

ANNONCE D'UNE MAUVAISE NOUVELLE



# CHALEUR, SOBRIÉTÉ ET FLEXIBILITÉ

**L**es services de police locaux et fédéraux de l'arrondissement de Gand ont conclu des accords clairs avec les hôpitaux environnants au sujet de l'annonce d'une mauvaise nouvelle aux membres de la famille ou aux proches parents d'une victime d'un accident. Le protocole concernant l'annonce d'une mauvaise nouvelle est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril dernier. Jusqu'à présent, cette initiative innovatrice est unique en son genre.

Texte Stefan Debroux  
Photos Jos Balcaen &  
Lavinia Wouters

GAND – L'annonce d'une mauvaise nouvelle est une mission délicate qui requiert des aptitudes spécifiques. Comme l'illustre douloureusement l'anecdote qui suit, les choses ne se sont pas toujours déroulées correctement dans le passé : *une grand-mère entre dans un commissariat local. L'école de son petit-fils venait de lui signaler par téléphone qu'il était absent. Cette grand-mère inquiète vient s'enquérir de cette situation auprès de la police.*

*Le policier auquel elle s'adresse se retourne vers un collègue en lui demandant : "Dis, ce ne serait pas le gamin qui a été renversé ce matin ?"*

Une approche aussi brutale ne peut que provoquer un traumatisme auprès des proches parents et saper le processus d'acceptation. Heureusement, cette histoire constitue plutôt une exception que la règle. Aujourd'hui, chacun est conscient qu'une prise en charge humaine est

Christa Goethals est assistante sociale au sein de la DCA de Gand.

Griet Gillisjans est l'assistante aux victimes de la zone de police Assenede/ Evergem.

Katrijn Braeckman y accomplit son stage. Luk Lacaeyse est commissaire et chef de service Opérations au sein de la DCA de Gand. Par le passé, il dirigeait les opérations de la zone de police Assenede/ Evergem.



...  
 primordiale. “Progressivement, la police s’est professionnalisée dans l’annonce de mauvaises nouvelles et dans l’assistance aux victimes en général”, explique le commissaire Luk Lacaeyse, de la Direction de coordination et d’appui (DCA) de Gand. “Lors de la réforme des services de police, l’assistance aux victimes est devenue une mission spécifique de la police, rendue obligatoire par la loi. Ce changement a fait en sorte que de nombreuses personnes spécialisées, possédant un diplôme spécifique en la matière, ont été chargées de cette tâche au sein de la police locale et de la police fédérale, tels que des assistants sociaux et des psychologues, qui sont capables d’adopter l’attitude appropriée à l’égard des proches parents. Ces personnes jouent le rôle d’assistant aux victimes et ne sont pas seulement des ‘annonceurs de mauvaises nouvelles’. Pour des raisons pratiques et organisationnelles, cette tâche peut, en effet, être confiée à un inspecteur du service d’intervention.

Ainsi, de nombreuses zones comptent dans leurs rangs des policiers qui, en plus de leurs attributions habituelles, se chargent volontairement de l’annonce de mauvaises nouvelles.”  
 Volontairement, car tout le monde n’est pas prêt à accepter cette tâche si pesante sur le plan émotionnel. Il faut faire preuve d’une énorme empathie, pouvoir agir avec tact et disposer d’aptitudes en communication. Bien qu’il existe des formations en matière d’annonce de mauvaises nouvelles, l’université de la vie demeure l’école la plus importante.

#### Historique d’un cas unique

En dépit de la présence d’un personnel bien formé au sein de la police, il s’est avéré que les annonces de mauvaises nouvelles n’étaient pas toujours chose aisée. C’est également ce qu’on a constaté au sein de la zone de police Assenede/Evergem. “Nous avons remarqué que les proches parents d’une victime étaient parfois infor-

més à deux reprises (par nos services et par l’hôpital), voire pas du tout !”, explique Griet Gillisjans. “En mai 2007, nous avons remédié à ce problème en rédigeant une convention visant à établir des accords univoques entre la zone de police et une cinquantaine d’hôpitaux. Cela implique que la police se charge d’informer la famille d’une victime grièvement blessée ou décédée. Dans le cas de blessures moins graves, la victime elle-même ou l’hôpital peut s’en charger. Cette convention a été un coup dans le mille”, poursuit Luk Lacaeyse. “Un an plus tard, l’évaluation a démontré que cette situation profitait à tout le monde : les hôpitaux étaient de toute manière demandeurs de cette initiative car la police dispose de plus d’informations/de moyens et peut se rendre plus rapidement sur les lieux d’un accident. En outre, les policiers y ont trouvé leur compte car ils savaient à quoi s’en tenir. Par la suite, tout s’est enchaîné : l’initiative a reçu les éloges des zones voisines et a, par conséquent, été



“ Griet Gillisjans

**En tant qu’annonceur de mauvaise nouvelle, vous essayez de laisser vos sentiments de côté pour réfléchir de manière rationnelle**

“ Christa Goethals

## L'expérience démontre que cette collaboration fonctionne très bien



élargie en mai 2008 à la 'région de soins'<sup>1</sup> Meetjesland-Evergem. Il est assez rare qu'une collaboration étroite fonctionne aussi bien, mais c'est le cas pour cette matière. Cette histoire est celle de personnes qui se connaissent, s'entraident et qui offrent en même temps des services comparables.”

Entre-temps, le procureur du roi de Gand a apprécié cette démarche. Dès lors, pourquoi ne pas l'étendre à l'ensemble de l'arrondissement? L'idée était lancée et en octobre 2008, la DCA de Gand a joué le rôle de facilitateur en vue de mener à bien ce défi.

Christa Goethals: “Initialement, cet exercice ne semblait pas évident car il fallait entamer une négociation avec dix zones de police, seize hôpitaux et trois entités de police fédérale de première ligne (la police de la route, la police des chemins de fer et la police de la navigation) au sein de l'arrondissement de Gand. Mais toutes les énergies se sont très vite mobilisées dans le même sens. Finalement, peu de modifications ont été apportées à la convention originale d'Assenede/Evergem. C'est d'ailleurs logique car l'expérience nous a montré que cette collaboration fonctionne et qu'elle a essentiellement été développée dans une perspective *bottom-up*. Cela ouvre également des perspectives pour l'avenir. Si l'évaluation s'avère à nouveau positive dans un an, l'objectif sera d'étendre ce protocole au niveau provincial.”

### Distance professionnelle

Pour les parents proches ou la famille d'une victime décédée ou grièvement blessée, la personne qui vient annoncer la mauvaise nouvelle est souvent un premier appui. À moins de ne pas pouvoir faire autrement, l'annonce d'une mauvaise nouvelle a toujours lieu au domicile des per-

sonnes. Griet Gillisjans parle d'expérience: “Ces personnes sont quelque peu déboussolées. Dans le pire des cas, leur monde s'écroule. En tant qu'assistant aux victimes, il n'est absolument pas permis de pleurer. Il faut tenter de neutraliser ses émotions afin de pouvoir réfléchir rationnellement et de suivre le 'manuel'. En effet, ces personnes se posent de nombreuses questions et comptent sur vous pour y répondre. *Que s'est-il passé exactement? Où est la victime? Pouvez-vous m'y emmener?* Il est bien plus difficile d'annoncer une mauvaise nouvelle par téléphone car le contact humain est absent. Vous êtes alors impuissant.”

En fonction de la situation, il n'est pas toujours facile de contrôler ses propres émotions. Un accident impliquant des enfants reste le plus impressionnant. “Il est dans ce cas plus difficile de maintenir cette sobriété car on a tendance à transposer ce

drame dans sa propre situation en tant que parent”, affirme Griet. “Il en va de même avec des personnes que l'on connaît: il est impossible de rester distant. Mais l'inverse d'un effondrement émotionnel est également possible. Nous appelons cela le cas de l' 'heureux décédé', lorsque des personnes débouchent une bouteille de champagne ou vous demandent de revenir les voir à l'occasion de leurs 25 ans de mariage... Ou lorsqu'ils demandent d'un air étonné s'ils ne doivent tout de même pas payer les funérailles! Vous restez alors bouche bée. C'est assez surprenant...” ■

<sup>1</sup> L'idée à l'origine de la création des 'régions de soins' était que les zones de police puissent collaborer dans certaines matières et que plusieurs 'petites' zones puissent constituer un ensemble et devenir plus fortes. Une région de soins se compose donc de plusieurs zones de police au sein d'un même arrondissement. La circulaire PLP27 précise ce principe.

## ACCORDS CLAIRS

Le protocole définit des accords clairs entre les services de police et les hôpitaux de sorte que la famille d'une victime d'un accident puisse en être informée rapidement et de façon univoque.

- S'agissant de l'annonce d'une mauvaise nouvelle, un timing a été fixé quant au moment où la police peut s'enquérir de l'état de la victime par le biais du central d'urgence 100 et le service des urgences de l'hôpital. Si l'état de la personne est critique, l'assistant aux victimes est informé de la situation dans le quart d'heure qui suit l'accident.
- En cas de décès ou de danger de mort, l'assistant aux victimes de la police se charge d'annoncer la mauvaise nouvelle.
- En principe, l'annonceur de la mauvaise nouvelle assure le suivi, à moins que la police et l'hôpital aient conclu d'autres accords concrets. Il est en tout cas inconcevable que des proches parents ou des membres de la famille de la victime doivent aller eux-mêmes à la recherche d'informations.
- Lors d'un décès, l'assistant aux victimes s'arrange avec l'hôpital pour permettre un dernier hommage au défunt, au besoin dans les quatre heures.