souvenir durable que l'endeuillé en gardera et dans l'amorce de son deuil. Adoucir ce moment de grande dureté est possible.

de temps pour assimiler l'annonce, reprendre leurs esprits et poser des questions. En moyenne, une annonce se déroule en 30 minutes. Il est préférable cependant de d'anticiper davantage de temps pour avoir la disponibilité de gérer sereinement toutes difficultés et complications qui pourraient survenir. Ce temps d'assimilation des proches est nécessaire également avant de pouvoir évoquer avec eux un éventuel don d'organes.

Il est important de prendre son temps. Ce n'est pas un temps perdu. C'est, au contraire, manifester votre respect et prévenir des complications physiques et psychiques pour l'endeuillé. Les proches ont besoin

Après l'annonce, l'endeuillé pose souvent des questions auxquelles il est préférable d'être préparé, si cela est possible, avant même de le rencontrer : **Que s'est-il passé ? A-t-il souffert ? Est-il mort seul ? Peut-on le voir ?**

Il est important de rassurer les proches et d'affirmer que tout a été fait pour que la souffrance soit épargnée au défunt. Si le proche souhaite davantage d'explications, expliquez les causes du décès en termes simples et clairs, sans utiliser de jargon médical.

Mémo pro avant l'annonce, les 4R :

- **R**ecueillir les informations nécessaires à l'annonce et anticiper les questions que poseront l'endeuillé après avoir évalué la situation alors que chaque cas est singulier.
- **R**épartir les rôles dans le binôme entre messenger et sentinelle et clarifier le rôle de chacun.
- **R**evoir l'annonce. Avant de se présenter aux proches, prendre le temps de préparer sa formulation et, si besoin, de l'énoncer à voix haute avec son binôme. Cette préparation permet de n'oublier aucune information, ni étape et d'avoir une base solide avant de se retrouver face aux endeuillés.
- **R**epérer son état émotionnel. Cette vérification permet de faire baisser la tension si nécessaire et d'être au clair avec soi.

Contacteur le proche par téléphone

Bien souvent, le proche du défunt n'est pas à son chevet au moment du décès. S'il habite à proximité, il est nécessaire alors de le joindre par téléphone pour lui demander de se déplacer jusqu'à l'établissement de soins. Il est toujours préférable d'annoncer un décès en présence. Cet appel est donc particulièrement délicat.

Face à l'inquiétude légitime et à la pression du proche, il est utile de pratiquer la méthode du disque rayé qui consiste à répéter votre demande. Elle permet de ne pas mentir, de ne pas mener vers de faux espoirs et en même temps de ménager une annonce de décès la plus soutenante possible.

Soyez vigilant à votre tenue, à ne pas présenter des signes témoignant du décès au moment de l'annonce (traces de sang par exemple). Soyez attentif également à votre communication non-verbale, c'est-à-dire à votre posture, au ton de votre voix, à votre gestuelle, etc.

Une ligne de conduite serait d'adopter l'attitude que vous voudriez voir adopter devant vous ou devant vos proches dans le même contexte.

Un exemple du déroulé possible de la conversation

« 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. »

➤ Pendant : l'annonce

- Vérifier que la personne qui est devant vous est bien le proche concerné par l'annonce du décès. Il est nécessaire de connaître le nom du défunt et si possible celui du proche, ainsi que son lien avec le défunt.
- Le messager, en présence de la sentinelle, invite le proche à le suivre dans un lieu calme. Il propose au proche d'être accompagné d'une personne de son entourage si elle est présente sur les lieux. Le messager et le proche doivent être assis pour ne pas créer un déséquilibre dans la relation qui se tisse à ce moment-là.
- Le messager s'identifie et identifie la sentinelle.
- Quand tout le monde est assis, le messager regarde l'endeuillé.
- Le messager annonce graduellement les faits. Pour cela, il apporte 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 ».
- Le messager utilise des mots simples, clairs et sans ambiguïté comme « mort », « décédé ». Il utilise des mots adaptés au contexte des personnes. Il parle lentement.
- L'information devra sûrement être répétée. L'endeuillé peut être en état de choc, comme anesthésié dans ses réactions ou ne pas vouloir comprendre la nouvelle. Il est utile de s'assurer que la mort a bien été comprise, notamment en demandant « comprenez-vous ce que je viens de dire ? »

Contacteur le proche par téléphone

- Si l'annonce doit se faire par téléphone, l'appel doit se faire dans un lieu calme et sans bruits parasites. Le mieux est de s'asseoir pour passer l'appel.
- Il est essentiel de prendre son temps et de prévoir au minimum 20 minutes.
- Il est important de s'assurer que la personne jointe est bien le proche concerné par le décès.
- Il est important également de lui demander où elle se trouve et avec qui. Une personne ne devrait pas recevoir une annonce de décès dans un lieu inapproprié comme les transports en communs, en voiture, dans la rue, dans un commerce, etc.
- Le messager s'identifie et se localise (établissement/cabinet/domicile du défunt).
- Il veille au ton de sa voix, il parle lentement.

- Comme pour une annonce en présence, l'annonce par téléphone est progressive. Le messenger utilise des mots simples, clairs et sans ambiguïté comme « mort », « décédé » (cf. exemples ci-dessus).
- Il est important de veiller au ton de sa voix, d'observer une sobriété de mots puis de respecter les réactions, les émotions et les silences de l'endeuillé.
- Le messenger répond aux questions du proche et lui fournit les informations nécessaires pour qu'il puisse rendre auprès du défunt.
- Il s'assure que le proche a bien compris que la personne était décédée. Il s'assure également que le proche puisse trouver rapidement du soutien et ne reste pas seul.
- Il propose au proche de noter un numéro et le contact du médecin ou de l'établissement de soins.
- Avant de raccrocher, le messenger s'assure que la conversation arrive également bien à son terme pour l'endeuillé.

Les réactions à l'annonce

L'annonce d'une mauvaise nouvelle entraîne une multitude de réactions qui peuvent se mélanger entre elles. Ces réactions sont différentes selon chaque personne.

La personne peut manifester de la colère avec propos ou gestes agressifs (coups de poing ou coups de pied dans le mur), de l'effroi, du déni, de la tristesse avec des larmes, des rires nerveux, de la dénégation, de l'incompréhension avec repli sur soi, etc.

Elle peut aussi expérimenter un épisode de dissociation péritraumatique. La personne endeuillée se trouve alors dans un état second, sidérée, incapable de ressentir la moindre émotion. Elle peut donner l'impression d'être indifférente à ce qui se passe ou de ne pas être dans la réalité de ce qu'elle est censée vivre.

Toutes ces réactions sont habituelles et fréquentes face à une situation exceptionnelle. Quelles que soient ses réactions, l'endeuillé ressent détresse et douleur après l'annonce de la mort d'un proche. Cette douleur est inévitable et elle est adaptée à la situation. Il peut aussi souvent ressentir de l'incompréhension face à un décès soudain et inattendu.

Il est important de **respecter ces réactions** et d'accorder du temps à la personne endeuillée durant l'annonce pour que ses réactions s'apaisent. Cette marque de respect envers la souffrance de l'endeuillé permet qu'il soit ensuite mieux capable d'écouter et d'échanger, notamment pour un don d'organes. Cependant, à la suite à l'annonce, ses capacités de perception, de raisonnement et de prise de décision sont mises à mal, ce qui peut compliquer les échanges.

La conclusion de l'annonce

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

- Respecter les silences sans en avoir peur, ni en être gêné. Mieux vaut laisser place aux silences qu'aux phrases toutes faites ou stéréotypées.
- Attendre les questions. Si vous n'avez pas toutes les réponses pour le moment, n'hésitez pas à le reconnaître avec honnêteté. Exemples de questions fréquentes : Où est mon proche ? Est-ce qu'on peut le voir ? Quand peut-on le voir ? Que va-t-il se passer ensuite ?

- Quand l'endeuillé commence à parler, le messenger ne l'interrompt pas mais lui laisse le temps de s'exprimer.
- La sentinelle veille aux réactions des uns et des autres.
- Le messenger demande à l'endeuillé s'il peut contacter quelqu'un afin de ne pas rester seul et s'assure qu'il dispose de ressources de soutien.
- Le messenger propose au proche de voir le défunt et de passer un moment seul avec lui durant lequel il ne sera pas pressé par le temps. Le cas échéant, il prépare le proche à l'apparence du défunt.
- Le messenger répond aux questions du proche : déclaration de décès, contact des pompes funèbres, horaires de la morgue de l'hôpital, etc.
- Le messenger rassure le proche sur la disponibilité de l'équipe médicale à répondre aux questions qu'il pourrait se poser ultérieurement.

➤ **Pendant : l'annonce**

Une fois la mission terminée, le messenger et la sentinelle peuvent échanger leurs impressions et ressentis s'ils en éprouvent le besoin. Le binôme peut également échanger avec d'autres membres du service afin de souligner les éventuelles difficultés rencontrées, mais aussi de soulever une éventuelle vigilance médicale envers les proches de la personne décédée.

Ce n'est jamais anodin d'annoncer un décès que ce soit une mort soudaine et brutale ou alors une issue redoutée mais attendue comme lors d'une longue maladie. Vous annoncez une des pires nouvelles que les proches du défunt auront à entendre.

Annoncer un décès est délicat et important. Ce moment, qui soulève la question de son propre rapport à la mort et à la perte, peut vous laisser des marques. Il est important d'être attentif à votre propre état émotionnel. Même pour le plus expérimenté des professionnels, certaines circonstances peuvent être extrêmement déstabilisantes comme l'annonce de la mort d'un enfant par exemple ou celle d'un patient suivi depuis longtemps ou avec qui des liens se sont noués.

Ne restez pas seul en cas de difficultés. Si vous en ressentez le besoin, parlez-en à un proche de confiance ou à un confrère.

Mémo pro

- ➔ S'écouter
- ➔ Préserver son hygiène de vie (sommeil, alimentation...)
- ➔ Se reposer et maintenir des activités et des relations qui comptent pour soi en dehors de la vie professionnelle
- ➔ Favoriser la solidarité et la communication avec les collègues et les proches
- ➔ Prendre soin de soi, c'est aussi prendre soin des autres