

# La mort fait partie du travail social mais son déni reste vivace

Choc, culpabilité, démarches matérielles dans l'urgence, confrontation avec les familles : peu de choses préparent les travailleurs sociaux au traumatisme de la mort d'un usager. Un manque à combler.

**L**a mort d'un usager dans le travail social peut être un événement particulièrement traumatisant, car le professionnel est souvent amené à soutenir un double deuil : celui des endeuillés – les parents d'un usager par exemple –, et le sien propre. Escamoter ce processus, c'est prendre le risque de l'épuisement professionnel : une situation que les spécialistes de la mort nomment «deuil problématique». Or justement, le deuil n'est plus aujourd'hui un geste qui va de soi. Il se déroule dans un environnement sociétal où les rituels religieux, familiaux et communautaires ont disparu, ou perdu une partie de leur place.

«Dans la société occidentale contemporaine, la mort est maltraitée, elle est occultée, (...) l'angoisse de la mort et du deuil est refoulée (...). Le traumatisme lié à la perte d'un être cher n'a plus de place dans nos vies. Il convient pourtant de reconnaître la douleur de l'endeuillé, la déchirure que la mort et le deuil entraînent, et lui redonner sa juste place.» C'est l'un des beaux passages du travail de diplôme d'Anne-Marie Zoller, éducatrice spécialisée à Genève, qui a consacré en 2004 sa thèse à la gestion du deuil dans le travail social<sup>1</sup>.

Construite à partir des témoignages de travailleurs sociaux «ayant connu le décès d'un usager» dans le cadre de leur travail avec des jeunes en difficulté ou avec handicap, cette recherche est un plaidoyer. Il vise à introduire la mort et le deuil au sein des réflexions et des pratiques du travail social. L'éducatrice souligne l'existence d'une contradiction importante au sein de l'univers de la relation d'aide : la mort est présente partout, mais la pensée de la mort est absente. En effet, les professionnels du social sont engagés auprès de populations à risque. Les décès, notamment les suicides, font partie de leur univers. Il y a des «morts terribles», nous a dit une ancienne assistante sociale en psychiatrie. Par ailleurs, les personnes qui oeuvrent dans des domaines tels que l'abus de substances, ou de l'adolescence en crise, sont confrontés à des personnes qui flirtent sans cesse avec la mort.

Pourtant, la question de la mort est peu ou prou absente dans le travail social, en termes de

réflexion, de formation, ou de sensibilisation. Les protocoles d'action en cas de décès sont rares (voir ci-contre). Les outils spécifiques en matière de prévention, absents. C'est contre ce déni de la mort que s'élève l'éducatrice genevoise.

## Improviser face à la mort

Néanmoins, et c'est réjouissant, les professionnels des métiers de l'humain ne sont pas démunis face à des décès d'usagers, même s'ils réagissent au coup par coup, révèle Anne-Marie Zoller. L'usage de la parole, la communication des émotions, appartient à la panoplie pratique et théorique des travailleurs sociaux. En cas de coup dur, ils savent – dans la plupart des cas – où demander de l'aide : qui à un collègue, qui à son groupe de travail, qui à son supérieur hiérarchique. Ces derniers connaissent également le réseau d'aide et n'hésitent pas à demander, pour eux et leur équipe, l'appui d'un superviseur auprès de structures spécialisées comme le centre LAVI par exemple.

Il n'empêche, les travailleurs sociaux qui sont les plus «exposés» à la mort pourraient bénéficier d'une préparation à cet événement, défend Anne-Marie Zoller. Et de rappeler au passage le refus d'une demi-douzaine d'institutions genevoises de participer à son travail. Soit parce que leurs responsables ne se sentaient «pas concernés par le sujet», soit parce que des décès récents avaient endeuillé les travailleurs sociaux, et que «tout cela était trop douloureux à ce moment».

Sur le terrain, les intuitions de cette jeune éducatrice se révèlent fondées, dans le sens où les professionnels sont effectivement amenés à faire face à des situations de décès en improvisant et en se fiant à leurs valeurs, dans des cas où la charge de culpabilité et de colère peut être grande. C'est ce que raconte Annick Campart, éducatrice depuis 15 ans au Toulourenc, une institution genevoise qui propose des séjours de 12 à 18 mois à des personnes toxico-dépendantes.

Il y a peu, elle a été confrontée au décès d'un ancien résident. «Il avait terminé son séjour en laissant en suspens certaines questions. Je le poussais à avancer, mais peu avant sa mort, j'avais fini par lâcher cette idée. Il est venu ici un jour en fin de

semaine. Le soir, il a fait une overdose. Je l'ai appris le lundi en arrivant au travail. On m'a dit que L. était mort. Que la famille de ce jeune était là. C'était la première fois que j'étais confrontée directement au décès d'un résident. J'ai souhaité partir...»

Pour Françoise Julier-Costes, ancienne assistante sociale en psychiatrie à Genève, aujourd'hui psychologue, «ce n'est pas parce que les gens sont morts que le travail social est fini». En effet, si certains travailleurs sociaux préfèrent marquer une différence nette entre travail et vie privée, la mort vient brouiller toutes les frontières. Car qui n'a pas connu la mort d'un proche ne peut connaître les gestes à réaliser. «La mort d'un usager peut être aussi chaotique que sa vie. Personne ne sait comment faire. Il faut inventer», dit cette professionnelle, qui s'occupe aussi de supervision.

Il faut faire face parfois à une certaine solitude dans le travail social et dans le deuil, comme souffle une assistante sociale genevoise, qui s'est sentie «souvent démunie face à des décès (et qui ne connaissait) rien des questions pratiques liées à l'enterrement». Elle estime que la maladie ou la mort d'un client «sont des choses lourdes dont on parle peu et qui ne sont pas prises en compte dans la charge de travail.»

Il faut dans certains cas rencontrer une famille aux abois, en colère; encaisser des déluges de questions; recevoir des reproches, des menaces, accepter d'être le mauvais objet, «et ensuite, retourner vers l'équipe, ses collègues, pour évoquer ces moments difficiles et s'occuper de soi-même», confie Alain Bolle, directeur de la Maison de l'Ancre, à Genève, où une tentative de suicide a bouleversé toute la maison, il y a un an.

### L'adieu escamoté

Annick Campart a vécu tout cela en accéléré. «Pour faire face au père et à la mère de L., venus d'un autre canton dès l'annonce de la mort de leur fils, j'ai demandé l'appui d'un collègue (voir son témoignage en page 11). J'ai placé mes émotions de côté, pour me mettre à leur service. Ils étaient déboussolés. Je me suis découvert des compétences que j'ignorais.» Ainsi la mort déclenche une avalanche de questions matérielles à régler, dont le travailleur social n'a pas forcément idée. C'est dans ces conditions qu'il doit aussi rapidement décider des limites qu'il désire fixer à son action.

«Nous avons dû tout régler rapidement: l'appartement de L., ses meubles, ses affaires, les habits, la cérémonie, le corps, la levée des scellés. Rien de tout ça n'était inscrit dans mon cahier des charges! Le lendemain, le corps a été exposé. Je suis allée le voir, avec d'autres résidents. Puis il y a eu la crémation».

Le temps du deuil est souvent court. Il arrive régulièrement que les sociaux n'aient accès à aucune sorte de cérémonie. La même assistante sociale genevoise, confrontée à la mort d'une cliente à l'hôpital, le dit: «Je ne connaissais rien des questions pratiques liées à l'enterrement. Il fallait faire vite, au milieu de tout le reste du travail (...). Finalement, c'est auprès des pompes funèbres de la Ville de Genève que j'ai trouvé toutes les informations nécessaires». Françoise Julier-Costes souligne «les compétences de cet organisme public, qui propose une guidance funéraire et assure les funérailles de personnes mortes dans la solitude, ce qui fait aussi qu'on ne reste pas indigent une fois



© Rebecca Pittet

mort.» Il y a beaucoup de tristesse, quand un usager apprécié s'en va, après parfois des années de travail avec lui. Et il reste beaucoup de questions sans réponses. «Pourquoi décident-ils de partir quand je suis absente?», se demande encore cette assistante sociale, qui a vu la disparition de plusieurs de ses clients alors qu'elle se trouvait en vacances.

Au Toulourenc, une semaine après la mort de L., le directeur de l'établissement a amené des roses en réunion: une pour chaque collaboratrice. «J'ai pleuré une demi-heure, car là, on pensait à moi, à ma tristesse. Mais tout cela est allé trop vite. J'aurais eu besoin de faire mon deuil durant une semaine entière.»

### Passer de la culpabilité à la responsabilité

Après le choc, vient le temps des questions. Cela trait à ce qu'Anne-Marie Zoller nomme «l'irréprochabilité». Annick Campart: «Est-ce qu'on aurait dû à l'époque arrêter le séjour de ce jeune, puisqu'il refusait d'avancer sur des questions importantes? Il n'y pas de réponse formelle à cette question».

Alain Bolle connaît ce processus, qu'il a traversé après le suicide d'une pensionnaire. «Nous nous sommes repassés le film des événements plusieurs

fois. Le mari de cette femme qui s'est suicidée nous a accusés de ne pas l'avoir assez sollicité. Mais avec des adultes, on n'impose pas les choses et cette usagère n'était pas d'accord avec cette demande.» Ces questions sont le lot de tous les travailleurs sociaux et il s'agit «de passer de la culpabilité à la responsabilité», dit l'éducatrice du Toulourenc. Ce qu'exprime bien un assistant social du même canton. Lui, a appris le suicide d'un client après que son dossier eut été transféré à un collègue. «Durant le temps où je suivais ce jeune, rien ne laissait supposer qu'il puisse se donner la mort. Si j'avais pu l'imaginer, j'aurais mis plus de choses en place pour son transfert. De mon côté, j'avais accompli mon travail: lui faire prendre conscience de sa situation et l'aider à accepter une démarche vers l'assurance invalidité.» La mère de ce jeune homme, très en colère, accuse l'institution de négligence. Ce professionnel décide alors de la recevoir et d'entendre ses griefs. «Je me suis senti à l'aise pour la recevoir car nous avons collaboré par le passé. J'ai écouté et entendu ce qu'elle avait à dire. J'ai reconnu mes limites et celles de l'institution, et

accepté ses critiques. J'ai aussi pris conscience que je n'étais pas dans l'erreur et que je pouvais accepter que son fils soit décédé. Finalement, elle a pu vivre son deuil, en abandonnant la rancune qu'elle nourrissait vis-à-vis de l'institution. Je crois qu'elle a compris, à travers mon témoignage, que ni elle ni nous n'avions reçu de signes qui auraient permis de prévoir ce suicide. Elle s'est probablement sentie moins coupable», conclut ce travailleur social.

L'autre effet d'un décès est qu'il participe à replonger les professionnels au cœur de leurs valeurs et de leurs motivations. Ils s'interrogent alors sur leur propre vie et sur les rapports qui existent entre celle-ci et leur engagement professionnel. C'est une faculté d'introspection et de distanciation sur laquelle insistent les écoles suisses du travail social. «J'ai pensé à ma propre famille, dit Annick Campart, et je me suis demandé pourquoi je travaillais avec une population qui est si proche de la mort alors que moi je suis ancrée dans la vie?» ■

Stéphane HERZOG

1) «Gestion du deuil dans le travail social. Suite au décès d'un usager, quel soutien pour les travailleurs sociaux?», Anne-Marie Zoller, Ecole supérieure de travail social, Genève, 2004.

En savoir plus: voir également le travail de diplôme de Sandrine Grether et Sylvie Trincherio, «Et s'il était mortel? Pratiques et représentations de travailleurs sociaux face à la mort», Genève, IES, 1993.

On peut consulter utilement la revue québécoise *Frontières*, consacrée exclusivement aux questions liées à la mort et au deuil. Les travaux du médecin Elisabeth Kübler-Ross sont incontournables si l'on s'intéresse au sujet.

## Un protocole pour le deuil

Faut-il offrir des outils aux travailleurs sociaux pour les aider à traverser les événements en série déclenchés par la mort d'un usager? Les institutions qui oeuvrent auprès de populations à risque devraient-elles offrir spontanément à leurs employés une sensibilisation à la mort? Poser la question, c'est apparemment y répondre. Mais en cette matière, les lignes de partage entre les missions du travail social, celles de l'institution, et l'éthique des professionnels, sont difficiles à tracer.

«C'est presque normal qu'il n'y ait pas de réponse institutionnelle, réglementée à ce sujet, car la mort dépasse tout», estime Gérard Thévoz, éducateur spécialisé en addiction.

Certains professionnels refusent par exemple de travailler auprès d'usagers hors des heures de travail. Dans le cas d'un décès, on voit bien que l'institution ne peut pas imposer une cérémonie, par exemple. «Chacun est renvoyé à sa position intime. Et chacun hérite des questions douloureuses posées en amont par l'usager en direction de sa famille, et que nous n'avons pas pu régler, comme le met en évidence le décès! On pourrait réfléchir autour de la notion d'échec: comment conceptualiser l'échec, car la mort de l'usager, c'est le rappel de la limite de l'action sociale. C'est l'impuissance au dernier point, où l'usager se dérobe et met à mal tout le cadre.»

Alain Bolle, à la Maison de l'Ancre, réagit à la question de l'utilité de la prévention en braquant le projecteur sur la partie claire du plateau. «Nous travaillons d'abord avec des vivants et nous investissons notre énergie pour défendre la vie.» Il reconnaît que le travail qui consisterait à aller regarder du côté de la mort est difficile à mener. «On n'a pas forcément envie de se pencher sur l'ombre. C'est aussi une démarche très personnelle».

La mort interroge les travailleurs sociaux sans ménagement: d'où justement peut-être l'utilité d'une sensibilisation préventive. C'est finalement au sein des professions du handicap que l'on trouve une réponse concrète à ces questions. A Genève, la Fondation Ensemble s'est en effet dotée d'un protocole complet sur le décès d'un usager\*. Celui-ci règle sommairement mais de façon claire les questions légales immédiates qui se posent après la mort. Il traite aussi du soutien à l'équipe, des rapports avec la famille, et de toutes les questions relatives aux cérémonies. A la direction de l'Essarde, l'une des cinq institutions de cette fondation du bout du lac, Vincent Giroud, directeur, estime «qu'il faut pouvoir s'appuyer sur une procédure, car après une mort, l'émotion est à son comble et on risque d'oublier des choses ou de les faire à double, comme publier plusieurs faire-part, ce qui est arrivé ici!» Il souligne également l'utilité de montrer aux proches et aux collaborateurs «que l'institution est unie et impliquée tout autant que les personnes sur le terrain.»

Anne-Marie Zoller: «Un protocole est nécessaire dans une institution qui travaille avec des personnes à risque. Il ne s'agit pas de ritualiser ce qui est fait de façon intuitive par les gens, mais plutôt, d'offrir aux travailleurs sociaux la possibilité d'une cérémonie, afin de permettre le deuil.» Car celui-ci est l'antidote des vivants confrontés à la disparition d'un être avec lequel on a tissé des liens. Il faut resocialiser la mort.

St.H.

\*(consultable sur [www.reperesocial.ch](http://www.reperesocial.ch)).