

Aide aux Parents d'Enfants Victimes
3, rue Edouard Branly
92130 Issy-les-Moulineaux
tél/fax : 01.46.48.35.94

L'ANNONCE DU DECES D'UN PROCHE

Juin 2005

Etre à l'écoute des parents d'enfants victimes, recueillir leur parole, s'en faire l'écho et agir pour une meilleure prise en compte de leur traumatisme, telle est l'une des missions que s'est fixées l'APEV : association regroupant plus de 160 familles dont un enfant a été assassiné ou a disparu.

Comment accompagner les familles dignement et humainement dans la découverte de ce qui est et restera à tout jamais inacceptable ?

Une enquête a été réalisée auprès de ces dernières, afin d'améliorer leur prise en considération par les personnes appelées à leur annoncer le décès d'un proche.

Le récit des parents nous a conduits à faire quelques propositions en vue de donner des repères et d'aider les professionnels dans leurs réflexions face à la complexité de leur tâche, lorsqu'ils doivent annoncer la mort d'un enfant.

Sous forme de livre blanc, ce document relate la douloureuse expérience de certaines familles :

- ✓ Comment, quand et par qui ont-elles été averties ?
- ✓ Quelle a été, à leurs yeux, la qualité du contact établi ?
- ✓ Quelle aide leur a été proposée ?

Ce rapport se veut un élément de réflexion sur l'accueil des victimes. Le témoignage et l'expérience de chaque famille, positifs ou négatifs, doivent permettre à chacun d'examiner comment, dans son domaine, il lui est possible d'améliorer sa pratique professionnelle, afin que cette épreuve de l'annonce du décès d'un proche respecte les parents et ne les dépossède pas de leur rôle.

L'APEV propose :

- ✓ D'adapter les modules de formation : police, gendarmerie, médecine d'urgence, municipalité, journalisme ...
- ✓ De modifier la charte d'accueil des victimes en conséquence,
- ✓ D'établir une liste des aides de première urgence à offrir aux familles.

PREAMBULE

Au traumatisme provoqué par un drame, reste indissociablement lié dans la mémoire de certaines familles celui imposé par la manière dont elles ont été informées du décès brutal d'un être cher. A la violence des actes commis, se sont ajoutées celles de la parole, du geste ou du silence, qui leur ont ouvert le dur chemin qu'elles allaient devoir parcourir.

Cette souffrance surajoutée a été exprimée dans la plupart des rencontres organisées par l'APEV. La spontanéité et l'intensité de son expression ont été à l'origine de ce document. Il ne s'agit pas d'entamer une polémique sur les erreurs des uns et des autres, mais d'alerter les services concernés sur la difficulté de cette mission.

Ceux qui doivent assumer cette tâche se trouvent confrontés à une situation extrêmement délicate, mais dont l'impact est considérable dans le psychisme des familles. Ils ont la lourde charge de ne pas les « victimiser » davantage par un comportement inadapté, des a priori et des jugements subjectifs. Ils doivent ajouter à leur professionnalisme les qualités humaines que requiert une telle situation, les parents ne voulant être ni infantilisés, ni niés, ni dénigrés, mais respectés et accompagnés.

Il nous a paru important de retranscrire les paroles des parents regroupés au sein de l'APEV, afin d'initier une réflexion sur les moyens à mettre en œuvre pour que les conditions de l'annonce d'un décès ne soient pas ressenties par les familles comme une agression supplémentaire.

Une enquête sous forme de questionnaire a été proposée aux familles afin de définir ce qui pourrait rendre le moins traumatisant possible l'annonce du décès d'un proche. Définir ce qui doit être, mais aussi ce qui ne doit pas être.

Une centaine de familles ont été contactées, dont vingt-huit ont répondu. Une partie d'entre elles témoigne du réconfort reçu en cette circonstance, le contact établi ayant été très respectueux de la douleur engendrée.

D'autres familles expriment la souffrance supplémentaire infligée par le comportement des professionnels qu'elles ont rencontrés. En effet, le contact a été considéré comme empreint de maladresse, d'indifférence, presque de mépris, même si le plus souvent, ces attitudes n'ont servi que de parade au désarroi de ceux qui se sont chargés de transmettre l'annonce du décès.

Cette étude est antérieure à la création du Secrétariat d'Etat aux Droits des Victimes, et à la mise en place, par les directions de la Gendarmerie et de la Police, de dispositifs pour l'amélioration de l'accueil du public et l'assistance aux victimes.

Même si des améliorations ont vu le jour dans la prise en compte de la victime, les témoignages de parents montrent combien il est impératif de réfléchir à cette situation.

L'analyse des réponses dégage plusieurs pistes de réflexions. Nous les avons regroupées sous trois grands thèmes :

- ✓ Les modalités de l'annonce
- ✓ La qualité du contact
- ✓ L'efficacité dans les aides proposées

Le résultat chiffré de l'étude est donné en annexe.

Les modalités de l'annonce

La rapidité et le choix des moyens employés pour prévenir la famille sont évidemment fonction des circonstances.

Un grand flou règne dans l'attribution des rôles et dans la façon de procéder. Un malaise important se dégage des expériences décrites. Que dire ? Comment le dire ? Qui doit le dire ?

Visite, appel téléphonique, voire convocation sont généralement employés, mais l'information par voie détournée : presse, rumeur, amis, n'est pas une exception.

1) Officialisation et délai.

Avez-vous été informé(e) officiellement ?		Dans quel délai avez-vous été averti(e) ?			
Oui : 71%	Non : 29%	Immédiat : 44%	< 3h : 13 %	3h/12h : 26%	12h/24h : 17%

Officialisation

En l'absence de protocole établi, il semble que chacun décide de la conduite à tenir.

Le terme d'annonce officielle ne concerne que celles qui sont faites par une autorité policière, médicale ou municipale.

C'est ainsi que 29% des familles n'ont pas été officiellement prévenues, comme si la famille de la victime n'était pas prioritairement concernée.

En cas d'homicide :

L'annonce a été officielle dans les ¾ des cas :

- pour 25% des familles, à leur domicile,
- pour 50% par appel téléphonique (qui avait parfois pour seul but de convoquer les familles au commissariat ou à la gendarmerie),
- pour 25% à l'hôpital, où se produit une partie des décès après agression.

En cas d'homicide suite à une disparition prolongée :

- 70% seulement des familles ont été officiellement informées de la découverte du corps.
- 30% l'ont été soit par la rumeur, soit par les enquêteurs sur convocation non explicitement motivée au commissariat.

Délais

Il est difficile d'admettre que plusieurs heures puissent s'écouler entre l'identification d'une victime et l'annonce à la famille. Si dans 43% des cas, l'information est donnée aussitôt, ce délai peut atteindre 24 heures.

Cela laisse le temps aux médias et à la rumeur de propager des nouvelles parfois fantaisistes, avant que les autorités n'aient pris contact avec les familles.

2) Moyens employés

Comment avez-vous été prévenu(e) ?			
Visite	Appel téléphonique	Indirectement	Autres
30%	33%	7%	30%

Par qui avez-vous été prévenu(e) ?					
Police	Gendarmerie	Médecin	Ami, parent, voisin	Média	Autres
32%	32%	7%	18%	7%	4%

a/ Visite

L'annonce faite au cours d'une visite à la famille est parfois empreinte de délicatesse. Mais il arrive que les policiers ou les gendarmes semblent déstabilisés par la mission qui leur est confiée, d'où un malaise très perceptible qui agresse les familles.

Les conditions sont parfois stupéfiantes : une visite éclair se résumant à l'énoncé de l'identité de la victime et aux faits.

« L'annonce du décès a été faite par deux gendarmes qui ont énoncé le nom, le prénom, l'âge de mon fils, puis ils ont mentionné son décès (tué par un toxicomane). Les gendarmes ont laissé le n° de la gendarmerie et se sont retirés, ils ont dû rester deux minutes dans la maison. »

L'annonce se fait parfois sans ménagement dans la cage d'escalier par des policiers visiblement décontenancés qui attendent les questions pour fournir les informations tant redoutées par les parents.

*« C'est moi qui leur ai posé les questions :
Que s'est-il passé ? Est-elle décédée ? Comment ? Par accident ? On me l'a tuée ?
Ensuite nous sommes montés à l'appartement. Les policiers présents dans l'appartement ont été incapables de faire ou dire quelque chose. »*

b/ Appel téléphonique

Ce moyen est souvent utilisé dans le cas où le corps de la victime est retrouvé loin du domicile des parents.

« La police m'a demandé si j'étais à mon domicile. N'y étant pas, elle ne voulait plus me dire la raison de l'appel. Ce n'est qu'en insistant, en disant que nous avions passé toute la nuit à attendre mon fils que la personne s'est décidée à me le dire.

A l'annonce du décès, j'étais sur la plage avec ma fille (âgée de 14 ans à ce moment-là) en Bretagne. J'ai eu beaucoup de mal à obtenir la vérité de la part de la PJ. Je leur ai demandé ensuite de prévenir mon mari qui, lui était rentré à Paris la veille pour voir mon fils, entre deux départs en vacances. »

... «J'étais seule à la maison. Un adjudant-chef participant à l'enquête (qui nous avait avertis lors d'un précédent contact qu'il ne nous communiquerait aucune information sur la recherche de notre fils disparu -jeune majeur-, et que nous avions un avocat pour cela) m'a appelée par téléphone. Il m'a annoncé : on a retrouvé les vêtements de votre fils ...Un lourd silence s'est installé... Il a fallu que ce soit moi qui pose les questions : Et son corps ? Aucune information n'est venue de sa part, il a fallu que je continue à lui arracher les réponses. Dans la ½ heure qui suivait, la nouvelle passait sur FR3. »

c/ Moyens indirects

Convocation

L'annonce fait souvent suite à une convocation. Très administrative, elle laisse la famille seule face à son désarroi.

Quand elle fait suite à une disparition, la découverte du corps n'est parfois qu'un simple fait nouveau dans l'enquête. Le contact avec les familles peut être alors froid, impersonnel et se limite à une convocation au commissariat pour information.

C'est encore plus vrai lorsque l'angoisse de certaines familles à la recherche d'un enfant disparu a été niée, ou quand les enquêteurs prennent une attitude soupçonneuse ou méprisante à l'égard des familles.

« ...Puis annonce de la découverte du cadavre de ma fille et tout s'enchaîne : convocation à la gendarmerie, interrogatoires, tests ADN pour l'identification. »

« Votre fille est majeure et vaccinée... »

Initiative des parents

L'annonce aux parents n'est pas toujours une priorité. L'administratif prime sur l'humain. Les parents doivent initier la démarche, au risque parfois d'être considérés comme importuns par les enquêteurs :

« Bien que personne n'ait eu le courage d'émettre aucune hypothèse, la famille pressent le drame : la conversation téléphonique que l'inspecteur tient en sa présence, le témoignage du facteur (qui vient de découvrir un corps sans vie) qu'elle entend malgré elle, tout un faisceau de présomptions entre en résonance pour faire entrevoir le pire. »

« Après deux nuits et une journée sans nouvelles, nous étions en relation avec la gendarmerie. C'est moi qui ai appelé le matin et on m'a dit : oui, il y a du nouveau, il faut venir. J'ai toujours aussi mal en pensant que mon fils gisait lapidé au fond d'un blockhaus, les gendarmes émettant des propos injurieux à son égard au lieu d'effectuer des recherches et cela malgré tous les éléments probants que nous apportions. »

L'hôpital

Policiers et gendarmes, premiers intervenants lors d'une agression, se contentent d'orienter les familles vers l'hôpital, sans informations précises. L'hôpital joue ensuite son rôle de soignant sans toujours s'attacher à la détresse des familles, incapable de répondre aux questions posées.

« A l'hôpital vers 6h du matin, on nous a fait entrer (l'amie de mon fils et moi) dans une salle grande et froide, on nous a demandé de nous asseoir et là j'ai compris. Après ils m'ont emmenée dans une autre salle aussi grande et aussi froide. Mon fils était allongé : un grand drap blanc sur lui. Je suis restée seule pendant une heure et demie.

Puis mon mari averti par téléphone d'un accident survenu à notre fils est arrivé avec notre autre fils, c'est moi qui leur ai annoncé que notre fils était mort. »

« L'annonce du décès de notre fils a été faite par une nièce interne dans l'hôpital. La seule intervention des autorités médicales à notre égard a été de solliciter notre accord pour un don d'organes. »

Les médias

Un exemple parmi d'autres :

Présents sur les lieux de la découverte du corps, les médias diffusent l'information. De ce fait, la gendarmerie n'ayant pas pris la précaution d'avertir la maman demeurant à 75 km de là, c'est par la radio que celle-ci a été informée.

« J'attendais ma fille depuis une semaine quand j'ai entendu à la radio cette phrase qui reste gravée dans ma mémoire : le corps de X... a été retrouvé à demi-dévetu... »

La rumeur

Parfois la découverte du corps reste anonyme, le contact avec la famille accessoire... Il s'agit souvent de très jeunes majeurs. Les familles ont été indirectement informées du drame soit par la rumeur publique, soit par des amis ou des proches.

« Nous avons cru à une blague quand l'hôpital nous a avertis tant l'annonce était normale. »

« La rumeur est arrivée aux oreilles de mon fils qui s'est aussitôt rendu sur les lieux où se trouvaient police, pompiers, représentant de la municipalité. L'information s'est réduite à la remise de la carte de visite du commandant de police pour que je puisse le contacter si je le souhaitais. »

3) Priorités dans l'information.

<i>L'information des médias a-t-elle été faite avant ou après l'annonce à la famille ?</i>		
avant	après	Ne sait pas
16%	64%	20%

L'enquête fait apparaître que, dans 16% des cas, les médias sont informés avant les familles. Le respect et la confidentialité, dont la famille aimerait être entourée avant que toutes les circonstances du drame ne soient établies, sont alors mis à mal.

Il n'est pas toujours évident pour les enquêteurs, lors de la découverte d'un drame, d'imaginer qu'au-delà de la victime, il y a une famille que cet événement va plonger dans l'horreur. Sollicités par les exigences de l'enquête, par la pression de l'environnement et l'avidité des médias, ils n'arrivent pas toujours à donner la priorité à l'information des proches...

« La personne qui a découvert le corps de ma fille, a contacté le téléphone rouge d'Europe 1 avant de prévenir la Gendarmerie. Elle a gagné les 500 Francs du scoop de la semaine. La radio s'est empressée de diffuser la nouvelle, alors que les Gendarmes m'informaient officiellement par téléphone et qu'un maire-adjoint venait à notre domicile. »

<i>L'annonce a-t-elle tenu compte de la situation de famille ?</i>	
Oui : 67%	Non : 33%

Dans 2/3 des cas il est tenu compte de la famille avec recherche des proches de la victime. Lorsque les parents sont séparés, il arrive qu'un seul des parents soit prévenu. C'est alors la voie ouverte à l'information fortuite par l'intermédiaire d'un média.

La qualité du contact

Accueil et ressenti

L'annonce du décès vous a-t-elle paru empreinte de				La manière dont l'annonce du décès vous a été faite a-t-elle été ?		
Considération	Compassion	Froideur	Maladresse	Un soutien	Une violence	Vide de sens
23%	27%	27%	45%	17%	44%	44%

(réponse multiple possible)

Si certains se sont sentis soutenus et compris, plus de la moitié des familles a perçu l'annonce du décès de leur enfant comme empreinte de froideur, de maladresse, de gêne, de légèreté.

Il est important de relever ici les mots choisis par les parents pour décrire leurs premiers contacts avec ceux qui leur ont annoncé le décès de leur enfant : maladresse, froideur.

Si une famille sur quatre tient à souligner la considération dont elle a été l'objet, pour les autres une grande souffrance a été exprimée par des formules telles que : « mépris, soupçons, violence... ».

Après la disparition de sa fille, une maman raconte : « La police perquisitionne chez moi sans ménagements et le même jour sonne à ma porte en me montrant la photo de ma fille en me demandant si je la connaissais ? Des interrogatoires car bien sûr les parents sont suspectés... Puis vous n'avez plus de nouvelles jusqu'au jour où l'on retrouve le corps et que l'on vous demande de vous présenter à la police... »

« Dès la découverte du corps de ma fille, quelqu'un m'a emmenée à l'hôpital. On m'a laissée seule dans une chambre sans me proposer quoi que ce soit. Dès que je sortais de cette pièce, deux policiers me suivaient où que j'aille, et j'avais la nette impression d'être considérée comme une suspecte. »

La tâche est difficile pour celui qui annonce un décès lorsqu'il lui faut respecter la rigueur de l'enquête, qui interdit d'exclure à priori la mise en cause des parents, tout en prenant leur douleur en considération.

... « L'annonce du décès et des signes de violence sur notre bébé a été faite par un médecin qui en faisant le signalement judiciaire, a enclenché le processus d'enquête. A partir de ce moment là nous étions de potentiels suspects autant que parents.

Nous avons eu la chance d'être interrogés par des policiers qui ont su faire le travail d'enquête tout en restant humains, compatissants et attentionnés au sort de notre fils et à notre douleur. »

C'est cette écoute que tous les parents sont en droit d'attendre : leur besoin impérieux de connaître la vérité des faits les met à même de comprendre la nécessité d'investigations complètes, mais n'exclut pas une attitude respectueuse.

1). Le traumatisme des familles

Dans l'espace laissé pour exprimer un ressenti plus personnel, a surgi spontanément le besoin impérieux de « dire » le ravage provoqué par l'annonce du drame : l'altération brutale, massive et irréversible de leur « être », la rupture avec leur environnement, la sensation de n'être qu'un pantin entre les mains du destin...

« Famille plus que déchirée par un tel drame, inimaginable par ceux qui ne l'ont pas vécu. »

« L'anéantissement par l'inconcevable. »

« Angoisse, panique... La police s'empare du corps de notre enfant nous déniait toute identité parentale... »

« Je ne voulais pas entendre, je me croyais dans un film d'horreur. Notre vie s'est écroulée »

« Une bombe a éclaté dans ma tête. »

« On est face à l'horreur, ne sachant plus quoi faire... Tout bascule dans le vide... »

« Etat de choc... Je me serais jetée du 4^{ème}. »

L'annonce du décès rend les parents d'une extrême vulnérabilité. Ils perdent soudain tout repère : le corps de leur enfant appartient à la médecine légale, l'acte appartient à la justice, les scellés éloignent la matérialité de la scène de meurtre. Ils sont de plus dépossédés de leur capacité à prendre des décisions, puisqu'ils sont mis en quelque sorte « sous tutelle » des autorités diverses qui vont prendre la situation en charge.

Les liens avec une grande partie de l'entourage sont brutalement rompus, entraînant un grand sentiment de solitude.

L'impossibilité de maîtriser la situation, le fait d'être réduits à l'état de témoins d'un drame qui les concerne pourtant au premier chef, les introduisent dans un monde irréel où plus rien n'a de sens, où même les gestes les plus banals demandent un effort...

L'acte criminel devient le pivot autour duquel vont s'organiser les activités policières et judiciaires, qui ne peuvent exclure du processus engagé ni les proches de la victime, ni les médias.

2). L'embarras de « l'annonceur »

Pour s'acquitter d'une telle mission, il n'y a pas de protocole préétabli. Même avec une longue expérience professionnelle, elle n'est pas anodine.

Qu'il soit médecin, psychologue, gendarme, policier, maire..., celui qui annonce ne peut ignorer qu'il peut devenir très involontairement un agresseur, même s'il a été lui-même agressé par la découverte du drame. Il doit donc développer un savoir-faire polyvalent qui combinerait le respect des proches, l'accompagnement de leur désarroi et l'efficacité de sa fonction.

Le récit des expériences vécues par les parents offre un large éventail des différentes attitudes tenues pas ceux qui avaient la charge de les informer de ce qui s'était passé : de l'esquive pure et simple de l'annonce à faire, à l'agression par la manifestation inconsidérée de suspicions diverses à l'encontre des proches de la victime.

3). Lieu d'accueil et disponibilité de l'accueillant

Pour les parents, le lieu d'accueil et la disponibilité de l'accueillant sont des éléments jugés essentiels pour affronter la réalité.

Est-il souhaitable ou normal que le fonctionnaire de police, celui là même qui reçoit les familles, réponde également au téléphone pour des signalements, des témoignages ou des alertes ?

*« 12h15 Nous étions au commissariat car nous recherchions notre fille. Devant nous et sans précaution aucune, le fonctionnaire de police répond au téléphone par des propos qui entrent en résonance avec nos peurs : jeune fille, assassinat, coups de couteau...
L'inspecteur nous envoie seuls à l'hôpital pour identifier le corps d'une jeune fille. Attente interminable. L'hôpital n'est pas prévenu. Le corps n'y est pas. »*

4). Coordination entre les intervenants

La coordination entre les différents intervenants est parfois inexistante. Les informations données sont parcellaires comme si chacun se déchargeait sur l'autre de la difficulté de l'annonce. Cette collaboration confuse entre médecin, police et gendarmerie pénalise souvent la communication avec les familles.

*« Peu après 13h 30 nous arrivons aux urgences. Aucun accompagnement du commissariat, personne n'est au courant. Le corps n'est pas arrivé.
A environ 15 h 30, le médecin légiste nous reçoit. La porte de son bureau est grande ouverte, nous entendons toute la conversation ainsi que le personnel qui circule dans le couloir. Les heures qui suivent, nous sommes abandonnés dans le hall de l'hôpital puis conduits dans une salle de soins ...
L'infirmière reste à nos côtés ¼ d'heure, puis s'en va.... Nous n'avons pu voir le corps de notre fille que le lendemain soir. »*

« A minuit, les gendarmes ont tapé à ma porte, je suis partie ... aux urgences, une longue nuit d'attente a commencé... à 6 heures, on nous a demandé de nous asseoir... on nous a emmenés dans une autre salle, il était allongé.... On aurait dit qu'il était plein de taches de rousseur. C'était des plombs. Je suis restée seule. C'est moi qui ai annoncé à mon mari et à mon autre fils ce qui s'était passé... »

L'efficacité dans les aides proposées

Les informations données ont-elles été ?	
Limitées aux faits constatés	Pertinentes et cohérentes en rapport avec ce que vous devez affronter dans l'immédiat
80%	20%

Les informations se limitent souvent aux faits sans qu'aucune aide ne soit proposée.

Vous a-t-on proposé de vous mettre en contact avec des personnes pouvant vous aider					
Oui : 26%			Non : 74%		
Si oui avez-vous été orienté vers :					
Psychologue	Médecin	Association de victimes	Services sociaux	Mairie	Assurances
43%	43%	29%	14%	43%	43%

(réponse multiple possible)

Aucune aide (médicale, psychologique ou administrative) n'est spontanément proposée dans 74% des cas, pas plus qu'une mise en relation avec une association de victimes susceptible d'apporter son aide ou son expérience.

Il y a pourtant des urgences : déplacements à effectuer, aide familiale etc....

On peut constater que, lorsqu'une catastrophe collective survient, des aides immédiates sont apportées notamment par la mobilisation de médecins et de psychologues. Par contre, lorsqu'il s'agit de cas individuels, les familles sont le plus souvent obligées de rechercher des aides par elles-mêmes.

Au-delà de la parole, il y a le geste, la présence. Beaucoup de familles ont été profondément choquées de se voir abandonnées face à leur détresse: aucune proposition d'accompagnement, de soins médicaux, aucune proposition d'aide pour gérer l'immédiat.

Si non à quoi attribuez-vous cette absence d'informations ?	
A votre incapacité à les recevoir en raison de votre état de choc	15%
A l'incapacité de votre interlocuteur à vous les transmettre	55%
A de l'indifférence supposée à votre égard	45%
Parce qu'il s'agit là d'un tout autre problème	10%

(réponse multiple possible)

Ce qui est pris en compte dans une catastrophe collective ne l'est pas dans un cas individuel.

Si, dans le premier cas, la mise en place d'une cellule d'aide est immédiatement proposée, dans le second, les « victimes » se heurtent au malaise de leurs interlocuteurs qui ne savent pas quelle ligne de conduite adopter, ni quelles aides proposer.

« Faire déplacer des parents à 20 km de chez eux pour leur apprendre le décès de leur fils et les renvoyer de même... Est-on en état de conduire quand on vient d'apprendre le massacre de son fils ? »

« J'ai décidé de partir sans réaliser que j'étais incapable de conduire... »

« J'ai été renvoyée seule, sans aide chez moi. »

« J'ai erré en pleurant dans la cité dans un état de choc indescriptible. La rumeur a fait que des voisins sont venus vers moi pour me reconduire à la maison. Mais j'étais seule. »

Le témoignage suivant définit parfaitement la nécessité d'une étroite coopération entre les différents intervenants :

« L'instauration immédiate du dialogue nous paraît indispensable : surtout parler à la famille, prendre son problème en compte, accompagner son attente par une présence constante à ses côtés, la tenir au courant des contacts qu'on est en train d'établir. Tout plutôt que le silence. Il nous semble inacceptable que dans ce genre de situations le personnel fuie ses responsabilités en se réfugiant dans le non-dit, et se décharge des décisions à prendre sur un autre collègue. L'attentisme confine alors à la démission ... ».

Dans quel ordre de priorité mettriez-vous les aides indispensables à l'annonce d'un décès?

Si l'information du droit des victimes n'est pas la priorité lors de l'annonce d'un décès, il est cependant indispensable d'en suggérer l'existence aux familles qui ont besoin d'être accompagnées dans les premières démarches : contact avec la médecine médico-légale, prise en charge médicale, conseils juridiques, etc...

L'enquête révèle les aides prioritaires souhaitées par les victimes :

- 1) psychologique (70%)
- 2) judiciaire (19%)
- 2) médicale (7%)
- 4) matérielle (4%)
- 5) financière (0%)

Propositions

Si la personnalité de chacun influe inévitablement sur la manière de procéder, il n'en reste pas moins vrai qu'une certaine rigueur est nécessaire à la gestion de ces situations douloureuses : ne pas majorer le traumatisme des parents de victimes, et acquérir un savoir-faire face à de telles situations, doivent être les buts poursuivis.

Le malaise des uns et l'état de choc ressenti par les autres rendent impérative la mise en place d'un comportement aidant pour tous.

La clarification du rôle de chacun devrait permettre une plus grande efficacité. Celui qui annonce un drame se verra moins seul face à la difficulté de sa mission s'il se sait suivi d'une équipe qui le relayera auprès des familles, et si ses devoirs et obligations lui ont été définis avec précision.

Les propositions suivantes pourraient alimenter la réflexion des professionnels pour améliorer les conditions de l'annonce du décès d'un proche à la famille.

Formation

L'annonce brutale d'un décès étant dans la majorité des cas effectuée par des policiers, des gendarmes ou des médecins urgentistes, il est indispensable qu'une formation particulière concernant cette délicate mission soit incluse dans leur cursus professionnel.

Ce thème doit également être proposé dans les écoles de journalisme, le rôle des médias étant loin d'être neutre dans le récit de familles.

De la réflexion à la pratique :

- ✓ En premier lieu, une réflexion approfondie sur le traumatisme subi par les parents de victimes est nécessaire. Elle est le fondement des pratiques institutionnelles à mettre en place pour une bonne prise en charge des familles à l'annonce d'un drame.
- ✓ Le témoignage des parents sur ce sujet est irréfutable et justifie la priorité donnée au développement de ce thème. La souffrance ressentie et exprimée impose une vision élargie de ce que peut être la prise en charge des familles dans cette situation d'urgence.

Adaptation de la charte d'accueil des victimes

Dans un second temps, l'analyse des carences manifestées par les services qui ont la charge d'annoncer à des parents la mort violente de leur enfant, devrait permettre aux services concernés de définir une ligne de conduite visant à limiter autant que possible les souffrances, l'angoisse et la solitude des familles confrontées à de telles situations.

Des échanges entre professionnels et associations de victimes sont indispensables. Cette confrontation entre la théorie et le vécu permettra d'établir un protocole sur les moyens à mettre en place dès la découverte d'un drame, respectant les impératifs suivants :

- ✓ L'immédiateté de l'annonce aux proches

L'annonce ne doit subir aucun retard. Elle doit être la priorité des autorités afin que ni la rumeur, ni les médias n'assurent l'information des familles.

La prise en considération de la situation des familles est une autre exigence. En cas de séparation ou d'éloignement de l'un ou de l'autre, il apparaît légitime que les deux parents soient officiellement informés.

✓ Le choix des lieux où se fait l'accueil des familles

Une attention toute particulière doit être portée aux lieux d'accueil lorsque l'annonce d'un décès est faite à la gendarmerie, au commissariat ou à l'hôpital. Ils doivent respecter l'intimité des parents confrontés à une situation gravement traumatisante.

- Un lieu où la confidentialité soit respectée et où la liberté soit laissée aux parents de s'exprimer librement.
- Un lieu chaleureux où ils se sentiront accueillis.
- Un lieu qui soit une véritable cellule d'échange, d'écoute et de décisions sur les mesures de première urgence à mettre en place. C'est là que des aides pourront être proposées, et que commencera un véritable accompagnement des familles.

✓ La coordination entre les différents intervenants

Les faits évoqués au cours de cette enquête mettent souvent en relation différents services qui, ayant habituellement des missions bien différenciées, se trouvent, dans ces cas là, confrontés ensemble à une même situation.

Leur coordination s'impose pour que les familles ne se sentent pas perdues face au drame qu'elles pressentent, et pour qu'elles soient accompagnées dans toutes les structures qu'elles rencontrent.

Propositions d'aides de première urgence

Si toutes les aides ne sont pas du domaine strict de l'annonce d'un décès, elles prolongent nécessairement la mission de celui qui fait l'annonce :

- Proposition d'aide matérielle pour les déplacements à effectuer.
- Prise en charge de l'annonce aux frères et sœurs de la victime si les parents le souhaitent.
- Prise en charge médicale des parents.
- Mise en place d'une cellule d'aide comparable à celle des victimes d'accident collectif. Tous les départements sont aujourd'hui dotés d'une cellule d'urgences médico-psychologiques (CUMP), composée de spécialistes. Leur intervention pourrait être proposée aux familles qui le souhaitent.
- Si l'information des victimes quant à leurs droits n'est pas la priorité lors de l'annonce d'un décès, il est cependant indispensable d'en suggérer l'existence aux familles et de les accompagner dans les premières démarches.
- Information sur les associations de victimes susceptibles d'apporter une aide immédiate.
- ...

Cette liste n'est pas exhaustive, elle devrait être complétée en fonction des particularités du métier de chacun.

RESULTATS DE L'ENQUETE SUR L'ANNONCE DU DECES D'UN PROCHE

L'enquête a été effectuée par l'APEV en 2004, par l'envoi d'un questionnaire aux familles dont un proche a été victime d'un homicide ou d'un suicide.

Nombre de réponses reçues : 28

Avez-vous été informé(e) officiellement ? : (28 réponses)

Oui : 20 (71%) Non : 8 (29%)

Dans quel délai avez-vous été averti(e) ? : (23 réponses)

Immédiat : 10 (44%)	< 3 heures : 3 (13 %)	3 à 12 heures: 6 (26)%	12 à 24 heures: 4(17%)
---------------------	-----------------------	------------------------	------------------------

Comment avez-vous été prévenu(e) ? : (27 réponses)

- On est venu à votre domicile :..... 8 (30%)
- Par téléphone :..... 9 (33%)
- Par personne interposée :..... 2 (7%)
- Autres: 8 (30%)

Par qui-vous été averti(e) ? : (28 réponses)

- Police :..... 9 (32%)
- Gendarmerie :..... 9 (32%)
- Pompiers :..... 0 (0%)
- Municipalité : 0 (0%)
- Médecin :..... 2 (7%)
- Ami, parent, voisin :..... 5 (18%)
- Média :..... 2 (7%)
- Autres : 1 (4%)

L'information des médias a-t-elle été faite avant ou après l'annonce à la famille ? : (25 réponses)

Avant : 4 (16%) Après : 16 (64%) Ne sait pas : 5 (20%)

L'annonce du drame a-t-elle tenu compte de la situation familiale de la victime ? :
(18 réponses)

Oui : 12 (67%) Non : 6 (33%)

Cette annonce vous a-t-elle paru empreinte : (22 réponses - réponse multiple possible)

- De considération face à votre désarroi oui : 5 (23%)
- De délicatesse et de compassion oui : 6 (27%)
- De froideur et d'indifférence oui : 6 (27%)
- De maladresse oui : 10 (45%)

La manière dont l'annonce du décès a été faite, a été pour vous : (18 réponses - réponse multiple possible)

- Un soutien oui : 3 (17%)
- Une violence supplémentaire oui : 8 (44%)
- Vide de sens, anonyme oui : 8 (44%)

Les informations données ont-elles été : (25 réponses)

- Limitées aux faits constatés 20 (80%)
- Pertinentes et cohérentes en rapport avec ce que vous deviez affronter dans l'immédiat 5 (20%)

Un accompagnement vous a-t-il été proposé pour prendre contact : (24 réponses)

- Avec le médecin de l'hôpital : oui : 1 (4%) non : 23 (96%)
- Avec la médecine médico-légale : oui : 0 (0%) non : 24 (100%)
- Avec les autorités administratives, judiciaires : ..oui : 1 (4%) non : 23 (96%)

Vous a-t-on proposé de vous mettre en contact avec des personnes pouvant vous aider à gérer l'urgence ? : (27 réponses)

Oui : 7 (26%) Non : 20 (74%)

Si oui vous a-t-on orienté vers : (7 réponses - réponse multiple possible)

- Un psychologue oui : 3 (43%)
- Un médecin oui : 3 (43%)
- Une association de victimes oui : 2 (29%)
- Les services sociaux oui : 1 (14%)
- Votre maire ou ses représentants oui : 3 (43%)
- Votre compagnie d'assurances oui : 3 (43%)

Si non à quoi attribuez-vous cette absence d'informations : (20 réponses - réponse multiple possible)

- A votre incapacité à les recevoir en raison de votre état de choc : .. 3 (15%)
- A l'incapacité de votre interlocuteur à vous les transmettre : 11 (55%)
- A de l'indifférence supposée à votre égard : 9 (45%)
- Parce qu'il s'agit là d'un tout autre problème : 2 (10%)

Dans quel ordre de priorité mettriez-vous les aides indispensables après l'annonce d'un drame : (numérotez de 1 à 5 dans l'ordre des priorités) (26 réponses)

- Matérielle 4
- Financière 5
- Judiciaire 2
- Médicale 3
- Psychologique 1

Avez-vous été informé : (25 réponses)

- Des droits des victimes oui : 4 (16%) non : 21 (84%)
- Des démarches à effectuer en priorité oui : 7 (28%) non : 18 (72%)