

Après le décès. Préserver le droit à la dignité et rester à l'écoute des proches.

— Résumé —

Ce texte fait partie d'une banque de 50 récits de pratiques d'intervention en itinérance qui ont été réalisés avec quatre Équipes Itinérance du Québec (Hurtubise et Babin, 2010) et les équipes Chez soi de Montréal (Hurtubise et Rose, 2013).

À la suite du décès d'un participant que l'on croyait ne plus avoir de famille, l'équipe SIV Diogène va entamer les démarches pour lui offrir des funérailles. Pour les intervenants, il s'agit d'accompagner cet homme jusqu'au bout et de lui rendre hommage. Les funérailles visent également à offrir un espace pour que les gens autour de lui puissent faire un deuil. L'équipe offre ainsi un témoignage aux amis du défunt, dont plusieurs ont vécu l'itinérance : bien qu'ils aient eu une vie difficile et qu'ils n'aient pas ou peu de famille, ils ne seront peut-être pas oubliés à leur décès. La célébration vise également à offrir aux membres de l'équipe la possibilité de faire un deuil et de reconnaître l'affection qui peut se développer entre un usager et les cliniciens d'une équipe.

« Il a été marginalisé dans sa vie, mais il n'est pas parti dans l'anonymat. »

Équipe SIV Diogène
Projet Chez soi

En cours de démarche, on apprend que Richard a un frère avec qui il était resté en relation. L'intervenante apportera donc également un appui à ce frère très troublé par le décès. L'équipe trouvera important de rendre hommage à cette personne décédée, d'y consacrer temps et énergie, dans un contexte de travail pourtant fort chargé.

En conclusion de ce récit, un intervenant qui a fait l'expérience du décès de quelques usagers de l'équipe au cours des deux dernières années, propose une réflexion générale sur la posture de l'intervenant dans ces situations délicates, afin d'en tirer des leçons sur de bonnes pratiques pour prendre soin de soi tout en demeurant dans son rôle d'intervenant.



rcarris, 2012. Certains droits réservés. (CC)

En l'absence de la famille, offrir des funérailles

Un voisin de Richard nous a informés que ce dernier avait été retrouvé sans vie la veille par les policiers. Il avait un problème au cœur et une crise cardiaque l'a emporté.

Au départ, nous ne savions pas que Richard avait des frères. Il nous avait dit que toute sa famille était décédée. Cela dit, il y avait souvent de l'ambiguïté dans le discours de Richard et nous ne savions pas ce qui était vrai et ce qui ne l'était pas. Quand nous avons appris que Richard était décédé, nous nous sommes dit qu'il fallait nous

en occuper. Étant sans famille, il irait soit dans une fausse commune, soit il servirait de cobaye dans des départements de médecine ou au cégep dans les cours pour les embaumeurs. Pour nous, il n'en était pas question. Nous l'avions connu. Et, d'une certaine manière, ces personnes que nous desservons, nous sommes un peu leur propre famille, surtout celles qui n'en ont pas. Souvent, nous sommes plus intimes avec les personnes qu'elles ne le sont avec leur famille, nous les connaissons mieux. **C'était une question de valeur. Il faut être cohérent jusqu'au bout.**

Nous avons cherché le corps pendant près de deux semaines après le décès. Premièrement, il a fallu insister auprès des policiers pour obtenir de l'information et nous faire une place dans ce contexte; c'est plus difficile lorsque nous ne sommes pas des membres de la famille. Puis, les policiers nous ont dit qu'ils ne savaient pas où était le corps de Richard; il pouvait se trouver dans différents salons funéraires. On m'a informée par ailleurs que seul le gouvernement pouvait disposer d'un corps non réclamé. J'ai alors appelé au Ministère pour retrouver le corps. J'ai expliqué que nous suivions Richard, que nous étions ses travailleurs sociaux, que bien qu'il n'ait pas de famille, il y avait des gens qui

tenaient à lui, entre autres ses voisins, et qui souhaitaient faire un deuil.

La dame du Ministère a compris la situation. Elle a envoyé un fax aux deux salons funéraires où les policiers envoient les corps non réclamés. Elle leur a demandé de nous informer de la réception de tous les corps des personnes ayant fait partie du projet Chez soi. Il a été convenu que nous ferions les démarches nécessaires auprès des policiers et que, dans certains cas, nous allions nous occuper des funérailles. Il faut du temps pour faire les démarches, mais ça ne nous coûte pas un sou.

Pour la petite anecdote, quand le salon funéraire où était le corps de Richard a reçu l'information, son corps était déjà en route pour le crématorium; le conducteur a été appelé pour qu'il ramène le corps au salon. C'était une question de quelques heures. L'homme du salon funéraire nous a dit : « Richard a fait un tour de char! » Dans l'équipe, nous avons bien ri de cela; ça ressemblait aux péripéties de Richard jusqu'à la fin!

Organiser une célébration

Au salon, on nous a aidés dans toutes les démarches. Entre temps, nous avons reçu de la part des policiers l'information que Richard avait deux frères. Un premier refusait toute implication, mais le second avait gardé des liens avec Richard. J'ai appelé ce deuxième frère et je lui ai parlé des démarches en cours. Il aurait pu être le demandeur du corps et prendre le relais de la célébration. Aussi, j'ai tenu à ce qu'il soit directement renseigné par le salon funéraire au sujet des démarches autour de la cérémonie avant de prendre une décision. En se renseignant auprès du salon funéraire, il a estimé qu'il n'était pas en mesure de prendre en charge la cérémonie puisqu'il était très ébranlé. Il faut dire que le salon exige davantage de la famille que de notre équipe. La famille doit s'occuper de certificats de ceci, de cela, des assurances, etc. Sinon, c'est le gouvernement qui s'en occupe. En tant qu'équipe clinique, nous ne nous occupons que du corps. À partir de là, le frère de Richard a dit qu'il nous laissait voir à l'organisation des funérailles. Il a fallu tout de même créer une relation de confiance avec lui. Il pleurait, il se sentait coupable de prendre la décision de ne pas organiser la célébration; il était important de le soutenir.

Le frère de Richard nous a raconté une partie de la vie de ce dernier. C'était touchant de connaître une autre partie de cette vie, notamment d'apprendre qu'il avait été mis à la porte de la maison à l'âge de 13 ans. Que sa mère était une femme qui avait vécu des agressions sexuelles, qu'elle avait un mal-être vis-à-vis des hommes et qu'elle avait eu cinq garçons. Quand Richard est né, sa mère a fait une dépression post-partum et il a été envoyé chez une tante quelconque qui n'avait pas d'enfant et qui n'en voulait pas vraiment. Son père ne le reconnaissait pas comme son fils. Telle a été son arrivée au monde : il est né dans le rejet.

Il m'a raconté qu'il y a de nombreuses années, la femme de Richard était morte dans ses bras à l'hôpital peu de temps après leur mariage. Elle aussi avait un problème de consommation. Richard avait appelé son frère à ce moment-là. Ainsi, il était quelqu'un à qui il faisait appel dans les moments difficiles. Après le décès de sa conjointe, Richard se releva difficilement; il avait énormément aimé sa femme et il s'est laissé tomber dans la consommation.

Ce frère m'a dit qu'il avait été en contact avec Richard dernièrement, il était allé le visiter dans son logement. Il pleurait, il disait : *« mon frère avait enfin un endroit décent. Je l'ai visité dans*

des endroits épouvantables. La dernière fois que je l'ai vu, il était tellement fier de lui. » Dans son processus de deuil, le frère avait besoin d'en savoir le plus possible sur qui était Richard. Je lui ai dit : *« les derniers temps, je pense que ça allait bien pour lui. Richard a juste manqué de temps. »* Il est mort en ayant connu autre chose que la rue.

Nous nous sommes parlé à quelques reprises au téléphone. Peu avant les funérailles, il disait ne pas être certain de pouvoir être présent à la cérémonie. Et je l'ai assuré que nous serions là pour le soutenir lui aussi.



Un espace pour honorer et pour faire le deuil

Nous avons prévu une célébration pour traiter Richard avec dignité jusqu'au bout. C'était une belle personne qui avait eu un mauvais départ. Il a peut-être trouvé une façon de survivre à tout ça à travers la consommation, laquelle a fini par le tuer. Mais en même temps, il avait commencé à réparer des ordinateurs. Il était très intelligent. Il avait un grand désir d'aider les autres. Richard avait créé une petite communauté à l'intérieur de son immeuble avec d'autres participants au projet Chez soi. Il y comptait des amis avec qui il échangeait des services. Il nous avait appelés à quelques reprises pour signaler des situations où des personnes avaient besoin d'aide.

Toute l'équipe était présente aux funérailles, ainsi que ses voisins, son frère, le directeur de l'organisme et la coordonnatrice du site du projet Chez soi à Montréal. Nous avons déboursé 100 \$ pour avoir un célébrant. Nous souhaitons mettre un peu d'ambiance! Nous n'avions pas choisi de prêtre, car nous ne savions pas ce que Richard en pensait. Ensuite, nous avons remis les cendres à son frère. Pendant la cérémonie, le frère du défunt tenait la main de l'intervenante qui avait bien connu Richard. Tous ont pu échanger des souvenirs au sujet de Richard.

C'était un moment touchant pour l'intervenante, le frère, ainsi que les voisins et les amis.

Cette célébration visait aussi à prendre soin de nos participants qui sont en vie.

Ceux qui le connaissaient ont besoin de faire un deuil. Richard avait plusieurs amis parmi les autres locataires de son immeuble. Il connaissait notamment un de ses voisins depuis des années; ils s'étaient connus à la rue. Cet homme a écrit un témoignage dans le petit bulletin des participants de l'équipe, qui est publié à tous les mois.

L'intervenante va rester là pour un moment, afin d'accompagner le frère du défunt dans son deuil. Par ailleurs, bien que Richard soit décédé, nous allons continuer de le traiter avec dignité et nous garderons confidentiel ce qu'il ne souhaitait pas divulguer à sa famille.

Nous essayons de traiter les autres de la même façon que nous aimerions être traités. La personne à la rue, ça peut être n'importe qui. Nous étions heureux de pouvoir offrir cela à Richard, pour qu'il ait une belle fin. Il a été marginalisé dans sa vie, mais il n'est pas parti dans l'anonymat.

Présence aux funérailles

Être présent aux funérailles est une façon de boucler l'intervention et c'est aussi une marque de respect. C'est important de rencontrer la famille. Au cours des deux dernières années, lorsque des personnes suivies par l'équipe sont décédées, nous avons toujours demandé à leur famille s'ils souhaitaient que nous soyons présents au moment des funérailles. Et on nous a toujours dit oui. Pour la famille, il est souvent important de connaître les derniers jours, les dernières semaines de la vie de la personne décédée. Ils souhaitent qu'on leur raconte comment nous l'avons rencontrée, ses bons

coups, des anecdotes. Plusieurs personnes que nous desservons n'étaient pas très près des membres de leur famille.

Bien sûr, ce faisant, il y a la crainte de se faire blâmer par les proches qui pourraient nous accuser de n'avoir rien fait, d'avoir laissé mourir la personne. Mais notre expérience des dernières années va dans le sens inverse. La famille apprécie le support que nous leur avons offert. Et à chaque funérailles, il

y avait un intervenant et la cheffe d'équipe ou le directeur qui sont là pour représenter l'équipe.

Prendre soin de l'intervenant et de l'équipe

Le décès de participants affecte aussi les intervenants d'une l'équipe. Ces événements difficiles peuvent notamment semer un doute quant à la qualité du travail d'intervention réalisé dans le cadre d'un suivi. Un intervenant raconte l'importance de créer un espace pour faire les démarches liées au décès, pour en parler et faire le point sans tomber dans la culpabilité.

Comme intervenant, il faut se donner le droit de vivre un deuil, c'est normal de se sentir un peu comme si l'on perdait un membre de notre famille. Nous avons été dans la vie de la personne pendant plusieurs mois de suivi, parfois pendant plusieurs années. Nous offrons souvent une plus grande présence que ce qu'une famille pouvait apporter. Ce n'est pas une personne de ta famille qui est décédée, mais c'est tout de même un choc en tant qu'intervenant. C'est très aidant que ce soit reconnu par l'équipe comme un moment difficile. Lorsqu'on apprend qu'une personne est décédée, il ne faut pas se demander de passer

une journée d'intervention comme les autres. Je trouve important d'annuler les rencontres qui étaient prévues cette journée-là. C'est une journée pour faire les diverses démarches liées au décès de la personne et pour prendre du recul. Il s'agira de contacter les policiers, d'essayer d'obtenir le numéro de l'évènement, de parler à l'enquêteur si possible pour savoir ce qui s'est passé, de s'assurer que la famille a été contactée, d'offrir à la famille notre soutien et aussi de rédiger le rapport d'évènement. Ce ne sont pas des démarches qui se font aisément entre deux rencontres et il est préférable de pouvoir s'y concentrer. **Consacrer la journée à la personne décédée permet de prendre soin de soi aussi, en ayant moins de pression de tout faire en même temps.** Sans compter que ce ne serait pas très respectueux de rencontrer d'autres personnes en ayant la tête un peu ailleurs.

C'est également aidant de réserver un moment de cette journée-là pour échanger avec la cheffe d'équipe. De créer un espace pour en parler d'une manière intime, avant de faire un retour en équipe. Ventiler en équipe la semaine suivante est aussi important. Parce qu'il y a toujours une

petite voix qui te dit : « *est-ce que tu aurais pu en faire plus?* » Oui, peut-être. Mais nous ne sommes pas avec la personne 24h sur 24. Nous la voyons en général une heure par semaine. Les gens meurent. Ce sont des choses qui arrivent. On fait le maximum pour le prévenir, mais quand ça arrive, oui il y a une culpabilité naturelle, mais il faut ensuite passer à l'acceptation. Je crois qu'il faut garder une certaine humilité. Nous ne sommes pas l'unique responsable du fait que la personne ne soit pas mieux portée. Il y a plusieurs paramètres que nous ne connaissons pas, et plusieurs autres que nous ne contrôlons pas.

Il est utile de faire un retour suite au décès d'une personne, pour ne pas laisser le doute nous gruger. On se demande franchement si on a fait tout ce qu'on pouvait faire, sans tomber dans la prise en charge. Et si nous doutons de ne pas avoir tout fait ce qui était en notre pouvoir, alors on cherche à identifier ce qu'on aurait pu faire de mieux. On se pose la question non pas pour se blâmer, mais pour apprendre pour la suite. Il faut avoir le courage de faire ce retour pour ensuite passer à autre chose.



Contrapart, 2006. Certains droits réservés. (CC)

Projet Chez soi à Montréal
Équipe de suivi d'intensité variable (SIV), Diogène

Mots clefs : Décès, identité/citoyenneté, réseau social / proches.