

DES MOTS POUR ACCOMPAGNER LA FIN DE VIE

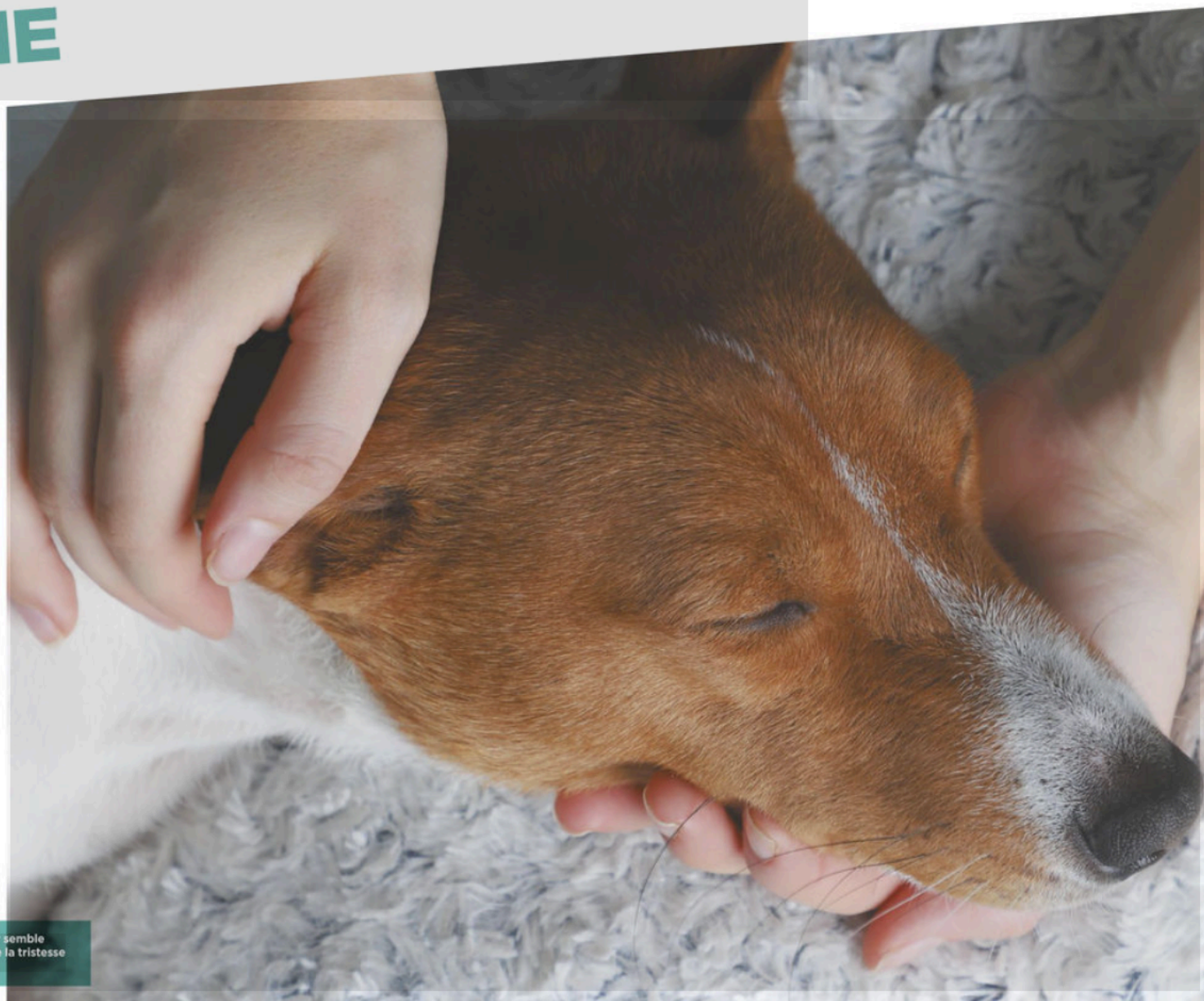
DANS LE CONTEXTE DE LA FIN DE VIE D'UN ANIMAL FAMILIER, LES FAMILLES SUBISSENT UNE CHARGE ÉMOTIONNELLE MAJEURE. UNE BONNE COMMUNICATION ENTRE LES ÉQUIPES VÉTÉRINAIRES ET LES FAMILLES AIDE ALORS À PRENDRE UNE DÉCISION LA PLUS SÈREINE POSSIBLE, À HARMONISER LES RELATIONS ET À FAVORISER LE DEUIL. DÉCRYPTAGE ET CONSEILS PRATIQUES SUR LA SÉMANTIQUE.

PAR VINCENT DATTÉE ET ANAÏS CAUX

Lors de la prise en charge de la fin de vie d'un animal familier, les familles vivent souvent une charge émotionnelle majeure. La plupart d'entre elles identifient alors leur vétérinaire comme leur principal allié et un soutien majeur pour les guider dans leur choix^{4,9}. Elles attendent de lui qu'il fasse preuve de sensibilité et d'empathie à leur égard et à celui de leur animal, qu'il réponde à leurs questions et discute avec elles des étapes suivantes, qu'il accepte, valide et accompagne leurs émotions de culpabilité et/ou de tristesse autour de la prise de décision d'euthanasie¹.

Ce soutien émotionnel attendu par les familles peut être une source de stress majeur pour les vétérinaires, d'autant qu'ils doutent souvent de la meilleure façon de s'y prendre^{2,6}. Dans ce contexte, comme l'ont souligné plusieurs études, une communication de bonne qualité entre les ●●●

Les familles prennent la décision qui leur semble la meilleure pour leur animal, en dépit de la tristesse qu'ils acceptent de s'infliger.





TÉMOIGNAGE

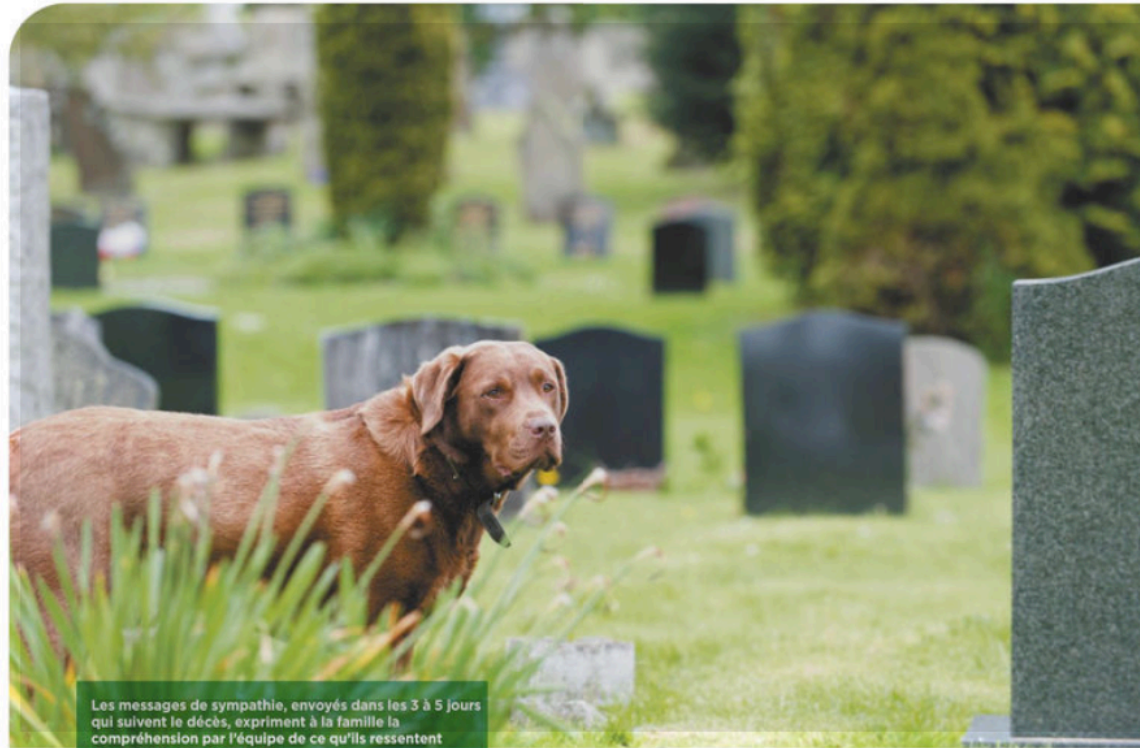
THIERRY JOURDAN

Vétérinaire canin à Romorantin-Lanthenay (Loir-et-Cher)

Une expérience de vie et de mort inédite

La fin de vie des animaux de compagnie est une expérience de vie et de mort inédite pour beaucoup de propriétaires. C'est pourquoi l'accompagnement est important dès la prise de rendez-vous téléphonique. Prendre le temps nécessaire, expliquer les étapes, les gestes, et répondre à des demandes prosaïques ou émotionnelles sont utiles pour humaniser au maximum le passage de la vie à la mort, puis pour envisager le devenir du corps.

Les actes techniques ou expressions corporelles sont expliqués et remis en perspective grâce à l'histoire de l'animal et celle de sa maison. L'animal est mis dans une housse spécifique après son décès. Dans ce processus, chaque membre de la famille présent doit avoir libre choix d'assister ou non, de changer d'avis. En cette période Covid, c'est le seul moment où l'on accorde une dérogation pour retirer le masque et exprimer ses émotions. L'assistante s'occupe pendant ce temps de toute la partie administrative et notamment la partie identification du fichier I-Cad afin de décharger les propriétaires de toute charge mentale inappropriée.



Les messages de sympathie, envoyés dans les 3 à 5 jours qui suivent le décès, expriment à la famille la compréhension par l'équipe de ce qu'ils ressentent et les attentions de celle-ci.

TABLEAU 4

Vocabulaire classique	Vocabulaire enrichi
Vous devez être bien triste	Nous comprenons votre douleur
Est-ce la première fois ?	Nous avons déjà perdu un animal
16 ans, c'est un bel âge	Ce n'est jamais assez long

au cerveau de se recentrer, de dépasser l'afflux d'émotion. Pourquoi l'avez-vous appelé ainsi ? Comment vous fait-il rire ?

Il convient aussi de parler de la réalité : annoncer (prononcer) le décès, faire toucher l'animal, verbaliser, participer à la mise en housse permettra aux familles de prendre conscience, d'être en lien avec la réalité (tableau 5). Les mots servent aussi à apporter du réconfort, par la réassurance - « je crois que nous avons pris les meilleures décisions pour votre animal » -, la reconnaissance et la validation des émotions ressenties, qu'elles soient exprimées ostensiblement ou de façon moins évidente - « Ce n'était pas un chien, c'était votre chien. Vous pouvez pleurer pour votre animal, tout le monde devrait avoir quelqu'un qui pleure pour lui. C'est triste, douloureux et juste de pleurer pour celui qui fut votre compagnon de si nombreuses années. »

L'au revoir

Ce moment unique mérite un au revoir particulier qui acte l'envie de revoir la famille ainsi que la locution « au revoir » le laisse entendre. Cet au revoir prépare le retour de la famille (tableau 6).

● ● ● se doit d'être efficace et de montrer le professionnalisme confiant de l'équipe. Au téléphone, il est opportun de diminuer l'attente, de reprendre les éléments du dossier de l'animal et de mener la conversation par des questions fermées. À l'accueil, il est recommandé de communiquer dans un cadre confortable, de reprendre le nom de l'animal et de répéter les informations qui permettent de personnaliser la conversation (tableau 4).

La consultation d'euthanasie

La famille n'est présente que pour son animal et la charge émotionnelle peut entraîner des comportements irrationnels. Les phrases de rupture permettent

TABLEAU 5

Vocabulaire classique	Vocabulaire enrichi
Il est parti/s'est endormi	Il est décédé/mort
Cathéter IV	Dispositif dans la veine
Le sédatif	Lui donner un calmant
Euthanasique	Surdose d'anesthésique

TABLEAU 6

Vocabulaire classique	Vocabulaire enrichi
Au revoir	À bientôt, j'espère
Bonne journée	Prenez soin de vous
À bientôt	Puis je vous appeler dans quelques jours pour avoir de vos nouvelles ?

Les messages de sympathie

Ces messages, envoyés dans les 3 à 5 jours qui suivent le décès, expriment à la famille la compréhension par l'équipe de ce qu'ils ressentent et les attentions de celle-ci¹⁰. Ils peuvent aussi être adressés sur une carte remise lors de la restitution des cendres.

Quelques exemples : « Nous savons à quel point "Janvier" était un membre à part entière de votre famille et combien vous êtes tristes. Vous lui avez donné un foyer et une vie magnifique. Que tous ces beaux jours passés avec votre "Avril" soient toujours dans vos pensées. Vous n'oublierez jamais "Juin". Il a laissé ses empreintes sur les cœurs. "Juillet" restera longtemps dans vos cœurs, nos pensées vous accompagnent. Vous n'oublierez jamais "Novembre" votre compagnon de vie durant de si

longues et belles années. "Décembre" était arrivé sans prévenir dans votre vie et maintenant il vous manque. Nous souhaitons que le temps fasse son travail et que sa mémoire soit celle de ces instants chaleureux et gais que vous partagez. »

Le retour de la famille

Lors de ce moment, la famille vient rechercher son animal et non des cendres. Il convient alors de prénommer l'animal. Les familles peuvent avoir beaucoup à dire, envie d'exprimer leurs doutes ou leur gratitude. Le cadre de la restitution est important, il doit pouvoir apporter intimité, confidentialité et confort. Cette restitution peut être préférable dans une salle de consultation et sur rendez-vous plutôt que dans une salle d'attente agitée.

Quelques phrases d'ouverture de conversation au retour de la famille : « Le deuil c'est de l'amour qui ne sait plus où aller. Le manque est la présence de l'absence. » Nos mots sont les premiers signes de notre empathie et de notre professionnalisme. Ils sont remontés par les familles qui les gardent longtemps en mémoire. Notre attention à ce moment unique se traduit aussi par leur usage précautionneux. ●

- Adams C.L., Bonnett B.N., Meek A.H., *Owner response to companion animal death: development of a theory and practical implication*, Can Vet J, 1999; 40(1):33-39.
- Adams C.L., Conlon P.D., Long K.C., *Professional and veterinary competencies: Addressing human relations and the human-animal bond in veterinary medicine*, J Vet Med Educ., 2004; 31(1):66-71.
- Caux A., *L'enfant de 2 à 9 ans face à l'euthanasie de son animal. Mémoire pour le D.E. de Vétérinaire Comportementaliste*, 2014.
- Cooney K.A., Kogan L.R., Brooks S.L. et coll., *Pet Owner's Expectations for Pet End-of-Life Support and After-Death Body Care: Exploration and Practical Application*, Top Companion Anim Med., 2021; 4 3:100503.
- Fernandez-Mehler P., Gloor P., Sager E. et coll., *Veterinarians' role for pet owners facing pet loss*, Vet Rec., 2013;172(21):555.
- Hart L.A., Hart B.L., *Grief and stress from so many animal deaths*, Companion Animal Practice, 1987;1(1):20-21.
- Matte A.R., Deep K.K., Meehan M.P. et coll., *An Exploratory Study of Veterinary Professional's Self-Reported Support of Bereaved Clients Before, During, and After Companion Animal Euthanasia in Southwestern Ontario, Canada (Westport)*, 2019;83(3):352-370.
- McCracken Nickels B., Feeley T.H., *Breaking Bad News in Veterinary Medicine*, Health Commun., 2018;33(9):1105-1113.
- Nogueira Borden L.J., Adams C.L., Bonnett B.N. et coll., *Comparison of veterinarian and standardized client perceptions of communication during euthanasia discussion*, J Am Vet Med Assoc., 2019;254(9):1073-1085.
- Plotkin M.O., *Advice for condolence letter*, J Am Vet Med Assoc., 2001;218(3):339-340.
- Rémillard L.W., Meehan M.P., Kelton D.F. et coll., *Exploring the grief experience among callers to a pet loss support hotline*, Anthrozoö, 2017;30(1):149-161.

NDLR : Fin 2020, le Comité d'éthique, animal, environnement, santé a publié un premier avis sur l'euthanasie animale. Cet avis liste les questions à se poser avant de prendre une décision. Au cadre légal, le Comité recommande, entre autres, de « mettre en place une cellule d'écoute et d'aide aux vétérinaires faisant face à des situations où la notion de nécessité est difficile à apprécier ». Des ressources épaulent aussi le vétérinaire : le guide Phénix de l'association QualitéVet et les associations d'écoute comme Vétos-Entraide.



TÉMOIGNAGE

CHRISTINE TILLY

Vétérinaire canine à Alliance Bordeaux (Gironde)

Création service fin de vie à Alliance

Créer un service dédié à la fin de vie est un projet qui nous tient à cœur au sein d'Alliance, car nous estimons qu'en tant que vétérinaire et ASV, notre rôle est d'accompagner nos patients dans leur fin de vie en leur offrant un départ digne et sans souffrances, mais également d'accompagner leurs propriétaires, nos clients, en les aidant à traverser cette période douloureuse. Notre objectif est de renforcer le lien de confiance que nous avons avec les propriétaires, en nous montrant à la hauteur de leurs attentes dans ce moment particulier. Nous avons créé une salle dédiée à la fin de vie, qui se veut sereine et agréable. Et nous avons mis en place une procédure comprenant des outils et des techniques spécifiques, en amont et en aval du décès de l'animal, afin que les propriétaires se sentent entourés, compris, et que ce moment difficile soit plutôt transformé en un instant de partage, de respect, d'amour et de confiance.

● ● ● équipes vétérinaires et les familles permet de favoriser une prise de décision la plus sereine possible, d'harmoniser les relations entre les différents protagonistes, de favoriser le deuil des familles, l'adoption d'un nouvel animal et le retour de la famille dans la clinique, et, enfin, d'alléger la charge émotionnelle du praticien^{15,21}.

Cette communication englobe des aspects verbaux et non verbaux, y compris l'ambiance des locaux de prise en charge⁸. Elle sera la plus claire possible, sans équivoque, avec des mots adaptés aux liens qui unissent la famille et son animal. Le choix du langage s'avère fondamental⁸ lors des conversations autour de la fin de vie entre vétérinaires et propriétaires.



Une communication de bonne qualité entre les propriétaires et l'équipe vétérinaire est essentielle pour notamment alléger la charge émotionnelle du praticien.

TABLEAU 1

Vocabulaire classique	Vocabulaire enrichi
Incinération	Crémation
Incinérer	Crématiser
Individuel ou collectif	Seul ou avec d'autres animaux

La consultation d'annonce

L'annonce ne devrait pas être une révélation d'informations médicales souvent compliquées pour les familles. Aussi, convient-il de suivre le rythme des familles, de leur donner les informations souhaitées et de leur dire ce qu'ils peuvent entendre, pas forcément tout ce que le praticien sait.

Le temps de l'annonce n'est pas celui des décisions. Il s'agit d'un temps de préparation à une réflexion, un temps de projection et ce temps, aussi bref soit-il, est vécu comme fondamental, aussi bien par les familles que par les vétérinaires⁹. Ce temps de l'annonce permet aux familles de prendre ensuite, en conscience et en concertation avec le vétérinaire, toutes les décisions clés : qui va réaliser l'euthanasie ?, qui sera présent ?, où la procédure aura-t-elle lieu ?, quelles sont les options funéraires ? Il permet également aux familles d'être informées du protocole qui sera employé, des réactions physiques potentielles, de la durée globale de la procédure. Tout cela diminue les incertitudes des familles et les aide à se préparer⁷.

Pour les familles qui ont du mal à prendre une décision, la présentation des différentes options funéraires pour le corps de leur animal pourra leur permettre de se projeter dans sa mort prochaine. En effet, le vétérinaire

constitue la principale source d'information des propriétaires sur les soins funéraires prodigués à leurs animaux et 90 % d'entre eux attendent de lui qu'il aborde la question des soins post-mortem avec eux⁴. Cela n'est pas nécessairement très chronophage puisque dans l'étude de Cooney, près de 75 % des participants ont indiqué qu'ils souhaiteraient passer 20 minutes ou moins avec le personnel vétérinaire pour examiner les options disponibles⁴. Lors de cette discussion, bien qu'une majorité des propriétaires souhaitent être informés uniquement de l'essentiel, 28 % des clients sondés ont déclaré vouloir tout savoir⁴. N'hésitez donc pas à demander à nos clients quel degré de détails ils souhaitent connaître !

Une grande attention sera portée aux mots employés. L'objectif est d'être précis sans être traumatisant pour les propriétaires⁷. Ainsi, l'incinération est une pratique qui est plus réservée aux objets, voire aux déchets. L'utilisation du mot crémation est mieux adaptée au traitement funéraire. Ainsi, le verbe crématiser - néologisme - est utilisé dans le milieu funéraire humain (tableau 1).

Au moment de décider, les familles mettent en action ce qui peut être considéré comme « leur responsabilité de bon maître » : ils choisissent de prendre la décision qui leur semble la meilleure pour leur animal, en dépit de la tristesse qu'ils acceptent de s'infliger. L'euthanasie est un acte vétérinaire qui fait suite à sa

TABLEAU 2

Demande du client	Réponse du vétérinaire
Je voudrais qu'il s'endorme et qu'il ne se réveille pas	C'est ce que procure l'euthanasie
Je voudrais une mort naturelle	Son état actuel n'est pas naturel

TABLEAU 3

Vocabulaire classique	Vocabulaire enrichi
L'endormir	L'euthanasier
Vous prenez la bonne décision	Nous prenons la bonne décision
Vous ne pouvez plus rien pour lui	Vous avez été une famille exceptionnelle
Vous saurez quand le moment est venu	Je sais qu'il est difficile de choisir le moment

prescription. Lorsqu'un vétérinaire prescrit puis réalise une euthanasie c'est qu'il est d'accord pour le faire. S'il est essentiel de veiller à l'autonomie de la prise de décision par la famille, dire qu'on est d'accord avec ses propres actes professionnels ne me semble pas « dangereux ». Une juste phrase pourrait être : « Nous prenons les bonnes décisions ». Les euphémismes sont à éviter, surtout en présence d'enfants, afin de contourner tout contresens¹⁷ (tableaux 2 et 3).

L'accueil en clinique

Les familles se sentent seules et vulnérables. Lors de ce moment unique, les propriétaires sont centrés sur leur animal. La communication ● ● ●