



Comment améliorer l'annonce des décès ?



Juillet 2019



MINISTÈRE
DE LA JUSTICE

DÉLÉGATION
INTERMINISTÉRIELLE
À L'AIDE
AUX VICTIMES

Sommaire

Synthèse.....	5
Liste des propositions.....	7
Préface	9
Introduction	11
01. Une absence préjudiciable de cadre général dans l'annonce des décès	15
Un cadre juridique épars et relativement flou pour désigner l'autorité chargée d'annoncer un décès	15
Des pratiques souvent empiriques développées au sein des ministères par les intervenants.....	17
- <i>Au ministère de l'Intérieur : une mission assumée par les enquêteurs mais une nécessité d'uniformiser les conditions de l'annonce.....</i>	<i>17</i>
- <i>Au ministère des Solidarités et de la Santé : une responsabilité à renforcer pour les médecins dans le cadre hospitalier</i>	<i>18</i>
- <i>Au ministère de la Justice : une préoccupation à garder à l'esprit pour les magistrats dès leur saisine et une place à renforcer pour les associations d'aide aux victimes après l'annonce.....</i>	<i>19</i>
- <i>Au ministère de l'Europe et des Affaires étrangères : une diversité dans les modalités d'annonce liée à la territorialité des situations</i>	<i>20</i>
- <i>Au ministère des Armées : l'expérience de l'annonce des décès par une hiérarchie militaire parfois en difficulté.....</i>	<i>21</i>
02. Quel accompagnement psychologique pour les proches endeuillés ?	23
L'annonce des décès dans un cadre individuel : le besoin d'une marche à suivre pour les professionnels intervenants.....	23
- <i>La mise en place d'un cadre pour soutenir les professionnels intervenants</i>	<i>23</i>
- <i>Une préparation mentale spécifique pour annoncer un suicide.....</i>	<i>26</i>
- <i>La mort doit être annoncée aux enfants et adolescents par les intervenants professionnels et non déduite par eux-mêmes.....</i>	<i>26</i>
Le contexte collectif d'un événement dramatique impose une discipline et une maîtrise renforcées des conditions d'annonce des décès aux familles.....	27

- L'annonce de la mort après un attentat impose une capacité à gérer l'attente et les angoisses des familles.....	27
- Le cadre rigoureux de l'annonce des décès et de la prise en charge des victimes de terrorisme doit être élargi aux victimes d'accidents collectifs	28
Éviter une victimisation secondaire pouvant résulter de l'intervention judiciaire : la présentation du corps, le nettoyage des lieux et la restitution des effets personnels	31
- La présentation du corps : la nécessité de bénéficier d'un accompagnement pour le « dernier hommage ».....	31
- Le nettoyage des lieux : une action parfois nécessaire qui doit relever du régime des frais de justice	32
- La restitution des effets personnels : un dernier contact qui doit respecter la dignité des proches.....	33
Un traumatisme psychologique qui peut être aggravé par des médias ne respectant pas la vie privée et la dignité des victimes.....	34
Quels travaux de recherche pour le traumatisme subi par une annonce de décès ? Un enjeu pour le centre national de ressources et de résilience (CNRR).....	36

03. La formation des professionnels est-elle à la hauteur des enjeux ? 38

L'état de la formation des professionnels au sein des ministères	38
- Les policiers et les gendarmes font davantage l'objet d'une sensibilisation que d'une véritable formation	38
- Une absence de formation des médecins à l'annonce des décès.....	39
Vers un besoin et une nécessité de renforcer la formation des professionnels.....	39

04. Comment les autres pays traitent-ils la problématique de l'annonce des décès ? 41

Dans une majorité de pays, il n'existe pas de processus réfléchi d'annonce des décès.....	41
L'exemple le plus abouti et le plus inspirant : la Belgique.....	42
- La circulaire commune du 12 novembre 2012 confie au magistrat la responsabilité des conditions de l'annonce des décès.....	42
- Une assistance policière aux victimes structurée et érigée en priorité	43
- Un dispositif intégré et réévalué qui donne satisfaction aux victimes et aux professionnels	43

Conclusion.....	44
Bibliographie	45
Composition des groupes de réflexion	47
Entretiens/Déplacements	50
Annexes	51

Synthèse

Depuis sa création en août 2017, la délégation interministérielle à l'aide aux victimes s'est efforcée d'améliorer les dispositifs de prise en charge des victimes, en prenant en compte les retours d'expérience issus du très grand nombre d'événements dramatiques, pour lesquels elle s'est mobilisée. Qu'il s'agisse d'attentats, de catastrophes naturelles, d'accidents collectifs ou d'autres infractions commises au quotidien, il est rapidement apparu que les proches des victimes auxquels un décès est annoncé, témoignaient de manière régulière de l'importance de ce moment crucial et de la nécessité d'y accorder une attention extrême, tant les conséquences qui en découlent, peuvent marquer toute l'existence.

La question de l'autorité compétente pour annoncer le décès d'une personne à sa famille ou à ses proches ne paraît trouver sa source dans aucun texte législatif ou réglementaire. Si culturellement et dans sa fonction symbolique, l'annonce du décès revient à trois ordres de professionnels (enquêteurs, médecins, hiérarchie), il convient aujourd'hui d'uniformiser les pratiques empiriques développées jusque-là afin de tendre vers un cadre général commun pour les ministères concernés dans les conditions de l'annonce d'un décès.

Les intervenants professionnels doivent bénéficier d'une marche à suivre et de documents ressources qui constituent autant de repères sécurisants, dans un contexte d'annonce à des victimes en faible ou grand nombre, en fonction des circonstances particulières (morts violentes, suicides, attentats, accidents collectifs, annonce à des enfants...).

Le contexte collectif d'un événement dramatique impose une discipline et une maîtrise renforcées, notamment de la capacité à gérer l'attente et les angoisses des familles, qui pourrait militer, pour les accidents collectifs, en faveur d'un nouveau cadre plus rigoureux, à l'instar de celui fixé pour les attentats par l'instruction interministérielle du 11 mars 2019.

Dans le parcours de deuil d'une personne, l'annonce du décès est la première étape d'un long processus. Ainsi, tout comme pour l'annonce en elle-même et pour éviter une victimisation secondaire, les professionnels intervenants doivent veiller, sous le contrôle du magistrat en charge du dossier, à ce que certaines séquences après l'annonce se déroulent dans les meilleures conditions possibles pour les proches (présentation du corps, accueil à l'institut médico-légal, restitution des effets personnels ou nettoyage des lieux). En outre, dès l'annonce, les victimes doivent absolument être protégées face au traitement médiatique réservé à certaines affaires qui pourrait augmenter le traumatisme psychologique déjà vécu. La recherche liée à toutes ces formes de traumatismes sera l'un des enjeux des travaux du centre national de recherches et de résilience (CNRR).

Si le présent rapport préconise que les professionnels de terrain concernés disposent d'un certain nombre de référentiels qui les soutiendraient dans la démarche délicate de l'annonce, cela ne peut être qu'en complément d'une formation spécifique adaptée à leurs besoins.

Le professionnel qui annonce doit développer un savoir-faire polyvalent qui combinerait le respect des proches, l'accompagnement de leur désarroi et l'efficacité de sa fonction. Si les magistrats ne disposent d'aucune formation et sont particulièrement demandeurs, le ministère de l'Intérieur et le ministère des Solidarités et de la Santé ont commencé à développer quelques modules de sensibilisation qui doivent être approfondis et renforcés.

Pour enrichir la réflexion sur la situation de la France, il a été utile de poser un regard sur la manière dont d'autres pays traitent cette problématique. À l'évidence, dans une majorité d'États, il n'existe pas de texte régulant le processus d'annonce d'un décès. Il s'agit essentiellement de pratiques développées, le plus souvent, par les autorités policières. Néanmoins, l'exemple de la Belgique mérite d'être étudié avec la plus grande attention car une circulaire régule méticuleusement le processus d'annonce, ainsi que la politique globale de prise en charge des victimes. Pour les autorités belges rencontrées, il était essentiel d'écrire toutes les directives dans une circulaire afin de donner une impulsion et surtout encadrer une application uniformisée sur l'ensemble du territoire. Cette expérience positive doit encourager l'État français à suivre ce même chemin.

Liste des propositions

Proposition 1 :

Élaboration par le ministère de la Justice, en lien avec les autres ministères concernés, d'un cadre réglementaire sur l'autorité ou les autorités en charge d'annoncer les décès.

Proposition 2 :

Rédaction de directives par le ministère de l'Intérieur afin de tendre à l'échelon national vers une uniformisation des conditions de réalisation de l'annonce des décès au sein des unités en charge de la sécurité publique, de la sécurité routière et de la police judiciaire.

Proposition 3 :

Dans le cadre des comités locaux d'aide aux victimes, encourager les expérimentations et les partenariats sur des actions en faveur de l'amélioration de l'annonce des décès.

Proposition 4 :

Élaboration de directives par le ministère des Solidarités et de la Santé afin de tendre à l'échelon national vers une uniformisation des conditions de réalisation de l'annonce des décès au sein des établissements de soins.

Proposition 5 :

Étude par le ministère de la Justice de la mise en place d'une permanence psychologique au sein des associations d'aide aux victimes mobilisable par les partenaires institutionnels en relais immédiat de l'annonce des décès.

Proposition 6 :

Pour les ministères concernés et l'association des maires de France, identifier les initiatives locales, les soutenir et développer à l'échelle nationale des outils pédagogiques opérationnels pour les intervenants et les familles.

Proposition 7 :

Sensibilisation des sociétés d'assurance par la FFA sur la nécessité de former les collaborateurs au dialogue avec les victimes endeuillées.

Proposition 8 :

Dans les plans départementaux ORSEC NOVI, encourager au sein des cellules d'information du public (CIP) à la désignation d'un ou deux interlocuteurs référents par famille potentiellement endeuillée.

Proposition 9 :

À l'initiative du ministère de la Justice, adoption d'une instruction interministérielle relative à la prise en charge des victimes d'accident collectif ou élargissement de l'instruction interministérielle du 11 mars 2019 aux victimes d'accident collectif.

Proposition 10 :

Pour le ministère des Solidarités et de la Santé, s'assurer que la proposition de la prise en charge psychologique des proches au sein des IML est effective et, en cas d'évènement de masse, prévoir un régime d'astreinte afin que les horaires administratifs d'ouverture ne soient pas une contrainte imposée aux familles.

Proposition 11 :

Pour le ministère de la Justice, en lien avec le ministère des Solidarités et de la Santé, veiller à l'adoption rapide des textes réglementaires d'application des articles 230-29 et 230-30 du code de procédure pénale relatifs aux autopsies judiciaires.

Proposition 12 :

Pour le ministère de la Justice, permettre à l'autorité judiciaire de faire procéder, sous frais de justice, au nettoyage de lieux privés souillés avant la restitution aux proches.

Proposition 13 :

Pour les ministères concernés (Intérieur, Justice, Solidarités et Santé), dotation de contenants adaptés (cartons, enveloppes) pour les professionnels chargés de la remise des effets personnels des personnes décédées.

Proposition 14 :

Pour le ministère de la Justice, demander aux magistrats que la restitution des effets personnels d'une victime soit proposée systématiquement d'office, sans attendre une éventuelle requête des proches.

Proposition 15 :

Pour le ministère de la Justice, demander aux magistrats du parquet, avant d'autoriser une communication ou de confirmer une identité à la presse, de s'assurer que l'annonce du décès a été officiellement faite aux proches parents.

Proposition 16 :

Soutenir le projet de création d'une instance d'autorégulation et de médiation de l'information, compétente pour la presse écrite, et la sensibiliser sur les éléments constitutifs du respect de la vie privée et de la dignité des victimes d'infractions pénales.

Proposition 17 :

Création d'une formation globale reposant sur un référentiel commun à construire au niveau interministériel décliné ensuite selon la propre ingénierie de formation de chacune des administrations compétentes (formation initiale, formation continue, e-learning, « massive open online course » (MOOC) ou formation en ligne ouverte à tous).

Proposition 18 :

Pour le ministère de la Justice, en liaison avec le ministère de l'Intérieur, inciter à l'adoption sur le modèle belge d'une circulaire interministérielle relative, en cas d'intervention des autorités judiciaires, au traitement respectueux du défunt et à l'annonce de son décès.

Préface

Comment dire un tel évènement ? Je peux simplement énoncer, dire la mort, sans me soucier de l'effet que va produire une telle annonce dans l'esprit de l'auditeur. Pourtant, ma manière de dire, mon énonciation va modifier son âme et provoquer une palette d'émotions qui vont imprégner l'énoncé de chagrin ou de traumatisme. Le porteur de la mauvaise nouvelle possède ce pouvoir de déclencher une tristesse normale ou un trauma en supplément. À la fin de la phrase, l'auditeur ne sera plus le même, il éprouvera la douleur d'une perte ou le scandale d'une agression verbale. Ce qui doit être dit est modifié par la manière de le dire. L'énonciation, c'est la connotation affective de ce qui doit être énoncé. On doit dire : « *Madame vous avez un cancer* », mais la manière de le dire contient un message implicite : « *C'est votre problème, pas le mien, ça m'indiffère...* » On peut aussi suggérer : « *Vous avez un cancer, c'est une très grande épreuve, mais vous ne serez pas seule, on va vous entourer et vous conseiller...* »

À l'époque où les relations sociales étaient très hiérarchisées, le receveur de la mauvaise nouvelle entendait : « *J'ai un cancer et cet homme que je connais à peine, m'ordonne de me soumettre à ses directives.* » Le désir de révolte provoqué par un tel énoncé explique la mauvaise compliance de ces malades qui s'arrangent par prendre mal leur traitement et souffrir d'effets secondaires. L'énonciation brutale et dominatrice a induit un effet nocebo.

Depuis le 4 mars 2002, l'annonce de la maladie ou de la mort ne doit plus se faire dans une relation asymétrique, entre celui qui sait et celui qui subit. C'est une rencontre où celui qui annonce doit s'exercer à développer son empathie envers celui qui reçoit la mauvaise nouvelle. Personne n'en sortira indemne. L'annonce n'est jamais une simple information, elle doit contenir des implicites – Qui va vous aider ? – Quel sens allez-vous donner à ce moment douloureux ? Car le sens qu'on attribue aux événements modifie la manière dont on les ressent. Cette mort qu'on m'annonce constitue-t-elle une injustice ? Une punition divine ? Ou la libération d'une agonie insupportable ?

Dans notre civilisation gouvernée par les technologies, les machines ignorent l'empathie et l'implicite des énonciations.

« *C'est comme ça et pas autrement* », disent les machines. Quand la souffrance est réduite à un chiffre ou à une simple information, tout l'aspect des relations humaines est amputé. Pour éviter d'ajouter le traumatisme au deuil, il est important de prendre conscience que la manière de dire peut aggraver ou adoucir la rudesse de l'énoncé. On doit s'y entraîner.

Dr Boris Cyrulnik

Neuropsychiatre - Directeur d'enseignement Université de Toulon

Introduction

Depuis sa création en août 2017, la délégation interministérielle à l'aide aux victimes s'est efforcée d'améliorer les dispositifs de prise en charge des victimes, en prenant en compte les retours d'expérience issus du très grand nombre d'événements dramatiques, pour lesquels elle s'est mobilisée. Qu'il s'agisse d'attentats, de catastrophes naturelles, d'accidents collectifs ou d'autres infractions commises au quotidien, il est rapidement apparu que les proches des victimes auxquels un décès est annoncé, témoignaient de manière régulière de l'importance de ce moment crucial et de la nécessité d'y accorder une attention extrême, tant les conséquences qui en découlent, peuvent marquer toute l'existence.

En faisant adopter, dès le 10 novembre 2017, un plan interministériel de l'aide aux victimes, au sein duquel se trouvaient 15 mesures d'accompagnement psychologique des victimes, la délégation, en y insérant la mesure 8, intitulée « *améliorer l'information et la formation des professionnels de la justice et de police judiciaire* » avait perçu d'emblée, les enjeux considérables liés à l'annonce des décès.

Certains événements tragiques, tel l'accident de Millas ou encore l'incendie de la rue Erlanger à Paris, sont venus renforcer notre conviction, qu'il fallait agir sans tarder, pour recenser auprès des victimes, des associations d'aide aux victimes et de victimes, des professionnels dans de nombreux domaines : services de police, de gendarmerie, sapeurs-pompiers, praticiens en milieu hospitalier, magistrats, maires de communes, ... l'ensemble des difficultés rencontrées, analyser leurs perceptions, leurs attentes et parvenir à un ensemble de recommandations à mettre en œuvre.

C'est ainsi qu'au cours des années 2018 et 2019, plusieurs groupes de travail ont été mis en place : l'un sur l'annonce des décès dans un cadre individuel, le second sur l'annonce des décès dans un cadre collectif sous la conduite du chef du pôle de la coordination de la politique publique d'aide aux victimes Abdel-Akim Mahi et de Sébastien Arnaud, responsable de la coordination des dispositifs territoriaux.

Je dois souligner que la réflexion a été extrêmement riche, humainement très dense, mêlant émotion, gravité et sens des responsabilités.

J'ai perçu dans l'ensemble des rencontres et réunions, une authenticité et une sincérité rares de la part de l'ensemble des participants, tous désireux de s'engager pour que, collectivement les pratiques s'améliorent, que les cadres d'intervention se précisent, pour que la parole des victimes soit entendue.

Plusieurs moments au cours des travaux menés ont été particulièrement marquants. Le déplacement au Peloton de Gendarmerie de Haute Montagne (PGHM) de Versoud dans l'Isère a constitué une étape significative de la réflexion, grâce à l'expérience partagée avec les militaires de la gendarmerie, confrontés à l'annonce des décès de manière très régulière, parfois plusieurs fois par jour.

Le colloque organisé par l'association Empreintes, le 12 avril 2019, a également constitué un temps fort. La prise de conscience de la notion de deuil traumatique et de ses implications pour l'ensemble des proches a été déterminante.

Enfin, la volonté des magistrats belges, notamment de l'avocat général, Pierre Rans, de nous apporter avec beaucoup d'humilité, l'expérience très riche de son pays, pour impliquer magistrats et officiers de police judiciaire dans l'accueil et l'accompagnement des familles endeuillées, a éclairé notre propre cheminement, en nous démontrant que les pouvoirs publics peuvent s'emparer de sujets graves en les irriguant de dispositions réglementaires et normatives, d'une humanité remarquable.

Au cours des rencontres avec l'ensemble des partenaires, la parole s'est libérée et les témoignages se sont multipliés, émanant de ceux auxquels les décès avaient été annoncés ou de ceux qui les avaient annoncés. Tous ont mis des mots sur des situations dont la dimension humaine, au cœur de la problématique, reflète la complexité de ce moment déchirant et conforte l'indispensable réflexion à mener en vue des actions à entreprendre.

Au travers de ce rapport, nous avons voulu restituer l'ensemble des questions qui nous sont apparues être liées à l'annonce des décès, en ne nous limitant pas seulement à cette seule annonce mais en l'élargissant à toutes les situations qui la précèdent ou lui succèdent.

Comment restituer les effets de la personne défunte à sa famille ?

Comment accompagner les proches dans les heures ou les jours qui suivent cette annonce ?

Comment préserver l'intimité et la dignité des endeuillés face aux médias ou aux réseaux sociaux ?

Autant d'aspects qui peuvent requérir des préconisations de bon sens, parfois très simples et concrètes ou pour d'autres plus complexes, nécessiter des évolutions institutionnelles et interministérielles.

Conscients que l'ensemble des préconisations ne répondra pas d'une manière exhaustive à toutes les attentes des victimes endeuillées mais en espérant qu'il permettra des évolutions notoires, la délégation interministérielle s'efforcera de contribuer à leur mise en œuvre en coordonnant l'action des différents ministères impliqués et l'ensemble des acteurs qui contribuent à la prise en charge des victimes.

Elisabeth Pelsez

Déléguée interministérielle à l'aide aux victimes

66

« J'ai lu avec le calme et le silence qu'elles demandaient ces pages écrites après la mort de votre fils de onze ans. »

*« Que vous dire, sinon que je ne peux rien vous dire
- seulement entendre. »*

*« Toute parole empruntée à ce monde, fût-ce pour vous consoler,
et cette parole-là plus encore que les autres, ne ferait qu'ajouter
une injure à cette douleur qui vous occupe chaque matin
à votre éveil, pour la journée entière. »*

*« Vos pages sont plus que des pages d'écriture.
Elles sont intouchables. »*

22

Christian Bobin

« L'éloignement du monde »

01

Une absence préjudiciable de cadre général dans l'annonce des décès

La question de l'autorité compétente pour annoncer le décès d'une personne à sa famille ou à ses proches ne paraît trouver sa source dans aucun texte législatif ou réglementaire. Néanmoins, culturellement et dans sa fonction symbolique, l'annonce du décès revient à trois ordres de professionnels : les représentants de l'autorité publique dans le cadre d'une mort brutale hors cadre médical ; les médecins, lorsque ces derniers sont intervenus dans la prise en charge d'une personne ; parfois, la hiérarchie d'une institution.

Un cadre juridique éparpillé et relativement flou pour désigner l'autorité chargée d'annoncer un décès

Pour le ministère de la Justice et le ministère de l'Intérieur, s'il est généralement admis que dans le cadre d'une enquête judiciaire ouverte à la suite de la découverte d'un cadavre, l'annonce des décès aux familles incombe aux **officiers de police judiciaire** (OPJ) ou agents de police judiciaire (APJ) après accord de l'autorité judiciaire, aucune disposition de niveau législatif ou réglementaire ne consacre expressément cette pratique. Les dispositions du code civil et du code général des collectivités territoriales sont également exemptes de toute indication à ce sujet.

Dans le cadre des recherches effectuées, **il n'a pas été identifié de fondement textuel autre que des instructions ou circulaires, guides de bonnes pratiques** ou des écrits de niveau équivalent réglementant cette question.

Pour les victimes d'actes de terrorisme, l'instruction interministérielle du 11 mars 2019 relative à la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme dispose que « l'annonce des décès aux familles incombe aux OPJ et APJ après accord de l'autorité judiciaire, en liaison avec les autorités administratives locales et avec la cellule antemortem de l'unité d'identification des victimes de catastrophes (UIVC). [...] Dans le cas où la famille de la victime réside à l'étranger, l'annonce du décès incombe au consulat de France dans l'État de résidence ou aux autorités consulaires compétentes dans la zone géographique correspondant au lieu de résidence, ou leurs délégués ».

Pour les victimes d'événements majeurs, l'instruction interministérielle relative à l'élaboration du dispositif ORSEC « secours à de nombreuses victimes » dit NOVI du 2 janvier 2019 dispose que les annonces de décès « sont uniquement effectuées par le parquet, l'UIVC ou le service d'enquête ou un OPJ ou un APJ territorialement compétent au lieu de domicile de la famille lorsque celle-ci ne peut se rendre sur place (ou des autorités consulaires compétentes lorsque celle-ci réside à l'étranger) ».

En matière d'accidents collectifs, le guide méthodologique de prise en charge de ces victimes, élaboré et mis à jour en novembre 2017 par le ministère de la Justice, prévoit notamment que le procureur de la République territorialement compétent fait aviser les familles résidant sur son ressort du décès de leur parent ou de leur état de blessé grave par un OPJ ou un APJ, soit au sein de la cellule d'accueil et d'information des familles, soit à leur domicile, assisté le cas échéant d'un membre de l'UIVC, de personnels des cellules d'urgence médico-psychologique (CUMP), ou d'un professionnel d'une association d'aide aux victimes locale. Ce même guide, lorsqu'il évoque le rôle du préfet en phase de crise, dispose que celui-ci doit veiller à ce que cette information ne soit pas donnée par téléphone mais annoncée aux familles par une autorité qualifiée. D'une manière générale, par le maire de la commune ou son représentant, ou, dans le cadre du centre d'accueil des familles, par son responsable ou son représentant, sauf en cas d'ouverture d'une enquête judiciaire auquel cas, l'annonce du décès est réalisée par un OPJ ou un APJ.

Il a souvent été considéré, à tort, que la responsabilité d'annoncer un décès incombe au **maire de la commune**, peut-être parce qu'il est à la fois OPJ et officier d'état-civil. Cette perception trouve sans doute une explication historique puisque pour les victimes d'accidents collectifs, deux circulaires du 5 juillet 1963 et du 30 juillet 1965 (*annexe 1*), relatives à l'avis aux familles des victimes de la route ou d'accidents de la circulation, disposent que pour les victimes identifiées, le maire du lieu de l'accident, prévenu par le service ayant constaté l'accident ayant entraîné le décès, doit aviser le maire du lieu du domicile de la victime et c'est à ce dernier qu'il appartient de prévenir la famille¹. Quoi qu'il en soit, en pratique, il reste très fréquent qu'un élu, seul ou accompagné des gendarmes en zone rurale ou péri-urbaine, doive annoncer un décès et, pour lui, à la douleur de l'annonce, s'ajoute parfois un traumatisme important².

« Dans la belle et passionnante fonction de maire, il n'est de moment plus difficile que celui de devoir annoncer un décès aux proches du défunt. Toutes les morts sont cruelles, mais certaines sont tellement terribles et injustes, que devoir en révéler la survenance, parfois dans des conditions horribles, pèse dans l'esprit de l' élu et demeure marquée dans sa mémoire jusqu'à la fin de sa vie. Vous commencez à imaginer le proche dialogue dans votre tête, chercher les mots justes, la bonne phrase qui tarde à venir. Il se passe 5, 10 minutes. On ne sait. Car rien ne nous prépare à ces instants. Aucune formation ne fait ressentir l'émotion qui nous étreint. Et puis nous voilà nous dirigeant à pied vers la maison du drame, accompagné souvent d'un adjoint à qui l'on impose cette tâche. On se surprend à marcher plus lentement que d'ordinaire. En silence. Chacun répétant dans sa tête les mots qui, on le sait, vont anéantir une famille, des amis, des jeunes, des anciens, tous unis dans un deuil si injuste ».

Gérard Fillon,
Maire de Beurey sur Saulx,
Président de l'Association des Maires de Meuse

Présent à l'un des groupes de travail de la DIAV, Gérard Fillon, maire de Beurey-sur-Saulx et président de l'association départementale des maires de Meuse, a décidé d'initier un partenariat avec l'association d'aide aux victimes conventionnée dans la Meuse (CIDFF) pour améliorer les conditions des annonces de décès et envisager des formations communes.

De la même manière, **aucun texte légal ou réglementaire ne traite spécifiquement de l'annonce d'un décès dans un établissement de soins**, aspect occulté alors même que plus de la moitié des Français (58%) y décèdent³. L'article R.1112-69 du code de la santé publique (CSP), qui figure dans une section consacrée au décès des personnes hospitalisées, se contente d'énoncer que « *La famille ou les proches sont prévenus dès que possible et par tous moyens appropriés de l'aggravation de l'état du malade et du décès de celui-ci. Le décès est confirmé par tout moyen* ». Les recommandations relatives à la prise en charge de la personne décédée en établissement de santé, établies en décembre 2001, par le centre de coordination de la lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) de l'inter région Paris-Nord, indiquent que la notification verbale aux proches est vivement conseillée, « *de préférence par le personnel médical* ».

En matière de terrorisme, les professeurs P. Carli et F. Pons ont remis en 2018 à la ministre des Solidarités et de la Santé un manuel destiné aux professionnels de santé et consacré à la prise en charge des victimes d'agressions collectives par armes de guerre. Publié sous l'égide de trois ministères (Intérieur, Armées, Solidarités et Santé), ce guide dispose qu'« *une fois la victime identifiée par les services de police et de gendarmerie, l'annonce doit être effectuée par le représentant de l'État, comme à son habitude en cas de mort brutale, accidentelle ou autre qui conduit à devoir informer la famille et les proches. Cette annonce s'effectue donc par le magistrat qui encadre les professionnels de police et de gendarmerie réalisant l'identification des victimes [...]* ».

Au bilan, il apparaît donc une absence de référentiel précis pour les différents intervenants, qui a pu être à l'origine, en certaines circonstances, de difficultés d'articulation entre les différents régimes de communication de l'annonce des décès. Lors des travaux de réflexion, les acteurs sont restés très prudents sur la nécessité de poser un cadre normatif au regard de la diversité des situations qu'ils rencontrent sur le terrain. Néanmoins, si l'intelligence des situations a jusqu'alors prédominé pour éviter des conflits négatifs d'attribution, **il semble opportun de fixer un cadre réglementaire qui réponde à l'objectif de clarification de cette question tout en préservant la souplesse attendue des intervenants.**

1. Ces dispositions ont été confirmées par le ministère de l'Intérieur dans une réponse à une question écrite publiée dans le JO du Sénat du 19 mars 1992 (p. 684)

2. Interview de Claude Le Borgne, maire de Trélivan, « annoncer un décès peut traumatiser un maire »,

Ouest-France Bretagne/Côtes-d'Armor, 19 décembre 2016

3. Rapport de l'IGAS « La mort à l'hôpital », novembre 2009

Proposition 1 :

Élaboration par le ministère de la Justice, en lien avec les autres ministères concernés, d'un cadre réglementaire sur l'autorité ou les autorités en charge d'annoncer les décès.

Des pratiques souvent empiriques développées au sein des ministères par les intervenants

Au ministère de l'Intérieur : une mission assumée par les enquêteurs mais une nécessité d'uniformiser les conditions de l'annonce

Les enquêteurs des services de police et de gendarmerie sont en première ligne pour l'ensemble des avis à famille qui constituent leur quotidien (décès, disparition,...). Se saisissant d'initiative dans le cadre de leurs interventions ou sollicités à cet effet par un service éloigné, leur uniforme confère rapidement un caractère de gravité et une certaine solennité à l'annonce faite aux proches.

D'une manière générale, l'OPJ systématiquement avisé, prend la décision de l'annonce d'un décès. Cette mission, qui incombe très souvent au chef d'intervention, peut relever du chef de service mais également de toute la chaîne hiérarchique si cette annonce peut être préparée (recueil des informations, identification des proches...).

Lors des travaux de réflexion au sein de la DIAV, les OPJ présents assument majoritairement le fait d'avoir à remplir cette mission, surtout lorsqu'elle est dans le prolongement de leur intervention. La mission s'avère beaucoup plus délicate lorsqu'ils doivent le faire à la demande d'un service éloigné. Ils soulignent l'importance du binôme pour annoncer (répartition des rôles), pour pouvoir partager la charge émotionnelle et éventuellement débriefer après avoir quitté les lieux. Si certains soumettent l'idée de la présence d'un psychologue à leur côté, outre les difficultés pour identifier une ressource disponible, certains psychiatres déconseillent cette présence car le psychologue sera associé à ce temps de la « *mauvaise nouvelle* » et aura plus de difficultés à intervenir en relais dans le suivi et l'accompagnement des proches.

À la connaissance de la DIAV, **il n'existe aucune directive interne à la police et la gendarmerie sur les conditions de réalisation de la mission d'annonce des décès par les personnels**, alors même que ces deux institutions ont parfaitement conscience qu'elle réclame une grande humanité et que se joue une partie de leur image dans ces circonstances.

La police nationale a néanmoins établi une fiche mémo à destination des fonctionnaires⁴. Dans certaines brigades de sûreté urbaine (BSU) de commissariats, des « *référents victimes* » ont été désignés, notamment pour annoncer les décès.

Au sein de la direction de la police judiciaire parisienne, depuis 2007 et à la demande des enquêteurs, un psychologue clinicien fait partie intégrante des services et a pour activité principale le soutien psychologique des victimes gravement traumatisées. Il intervient notamment avec l'enquêteur lors des annonces de décès.

Dans le cadre des événements de masse comme les attentats, les personnels de l'ante mortem de l'UIVC ont acquis une expérience certaine des situations d'annonce. En matière de sécurité routière, c'est également le cas des CRS autoroutières et des pelotons d'autoroute de la gendarmerie.

La DIAV est allée au contact du peloton de gendarmerie de haute montagne (PGHM) du Versoud dans l'Isère dont les militaires interviennent sur des décès brutaux, épargnés par la malveillance (activités de loisirs). Ce spectre restreint donne une spécificité particulière à la prise en charge des proches sur le fond comme dans les modalités pratiques (soudaineté, présence d'enfants parfois jeunes, lieu de domicile souvent éloigné...). Les familles sont accueillies dans les locaux du PGHM pour l'annonce et la restitution des effets.

Certains proches veulent parfois garder le contact pendant des années avec les secouristes étant intervenus ou ayant annoncé le décès.

Au sein de la police et de la gendarmerie, il y a donc des personnels qui ont acquis une certaine expérience de ces situations.

Dans les unités territoriales du quotidien, qui composent le maillage principal des forces de sécurité, cette mission doit être confiée à des personnels expérimentés et respecter une procédure adaptée rarement connue des primo-intervenants.

4. Fiche AMARIS (Améliorer la Maîtrise des Activités et des RISques), « J'annonce une mauvaise nouvelle », novembre 2017 (annexe 2)

Proposition 2 :

Rédaction de directives par le ministère de l'Intérieur afin de tendre à l'échelon national vers une uniformisation des conditions de réalisation de l'annonce des décès au sein des unités en charge de la sécurité publique, de la sécurité routière et de la police judiciaire.

En partant du constat des difficultés éprouvées dans la profession et des échanges avec des victimes expliquant que chaque mot au moment de l'annonce reste graver à vie, la gendarmerie a conduit une expérimentation en 2007 sur le ressort de la compagnie de Nantes relative à l'amélioration des conditions d'annonce et d'accueil des familles de victimes de la route. Il a été constitué un vivier de personnels ressources parmi les gradés, un protocole a été signé avec l'ensemble des acteurs (préfecture, ADAVI 44, CUMP, ...) et des moyens matériels distribués (réceptacles pour la restitution des effets, draps mortuaires, cartes de visite pour les gradés référents des familles...). Le contenu pédagogique de la formation de deux jours a été établi par le médecin psychiatre de la CUMP et le psychologue de l'ADAVI 44, notamment avec des mises en situation encadrées par ces professionnels de santé. Au bilan, le retour d'expérience a démontré une coordination renforcée et une connaissance des acteurs considérablement améliorée.

Avec le déploiement depuis 2018 de l'ensemble des comités locaux d'aide aux victimes⁵, co-présidés par les préfets de département et les procureurs de la République, ce type d'initiative peut se révéler très pertinente et profitable au-delà du périmètre de la sécurité routière. Lors de la présence de la DIAV à de nombreuses installations de CLAV en 2018 et 2019, le sujet autour de l'annonce des décès a été présenté systématiquement et a suscité de nombreuses observations et attentes des acteurs locaux.

Proposition 3 :

Dans le cadre des comités locaux d'aide aux victimes, encourager les expérimentations et les partenariats sur des actions en faveur de l'amélioration de l'annonce des décès.

Au ministère des Solidarités et de la Santé : une responsabilité à renforcer pour les médecins dans le cadre hospitalier

La mort fait partie de la vie. C'est un point particulièrement sensible et probablement l'enjeu crucial. Les partenaires du ministère des Solidarités et de la Santé ont fait part que les étudiants en médecine redouteraient la mort et les médecins qualifiés encore plus. Ce serait une des raisons pour laquelle ils ont choisi les études médicales, leur mission de soigner étant tournée avant tout vers la vie et la préservation de celle-ci. Annoncer une mauvaise nouvelle, c'est donc aborder un sujet redouté par les médecins qui, souvent, ont un sentiment d'échec médical.

Dans son rapport précité de 2009, l'inspection générale des affaires sociales (IGAS) indiquait que « *l'annonce est normalement faite par un médecin : soit le médecin en charge du patient, soit, lorsque celui-ci est absent, le médecin qui constate le décès* ». Le terme « *normalement* » est révélateur de l'absence d'assise réglementaire de l'intervention du médecin dans ce contexte. **Il semble que la prépondérance donnée au médecin provienne davantage d'une sorte d'usage** et de l'idée que le médecin est le plus apte à répondre aux questions des proches sur les causes et circonstances du décès. Il semble donc préférable que le médecin en soit responsable, même s'il ne s'agit pas d'une obligation légale, sauf indisponibilité, auquel cas l'infirmier pourrait exceptionnellement réaliser cette annonce. Certains professionnels estiment pour leur part que cette annonce « *incombe entièrement* » aux médecins⁶, tout en avouant que « *le médecin qui annonce vit un moment difficile, sa charge émotionnelle est importante, elle est perceptible par le sujet endeuillé et nécessaire à la restauration des liens d'appartenance humaine* ». L'annonce d'un décès ne s'improvise pas. L'approche relationnelle nécessite la compréhension des mécanismes psychologiques mis en jeu par le deuil, les médecins ne bénéficiant à cet égard d'aucune formation dans le cursus de formation classique.

Les médecins des structures mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR) sont confrontés à la mort bien plus fréquemment que tous les autres spécialistes. La notion de prise en charge en urgence a été reconsidérée depuis la création des cellules d'urgence médico-psychologiques (CUMP), très souvent sollicitées au moment de la confrontation des sujets à la mort d'un proche. C'est notamment un personnel de la CUMP drômoise qui, le 26 mai 2018 lors de l'accident d'un car sur l'autoroute A7, au-delà de sa mobilisation au profit de toutes les familles et blessés, a dû procéder sur les lieux du drame à l'annonce du décès de ses deux parents à un enfant également impliqué dans l'accident.

5. Circulaire du 22 mai 2018 relative à l'application du décret n° 2016-1056 du 3 août 2016 modifié portant création des comités locaux d'aide aux victimes et des espaces d'information et d'accompagnement des victimes d'actes de terrorisme

6. « L'équipe SMUR face à la mort », N. Prieto, L. Jehel, S. Beloucif, F. Ducrocq, G. Bagou, *Enquête de pratique* (2005)

Au sein des établissements de soins et des hôpitaux en particulier, la difficulté tient essentiellement dans les modalités de l'annonce. En effet, si le CSP prévoit en son article R. 1112-69 que « *la famille ou les proches sont prévenus dès que possible et par tous moyens appropriés de l'aggravation de l'état du malade et du décès de celui-ci* », il n'invite pas à privilégier tel ou tel moyen. Concrètement les services ont le choix entre l'annonce du décès par téléphone ou une annonce en tête à tête. Les pratiques diffèrent d'un service à un autre, il n'existe aucune procédure commune.

Dans son rapport, l'IGAS expliquait également que « *Les conditions d'accueil des familles en cas de décès varient considérablement d'un service à l'autre, sans qu'une réflexion d'ensemble sur les bonnes pratiques n'ait émergé au sein des établissements. Certains services possèdent une pièce réservée au dialogue avec les familles ; d'autres en revanche, et c'est le plus souvent le cas, utilisent, pour l'annonce du décès soit le bureau du médecin soit encore le bureau du cadre infirmier. L'exiguïté, l'encombrement ou l'absence d'intimité caractérisent souvent ces lieux prévus pour d'autres fonctions. Les cas où l'annonce a lieu dans le couloir, impossibles à quantifier, restent fréquents, notamment dans les services où l'urgence caractérise l'activité médicale (services d'urgences ou réanimation)* ».

Il est rarement fait appel à des professionnels spécialisés (psychologues, membres de l'équipe mobile de soins palliatifs, le cas échéant) tant pour l'annonce du décès que lors de la présentation du corps en chambre mortuaire. Seuls les services pédiatriques semblent porter une réelle attention au devenir des parents. Ne proposant aucune prise en charge psychologique des familles, les établissements ne proposent également que rarement aux familles une orientation vers des professionnels libéraux.

Le traumatisme psychique, pour lequel les pouvoirs publics ont mis en place des CUMP dans les cas de crises majeures, se rencontre fréquemment dans les services hospitaliers à l'annonce d'un décès, lorsque personne n'a pris le temps (parfois long) de s'asseoir et d'attendre les premiers mots, les premières questions.

Si les conditions de réalisation de l'annonce des décès au sein des hôpitaux doivent être une préoccupation du ministère des Solidarités et de la Santé, elles devront l'être encore davantage à la lecture du récent **arrêt du Conseil d'État du 12 mars 2019** (req. n° 417038)⁷. Dans le cas d'espèce, une personne âgée, laissée seule la nuit dans un box aux urgences, est découverte décédée au petit matin par une infirmière. L'annonce du décès à la famille sera réalisée en début d'après-midi, lorsque le fils du défunt viendra la visiter alors que le corps était

déjà à la morgue. Si les juges du fond avaient reconnu une faute pour avoir annoncé tardivement le décès à la famille, le Conseil d'État va plus loin en reconnaissant **un préjudice moral pour les proches** : « *l'épouse du défunt ainsi que ses deux fils avaient nécessairement éprouvé, du fait du manque d'empathie de l'établissement et du caractère tardif de cette annonce, une souffrance morale distincte de leur préjudice d'affection* ».

Proposition 4 :

Élaboration de directives par le ministère des Solidarités et de la Santé afin de tendre à l'échelon national vers une uniformisation des conditions de réalisation de l'annonce des décès au sein des établissements de soins.

Au ministère de la Justice : une préoccupation à garder à l'esprit pour les magistrats dès leur saisine et une place à renforcer pour les associations d'aide aux victimes après l'annonce

Comment accorder aux victimes et à leurs proches la place qui leur revient dans toutes les phases de l'intervention de la justice pénale ? Lors de chaque enquête judiciaire, a fortiori lorsque des personnes sont décédées, les magistrats sont les garants du respect des droits des victimes. **Les magistrats du ministère public, dès la phase de premier compte-rendu des enquêteurs, doivent se préoccuper des conditions d'annonce des décès et évoquer avec l'OPJ la meilleure stratégie de communication adaptée aux circonstances.** Cette préoccupation a pour but d'éviter une victimisation secondaire⁸ et d'aider la victime à surmonter le traumatisme et à se reconstruire.

Comme l'a souligné Eric Mathais, procureur de la République de Dijon et président de la conférence nationale des procureurs, les parquets doivent également gérer une contrainte majeure dans certaines affaires, celle du temps et du risque existant de fuites dans la presse ou sur les réseaux sociaux qui peut parfois être une obsession, entraînant dès lors des annonces de décès rapidement, sans se préoccuper de savoir si elles seront faites dans de bonnes conditions avec un soutien médico-psychologique adapté.

Si l'annonce en elle-même est réalisée par un OPJ sous le contrôle de l'autorité judiciaire, il est impératif de pouvoir proposer très vite les conditions d'un soutien psy-

7. « Vers l'humanisation des hôpitaux lors de l'annonce des décès », I. Corpart, *Journal des accidents et des catastrophes* n°185 du 29 avril 2019

8. Prévenir la victimisation secondaire suppose de mettre tout en œuvre pour qu'au traumatisme causé par l'infraction elle-même, ne s'ajoute pas un second traumatisme ou une aggravation du premier, par le fait du traitement de l'affaire par la police, la gendarmerie, la justice ou tout autre intervenant

chologique. Lors des travaux de réflexion, Nathalie Prieto, médecin psychiatre dirigeant la CUMP de Lyon et référente nationale des CUMP, expliqua que s'il n'était pas opportun d'associer un psychologue aux annonceurs, « *il est en revanche fondamental de prévoir le soutien et le suivi psychologique en relais immédiat de l'annonce* ».

À ce titre, l'**aide aux victimes en urgence**, fondée sur une démarche active, doit être assurée par les associations d'aide aux victimes conventionnées par le ministère de la justice et requises à cet effet par les procureurs de la République (art. 41 du code de procédure pénale - CPP). La fédération France Victimes, qui regroupe 130 associations sur les 166 conventionnées par les cours d'appel sur le territoire national, est au cœur de cette stratégie.

66

« France Victimes, fort de certaines expériences passées, prône la guidance de la personne en charge de l'annonce, par un psychologue (qui pourrait exercer en association d'aide aux victimes) formé à ces questions, pour le soutenir, répondre à ses questionnements, et en capacité ensuite de prendre en charge la personne endeuillée ».

Jérôme Bertin,
directeur général de France Victimes

En effet, les associations d'aide aux victimes bénéficient d'une reconnaissance de leur action au plan local et sont les structures les plus adaptées pour mettre en œuvre cette aide aux victimes en urgence. Pour renforcer leur intervention, elles pourraient, si leurs structures et leurs moyens le permettent et après concertation, mettre en place des astreintes téléphoniques de soutien psychologique de jour, de nuit et de week-end, conduisant à une mobilisation rapide en cas de saisine par les partenaires institutionnels (parquet, services de police et de gendarmerie, hôpitaux). Une réflexion pourrait être conduite par le ministère de la Justice (service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes) pour analyser les conditions de cette évolution à moyens constants ou le cas échéant les conditions financières (crédits d'intervention supplémentaires) de la généralisation de cette permanence.

Proposition n° 5 :

Étude par le ministère de la Justice de la mise en place d'une permanence psychologique au sein des associations d'aide aux victimes mobilisable par les partenaires institutionnels en relais immédiat de l'annonce des décès.

Au ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) : une diversité dans les modalités d'annonce liée à la territorialité des situations

Le rôle du MEAE en matière d'annonce des décès concerne les situations d'attentats de masse et les faits commis à l'étranger.

En cas d'attentat terroriste, l'action du centre de crise et de soutien (CDCS) du MEAE doit être analysée selon que cette structure agit ou non dans le format de la cellule interministérielle d'aide aux victimes (CIAV). Lorsque c'est le cas, la CIAV centralise en temps réel l'ensemble des informations concernant l'état des victimes, informe et accompagne leurs proches et coordonne l'action de tous les ministères intervenants, en relation avec les associations et le Parquet. Elle est placée sous l'autorité du Premier ministre. Les annonces de décès sont réalisées conformément aux dispositions de l'instruction interministérielle du 11 mars 2019 précitée.

Dans le cadre de la CIAV, les retours d'expérience imposent de distinguer deux cas précis, à savoir celui de Paris (13 novembre 2015) et celui de Nice (14 juillet 2016). Pour les attentats de Paris, le CDCS a fait face à une situation hors norme qui l'a confronté pour la première fois à un attentat de masse en France. Parfois dépassés par l'enjeu et face à de nombreuses détresses, il est arrivé que des annonces de décès soient faites par téléphone, par des agents qui n'étaient pas forcément expérimentés. À la suite du retour d'expérience de cette crise majeure, **il a été décidé de mettre en place un centre d'accueil des familles (CAF) dans lequel le CDCS invite les familles à se rendre quand il y a une très forte suspicion de décès (circuit de l'ante mortem effectué par la police scientifique en présence des services enquêteurs)**. C'est ce qui a été mis en place pour l'attentat de Nice. Le CAF a été ouvert dans la nuit et les annonces de décès faites par un OPJ au sein de cette structure, en présence de la CUMP si besoin et des agents de la CIAV en coordination. Le dispositif éprouvé à Nice semble être aujourd'hui la meilleure solution pour les annonces de décès dans un contexte d'attentat de masse. Dans

le même temps, au central d'appels, le CDCS invite les amis et/ou la famille éloignée à se mettre en contact avec la famille proche afin de ne donner aucune information par téléphone.

Dans le cas d'un attentat à l'étranger avec une ou des victimes françaises, l'expérience de ces dernières années a montré que le nom des personnes décédées pouvait très rapidement être cité sur internet, nécessitant une information rapide des proches. Sachant que le CDCS doit prendre en charge les familles depuis l'attentat jusqu'au rapatriement du corps en France, il a été fait le choix d'annoncer par téléphone le décès aux familles, comme cela a été le cas pour les attentats en Côte d'Ivoire, en Lybie, au Mali ou en Tunisie. Ces annonces ont été faites par téléphone par un nombre restreint d'agents (2 ou 3 parmi les agents de l'unité des affaires individuelles et le psychologue du CDCS), malheureusement rompus à ces exercices, volontaires, et prêts à annoncer les décès.

Hors terrorisme, dans le cadre d'une mort violente à l'étranger d'un ressortissant français (évaluation moyenne annuelle comprise entre 500 et 800) et si les proches résident en France, l'unité des affaires individuelles du CDCS contacte la famille du défunt une fois l'annonce du décès effectuée. Pour l'annonce, le consulat saisit le commissariat de police ou la brigade de gendarmerie du lieu d'habitation de la famille en France en vue de l'annonce du décès par un équipage au domicile. Une fois l'annonce faite de vive voix, le CDCS prend contact avec la famille pour effectuer les formalités d'usage. Dans le cas où les proches sont présents à l'étranger avec la victime, ce sont les agents du consulat qui sont chargés de l'annonce du décès, en présentiel, et non par téléphone, idéalement accompagnés d'un médecin si le corps se trouve à l'hôpital ou à la morgue et que la famille du défunt est sur place.

Au ministère des Armées : l'expérience de l'annonce des décès par une hiérarchie militaire parfois en difficulté

En première approche, il pourrait être considéré que les annonces de décès de militaires « *morts pour la France* » en zone de combat est hors du champ de la présente réflexion. Pourtant, présumant d'un savoir-faire et d'une expertise sans doute profitables à notre analyse, il a été décidé de porter une attention toute particulière aux méthodes d'annonce de la hiérarchie militaire.

Les principes généraux sont fixés par une instruction ministérielle du 15 décembre 2016⁹ qui précise comment la famille doit être informée de la survenance, des circonstances et des conséquences de l'évènement : « *La*

notification à la famille du décès d'un militaire incombe à l'autorité militaire, qui doit prendre toutes dispositions pour que cette notification soit faite dans les plus brefs délais et avec tact et l'esprit de solidarité que les familles endeuillées sont en droit d'attendre dans ces circonstances particulièrement sensibles. Cette mission est confiée à un officier, il ne peut être dérogé à ce principe qu'en cas d'empêchement majeur. [...] Le maire ou un représentant de la municipalité où réside la famille du militaire défunt sera dans toute la mesure du possible associé à cette démarche ».

Le ministère a rédigé plusieurs mémos à destination des intervenants dont l'un est relatif à l'annonce en tant que telle (qui doit annoncer le décès à la famille, conseils pour trouver les mots face à cette mission délicate, les attitudes positives, les attitudes à éviter, les étapes du deuil et les informations à donner à la famille)¹⁰. Un guide « *pour vous aider dans vos démarches* » est remis aux familles concernées.

En 2010, Nicolas Mingasson, écrivain et journaliste, a passé deux années à recueillir les mots de certaines familles des 90 militaires morts en Afghanistan entre 2001 et 2012¹¹. Il consacre une partie entière au moment précis de l'annonce des décès. La singularité de ces proches, conscients du danger, du risque de mort, est qu'ils savaient, ou pire, avaient des images précises de qui viendrait, et comment, leur annoncer la mort de leur enfant, de leur conjoint, du père de leurs enfants. Nicolas Mingasson décrit « *un cataclysme indescriptible qui va s'abattre* » sur celle ou celui qui « *se retrouve crucifié, transpercé par la mort* ». Les familles décrivent souvent la vision de deux militaires, parfois accompagnés du maire, sur le seuil de leur porte, à l'écran du visiophone ou de l'autre côté de la cour. Parfois même, déjà debout dans le salon quand l'un des parents a dû être appelé pour rentrer d'extrême urgence.

Le sentiment souvent décrit est résumé par cette mère : « *dans la fraction de seconde qui a suivi, je suis partie ailleurs, dans un véritable dédoublement de ma personne. Tout explose. Vous êtes là physiquement, mais votre esprit part ailleurs* ». Il faut faire face, notamment quand dès les premières heures, la photographie de son proche est diffusée sur les chaînes de télévision. **Il faut aussi très souvent se remettre debout pour une nouvelle épreuve, aller annoncer à son tour cette disparition à d'autres proches, une compagne, des enfants, une belle famille, et se mettre à leur tour dans la peau, sans avoir les mots, de ceux qui vont briser des vies.** Certaines maladroresses sont exprimées par ces parents qui se souviennent de deux militaires et du maire restant longtemps chez eux : « *une situation un peu pesante alors que nous n'avions rien à nous dire. Et le maire,*

9. Instruction n° 6071 relative aux dispositions à prendre lors du décès en service de militaires et aux conditions de participation de l'État aux frais liés à ce décès.

10. Les autres mémos se nomment « *dans les premières heures* », « *les obsèques* », « *les droits ouverts* », « *les organismes de protection sociale complémentaire* », « *l'action sociale* », « *les principales associations à caractère social* » et « *les contacts utiles* »

11. « *1929 jours : le deuil de guerre au XXI^e siècle* », octobre 2016, éd. Les belles lettres

quasi absent, restait muet. Le pire fut l'arrivée de la psychologue qui ne trouva rien de mieux à nous dire que c'était la première fois qu'elle se retrouvait dans cette situation ».

Comment trouver le ton juste, l'attitude attendue, quand chaque famille, et au sein de chacune d'elle personne ne réagit de la même manière ? Comme le souligne Nicolas Mingasson, « *et pourquoi ces officiers, dont aucun n'est préparé à cela, sauraient-il adopter un comportement adéquat quand les psychologues eux-mêmes avancent à pas comptés, et avec toute leur expérience de thérapeutes, vers les familles ?* ». Pour les officiers, ces instants, qui les interpellent aussi dans leur propre intimité, dans leur propre expérience et leur propre rapport à la mort, constituent un véritable exercice d'équilibriste.

L'auteur explique parfaitement que l'importance des premières heures et les réponses qui sont apportées aux familles déterminent, pour une bonne part, la qualité du deuil que celles-ci pourront vivre. Les familles, pour la plupart, sont prêtes - et demandent - cette épreuve de vérité et « *il n'appartient à personne de supposer ce qu'elles veulent ou sont capables d'entendre. L'expérience le prouve* ».

02

Quel accompagnement psychologique pour les proches endeuillés ?

Dans le parcours de deuil d'une personne, l'annonce du décès est la première étape d'un long processus. Les intervenants professionnels doivent bénéficier d'une marche à suivre et de documents ressources qui constituent autant de repères sécurisants, dans un contexte d'annonce à des victimes en faible ou grand nombre (événement collectif). L'accompagnement psychologique doit être une préoccupation des pouvoirs publics lors de certaines séquences proches de l'annonce comme la présentation du corps, la restitution des effets personnels ou le nettoyage des lieux. Dès l'annonce, les victimes doivent absolument être protégées face au traitement médiatique réservé à certaines affaires. La recherche liée aux traumatismes vécus sera l'un des enjeux des travaux du centre national de recherches et de résilience (CNRR).

L'annonce des décès dans un cadre individuel : le besoin d'une marche à suivre pour les professionnels intervenants

La mise en place d'un cadre pour soutenir les professionnels intervenants

La littérature scientifique sur le processus de deuil après une mort violente est relativement fournie mais les articles mentionnant le temps particulier de l'annonce du décès sont rares, en particulier lorsque l'annonceur n'est pas un professionnel de santé.

L'annonce de la mort est un sujet grave qui ne fait pas l'objet d'une marche à suivre précise. **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.** À 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.



« Ce jour-là, en début d'après-midi, je reçois un appel de mon plus jeune fils en vacances en Creuse avec son frère, en sanglots : « maman, Théo a reçu une balle dans le ventre ! ». Le gendarme que me passe mon fils me confirme l'insupportable nouvelle : « votre fils a reçu un coup de fusil dans le ventre, c'est très grave, venez vite mais restez prudente sur la route »... Depuis Montpellier, en état de choc, j'ai 6 heures de trajet, je me dédouble pour conduire. Ma fille m'accompagne. Je voulais retrouver mes fils et sauver Théo. L'espoir et l'amour me donnaient la force. Pendant le trajet, au téléphone, j'ai tenté d'en savoir plus. J'avais besoin de cet espoir pour tenir. Mais face à mes questions, le gendarme reste silencieux. J'ai su. En arrivant, tous les gendarmes sont devenus silencieux. J'ai su. Le gradé, dans un espace loin de mes enfants, m'a regardée, tellement doux, les larmes aux yeux. J'ai su. Puis j'ai tout lâché, j'ai hurlé... »

Roselyse Benyakar,

maman de Théo Gancédo,
18 ans, assassiné le 20 août 2016
par un voisin par arme à feu

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 proches ne voulant être ni infantilisés, ni niés, ni dénigrés, mais respectés et accompagnés.

L'association Aide aux Parents d'Enfants Victimes (APEV) a conduit en 2005 une enquête sous forme de questionnaire proposé à un panel de familles afin de définir ce qui pourrait rendre le moins traumatisant possible l'annonce du décès d'un enfant. Définir ce qui doit être, mais aussi ce qui ne doit pas être. Il ressort de cette enquête que si certains se sont sentis soutenus et compris, « *plus de la moitié des familles a perçu l'annonce du décès de leur enfant comme emprunte de froideur, de maladresse, de gêne, de légèreté* ». Le lieu d'accueil et la disponibilité de l'accueillant sont des éléments jugés essentiels pour affronter la réalité. 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. 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 par une équipe qui le relatera auprès des familles, et si ses devoirs et obligations lui ont été définis avec précision* ».

Malgré le peu de références sur le sujet¹², il semble néanmoins possible d'identifier les principes simples qui doivent permettre aux professionnels de terrain concernés d'avoir un **certain référentiel** qui les soutiendrait dans cette démarche délicate :

- ▣ un **lieu** permettant dans la mesure du possible d'allier calme et disponibilité : sauf cas de force majeure, il doit être évité d'annoncer la mort par téléphone ou par écrit ;
- ▣ une **attitude** qui laisse place à l'empathie car l'émotion manifestée par l'annonceur est le signe d'une reconnaissance humaine et sociale du drame qui vient d'advenir. L'annonce devra être progressive (« quelque chose de grave est arrivé »), ce qui permet d'en limiter un peu la brutalité. Faire s'asseoir la ou les personnes pour être proche d'elle(s) physiquement. La police et la gendarmerie sont parfois aidées par leur uniforme qui donne tout de suite un caractère de gravité à l'annonce, ce qui permet à certaines familles endeuillées de mieux le vivre car cela est vécu comme une marque de reconnaissance et de respect ;

▣ l'intérêt d'un **binôme d'annonceurs** qui permet de diffractionner la charge émotionnelle et d'être donc plus disponible ; l'avantage est aussi celui d'un échange à posteriori au sein du binôme qui permet un ajustement profitable aux interventions ultérieures ;

▣ une sémantique qui s'adapte à l'interlocuteur et qui doit avoir pour objectif la délivrance progressive mais sans ambiguïté (y compris en ce qui concerne les enfants) d'un message intelligible dont la bonne compréhension doit être vérifiée. L'annonce comporte intrinsèquement quatre « annonces » qui doivent être anticipées : l'annonce de la mort, l'annonce du contexte de la mort (accident, homicide, attentat...), l'annonce de la cause de la mort (arrêt cardiaque, mode opératoire pour un homicide ou un suicide...) et enfin l'annonce du deuil (donner des informations, des repères, des lieux ressource) ;

▣ la prise en compte des circonstances du décès avec par exemple pour le suicide, le risque de « *contagion suicidaire* » ;

▣ la proposition d'un accompagnement pluridisciplinaire, global et proactif, intégrant un passage de relais (médecins de famille, hôpitaux, amis, psychologues, associations d'aide aux victimes, réseau de thérapeutes notamment du deuil).

66
« *Parole d'une maman : « Dans les terribles circonstances que nous avons vécues, l'annonce du décès de notre enfant a été un moment particulier, à jamais inscrit dans nos mémoires. Même si rien ne peut effacer l'horreur du drame, cette annonce, les attitudes, les mots, les mille et un détails concernant les faits peuvent encore alourdir la détresse et le vide ressentis alors que commence, dès cet instant, un long cheminement ».* L'état d'abandon dans lequel les familles se retrouvent après le drame ainsi révélé, pourrait être évité. Sensibiliser tous les professionnels à l'écoute, à la compassion, à l'attention face aux demandes, peut faire la différence entre une cruauté involontaire et le soutien indispensable ».

Alain Boulay,
président de l'APEV

12. « L'annonce de la mort », M-F. Bacqué, *Études sur la mort*, 2008, n° 134, 99-104

« L'annonce à la famille d'un décès dans le contexte des urgences hospitalières et pré-hospitalières », J-M. Laborie, A. Haegel, P. Carli, *Journal européen des urgences*, 2002, 15, 5-14

Toutes les personnes ne réagissent pas de la même manière à un événement et une annonce potentiellement traumatogène. Selon le docteur Grison-Curinier, médecin psychiatre au centre hospitalier Saint Jean de Dieu à Lyon, il est essentiel, pour ne pas être déstabilisés, que les intervenants se préparent aux premières réactions possibles qui combattent l'intrusion d'un réel intolérable (dénî, colère, cris, pleurs, rires, déniégation, dissociation, amnésie...).

L'acceptation de la réalité s'opère par l'assimilation du traumatisme d'une part, et par le travail du deuil d'autre part. Les annonceurs doivent avoir conscience que cette première étape de l'annonce, dans le processus de deuil, est fondamentale. Les pompiers qui prennent en charge une personne traumatisée savent que, dans l'immédiat, il faut la mettre en sécurité, lui épargner les sollicitations complexes, lui offrir une protection, prendre soin d'elle. Il faudra aussi supporter les crises émotionnelles extrêmes et leur laisser un espace expressif suffisant. L'autorité, la détermination, le calme de l'intervenant sont des éléments favorables. « *L'endeuillé d'aujourd'hui a, comme celui d'hier, besoin de soutien, de chaleur humaine, de compréhension, d'aide qui ne se manifestent évidemment pas de la même manière à chaque moment et par chaque intervenant*¹³ ».

Force est de constater que souvent, les annonceurs se traumatisent sur leur ressenti de la qualité de leur annonce alors que, comme l'a souligné Nathalie Prieto au cours des travaux, « *très souvent ils assurent bien cette mission, avec empathie et chaleur. Les différents services cherchent de la technicité là où les proches attendent de l'humanité* ».

À défaut de cadre posé par les ministères, des initiatives locales ont vu le jour. À ce titre, il convient de citer l'exemple du collectif Misaco (Mission d'accompagnement de collectifs autour de la souffrance psychique et du suicide) dans le pays de Dinan en Bretagne. Sous l'impulsion de l'agence régionale de santé (ARS), la Mutualité Française a développé une politique de prévention du suicide dans une région très impactée par cette difficulté. Le collectif interprofessionnel s'est investi, entre autres, sur la problématique de l'annonce des décès et a organisé une soirée-débat en décembre 2016 sur l'annonce d'un décès brutal où 80 professionnels étaient présents. Face au succès de cette soirée et aux besoins exprimés (outils), **le collectif Misaco a travaillé à la conception d'une plaquette et d'une carte à destination des « annonceurs » pour mieux préparer leur mission** (annexe 3). Elles ont été distribuées en mai 2018 et très bien accueillies par les acteurs de terrain.

Il pourrait également être envisagé de **remettre un guide ou un fascicule aux familles dont elle pourrait prendre connaissance à leur rythme, dans une temporalité et une intimité qui leur appartiennent**. Ce fasci-

cule pourrait contenir des éléments d'explication de procédure pénale, du processus de deuil, des coordonnées utiles de professionnels... Comme il l'a déjà été exposé, les armées fonctionnent ainsi. Il peut être également cité l'exemple de grandes entreprises comme la SNCF (« décès d'un salarié SNCF, nous sommes là pour vous accompagner »).

D'une certaine façon, **pour l'intervenant, savoir qu'il a un document à remettre aux proches peut contribuer à un cadre sécurisant dans l'exercice de sa mission**. Cette proposition protège le professionnel du sentiment d'impuissance qui marque durablement ceux qui ont pour tâche d'annoncer un décès violent, brutal. S'inscrire dans une chaîne permet au professionnel en charge de l'annonce du décès de passer le relais, de s'insérer dans un parcours de soutien, sans abandonner les proches.

« *Il est important d'informer et d'accompagner les personnes confrontées à une situation de deuil pour prévenir les risques de complication (20 % des cas) ou de pathologie du deuil (5 %). À cette fin, l'association Empreintes propose de former un référent deuil dans chaque organisme amené à annoncer un décès ou à être en lien avec les proches du défunt, et à proposer rapidement aux proches un entretien avec ce référent. Ces propositions visent à apporter des repères sur le deuil, à lutter contre les représentations et idées reçues qui compliquent son processus, à donner des clés sur les attitudes aidantes pour l'ensemble des proches impactés selon leur lien au défunt, leur âge, leur situation* ».

Marie Tournigand,
déléguée générale d'Empreintes

Proposition 6 :

Pour les ministères concernés et l'association des maires de France, identifier les initiatives locales, les soutenir et développer à l'échelle nationale des outils pédagogiques opérationnels pour les intervenants et les familles.

13. « *Deuil et traumatisme* », Ch. Mormont, *Stress et Trauma* 2009 : 9 (4) : 218-223

La détresse et l'excès émotionnel manifestés sont susceptibles de « contaminer » gravement les intervenants, véritables « réceptacles » de ce temps de crise psychique. Même les intervenants soignants n'y échappent pas. Pour le docteur Chavagnat, médecin psychiatre au centre hospitalier Laborit de Poitiers, il doit être tenu compte des facteurs humains de l'annonceur qui, en fonction des circonstances, pourra ne pas être en faculté d'assumer dans de bonnes conditions cette mission (difficultés dans sa vie privée, manque d'empathie, manque de formation...).

Le rôle de la hiérarchie de contact est donc essentiel, y compris pour faire assurer une supervision des annonceurs, et pas uniquement avec les collègues ayant partagé la souffrance. L'aspect traumatisant de l'annonce des décès, en l'occurrence consécutifs à des accidents de la route, est parfaitement exprimé par les gendarmes ayant directement contribué au court-métrage de Jean-Xavier de Lestrade, « l'annonce », qui en parlent des semaines ou des mois après avec une émotion toujours palpable¹⁴.

Si la ligue contre la violence routière considère naturellement que la question de l'annonce des décès est centrale (plus de 3.000 morts sur les routes en 2018), elle a aussi souhaité attirer l'attention sur l'importance d'un des premiers interlocuteurs en pareilles circonstances, à savoir les assurances qui doivent être sensibilisées pour ne pas aggraver la douleur des victimes par des propos maladroits.

Selon la fédération française de l'assurance (FFA), les formations des collaborateurs des sociétés d'assurance en lien avec les assurés ou les victimes sont aujourd'hui très variées d'une société à l'autre et, en résumé, elles dépendent de la politique de gestion et d'indemnisation de chaque société, de son implication dans l'accompagnement de ses propres assurés et des victimes (formation à l'accueil téléphonique, la détection des besoins, la gestion des situations complexes...). Le développement et la performance des dispositifs d'accompagnement deviennent peu à peu des éléments de concurrence qui différencient les assureurs.

Proposition 7 :

Sensibilisation des sociétés d'assurance par la FFA sur la nécessité de former les collaborateurs au dialogue avec les victimes endeuillées.

Une préparation mentale renforcée pour annoncer un suicide

La France se situe parmi les pays européens ayant un taux élevé de suicide (entre 8.000 et 10.000 par an). Le mode de suicide le plus fréquent en 2014 était la pendaison (57%), loin devant les armes à feu (12%), les prises de médicaments et autres substances (11%) et les sauts d'un lieu élevé (7%)¹⁵.

Ce type de décès est particulier car les circonstances du suicide font qu'en général ce sont la famille et les amis qui découvrent le corps de la victime, souvent mutilé.

Pour les annonceurs, si la marche à suivre est finalement peu différente, ils doivent prendre en considération que **le suicide d'un proche met dans un état de choc extrême, encore plus douloureux quand rien ne permettait de le prévoir.** Leur empathie devra être renforcée car il y a des sentiments de culpabilité, de honte et d'embarras à l'égard du décès. Les recherches sur les perceptions sociales confirment « *un effet de stigmatisation sociale particulier en regard du deuil par suicide* »¹⁶ (blâme des parents endeuillés, faible présence des amis lors des cérémonies funéraires...).

Dans le cadre d'une souhaitable remise de document aux proches d'une personne suicidée, il convient de signaler le guide parfaitement adapté et illustré de l'Union nationale pour la prévention du suicide (UNPS) intitulé « Vous êtes en deuil après un suicide » (annexe 4).

La mort doit être annoncée aux enfants et adolescents par les intervenants professionnels et non déduite par eux-mêmes

Le temps de l'annonce est un temps traumatique, un temps suspendu qui se fige dans la mémoire : longtemps après, les mots, le visage des personnes, le contexte (lieu, jour, météo) reste ancré dans la mémoire des personnes endeuillées. Celui qui a prononcé le mot « mort » est définitivement le porteur de cette funeste nouvelle. S'il s'agit d'un proche, notamment pour un enfant ou un adolescent, il peut inconsciemment être perçu comme celui qui aurait une responsabilité dans ce décès, c'est pour cela qu'il est « *tant que possible préférable que l'annonce soit faite par une personne moins impliquée affectivement* »¹⁷.

Annoncer la mort à des enfants témoins est une expérience éprouvante à laquelle les professionnels, y compris les médecins du soin d'urgence, ne sont pas préparés, a fortiori lorsqu'ils sont projetés dans un environnement inconnu et doivent en quelques instants s'ajuster à l'entourage de la victime prise en charge.

14. <https://www.youtube.com/watch?v=Ot1M9q4YFS4>

15. « Suicide, enjeux éthiques de la prévention, singularités du suicide à l'adolescence », 3^{ème} rapport de l'Observatoire national du suicide, février 2018

16. « L'après-suicide, une expérience unique du deuil ? », M. Séguin, M. et C. Kiely et A. Lesage, *Santé mentale au Québec*, 1994, XIX, 2, 63-82

17. « La mort en face : réactions immédiates des enfants et adolescents confrontés à la mort d'un proche », H. Romano, *Etudes sur la mort*, 2010, n° 138, 89-103

L'attention portée aux enfants endeuillés par les adultes intervenants (secours, forces de police et de gendarmerie) est donc essentielle pour leur permettre de comprendre ce qui est en train de se passer, de décrire ce qu'ils ont compris, de poser toutes les questions par rapport à la situation.

La plupart des enfants et des adolescents déduisent que leur proche est mort à l'attitude des adultes autour d'eux. On ne leur annonce pas pour les « protéger ». Au contraire, il faut leur épargner cette responsabilité et leur annoncer le décès, le faire dès que possible et non de façon retardée, leur dire avec des mots simples, en répondant à leurs questions, sans utiliser des expressions imagées. Le processus d'explication ne diffère guère dans le cas où c'est un autre enfant qui vient de décéder.

D'une façon générale, ce qui complique le deuil n'est pas la réalité, mais ce qui est caché. Ainsi, comme le préconise l'association « Empreintes - accompagner le deuil », qui a l'expérience d'accompagner des enfants en deuil, il convient de :

- ▣ les informer du décès le plus tôt possible pour garder leur confiance ;
- ▣ utiliser le mot « mort ». L'enfant prend chaque terme pour ce qu'il est. Dire que le défunt est « au ciel », « disparu », « endormi », « parti » peut susciter des peurs légitimes dans ces situations ;
- ▣ se montrer disponible ou solliciter la présence d'un autre adulte ;
- ▣ répondre à leurs questions sans les devancer, choisir des mots adaptés pour annoncer sans violence la cause du décès ou à défaut de s'approcher le plus possible de la vérité sur celle-ci ;
- ▣ expliquer simplement pourquoi on ne veut pas, ou ne peut pas, répondre à une question ;
- ▣ proposer à l'enfant de faire un dessin pour la personne décédée et de le déposer ensemble près du corps s'il le souhaite ;
- ▣ le rassurer sur le fait que l'entourage ne va pas l'abandonner ;
- ▣ éviter de le rendre responsable de prendre soin de la fratrie ou du parent ;
- ▣ le rassurer sur le fait que la personne morte ne sera pas oubliée, que son souvenir continuera à vivre dans les pensées de chacun ;
- ▣ s'autoriser à exprimer ses émotions pour lui montrer qu'il est possible de vivre son chagrin, en restant en sécurité.

Le contexte collectif d'un événement dramatique impose une discipline et une maîtrise renforcées des conditions d'annonce des décès aux familles

Une annonce de décès se veut par essence personnelle entre les proches de la victime et les professionnels intervenants. Dès lors, les principes sécurisants développés précédemment pour une annonce dans un cadre individuel doivent s'appliquer pour une annonce dans un cadre collectif. Néanmoins, ces principes se trouvent nécessairement altérés par le contexte et les circonstances collectives, qu'elles soient liées à un attentat ou à un accident collectif.

L'annonce de la mort après un attentat impose une capacité à gérer l'attente et les angoisses des familles

Après un attentat, se pose immédiatement la question du nombre de morts. Sur les lieux, la réponse opérationnelle déployée par les services de secours et les services d'aide médicale urgente immédiatement après la commission d'actes à caractère terroriste est régie par les dispositions des plans ORSEC (organisation de la réponse de sécurité civile) arrêtés par les préfets de département. Ces dispositions définissent notamment les modalités de mise en œuvre d'un CAF.

Comme le rappelle l'instruction interministérielle du 11 mars 2019 déjà citée, le procureur de la République de Paris, en charge de la conduite de l'enquête, désigne en qualité de référent victimes un ou plusieurs magistrats de son parquet. En parallèle, le service de police ou l'unité de gendarmerie en charge de la coordination de l'enquête désigne un enquêteur référent victimes.

Savoir si un proche est décédé est une interrogation fondamentale. Les conséquences d'une annonce brutale se révèlent déléteres et la souffrance peut provoquer une crise de détresse majeure.

À la suite des retours d'expérience de l'attentat du 13 novembre 2015, l'instruction interministérielle a été modifiée pour préciser que les annonces de décès sont désormais effectuées au CAF, si les proches y sont présents, à défaut sur leur lieu de résidence par un OPJ territorialement compétent.

Pour les autorités, dans le temps de crise, l'un des enjeux essentiels repose sur la capacité à aménager l'attente des proches avec soin, ce qui revient à aménager les conditions de leur angoisse. En effet, comme l'évoque Marie-Frédérique Bacqué¹⁸, professeur de psychopathologie clinique à Strasbourg, « comment orienter

18. « L'annonce de la mort d'un proche après un attentat », décembre 2016, rapport de F. Rudetzki « Pour un centre de ressources et de résilience : réparer et prendre soin de la vie »

les familles dans un même lieu, sans distinguer les endeuillés qui iront vers la délivrance de la mauvaise nouvelle alors que les autres se réjouiront de retrouver leur proche sain et sauf. Ces questions pratiques sont souvent pourvoyeuses de nombreuses maladresses qui s'inscriront parfois définitivement dans l'histoire d'une famille comme autant de souvenirs traumatiques. La salle d'attente doit être confortable et « intelligente » : les personnes à qui l'annonce a été faite ne doivent pas sortir devant celles qui attendent la nouvelle comme une véritable condamnation ».

66

« Depuis bientôt 30 ans, la FENVAC conjugue des centaines de vécus de proches de victimes d'attentats et d'accidents collectifs qui ont tous souffert d'une attente, toujours jugée interminable, au cours des heures suivants le drame. Afin d'abrégier l'inquiétude dévastatrice et protéger les familles d'une souffrance exacerbée par les discours contradictoires d'interlocuteurs différents, la brutalité médicale et le passage sans transition d'une agitation anxiogène à un isolement total, l'anticipation de la crise est impérative. Cette expérience nous oblige à exiger une parfaite coordination entre les primo-intervenants (secours, forces de l'ordre, agents territoriaux, etc.) et la désignation d'un interlocuteur de proximité (membre du comité local d'aide aux victimes) formé, canal unique d'informations vérifiées et repère fiable pour les familles des victimes. Parce que ces moments d'attente resteront indélébiles et qu'ils peuvent générer de lourds traumatismes psychologiques, la prise en charge des proches des victimes se doit d'être protectrice et sans faille tant sur le plan de l'information que sur celui de l'accompagnement ».

Sophia Seco,
directrice de la FENVAC

Sur les conditions de l'annonce elle-même, elles sont nécessairement très proches des annonces dans un contexte hors crise. Certaines familles se sont préparées au pire après l'intervention et les prélèvements effectués par la cellule ante mortem. **Une fois l'identité de la victime confirmée, il convient de privilégier avec les proches l'humanisation et l'approche doit se faire dans un lieu dédié au sein du CAF.** Il serait souhaitable qu'elle soit faite de personne à personne, dans un duo si la personne est seule, avec plusieurs professionnels dans le cas d'un groupe familial (OPJ, cellule ante mortem, CUMP).

L'annonce doit être graduelle, avant de donner une réponse définitive. Les mots doivent être « habités », prononcés avec une empathie soutenante. **Un entretien d'annonce prend du temps.** Si l'OPJ, les médecins et les psychologues doivent poursuivre leur tâche avec d'autres personnes, il est souhaitable que d'autres psychologues, notamment des associations d'aide aux victimes requises, puissent prendre en charge l'endeuillé ou la famille et proposer un soutien immédiat et continu dans le temps.

Pour les personnes qui étaient présentes sur les lieux de l'attentat, et qui ont potentiellement assisté à la mort d'autres personnes ou qui s'inquiètent pour des personnes présentes comme elles, il est essentiel de les informer sur le sort de ces personnes, afin de leur permettre de trouver du sens à ce qui leur est arrivé.

Le cadre rigoureux de l'annonce des décès et de la prise en charge des victimes de terrorisme doit être élargi aux victimes d'accidents collectifs

Le plan de secours à de nombreuses victimes (ORSEC NOVI) a pour objectif de définir l'organisation permettant de faire face à un événement, quelle qu'en soit l'origine, engendrant de nombreuses victimes et dès lors que l'accomplissement ordinaire des missions des acteurs de terrain n'est plus adapté. Les types d'événements susceptibles de nécessiter la mise en œuvre du plan ORSEC NOVI sont extrêmement variés : catastrophe naturelle, accident de transport (bus, train, avion), accident industriel, crise sanitaire... Le dispositif prend en compte la totalité des mesures à mettre en œuvre, notamment le dénombrement, l'identification et le suivi des victimes, ainsi que la prise en charge des familles et des proches.

En matière d'accident collectif de grande ampleur, le procureur de la République de Paris et celui de Marseille ont une compétence territoriale étendue aux ressorts de plusieurs cours d'appel dans le cadre des Pôles accidents collectifs.

Après la révélation médiatique de tels événements générant un grand nombre de victimes, souvent quelques minutes après leur survenance, les familles et les proches souhaitent très rapidement obtenir des informations alors que les standards de la préfecture, des centres opérationnels départementaux ou des établissements de santé sont rapidement saturés par le flux des appels. Pourtant, comme le rappelle le guide ORSEC NOVI, « le préfet doit préserver sa capacité à informer directement les proches des victimes et le public. La réponse téléphonique apportée aux proches des victimes et au public lors d'événement, doit faire l'objet d'une grande attention des services concernés ». En théorie, la cellule d'information du public (CIP) a pour mission d'assurer une réponse fiable et personnalisée aux appelants, de diffuser des consignes de comportements, de recueillir des informations, et de réorienter les appels

le cas échéant. Concernant l'information téléphonique transmise par la CIP, elle ne doit en aucun cas concerner l'identification des personnes décédées. En effet, comme cela a déjà été exposé, ces annonces sont uniquement effectuées par le parquet, l'UIVC ou un OPJ.

Les victimes rencontrées et les associations de victimes sont assez unanimes pour critiquer l'action et les dysfonctionnements vécus avec les CIP. Ce qui est dénoncé majoritairement reste la saturation des lignes, l'absence d'informations précises délivrées, des interlocuteurs anonymes affirmant souvent qu'ils vont rappeler mais ne le font pas, obligeant les proches à rappeler, saturer les lignes et raconter à nouveau leur histoire à un nouvel interlocuteur.

Les plans de secours départementaux, rédigés par les préfetures, doivent être précis sur le mode de fonctionnement des opérateurs de la CIP et l'attention à porter aux familles des victimes. **Sous la responsabilité du chef de salle, il pourrait être désigné, si la situation de crise le permet, un ou deux interlocuteurs par famille potentiellement endeuillée, qui se fera identifier par son prénom.** Il pourrait rappeler régulièrement les familles, même en l'absence de nouvelle information majeure, afin de ne pas les laisser dans un sentiment d'abandon et d'isolement. Chaque intervenant de la CIP devra être formé à cette procédure commune avec un vocabulaire adapté à la situation. Cette méthodologie pourrait naturellement être transposée à la CIAV en matière de terrorisme. Elle se rapproche du fonctionnement britannique et du rôle assigné aux « family liaison officer » (FLO)¹⁹.

Proposition 8 :

Dans les plans départementaux ORSEC NOVI, encourager au sein des CIP à la désignation d'un ou deux interlocuteurs référents par famille potentiellement endeuillée.

Outre la réponse téléphonique, les pouvoirs publics doivent très vite assurer l'accueil physique des familles, qui peuvent rapidement être sur les lieux (accident de car de Millas en 2017, effondrement des immeubles à Marseille en 2018, explosion et incendies à Paris en 2019...). Il est important de prendre en compte le délai de mise en place du CAF. Ainsi, celui-ci se met en place, généralement, une fois que les opérations de secours sont terminées. Il faut en effet prendre en compte les délais de mobilisation du site, d'acheminement des

équipes et d'armement du local, afin que les familles et les proches puissent arriver dans un centre pleinement opérationnel. Le CAF a pour objectif de permettre aux personnes recherchant un proche de se signaler, d'être informées de la situation de la personne qu'elles recherchent, de bénéficier d'un soutien et d'une prise en charge médico-psychologique adaptée et de fournir les éléments nécessaires à la cellule ante mortem de la police judiciaire le cas échéant.

C'est donc en théorie en ce lieu que les annonces de décès devraient être réalisées, après que les victimes aient pu être identifiées. **Force est de constater qu'en pratique, pour les accidents collectifs, ce sont souvent des solutions empiriques qui prédominent.**

Par exemple, le CAF installé en mairie de Saint-Félicien-d'Avall après la tragédie de Millas a davantage été utilisé comme un point de convergence des proches et de la population. L'annonce des décès aux parents a été réalisée au sein de l'hôpital de Perpignan, dans des conditions très critiquées par les familles. Celles-ci ont été regroupées en un lieu unique, avant que les annonces ne soient faites par situation des victimes (blessées hospitalisées, décédées). Les quatre familles restantes, avant d'être appelées, ont intuitivement compris que leur enfant était décédé. Par la suite, l'une d'elle a même été laissée seule pour se rendre en pleine nuit à l'IML de Montpellier où se trouvait son enfant décédé. À Paris, lors de l'explosion de la rue de Trévise et de l'incendie de la rue d'Erlanger en 2019, il a été constaté des difficultés de coordination entre acteurs ne permettant pas ainsi d'accueillir et d'informer les proches des victimes dans de bonnes conditions et de manière uniforme. La ville de Paris a d'ailleurs décidé, dans le cadre de l'animation de son schéma départemental de l'aide aux victimes, de réunir un groupe de travail sur les premières informations données aux victimes lors d'événements collectifs majeurs à Paris.

Face aux difficultés repérées et répétées, et malgré l'existence d'un guide méthodologique rédigé par le ministère de la Justice sur les accidents collectifs, **la question doit être posée de l'adoption d'un cadre plus contraignant**, sur le modèle du dispositif spécifique pour les victimes d'actes de terrorisme. Ainsi, une instruction interministérielle relative à la prise en charge des victimes d'accident collectif pourrait être rédigée ou l'instruction interministérielle du 11 mars 2019 élargie aux victimes d'accident collectif.

19. Les FLO sont des agents du département des enquêtes criminelles désignés au profit d'une famille lorsque des faits d'une certaine gravité nécessitent des points de situation réguliers (attentats, homicides, disparition d'enfant...)

Proposition 9 :

À l'initiative du ministère de la Justice, adoption d'une instruction interministérielle relative à la prise en charge des victimes d'accident collectif ou élargissement de l'instruction interministérielle du 11 mars 2019 aux victimes d'accident collectif.

Cette instruction devra aborder les principales difficultés remontées par les victimes et les associations de victimes, à savoir :

▣ **la gestion du temps d'attente, de l'identification des victimes ainsi que les conditions de l'annonce des décès** selon les grands principes déjà évoqués dans le présent rapport. Comme l'a demandé l'association « à la mémoire de nos anges » de Millas, il est souhaitable que les annonces de décès soient faites aux familles immédiatement après l'identification d'une victime, et non à l'issue d'un processus global d'identification de toutes les victimes;

▣ **l'amélioration de l'accueil physique des familles**, idéalement au sein du CAF, en renforçant la coordination entre la CUMP, les services enquêteurs et l'association d'aide aux victimes. Cet accueil doit respecter pour les victimes le principe de la « marche en avant » évoqué par le guide ORSEC NOVI où chaque acteur a un rôle parfaitement défini. Avec l'installation des comités locaux d'aide aux victimes, les acteurs doivent parfaitement s'identifier entre eux, connaître leurs missions respectives et accepter de partager les informations essentielles dans l'intérêt des victimes.

Ce paragraphe sur les accidents collectifs ne saurait être conclu sans aborder la spécificité des crashes aériens. Pour les proches, l'information débute très souvent par le biais des médias (« tel avion a disparu », « tel vol n'est pas arrivé ») et le rapprochement est vite opéré. Les victimes reçues à la DIAV et les associations de victimes ont elles aussi souvent stigmatisé les difficultés avec les numéros d'urgence à leur disposition. Outre l'accueil téléphonique, les pouvoirs publics organisent rapidement les modalités de prise en charge des familles subitement endeuillées et notamment l'intervention médico-psychologique dans les aéroports. Par exemple, lors de la disparition du vol AH5017 d'Air Algérie le 24 juillet 2014, des cellules d'accueil des familles ont été mises en place au sein des aéroports Roissy-Charles-de-Gaulle, Lyon Saint-Exupéry et Marseille Marignane où devaient atterrir des passagers du vol. Ces cellules avaient pour objectif de recueillir les identités des proches des victimes, de leur fournir des informations et offrir une prise en charge médico-psychologique.

Au sein de ces cellules, se trouvent naturellement les CUMP mais également la cellule de crise de la compagnie aérienne, les enquêteurs saisis, des représentants du MEAE et d'autres autorités consulaires. L'approche de ces familles, en état de choc, avec un sentiment d'incrédulité et d'injustice intense, est singulière²⁰.

Comme l'a évoqué le chef d'escadron Emmanuel Gaudry de l'Institut de recherche criminelle de la gendarmerie nationale, intervenu sur de nombreuses catastrophes aériennes, la première difficulté, notamment pour les avions abîmés en mer, est d'apporter des informations consolidées aux familles : « *certes l'UGIVC est présente car il y a de fortes présomptions de morts, mais il n'est pas possible d'annoncer officiellement des décès car les passagers ont à ce stade le statut de personnes disparues* ». Comment apporter les premières informations ? Gérer l'attente des familles qui refusent d'y croire et attendent les résultats des survols de la zone ? Il y a des évidences, relayées par les médias, donc un impératif : l'identification doit aller toujours plus vite.

Lors des travaux des groupes de réflexion, le procureur général honoraire Brice Robin, procureur de la République de Marseille saisi pour diligenter l'enquête sur la catastrophe de la Germanwings, a qualifié ses relations avec les familles de « *profondément humaines, exigeantes, stressantes, nécessitant une grande transparence et de respecter la dignité humaine et leur immense souffrance* ». L'une des principales difficultés à laquelle il a été confronté a été de savoir quand s'arrêter dans l'identification de restes humains anatomiquement identifiables, une décision particulièrement difficile à prendre, ayant nécessité de profondes réflexions avec le pouvoir politique. Il propose, si une telle catastrophe devait de nouveau se produire à l'avenir, que l'autorité judiciaire soit guidée par un collège d'éthique médicale.

À défaut d'annonce officielle, les associations de victimes, notamment « AH5017-Ensemble », ont expliqué que **les familles regroupées durant cette attente doivent recevoir des informations, même les plus dures**, comme le fait de savoir que toutes n'auront pas de corps identifié, malgré les efforts fournis par l'ensemble des acteurs, que pour d'autres il sera préférable de ne pas voir les corps abîmés, que vraisemblablement, se posera la question des restes humains post mortem non identifiés... L'association a également tenu à insister sur le rôle des accompagnants pour les familles qui n'auront pas de corps, tout comme la nécessité d'une prise en charge lors de la restitution d'un cercueil plombé, de la réception d'un courrier sur l'identification d'un corps... ces moments vécus comme des annonces perlées par les victimes.

20. « L'accueil des familles des passagers lors de la catastrophe du Concorde », E. Weber, N. Prieto, F. Lebigot, *Annales Médico Psychologiques* 161 (2003) 432-438

C'est notamment pour combler ces attentes que la DIAV, conformément à une mesure du plan interministériel de l'aide aux victimes du 10 novembre 2017, a constitué un vivier de 4 coordonnateurs nationaux en charge d'accompagner les victimes dans toutes leurs démarches en de pareilles circonstances. Deux d'entre eux ont ainsi été désignés pour accompagner les proches des victimes françaises du crash de l'avion de la compagnie Ethiopian Airlines intervenu le 10 mars 2019 en Ethiopie.

Éviter une victimisation secondaire pouvant résulter de l'intervention judiciaire : la présentation du corps, le nettoyage des lieux et la restitution des effets personnels

L'annonce des décès est un moment important mais qui s'inscrit dans un processus plus complet. Ainsi, tout comme pour l'annonce en elle-même, sous le contrôle du magistrat en charge du dossier, les professionnels intervenants doivent veiller à ce que certaines séquences après l'annonce se déroulent dans les meilleures conditions possibles pour les proches.

La présentation du corps : la nécessité de bénéficier d'un accompagnement pour le « dernier hommage »

Entre le jour de la mort d'un proche et ses obsèques, la famille et les amis souhaitent fréquemment pouvoir le voir une dernière fois. Cette étape de la présentation du corps, qui doit être proposée à la famille sans constituer une obligation, peut avoir lieu selon les circonstances, à domicile, en maison funéraire, dans la chambre mortuaire d'un hôpital ou à l'institut médico-légal (IML) lorsqu'une autopsie judiciaire a été pratiquée. Il doit être laissé un temps de réflexion aux proches pour leur permettre de décider s'ils veulent ou non voir le défunt, tout en tenant compte des exigences de délai liées à l'éventuelle autopsie. Ce temps leur permet notamment de pouvoir être assistés d'une personne de confiance.

La présentation des corps à l'IML peut être organisée avec l'assistance de professionnels d'une association d'aide aux victimes ou, en cas d'évènement collectif, de spécialistes des CUMP une fois l'annonce des décès faite aux familles. Les victimes et les associations de victimes rencontrées sont assez unanimes pour souligner l'importance de l'accompagnement psychologique lors des présentations de corps au sein des IML.

Si les témoignages évoquent des disparités d'un IML à l'autre en province, ils sont en revanche assez homogènes pour décrire les difficultés rencontrées à l'IML de Paris après les attentats de masse de 2015, les associations de victimes ayant évoqué « des situations indescriptibles », avec parfois des horaires imposés aux familles²¹.

66
« L'attentat du 13 novembre 2015 a plongé trop de familles dans le désarroi de l'IML de Paris. Pour beaucoup, il reste difficile de se souvenir de ce passage obligé à l'IML sans sombrer. Trouver la bonne adresse, se frayer un chemin, « aller au guichet » comme à la Poste, se présenter sans aucune confidentialité au milieu des autres familles anéanties, attendre entre 2 plantes vertes la « présentation du corps », tout en respectant un temps restreint, repartir dans l'anonymat d'une foule tout en étant agressé par les médias présents. Tout cela n'avait rien d'humain. Comme l'absence d'information sur les transferts de corps, les maladresses au téléphone (« si le corps n'est pas présentable, on pourra montrer un pied ou une main »), se voir imposer des horaires administratifs de fermeture... »

Philippe Duperron,
président de 13onze15, Fraternité-Vérité

En outre, les opérations médico-légales réalisées sur les corps, avec parfois des transferts de structures pour passer des scanners ou des radios, ont été vécues très douloureusement par des familles qui n'ont parfois pas encore eu de moment de recueillement près de leur proche. Après les événements de 2015, l'IML de Paris s'est reconfiguré en adoptant un nouveau protocole d'organisation interne et en acquérant un scanner afin que les examens puissent être réalisés directement sur place.

21. Outre Paris, il convient de citer l'exemple de Strasbourg où, après l'attentat du 11 décembre 2018, grâce à la sous-préfète en charge de l'organisation du CAF, l'IML a pu rester ouvert et accessible aux familles le week-end qui a suivi le drame

Proposition 10 :

Pour le ministère des Solidarités et de la Santé, s'assurer que la proposition de la prise en charge psychologique des proches au sein des IML est effective et, en cas d'évènement de masse, prévoir un régime d'astreinte afin que les horaires administratifs d'ouverture ne soient pas une contrainte imposée aux familles.

Proposition 11 :

Pour le ministère de la Justice, en lien avec le ministère des Solidarités et de la Santé, veiller à l'adoption rapide des textes réglementaires d'application des articles 230-29 et 230-30 du code de procédure pénale relatifs aux autopsies judiciaires.

Sous réserve des nécessités de l'enquête, les proches du défunt sont informés dans les meilleurs délais lorsqu'une autopsie a été ordonnée (art. 230-28 du code de procédure pénale (CPP)). Le praticien ayant procédé à l'autopsie judiciaire « *est tenu de s'assurer de la meilleure restauration possible du corps avant sa remise aux proches du défunt. Il ne peut être refusé aux proches du défunt qui le souhaitent d'avoir accès au corps avant sa mise en bière, sauf pour des raisons de santé publique. L'accès au corps se déroule dans des conditions qui leur garantissent respect, dignité, décence et humanité. Une charte de bonnes pratiques, dont le contenu est défini par voie réglementaire, informe les familles de leurs droits et devoirs. Elle est obligatoirement affichée en un lieu visible* » (art. 230-29 du CPP).

Les textes réglementaires évoqués dans ces dispositions issues d'une loi de 2011²², notamment la charte de bonnes pratiques, n'ont pas encore été pris à ce jour.

C'est également le cas pour les dispositions spécifiques relatives à la restitution des organes prélevés lors des autopsies judiciaires (art. 230-30 du CPP) dont le problème a été récemment soulevé par des familles après l'attentat de Nice. Dans le cadre de la rédaction du présent rapport, la DIAV a relancé les échanges entre le ministère de la Justice et le ministère des Solidarités et de la Santé. Ces textes doivent être adoptés dans les meilleurs délais afin de préciser les modalités d'information des proches d'un défunt à l'égard duquel une autopsie judiciaire a été réalisée (notamment si des prélèvements d'organes ont été effectués), déterminer les modalités d'accès et de remise du corps du défunt et enfin évoquer la possibilité pour les proches de bénéficier d'un accompagnement psychologique.

Le nettoyage des lieux : une action parfois nécessaire qui doit relever du régime des frais de justice

En cas de mort violente, il arrive que subsistent sur les lieux de découverte du corps, des traces de sang, un désordre important ou des odeurs de putréfaction qui rendent difficiles la restitution en l'état à leur propriétaire ou occupant. Tout doit être effectué pour éviter, grâce à la mise en œuvre de pratiques adéquates, les dommages supplémentaires et traumatisants résultant d'une négligence dans la restitution d'un lieu d'habitation privé.

À cet effet, les services enquêteurs intervenus sur les lieux doivent informer le magistrat du parquet afin de permettre à ce dernier d'apprécier la nécessité de faire procéder au nettoyage des lieux, sans pour autant pratiquer un nettoyage approfondi mais au moins contribuer à une restitution présentable des lieux aux proches.

Dès lors, cette action qui résulterait d'une décision discrétionnaire de l'autorité judiciaire, pourrait relever des frais de justice au sens des articles R.91 et R.92 du CPP. Certains parquets faisant déjà appel en de telles circonstances à des entreprises spécialisées, il s'agit simplement de généraliser, à l'échelon national, une pratique locale ayant démontré toute sa pertinence.

Proposition 12 :

Pour le ministère de la Justice, permettre à l'autorité judiciaire de faire procéder, sous frais de justice, au nettoyage de lieux privés souillés avant la restitution aux proches.

22. Loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit

La restitution des effets personnels : un dernier contact qui doit respecter la dignité des proches

Les vêtements et tous les objets portés par la personne décédée sont remis à la famille, sauf lorsque la procédure judiciaire nécessite leur mise sous scellés pour établir la manifestation de la vérité. Ils peuvent parfois être détruits par mesure d'hygiène lorsque cela est nécessaire. Au terme des investigations, ces objets sont remis aux proches.

Les victimes ont formulé un certain nombre de réflexions relatives à ce moment qu'elles considèrent comme « le dernier contact » avec leur proche.

« Après le procès du meurtrier en janvier 2019, j'ai demandé à notre avocat de faire la demande de restitution des effets personnels de Théo, placés sous scellés. De Montpellier, je suis allée au tribunal de Guéret. Près de 3 ans après les faits, dans le bureau de la greffière, je tremble, je suis prête à m'évanouir. Là, entre mes mains, me sont remis les affaires de Théo dans ses derniers instants : ses clefs, son portable, son tabac, puis dans des sachets krafts séparés, bien enveloppés, son tee-shirt ensanglanté, son pantalon... tout ce qui est Théo, si précieux. Endolorie, je vis alors les dernières secondes de vie, le dernier souffle de mon garçon. Non loin de moi, France Victimes Creuse, discrète, soutenance. Les scellés contre moi, je ramène Théo chez nous ».

Roselyse Benyakar,
maman de Théo Gancédo, 18 ans,
assassiné le 20 août 2016
par un voisin par arme à feu

Tout d'abord, il paraît encore essentiel de rappeler qu'elles doivent, en pareilles circonstances, être préparées et accompagnées psychologiquement, notamment par les associations d'aide aux victimes. Les professionnels assurant la remise des effets (services enquêteurs, greffes des tribunaux, personnels hospitaliers) doivent faire preuve d'empathie et éviter toute maladresse dans les mots prononcés. Les victimes doivent être préparées à l'état dans lequel peuvent se trouver les objets réceptionnés (sang, odeurs...).

« Dès 2003, la Ligue contre la violence routière élaborait une charte d'accueil des familles de victimes de la violence routière dans les établissements de santé destinée aux professionnels. Si des progrès ont été faits, à l'évidence, nous constatons qu'il reste encore beaucoup à faire. Alors que la charte excluait ce type de pratique, des affaires personnelles de victimes continuent parfois d'être remises à l'hôpital ou par les enquêteurs dans de vulgaires sacs poubelle, ce qui n'est plus tolérable ».

Chantal Perrichon,
présidente de la ligue contre la violence routière

Les professionnels et les associations de victimes, notamment celles œuvrant dans le champ de la sécurité routière, déplorent unanimement l'absence de contenants officiels mis à leur disposition. Trop souvent malheureusement, il arrive que les effets soient restitués dans des sacs poubelles, provoquant l'indignation légitime des familles et un certain malaise chez les intervenants. L'administration devrait mettre à la disposition de ses agents des contenants adaptés en fonction de la taille des effets personnels à restituer (cartons pour les vêtements, enveloppes pour les bijoux...).

Proposition 13

Pour les ministères concernés (Intérieur, Justice, Solidarités et Santé), dotation de contenants adaptés (cartons, enveloppes) pour les professionnels chargés de la remise des effets personnels des personnes décédées.

Les effets personnels d'une victime, que les proches souhaiteraient récupérer dans les meilleurs délais, relèvent comme tous les objets placés sous-main de justice des dispositions des articles 41-4 et 99 du CPP. Au cours de l'enquête, les autorités judiciaires sont compétentes pour décider, d'office ou sur requête, de la restitution de ces objets lorsque la propriété n'en est pas sérieusement contestée. Certaines victimes, ayant exprimé leur profond état de choc dans les semaines qui suivent le décès, avouent ne pas toujours maîtriser le cadre juridique ni même avoir la force de solliciter la restitution des scellés. Dès lors, il pourrait être envisagé que les magistrats en charge des procédures, lorsque la restitution des effets personnels ne fait pas obstacle

à la poursuite des investigations, proposent systématiquement d'office à la victime la restitution des effets personnels, tout en sensibilisant le greffe sur la dimension psychologique entourant cette remise.

Proposition 14 :

Pour le ministère de la Justice, demander aux magistrats que la restitution des effets personnels d'une victime soit proposée systématiquement d'office, sans attendre une éventuelle requête des proches.

Un traumatisme psychologique qui peut être aggravé par des médias ne respectant pas la vie privée et la dignité des victimes

La liberté d'expression énoncée par la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen (art. 11) trouve sa limite dans le respect dû à la protection de la vie privée, en particulier la dignité des victimes²³. Au regard du traitement médiatique déviant de récents événements collectifs, et parfois même de dossiers judiciaires locaux, deux lignes de force apparaissent comme absolument nécessaires : l'affirmation d'un besoin de professionnalisation accrue des acteurs sur ces questions et le respect des règles juridiques encadrant la liberté d'expression. Si l'information du public est un droit, il doit se concilier avec la garantie du secret des investigations, mais aussi avec la préservation de la présomption d'innocence, le tout sans porter atteinte à la vie privée et à la dignité des victimes.

En France, le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) est depuis 1989 l'autorité publique française de régulation de l'audiovisuel. Il agit au nom de l'État qui lui délègue sa compétence. Réuni le 11 février 2015 à la suite de la couverture médiatique des attentats de janvier 2015, le CSA a relevé 36 manquements de chaînes de radio et de télévision, dont 15 ont donné lieu à une mise en garde et 21, plus graves, ont justifié des mises en demeure. Le 15 juillet 2016, suite à l'attentat de Nice du 14 juillet, le CSA a publié un appel aux télévisions et radios à la prudence et à la retenue, « *protectrices de la dignité humaine et de la douleur des personnes* ».

En octobre 2016, le CSA a adopté un document intitulé « *Précautions relatives à la couverture audiovisuelle d'actes terroristes* » qui appelle à prendre en compte, dans le recueil des témoignages des victimes ou des témoins directs, l'état de vulnérabilité dans lequel ils peuvent se trouver. Il souligne que les éditeurs doivent garder à l'esprit que certaines personnes qui acceptent de témoigner peuvent être en état de choc et ne pas être réellement en mesure de consentir de manière éclairée à la captation de leur image ou de leur propos.

Dans un contexte de médiatisation profondément transformé à travers l'apparition de nouveaux médias (chaînes d'information en continu, réseaux sociaux), le monde médiatique dans sa globalité connaît de puissantes transformations qui bien évidemment ont des conséquences sur le traitement des affaires judiciaires. Dans ce flux constant d'informations traitées et attendue par le public, la parole judiciaire voit sa place redéfinie. Ce qu'a souligné François Molins²⁴, alors procureur de la République de Paris : « *Les médias ont un besoin constant, pressant, parfois irréfléchi non pas d'informer mais de « sortir » une information [...] Plus que le devoir d'informer nos concitoyens, il s'agit parfois de la quête d'un scoop journalistique, dans le cadre d'une situation concurrentielle exacerbée entre médias, avec les enjeux financiers que vous connaissez. Il est fini le temps où pouvaient être stigmatisées les seules chaînes d'information en continu. La pratique du flux continu d'informations est partagée par tous, ou presque. Tous les journaux ont aujourd'hui des sites internet alimentés en continu. De plus, il y a les réseaux sociaux. Nous sommes donc, nous, autorité judiciaire, face à ce principe de réalité : les médias sont, comme nous, dans une course contre la montre [...]* ».

Il s'agit de l'une des multiples expressions du bouleversement profond induit par la puissance grandissante du système médiatique. Celle-ci est telle qu'il n'est plus question désormais de s'inquiéter des dommages éventuels occasionnés dans un dossier judiciaire par un mouvement de folie médiatique. Pas toujours maîtrisé, ce danger-là a au moins le mérite d'être identifié. Comme le souligne Olivia Dufour, « *aujourd'hui le risque a changé d'échelle, il est devenu systémique au sens où c'est le système judiciaire dans son ensemble qui est menacé par des médias décidés à lui imposer leurs propres valeurs et, ce qui est nouveau, en capacité de le faire. La justice agit dans un temps long, en partie dans le secret, elle s'astreint au contradictoire, cherche des preuves, privilégie le raisonnement sur l'émotion. Les médias, quant à eux, tendent à l'instantanéité, ne jurent que par la transparence, vibrent à l'émotion, exigent*

23. Art. 1^{er} de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication : « *La communication au public par voie électronique est libre. L'exercice de cette liberté ne peut être limité que [...] par le respect de la dignité de la personne humaine [...]* ».

24. Colloque « *les paroles politiques, médiatiques et judiciaires face au terrorisme : quels enjeux au regard du respect des droits fondamentaux ?* », Hôtel de ville de Paris, 15 et 16 juin 2017

la simplicité, cultivent le bruit et le spectacle»²⁵. Jusqu'ici la collision entre les deux univers faisait parfois beaucoup de casse, mais ça s'arrêtait là. Depuis quelque temps, il est observé une influence croissante de l'univers médiatique sur le judiciaire.

La déontologie doit conduire à trouver un équilibre entre le souci de l'information du public, particulièrement lors d'événements de portée nationale, et le respect de la souffrance des victimes quand elles sont vivantes, ainsi que de leurs proches. La sœur du père Hamel, assassiné en juillet 2016 à Saint-Etienne-du-Rouvray a fait part dans une interview, un an après les faits, de la violence qu'a représentée pour elle l'intrusion des journalistes et des caméras dans son deuil. Elle a décrit la pression exercée sur elle pour évoquer son enfance quand elle aurait souhaité se consacrer tout entière à la cérémonie des obsèques. C'est une parole qu'il faut entendre.

Comme le témoignage de Dorota Orent, mère de Bartek, l'une des premières victimes tombées le 11 décembre 2018 à Strasbourg : « À plusieurs reprises, certains réseaux sociaux ont évoqué la mort de Bartek. Plus grave, une agence de presse l'a même annoncée avant de la démentir dans l'heure qui a suivi. Mon fils Jakub a été terriblement choqué par ces annonces, puis ces démentis. Pendant plus de deux jours, il a été comme un zombie. Il y a même un journaliste qui s'est introduit à l'hôpital, en affirmant qu'il était un ami de Bartek... C'était horrible... »²⁶.

La responsabilité sociale des médias locaux doit également être évoquée. Le 20 août 2016, Théo, jeune garçon de 18 ans, est assassiné dans la Creuse d'un tir de fusil de chasse par un homme qui s'est rendu immédiatement aux autorités. Sa mère, résidant dans l'Hérault, est invitée à se rendre d'urgence à la brigade de gendarmerie de Chambon-sur-Voueize où les faits ont été commis. Les gendarmes n'ont pas souhaité lui annoncer le décès de son fils par téléphone, sans pour autant lui cacher que quelque chose de très grave lui était arrivé. Avant qu'elle ne soit arrivée sur place, la mort de son fils, avec son prénom et son nom, était en ligne sur le site de France Bleu Creuse.



« Plusieurs retours d'expériences de décès annoncés par différents médias sont à déplorer ces dernières années. Par exemple, un père a appris le décès de sa fille lors de l'attentat à Marrakech le 28 avril 2011 par un journaliste qui souhaitait l'interviewer. Les médias imposent aux services en charge de l'identification et du recensement des victimes une urgence afin d'agir avant cette intervention médiatique. Or, cette urgence peut poser une difficulté puisqu'elle peut conduire à des erreurs d'identification, notamment en cas d'événements collectifs (ce que nous avons pu connaître lors des attentats du 13 novembre 2015 et du 14 juillet 2016). Il est nécessaire de former et de sensibiliser les médias à cette problématique et leur imposer une éthique et une déontologie ».

Guillaume Denois de Saint Marc,
directeur général de l'AfVT

Enfin, il doit être mentionné les quelques cas, mais nécessairement marquants, où les proches sont avisés du décès directement par la presse. Ce fut le cas en 2011, après l'attentat du café Argana de Marrakech, lorsqu'un journaliste a appelé le père pour l'interviewer sur le décès de sa fille alors qu'il n'en était pas encore informé officiellement, comme a pu l'exprimer, lors des travaux d'un groupe de réflexion, l'association française des victimes du terrorisme (AfVT).

Pour les magistrats, la parole à chaud, que ce soit en point presse ou en liaison directe avec un journaliste, constitue toujours un exercice difficile réalisé dans l'urgence et parfois sous tension, où il faut à la fois en dire le plus et le moins possible, tout en ne dévoilant rien qui puisse porter atteinte à la dignité des victimes. Pour les magistrats du parquet, avant d'autoriser une communication ou de confirmer une identité à la presse, il est indispensable de s'assurer que l'annonce du décès a été officiellement faite aux proches parents (avec une vigilance pour les situations de séparation).

25. O. Dufour, « Justice et Médias, la tentation du populisme », LGDJ, coll. Forum, juin 2019

26. « Décembre 2018, nous n'oublierons jamais », Or Norme mars 2019, le magazine d'un autre regard sur Strasbourg, p. 29

Proposition 15 :

Pour le ministère de la Justice, demander aux magistrats du parquet, avant d'autoriser une communication ou de confirmer une identité à la presse, de s'assurer que l'annonce du décès a été officiellement faite aux proches parents.

Proposition 16 :

Soutenir le projet de création d'une instance d'auto-régulation et de médiation de l'information, compétente pour la presse écrite, et la sensibiliser sur les éléments constitutifs du respect de la vie privée et de la dignité des victimes d'infractions pénales.

Face au besoin de déontologie journalistique, il est évoqué depuis plusieurs années **l'éventuelle création d'une instance d'autorégulation et de médiation de l'information**. Cette initiative est soutenue par l'Observatoire de la déontologie de l'information, créé en 2012, qui rend des rapports annuels dans lesquels il est fréquemment rappelé de respecter la dignité des victimes et le deuil des familles. Emmanuel Hoog, ancien PDG de l'Agence France Presse, a remis un rapport en mars 2019 dans lequel il justifie la nécessité de créer cet organisme, sorte de « filiale » du CSA, compétent également pour la presse écrite. Cette création apparaît comme une urgence face au nouvel écosystème de la consommation d'information qui est en train de se mettre en place, notamment chez les jeunes²⁷.

La voie judiciaire, quelles que soient ses vertus, ne peut à elle seule répondre à toutes les attentes du public et le sujet de la régulation ou de l'autorégulation se pose nécessairement face à une volumétrie en très forte augmentation. Albert Camus évoquait en ces termes l'importance d'un journalisme de qualité, au service du public : « *Notre désir d'autant plus profond qu'il était muet, était de libérer les journaux de l'argent et de leur donner un ton et une vérité qui mettent le public à la hauteur de ce qu'il y a de meilleur en lui. Nous pensions alors qu'un pays vaut souvent ce que vaut sa presse* »²⁸.

À défaut d'emprunter le chemin d'une déontologie renforcée et encadrée par une nouvelle instance de régulation, la presse française qui ne respecte pas la dignité des victimes s'exposera à des poursuites et des condamnations pénales²⁹.

Quels travaux de recherche pour le traumatisme subi par une annonce de décès ? Un enjeu pour le centre national de ressources et de résilience (CNRR)

Le deuil est un événement douloureux de la vie, qui ouvre à une période de souffrance lentement résolutive. Il s'agit d'un processus normal de l'existence qui n'appelle pas forcément l'aide de professionnels de santé mentale, mais sollicite les ressources personnelles, familiales et sociales du sujet. Dans un certain nombre de cas, des complications du deuil peuvent apparaître : des troubles psychiatriques peuvent se manifester ou s'aggraver, ou bien le deuil peut être perturbé dans son déroulement, et par exemple devenir chronique³⁰.

Dans le cas des catastrophes, accidents et attentats, ce risque est beaucoup plus élevé : la mort est brutale et n'a pas été anticipée, elle ne respecte pas l'ordre des générations, les corps peuvent être abîmés, détruits ou disparus, les morts peuvent être multiples. **Le temps de l'annonce du décès peut être vécu comme un véritable traumatisme et conduire à des troubles post-traumatiques chroniques qui compliquent les souffrances du deuil**. Les modalités de cette annonce sont donc essentielles à la fois pour les victimes, car une annonce mal réalisée leur infligerait une blessure supplémentaire, et pour les professionnels qui doivent eux-mêmes être suffisamment formés et accompagnés pour pouvoir réaliser l'annonce au mieux sans non plus en être trop gravement affectés. En plus de ce possible impact traumatique de l'annonce elle-même, il n'est pas rare que les endeuillés soient confrontés dans ces situations à des images horribles (liées à l'événement, ou lors de l'identification du corps).

27. A. Mercier, A. Ouakrat et N. Pignard-Cheynel, « Voici comment les jeunes Français consomment de l'information sur Facebook », article publié sur le site Slate.fr le 29 mars 2017

28. *Combat*, 31 août 1944

29. Le magazine VSD a été condamné le 24 mai 2019 au civil à Lyon pour avoir publié la photo d'une victime de l'attentat du Bataclan. Il devra verser au total 24.000€ de dommages et intérêts aux parents et au frère de la victime qui avaient poursuivi le magazine pour atteinte à la dignité et atteinte à la vie privée.

30. « Le deuil à vivre », M-F Bacqué, Paris, Odile Jacob, 1992

À distance de l'évènement, les associations d'aide aux endeuillés pratiquant la pair-aidance (comme la Fédération « Vivre son deuil » ou l'association Empreintes) ont un rôle important à jouer qu'il faut définir.

Les premiers résultats de l'étude ESPA-13 Novembre montrent que la catégorie des endeuillés, même s'ils n'étaient pas présents sur place le soir des attentats, est celle qui présente les taux de troubles psychiques les plus élevés un an après l'évènement³¹.

La question des endeuillés en contexte traumatique est donc un enjeu important pour le CNRR, inauguré au CHU de Lille le 22 février 2019 par Agnès Buzyn, ministre des Solidarités et de la Santé, et Nicole Belloubet, ministre de la Justice. Le public adulte est concerné, mais aussi celui des enfants avec des particularités liées à leur développement et à l'impact particulièrement lourd chez eux des deuils, notamment des deuils parentaux ou dans la fratrie^{32 33}.

Le centre développera un axe de travail à ce sujet, et conformément à ses missions générales, il aura à cœur de :

- ▣ synthétiser les connaissances actuelles sur l'annonce et la prise en charge, réaliser une veille scientifique et documentaire sur ce sujet, et mettre ce travail à disposition des professionnels et du grand public ;
- ▣ soutenir l'élaboration de bonnes pratiques en termes d'annonce et de soutien des endeuillés ;
- ▣ cartographier les ressources disponibles en termes de soins, d'accompagnement associatif, de recherche et de formation ;
- ▣ soutenir l'élaboration de programmes de recherche (cliniques, en neurosciences et en sciences humaines et sociales) sur ce thème.

31. « Enquête de santé publique post-attentats du 13 nov. 2015 : TSPT et impact de santé mentale chez les non intervenants, facteurs de risques et soins réguliers », P. Pirard, Y. Motreff, C. Lavalette, A. Ravaut, S. Vandentorren, Groupe 13-Novembre, T. Baubet, A. Messiah, *Bulletin Epidémiologique Hebdomadaire* 2018 (38-39), 747-55

32. « Étude qualitative auprès de parents d'enfants et d'adolescents endeuillés suite aux attentats du 13 novembre 2015 », T. Letellier-Galle, *Thèse de Médecine Université Paris 7*, 2018

33. « Dis, c'est comment quand on est mort ? » *Accompagner les enfants sur le chemin du chagrin*, H. Romano, Grenoble : La Pensée sauvage, 2009

03

La formation des professionnels est-elle à la hauteur des enjeux ?

Si le présent rapport préconise que les professionnels de terrain concernés disposent d'un certain nombre de référentiels (fascicules remis aux familles, ...) qui les soutiendraient dans la démarche délicate de l'annonce, cela ne peut être qu'en complément d'une formation spécifique adaptée à leurs besoins.

L'état de la formation des professionnels au sein des ministères

Le professionnel qui annonce doit développer un savoir-faire polyvalent qui combinera le respect des proches, l'accompagnement de leur désarroi et l'efficacité de sa fonction. Si les magistrats ne disposent pas de formation spécifique et sont particulièrement demandeurs, le ministère de l'Intérieur et le ministère des Solidarités et de la Santé ont commencé à développer quelques modules de sensibilisation.

Les policiers et les gendarmes font davantage l'objet d'une sensibilisation que d'une véritable formation

Jusqu'à récemment, les fonctionnaires de police (2012) et les militaires de la gendarmerie (2017) ne faisaient pas l'objet d'une préparation professionnelle aux situations potentiellement traumatisantes d'annonce de la mort. Durant leur formation initiale, ils sont désormais préparés à faire face aux situations difficiles émotionnellement qu'ils rencontreront dans leurs fonctions.

Au sein de la **Police nationale**, l'avis à famille est étudié dans la formation initiale des gardiens de la paix. Il s'agit du module intitulé « identifier les conséquences psychologiques et relationnelles de la confrontation à la mort d'autrui, pour les autres et pour soi-même » dont la durée est de 3 heures. En matière de formation continue, une mallette pédagogique intitulée « Le policier face à la mort : aspects techniques et psychologiques » destinée aux policiers actifs volontaires et aux personnels techniques et scientifiques a été conçue par la direction de la formation. D'une durée de 3 jours, cette formation doit permettre au stagiaire d'adapter sa pratique professionnelle, dans ses dimensions techniques et psycholo-

giques, dans le cadre des missions où il est confronté à la mort. Outre la détermination des cadres d'intervention selon les situations professionnelles de confrontation à la mort et les compétences de chaque intervenant (personnels policiers ou intervenants partenaires), une heure est consacrée à la prise en compte des aspects religieux et des réactions psychologiques de la famille lors de l'intervention. Pour les officiers de police, un cours spécifique concernant l'avis à famille et la confrontation à la mort est assuré par deux psychologues sur une durée de 3 heures avec mise en place de simulations. S'agissant enfin des commissaires de police, l'aspect très spécifique de l'annonce d'un décès par un policier n'est pas abordé en tant que tel dans la formation initiale. Le module de confrontation à la mort est orienté vers la prise en compte managériale des effectifs confrontés à des situations délicates, en interne ou en externe, de même qu'à la gestion de ses propres émotions dans un contexte difficile.

Au sein de la **Gendarmerie nationale**, durant leur scolarité, les élèves-gendarmes suivent un module de 20 heures dédié à l'optimisation du potentiel individuel et collectif. Il se compose de 8 cours portant sur différentes thématiques dont l'objectif global est de les préparer à faire face aux situations difficiles émotionnellement qu'ils rencontreront dans leurs fonctions. Dans cette optique, un cours de 2 heures aborde dans un premier temps la mort puis l'annonce du décès. L'objectif pédagogique est de présenter les causes des décès, les profils de victimes, les conséquences émotionnelles induites, les aspects à prendre en compte préalablement et les dangers à éviter. Le film « l'annonce », précédemment évoqué, est également projeté. Pour les officiers de gendarmerie, comme pour les commissaires de police, le module de confrontation à la mort est orienté vers la prise en compte managériale des effectifs confrontés à ces situations délicates.

Une absence de formation des médecins à l'annonce des décès

Dans le cursus de formation, les médecins ne sont pas formés aux annonces de décès, et comme l'a souligné le docteur Grison-Curinier lors des travaux de réflexion, « *les études de médecine et de psychiatrie ne préparent pas aux difficultés de cette mission* ». Plutôt que de laisser l'intuition naturelle agir et les conditions de révélation revêtir les affres des traumatismes mêmes de ceux qui annoncent, il est souhaitable qu'un enseignement sur les représentations de la mort et sur les effets psychiques de l'annonce soit mis au point par le ministère des Solidarités et de la Santé, de façon à limiter au maximum les effets pathogènes de la mauvaise nouvelle.

Face à ce constat, le ministère a récemment introduit dans le dispositif de formation initiale et continue obligatoire (attestation de formation aux gestes et soins d'urgence) pour tous les professionnels de santé, et accessible aux non-professionnels de santé travaillant dans le système de santé (administratifs, techniques), un objectif pédagogique « connaître les principes de la prise en charge médico-psychologique des victimes, de l'information des proches des victimes et de l'annonce des décès » dans le module « urgences collectives et situations sanitaires exceptionnelles ». Le dispositif a ainsi été réformé par un arrêté du 1^{er} juillet 2019 venant modifier l'arrêté existant du 30 décembre 2014 relatif à l'attestation de formation aux gestes et soins d'urgence. Par ailleurs, ces actions de formation ont été priorisées pour la fonction publique hospitalière et le développement professionnel continu des professionnels de santé.

Vers un besoin et une nécessité de renforcer la formation des professionnels

Dans une résolution du 12 décembre 2018³⁴, la commission spéciale sur le terrorisme du Parlement européen souligne que « *les familles des victimes devraient être informées par des professionnels spécialement formés, d'une manière digne, humaine et appropriée, en veillant à ce que les médias ne révèlent pas leur identité sans leur consentement préalable, et qu'une attention, un respect et une priorité particuliers devraient s'appliquer à la prise en charge des enfants* ».

En conséquence, les ministères doivent faire évoluer leurs pédagogies actuelles vers une véritable formation spécialisée. Dans leurs réflexions et dans leurs actions, les directions des compétences et de la formation des ministères concernés pourront s'appuyer sur des initia-

tives et des savoir-faire locaux existants qu'elles pourront recenser. Sans exhaustivité, certaines d'entre elles peuvent être évoquées ici.

Au sein de la **Gendarmerie nationale**, certaines psychologues régionales (Ile de France, Pays de la Loire notamment) ont pris l'initiative, souvent sur demande des enquêteurs, de créer de manière empirique un module de formation proposant une réflexion sur les enjeux et les difficultés rencontrées par le responsable lors de l'annonce de mauvaises nouvelles (en Ile de France, ce module a été inscrit au projet régional de prévention à la souffrance au travail). La méthode proposée concilie des connaissances théoriques avec des exercices et jeux de rôles pour expérimenter les outils proposés.

Au sein de la **Police nationale**, la commandante Gully, du service central de la police technique et scientifique (SCPTS), a évoqué lors des groupes de réflexion la formation « identification de victimes de catastrophes » dispensée aux candidats voulant intégrer cette unité. D'une durée de 10 jours, cette formation consacre 3 jours à l'atelier ante mortem en partenariat avec deux psychologues de la police qui s'appuient sur l'expérience des CUMP.

Dans le **secteur hospitalier**, le docteur Chavagnat a exposé les simulations dans le cadre de la formation qu'il dispense au CH de Poitiers, notamment pour tester le savoir-être des professionnels de santé. Pour les médecins ayant contribué aux travaux de la DIAV, les quelques formations cliniques, montées de manière empirique, représentent une évolution positive qu'il convient de poursuivre et d'étendre.

En résumé, pour tous les professionnels concernés, **il apparaît essentiel de ne pas faire reposer les annonces de décès sur l'intelligence du cœur, la sensibilité individuelle, mais sur des formations apportant des connaissances adaptées à l'intelligence des situations.**

La pédagogie renforcée pourrait notamment s'appuyer :

- ▮ au niveau opérationnel (OPJ, magistrats, médecins hospitaliers, élus) : sur une formation globale reposant sur un référentiel commun à construire au niveau interministériel qui serait décliné ensuite selon la propre ingénierie de formation de chacune des administrations compétentes (formation initiale, formation continue, e-learning, « Massive Open Online Course » (MOOC) ou formation en ligne ouverte à tous) ;
- ▮ au niveau des cadres : sur des séminaires de réflexions et de sensibilisation ouverts en interprofessionnel, au besoin en s'appuyant sur le réseau des écoles du service public (RESP).

34. Résolution sur les observations et les recommandations de la commission spéciale sur le terrorisme (2018/2044(INI)). Constatations et recommandations de la commission spéciale sur le terrorisme, P8_TA-PROV(2019)05128

Proposition 17 :

Création d'une formation globale reposant sur un référentiel commun à construire au niveau interministériel décliné ensuite selon la propre ingénierie de formation de chacune des administrations compétentes (formation initiale, formation continue, e-learning, MOOC ou formation en ligne ouverte à tous).

elle une valeur de tragédie. Ce sont les moments où, confrontés à la souffrance des endeuillés, à leur regard et leurs implorations parfois, le ou les corps sur lesquels les professionnels sont intervenus deviennent pour eux des êtres « parlés », avec un passé et des liens affectifs auxquels la douleur de leurs proches leur donne un accès intime. Dans ces cas, c'est alors le moment de l'annonce qui constitue parfois le véritable moment traumatique. Dès lors, dans la réflexion d'ensemble sur la formation et l'ingénierie de pédagogie, les directions des ministères concernés ne devront pas occulter les modalités de supervision des annonceurs.

À propos de la formation en ligne ouverte à tous, il convient de signaler l'outil développé par le FBI et l'université de Pennsylvanie qui ont mis en place une formation gratuite en ligne³⁵ (annexe 5) destinée aux agents de police et à toutes les personnes en première ligne pour annoncer les décès non attendus³⁶.

L'objectif est d'apporter des outils aux personnes en charge d'annoncer les décès afin d'assurer professionnalisme, dignité et compassion. La formation de 45 minutes indique 4 étapes à suivre :

- ▣ **la planification** : déterminer l'identité du défunt, l'équipe annonçant le décès devant être composée de deux personnes (l'une avec une position d'autorité comme un agent de police, médecin légiste, et la seconde en position de soutien et qui peut être un travailleur social ou un aumônier) et obtenir des informations précises sur le décès ;
- ▣ **la préparation** : obtenir un maximum d'informations sur le(s) membre(s) de la famille au(x)quel(s) l'annonce va être faite (lieu de résidence, santé pour éventuellement prévoir une ambulance, etc.), se renseigner sur les procédures légalement prévues s'il y en a et ne pas se présenter avec un uniforme présentant des traces biologiques en rapport avec le défunt (sang, etc.) ;
- ▣ **l'annonce** : frapper à la porte, confirmer que la personne se tenant en face est bien la personne recherchée, se présenter, demander à entrer au sein du domicile, faire asseoir le proche de la victime en prévention d'un malaise, éloigner les enfants afin qu'ils n'entendent pas directement l'annonce du décès et mots à éviter ou employer ;
- ▣ **l'après-annonce** : opportunité pour les familles des victimes de poser des questions, effets personnels de la victime, média, etc.

Enfin, face à la détresse rencontrée dans l'annonce, l'expérience ne suffit pas toujours, et il est rare que les choses en restent simplement à la constatation d'un fait et/ou la formulation d'un message. Fréquemment les éléments de la scène et/ou la réaction des endeuillés prennent la forme d'une histoire, qui porte parfois en

35. <https://deathnotification.psu.edu/>

36. <https://www.fbi.gov/news/stories/death-notification-with-compassion/view>

04

Comment les autres pays traitent-ils la problématique de l'annonce des décès ?

Sollicitée en ce sens par la DIAV, la délégation aux affaires européennes et internationales (DEAI) du ministère de la Justice a éclairé les travaux avec une étude de droit comparé aussi riche qu'intéressante sur les différents systèmes existants.

Dans une majorité de pays, il n'existe pas de processus réfléchi de l'annonce des décès

Pour enrichir la réflexion sur la situation de la France, il est intéressant de poser un regard sur la manière dont d'autres États traitent cette problématique. À l'évidence, dans une majorité de pays, il n'existe pas de texte régulant le processus d'annonce d'un décès. Il s'agit essentiellement de **pratiques développées le plus souvent par les autorités policières (Espagne, Italie, Pays Bas, Roumanie).**

S'agissant de **l'Espagne**, il convient tout de même de citer un travail présenté à l'Université de recherche Jaume I de Castellón par deux chercheurs (Serazade Gil Rivero et Lidón Villanueva Badenes) qui ont proposé en 2015 l'adoption par les forces et corps de sécurité d'un protocole relatif à la communication de mauvaises nouvelles. Ce travail de recherche part du constat que la plus grande partie de la littérature relative aux protocoles à suivre en la matière émane du milieu sanitaire et hospitalier. Après avoir étudié les aspects théoriques des phases du deuil et abordé les conséquences de la communication d'une mauvaise nouvelles à un proche, les auteurs proposent la définition, pour les forces de sécurité, d'une marche à suivre pour la communication des mauvaises nouvelles. À ce stade, ces préconisations n'ont pas été reprises dans un texte par les autorités publiques.

Aux **États-Unis**, il n'existe pas une liste claire et précise des autorités en charge des annonces de décès mais la jurisprudence et certains textes apportent quelques réponses. Concernant les décès survenus à la suite

d'accidents de la route, les législateurs de certains États (Dakota du Nord, New York) sont récemment intervenus pour préciser que les forces de police ont le devoir d'informer immédiatement la famille du défunt ou de faire en sorte que la famille soit immédiatement informée par un aumônier ou toute autre personne adéquate.

Dans tous les pays, à l'exception de la **Belgique** et du **Canada**, la manière dont est menée l'annonce est à la discrétion de la personne la réalisant.

Au **Canada**, il n'existe pas de formations nationales ou standards nationaux quant à l'annonce de décès. Néanmoins, le réseau canadien du savoir policier (RCSP) propose un cours sur les méthodes d'annonce de décès³⁷. Ce cours est proposé par l'association « Mères contre l'alcool au volant ». Il enseigne aux agents de police, aux spécialistes de l'aide aux victimes et à divers spécialistes des interventions d'urgence, les méthodes pour annoncer un décès.

De même, la police de Calgary (ville de la province d'Alberta) propose aux policiers locaux une formation sur l'annonce d'un décès à une famille. La formation a été mise en place en 2014. Elle est ouverte à tous les volontaires. Elle est construite en collaboration avec la mère d'une personne décédée qui, après avoir reçu une annonce difficile, s'est engagée à faire évoluer les pratiques. L'accent est mis sur la nécessité d'avoir des propos rapides et simples.

Ainsi, en mars 2016, l'association canadienne des chefs de police (ACCP), sur la base des travaux de son comité sur les victimes d'actes criminels, a envoyé à tous ses membres un guide relatif à l'annonce de décès. Ce guide

³⁷. <https://www.cpkn.ca/fr/cours/death-notification>

de bonnes pratiques était accompagné d'un lien vers une vidéo (« a knock at the door » - « un coup à la porte »)³⁸. Cette vidéo propose une approche standardisée des pratiques, centrée sur la victime recevant l'annonce du décès. Elle est axée sur le respect et la dignité de la victime et de sa famille. La vidéo, s'inspirant d'expériences précises, offre des exemples concrets d'accompagnement des familles des victimes lors de l'annonce du décès. Elle permet aux autorités policières de se projeter en situation et de développer les bons réflexes. Y sont décrites tant la prise en charge des victimes que la prise en compte et la gestion des émotions de l'agent qui doit annoncer le décès. Ces outils peuvent être utilisés afin de compléter et ajuster les pratiques existantes en la matière.

En complément de ces éléments, à la demande de la DIAV, la manager française du réseau européen des droits des victimes (european network on victim's rights - ENVR) a interrogé ce réseau en intégrant dans un questionnaire sur la formation des professionnels deux questions précises sur le processus de l'annonce des décès dans chacun des pays membres. Au bilan, seule la Belgique a conduit une véritable réflexion sur cette thématique.

L'exemple le plus abouti et le plus inspirant : la Belgique

L'exemple de la Belgique mérite d'être étudié avec la plus grande attention car **une circulaire régule méticuleusement le processus d'annonce**, ainsi que la politique globale de prise en charge des victimes.

La circulaire commune du 12 novembre 2012 confie au magistrat la responsabilité des conditions de l'annonce des décès

L'annonce des décès, qui s'inscrit dans la politique globale de prise en charge des victimes et de leurs proches, fait l'objet en Belgique d'une procédure très précisément définie dans la circulaire commune du ministre de la Justice, du ministre de l'Intérieur et du Collège des procureurs généraux du 12 novembre 2012 concernant, en cas d'intervention des autorités judiciaires, le traitement respectueux du défunt, l'annonce de son décès, le dernier hommage à lui rendre et le nettoyage des lieux.

D'une manière générale, cette circulaire vise à garantir et à préserver la dignité du défunt et les intérêts affectifs de ses proches. Elle tend également à prévenir une victimisation secondaire et précise que « *tout doit [...] être entrepris pour éviter, grâce à la mise en œuvre de pratiques adéquates, les dommages supplémentaires résultant d'une négligence, d'un acte irréfléchi ou d'un manque de respect* ».

La circulaire fixe un certain nombre de règles minimales que les destinataires se doivent de mettre en œuvre. Elle s'adresse aux magistrats du ministère public, aux membres des services de police, aux membres de l'administration des maisons de justice, en particulier les « assistants de justice » chargés de l'accueil des victimes, mais aussi aux membres des greffes, personnels administratifs et juristes des parquets. Elle a été diffusée, pour information, aux juges d'instruction et aux médecins légistes.

D'une manière générale, l'annonce des décès telle que définie par la circulaire opère la répartition suivante des responsabilités :

- ▣ **le magistrat directement en charge du dossier a la responsabilité globale de l'application de la circulaire** et se tient à la disposition des proches de la victime en ce qui concerne les suites immédiates du décès. Par ailleurs, dans tous les parquets du pays, un magistrat est désigné magistrat de liaison en matière d'accueil des victimes ;
- ▣ les services de police prennent en charge les suites directes du décès. Les services de police effectuent par conséquent, sous le contrôle du magistrat, toutes les mesures relatives au déplacement du corps du défunt, son transfert, l'assistance des proches présents sur les lieux, l'annonce du décès aux proches et l'assistance de ces derniers notamment lors de la reconnaissance du corps du défunt ;
- ▣ le service d'accueil des victimes au sein des maisons de justice intervient pour ce qui concerne la procédure judiciaire.

L'annonce du décès doit être faite le plus rapidement possible aux personnes les plus proches, mais de manière préparée, réfléchie et respectueuse, lors d'un entretien personnel. L'annonce du décès est organisée par le fonctionnaire de police responsable de l'intervention liée au décès et est effectuée par des membres de la zone de police locale où résident les proches. La circulaire précise les informations qu'il convient de recueillir, au minimum, concernant notamment les faits (lieu, heure approximative, circonstances des faits), l'identité du défunt et l'état du corps de celui-ci. Dans tous les cas, les coordonnées du service de police de constat seront communiquées par écrit aux proches afin de leur permettre de prendre contact avec les fonctionnaires de police qui ont constaté le décès. Le cas échéant, l'endroit où les effets personnels du défunt seront conservés sera également communiqué par écrit aux proches.

Les membres de la zone de police locale qui annoncent le décès demandent « d'une manière personnelle et humaine » aux proches s'ils souhaitent rendre un dernier hommage au défunt. Afin de leur permettre de prendre

38. <https://www.youtube.com/watch?v=hPgMZxgq7L0&feature=youtu.be>

leur décision en pleine connaissance de cause, ils leur donnent des informations concernant les blessures encourues par le défunt et l'état du corps. Si les proches expriment le souhait de se rendre sur les lieux du décès, celui-ci sera respecté pour autant qu'ils puissent y arriver dans un délai raisonnable en tenant compte des impératifs de sécurité publique, et que les éléments de l'enquête, appréciés par le magistrat en charge du dossier, ne s'y opposent pas.

Les policiers s'assurent également que la personne contactée accepte de transmettre l'information à l'ensemble des proches. En cas de refus, ils contacteront un autre proche susceptible de se charger de la diffusion de cette information. Cette prise de contact aura lieu lors d'un entretien personnel. **Tous ces éléments seront actés dans un procès-verbal.**

Une assistance policière aux victimes structurée et érigée en priorité

En application des dispositions législatives existantes³⁹, plusieurs circulaires organisent l'assistance policière aux victimes, notamment une circulaire du 4 mai 2007 prise à la suite de la réforme des services de police (fusion polices municipales et gendarmerie).

Cette circulaire prévoit que **les officiers de police doivent assurer une sensibilisation permanente du personnel de police en matière d'assistance aux victimes**. Le chef de corps doit développer une politique d'assistance aux victimes dans ses unités. Il doit également désigner, parmi les membres du personnel, un responsable chargé d'assurer le suivi de cette politique, d'évaluer son exécution et de formuler des propositions d'amélioration.

La circulaire prévoit aussi l'existence, dans la police fédérale ou locale, d'un **service d'assistance aux victimes** afin de conseiller et d'assister les fonctionnaires de police dans leurs missions sans se substituer à eux. Le service d'assistance policière aux victimes est composé d'un ou de plusieurs collaborateurs spécialisés (souvent des travailleurs sociaux ou des psychologues) qui assistent les membres du personnel et les conseillent dans le domaine de leurs missions. Ce service offre donc un soutien au personnel policier mais ne se substitue pas au travail du policier. Ce service est chargé prioritairement de la sensibilisation et de la formation continue des membres du corps ainsi que de la diffusion d'informations. Il est également sollicité lorsque le fonctionnaire de police ne peut assister la victime à lui seul et de façon optimale, par exemple dans des situations de crise émotionnelle ou de victimisations très graves ou de nécessité de s'occuper de certains aspects plus pratiques (ex : assistance matérielle).

Un dispositif intégré et réévalué qui donne satisfaction aux victimes et aux professionnels

Afin de mieux comprendre le dispositif belge, de sa genèse à son application actuelle, la déléguée interministérielle à l'aide aux victimes a reçu Pierre Rans, avocat général à la cour d'appel de Bruxelles et Sophie Vandecruys, coordinatrice nationale de l'assistance policière aux victimes.

Pour ce haut magistrat, coordinateur du réseau d'expertise du ministère public en matière de politique en faveur des victimes, **il était essentiel d'écrire toutes les directives dans une circulaire pour donner une impulsion et surtout cadrer la pratique souhaitée afin qu'elle tende à une application uniformisée sur l'ensemble du territoire** (surtout quand les annonceurs sont ceux du lieu de résidence des victimes et non ceux du lieu de commission des faits). De même, le fait que la plupart des communications soient faites au moyen de formulaires s'avère très profitable aux victimes.

Pour lui, dès lors qu'il y a une intervention judiciaire sur une personne décédée, les autorités publiques sont responsables et doivent assumer le fait d'avoir à prendre des décisions qui ne peuvent reposer sur les seules victimes, qui bénéficient en revanche d'un droit à l'information. C'est la raison pour laquelle, dans la circulaire, chaque étape du processus fait l'objet d'orientations précises sous le contrôle du magistrat.

Enfin, et c'est important de le souligner, cette circulaire a également constitué un instrument de formation très important à la disposition des services d'assistance des victimes au sein des unités de police.

Proposition 18 :

Pour le ministère de la Justice, en liaison avec le ministère de l'Intérieur, inciter à l'adoption sur le modèle belge d'une circulaire interministérielle relative, en cas d'intervention des autorités judiciaires, au traitement respectueux du défunt et à l'annonce de son décès.

³⁹. Art. 46 de la loi du 5 août 1992 sur la fonction de police ou art. 123 de la loi du 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré

Conclusion

Au terme des travaux qui ont été conduits pendant plusieurs mois, j'exprime ma gratitude à l'égard de tous ceux qui ont concouru à la réflexion : contributions écrites, témoignages, conseils de lecture, que tous soient remerciés d'avoir participé à la rédaction de ce rapport.

Les enjeux liés à l'annonce des décès sont multiples et dépassent le simple cadre du moment au cours duquel celle-ci est effectuée.

Avec exigence, mais sans prétendre à l'exhaustivité, les 18 recommandations énoncées devraient permettre de pallier à bien des situations vécues très douloureusement par les victimes.

Deux impératifs se profilent dès à présent :

- ▣ que les préconisations formulées soient mises en œuvre, qu'elles se poursuivent dans le cadre d'un travail interministériel en coopération étroite avec les associations qui ont été parties prenantes de notre analyse ;
- ▣ que les bonnes pratiques qui en résulteront puissent essaimer au sein de l'Union européenne, notamment en étant portées par le centre d'expertise européen qui verra le jour à l'automne prochain.

Elisabeth Pelsez

Déléguée interministérielle à l'aide aux victimes

Bibliographie

Ouvrages

« *Justice et Médias, la tentation du populisme* »

Olivia Dufour, LGDJ, coll. Forum, juin 2019

« *1929 jours : Le deuil de guerre au XXI^e siècle* »

Nicolas Mingasson, Les Belles Lettres, octobre 2016

« *Le deuil à vivre* »

M-F Bacqué, Paris, Odile Jacob, 1992

Guides/rapports

« *Agressions collectives par armes de guerre : conduites à tenir pour les professionnels de santé* »

J. Salomon et C. Courrèges, 2018

« *Suicide, enjeux éthiques de la prévention, singularités du suicide à l'adolescence* »

3^e rapport de l'Observatoire national du suicide, février 2018

« *Suicide, connaître pour prévenir : dimensions nationales, locales et associatives* »

2^e rapport de l'Observatoire national du suicide, février 2016

« *Les premiers secours psychologiques : guide pour les acteurs de terrain* »

Organisation mondiale de la Santé (OMS), 2012

« *La mort à l'hôpital* »

Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales, novembre 2009

Articles

« *Décembre 2018, nous n'oublierons jamais* »

Or Norme, le magazine d'un autre regard sur Strasbourg, mars 2019

« *Enquête de santé publique post-attentats du 13 nov. 2015 : TSPT et impact de santé mentale chez les non intervenants, facteurs de risques et soins réguliers* »

P. Pirard, Y. Motreff, C. Lavalette, A. Ravaud, S. Vandentorren, Groupe 13-Novembre, T. Baubet, A. Messiah, Bulletin Epidémiologique Hebdomadaire 2018 (38-39), 747-55

« *Étude qualitative auprès de parents d'enfants et d'adolescents endeuillés suite aux attentats du 13 novembre 2015* »

T. Letellier-Galle, Thèse de Médecine Université Paris 7, 2018

« L'annonce de la mort d'un proche après un attentat »

M-F. Bacqué, décembre 2016, rapport de F. Rudetzki

« Pour un centre de ressources et de résilience : réparer et prendre soin de la vie »

« La mort en face : réactions immédiates des enfants et adolescents confrontés à la mort d'un proche »

H. Romano, Études sur la mort, 2010, n° 138, 89-103

« Dis, c'est comment quand on est mort ? »

Accompagner les enfants sur le chemin du chagrin, H. Romano,

Grenoble La Pensée sauvage, 2009

« Deuil et traumatisme »

Ch. Mormont, Stress et Trauma 2009 9 (4) : 218-223

« L'annonce de la mort »

M-F. Bacqué, Etudes sur la mort 2008, n° 134, 99-104

« Deuil brutal : prise en charge immédiate de la famille »

E. Cheucle et N. Prieto, Le journal des psychologues, février 2006

« L'équipe SMUR face à la mort »

N. Prieto, L. Jehel, S. Beloucif, F. Ducrocq, G. Bagou, Enquête de pratique (2005)

« L'annonce d'un décès et le deuil des familles en réanimation »

D. Suzanne, Le praticien en anesthésie-réanimation, 2004, 8, 1

« L'accueil des familles des passagers lors de la catastrophe du Concorde »

E. Weber, N. Prieto, F. Lebigot, Annales Médico Psychologiques 161 (2003)

432-438

« L'annonce à la famille d'un décès dans le contexte des urgences hospitalières et pré-hospitalières »

J-M. Laborie, A. Haegel, P. Carli, Journal européen des urgences,

2002, 15, 5-14

« L'après-suicide, une expérience unique du deuil ? »

M. Séguin, M. et C. Kiely et A. Lesage, Santé mentale au Québec,

1994, XIX, 2, 63-82

Composition des groupes de réflexions

29 novembre 2018
Réunion avec les ministères

Ministère de la Justice

[Eric Mathais](#), procureur de la République de Dijon, président de la conférence des procureurs de la République

[Marine Valentin](#), bureau de la lutte contre la criminalité organisée, le terrorisme et le blanchiment

[Frédéric Magat](#), bureau de la police judiciaire

[Marion Chalaux](#), bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative

[Emilie Bousquier](#), bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative

Ministère de l'Intérieur

[Xavier Facquet](#), adjoint au sous-directeur des compétences, direction générale de la gendarmerie nationale

[Erik Salvadori](#), bureau de la police judiciaire, direction générale de la gendarmerie nationale

[Séraphia Scherrer](#), adjointe à la conseillère judiciaire du directeur général de la police nationale

[Thierry Dossinger](#), délégation aux victimes, direction générale de la police nationale

[Nicolas Duquesnel](#), chef d'état-major de la direction de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne, préfecture de police de Paris

[Georges Bos](#), chef du bureau de la planification, des exercices et des retours d'expérience, direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises

[Marie-Line Sauvée](#), bureau de la planification, des exercices et des retours d'expérience, direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises

Ministère des Solidarités et de la Santé

[Jean-Marc Philippe](#), conseiller médical auprès du directeur général de la santé pour les urgences et la sécurité sanitaire

[Jérémie Carré](#), chef de projet au centre opérationnel de réception et de régulation des urgences sanitaires et sociales

Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

[Monique Taffin](#), conseillère justice au centre de crise et de soutien

[Damien Deluz-Martineau](#), psychologue au centre de crise et de soutien

Association des maires de France

[Juan Compagnie](#), chargé de mission auprès du directeur général

13 février 2019
Réunion avec les associations d'aide aux victimes et de victimes

[Isabelle Sadowski](#) et [Marie Herry](#), France Victimes

[Sophia Seco](#) et [Marie Cardinale](#), Fédération nationale des victimes d'attentats et d'accidents collectifs (FENVAC)

[Guillaume Denoix de Saint-Marc](#) et [Lauranne Mailhabiau](#), Association française des victimes du terrorisme (AfVT)

[Cécile Baubil](#) et [Marine Gauchy](#), Life for Paris

[Philippe Duperron](#) et [Nadine Ribet-Reinhart](#), 13onze15 Fraternité et Vérité

[Jean-Claude Hubler](#), Promenade des anges

[Thierry Gomes](#), Entraide et défense des victimes de la catastrophe ferroviaire de Brétigny/Orge

[Marjorie](#) et [Fabien Bourgeonnier](#), À la mémoire de nos anges (Millas)

Suzanne Alliot et Vanessa Caillie, Air Algérie AH5017 Ensemble

Pierre Lagache, Ligue contre la violence routière

Annie Ghuysen et Aliette Fiala, Aide aux parents d'enfants victimes (APEV)

Marie Tournigand, Empreintes - accompagner le deuil

Françoise Rudetzki

20 février 2019

Réunion avec les professionnels sur les annonces dans un cadre collectif

Brice Robin, procureur général honoraire, procureur de la République de Marseille au moment de la catastrophe aérienne de la Germanwings (24 mars 2015)

Jean-David Cavaille, procureur d'Angoulême, conférence nationale des procureurs de la République

Camille Hennetier, vice-procureur, section anti-terroriste du parquet de Paris

Denis Nauret, Gendarmerie nationale, ancien commandant de groupement des Pyrénées-Orientales au moment de l'accident collectif de Millas (14 décembre 2017)

Emmanuel Gaudry, Gendarmerie nationale, Institut de recherche criminelle de la gendarmerie nationale (IRCGN), Unité de gendarmerie d'identification des victimes de catastrophe (UGIVC), intervenu sur de nombreuses catastrophes

Elvire Arrighi, Police nationale, sous-direction anti-terroriste (SDAT)

Agnès Gully, Police nationale, Service central de la police technique et scientifique (SCPTS), Unité de police d'identification des victimes de catastrophe (UPIVC), intervenue sur de nombreuses catastrophes

Emmanuel Clavaud, sécurité civile, ancien directeur du service départemental d'incendie et de secours des Alpes de Haute Provence au moment de la catastrophe aérienne de la Germanwings (24 mars 2015)

Christian Boulet, sécurité civile, service départemental d'incendie et de secours du Bas-Rhin, intervenu sur la catastrophe ferroviaire d'Eckversheim (14 novembre 2015) et l'attentat de Strasbourg (11 décembre 2018)

Ludivine Nohales, médecin psychiatre, cellule d'urgence médico-psychologique de Lyon

Juan Compagnie, association des maires de France, chargé de mission auprès du directeur général

Marie-Christophe Petolas, docteur en psychologie

Marine Valentin, ministère de la Justice, bureau de la lutte contre la criminalité organisée, le terrorisme et le blanchiment

Frédéric Magat, ministère de la Justice, bureau de la police judiciaire

Marion Chalaux, ministère de la Justice, bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative

Isabelle Sadowski et Marie Herry, France Victimes

Thierry Dossinger, ministère de l'Intérieur, délégation aux victimes

Nicolas Comes, ministère de l'Intérieur, direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises

Véronique Dan, ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, adjointe au sous-directeur des opérations d'urgence

Monique Taffin, ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, conseillère justice au centre de crise et de soutien

15 mars 2019

Réunion avec les professionnels sur les annonces dans un cadre individuel

Gérard Fillon, maire de Beurey-sur-Saulx et président de l'association départementale des maires de la Meuse

Nathalie Prieto, médecin psychiatre, cellule d'urgence médico-psychologique de Lyon et référent national

Juliette Grison-Curinier, médecin psychiatre spécialiste du deuil, CH Saint Jean de Dieu - Lyon

Jean-Jacques Chavagnat, médecin psychiatre spécialiste du deuil complexe, chef du Pôle de Santé Publique du CH Henri Laborit à Poitiers

Philippe Bartolo, Gendarmerie nationale, commandant en second le groupement de Gendarmerie départementale de Loir-et-Cher

Maxime Ladoucette, Gendarmerie nationale, commandant la brigade de Milly-la-Forêt (91)

Geoffrey De Giacomo, Gendarmerie nationale, brigade de Marolles en Hurepoix (91)

Jean-Christophe Brotcorne, Gendarmerie nationale, adjoint au commandant de la brigade de recherches de Pontoise (95)

Alexandre Brioux, Gendarmerie nationale, peloton motorisé de Beaumont-sur-Oise (95)

Jean-Luc Besse, Police nationale, circonscription de sécurité de proximité de Juvisy-sur-Orge (91)

[Wilfried Schapman](#), compagnie républicaine de sécurité
autoroutière Ouest Ile-de-France

[Sandrine Larremendy](#), psychologue coordinatrice,
direction de la police judiciaire de Paris,
Préfecture de police

[Solène Bougis](#), Commissariat central de police
du 15ème arrondissement de Paris, Préfecture de police

[Marie Tournigand](#), Empreintes - accompagner le deuil

[Isabelle De Marcellus](#), psychologue coordinatrice,
Empreintes - accompagner le deuil

[Marie Herry](#), France Victimes

[Bastien Brul](#), France Victimes, psychologue référent

[Emilie Bousquier](#), ministère de la Justice,
bureau de l'aide aux victimes et de la politique
associative

[Julie Deschard](#), ministère de la Justice,
bureau de l'aide aux victimes et de la politique
associative

[Tiphaine Faisandier](#), ministère de l'Intérieur,
délégation aux victimes

[Damien Deluz-Martineau](#), ministère de l'Europe et des
Affaires étrangères, psychologue au centre de crise et
de soutien

29 mars 2019

Réunion avec les directeurs de formation des professionnels intervenant

[Olivier Leurent](#), directeur de l'école nationale
de la magistrature

[Jean-Marc Isoardi](#), direction générale
de la Gendarmerie nationale,
sous-directeur des compétences

[Emmanuelle Lehericy](#), direction générale
de la Police nationale, sous-directrice
du développement des compétences

[Jean-Marc Philippe](#), conseiller médical auprès
du directeur général de la santé pour les urgences
et la sécurité sanitaire

[Dominique Felten](#), conseiller médical sécurité sanitaire
auprès du directeur général de l'offre de soins

[Christophe Van Der Linde](#), école des hautes études en
santé publique

Entretiens/Déplacements

8 février 2019

Déplacement au peloton de Gendarmerie de haute montagne (PGHM) du Versoud (38)

Échanges avec le chef d'escadron Poirot, commandant du PGHM, et son adjoint, le capitaine Dupré, en présence de Virginie Scolan, médecin légiste au CHU de Grenoble Alpes et présidente de l'association « aide information aux victimes » (AIV) de Grenoble, accompagnée de Jérôme Boulet, directeur de l'association.

14 mars 2019

Déplacement à l'institut médico-légal de Paris

Échanges avec le professeur Bertrand Ludes, directeur, le docteur Marc Taccoen, directeur adjoint, Tania Delabarde, anthropologue légiste, Fabienne Houette, psychologue et Yvan Tatieu-Bilhere, secrétaire général.

27 mars 2019

Réception d'Alice Breschard, psychologue clinicienne à la région de gendarmerie d'Ile de France

2 avril 2019

Réception de Pierre Rans, avocat général à la cour d'appel de Bruxelles et de Sophie Vandecruys, coordinatrice nationale « assistance policière aux victimes »

9 avril 2019

Réception de Sandrine Larremendy, psychologue coordinatrice, direction de la police judiciaire de Paris, Préfecture de police

12 avril 2019

Participation aux Assises du deuil organisées par l'association Empreintes au Sénat

21 mai 2019

Réception de Roselyse Benyakar-Gancédo, mère de Théo, assassiné le 20 août 2016 à Chambon sur Voueize (Creuse)

27 mai 2019

Réception de Pascale Gorgatchev-Michelet, mère d'Adèle, décédée dans l'incendie de la rue d'Erlanger à Paris le 5 février 2019