

Les Cheminements du Deuil

Revue de la fédération
Européenne Vivre Son Deuil

Les nouvelles modalités
d'accompagnement
du deuil

09 : 54 PM





Ces articles visent à transmettre les apports des conférencières et la synthèse des échanges en ateliers lors de la journée d'étude de la Fédération Européenne Vivre Son Deuil afin de réfléchir aux enjeux propres à chaque support de communication : face à face, téléphone, visioconférence et réseaux sociaux, messagerie... Il s'agit de comprendre de quelles manières ces différents modes de communication influencent la qualité des échanges, en tenant compte des perspectives de l'écouter et de l'écouter. L'article analysera les avantages et les limites de chaque support, en insistant sur l'importance des interactions humaines au-delà des technologies. Enfin, il proposera des recommandations pratiques pour aider l'écouter à choisir, lorsque cela est possible, le support le plus adapté selon les besoins et les contextes de communication.

L'apparition du numérique et l'enjeu de l'identité numérique

Depuis les années 90 les nouveaux modes de communication ont impacté notre quotidien, voire notre vie privée ou intime, en les rendant plus visibles pour certains aux yeux d'un plus grand nombre. L'intime étant antérieurement caché aux yeux des autres, il est maintenant davantage exposé par la personne elle-même ou une de ses connaissances.

La publication de notre intimité en ligne produit une mise en récit de soi et une identité singulière. Fanny Georges définit l'identité numérique en trois extensions : l'identité déclarative (informations entrées par l'utilisateur), l'identité agissante (ensemble des activités en ligne), l'identité calculée (résultats de l'audience et de la visibilité du profil).[●]

Il s'agit d'une présentation de soi par le biais d'une construction identitaire numérique dans une dynamique relationnelle. En effet cette exposition numérique d'une représentation de soi engage une connexion aux autres et peut permettre d'en retirer une reconnaissance sociale.[●]

Antérieurement, les codes sociaux marquaient les individus par un code vestimentaire. Même si ces codes sociaux ne sont pas toujours lisibles en fonction des cultures, chacun constate le statut et peut le partager en communauté. Au fil du temps, ces codes sociaux ont évolué, l'individu n'est plus aussi identifiable comme tel.

Les modalités d'annonce d'un décès se sont diversifiées et se font également maintenant par le biais des réseaux sociaux. Une communauté plus élargie peut ainsi être informée d'un décès. Par exemple, des familles ayant perdu un enfant par homicide ont pu se retrouver par l'usage des réseaux sociaux. Trois d'entre elles, constatant leur proximité géographique, ont pu se rendre régulièrement au café deuil organisé par un Vivre Son Deuil régional, et ont tissé des liens importants.

D'autre part, une information transmise par le biais des réseaux sociaux aura une empreinte temporelle bien plus durable

[●] Georges, Fanny Représentation de soi et identité numérique : une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle du web 2.0, *Réseaux* 154, p 165-193

[●] Brodin, Magnier, 2012, Le développement d'un index d'exposition de soi dans les médias sociaux : phase exploratoire d'identification des indicateurs constitutifs. *Management et avenir* 58, p 144-168

voir perpétuelle (ce qui pose actuellement question - *l'effacement du profil de la personne n'est pas réactualisé systématiquement*) donnant même un statut aux endeuillés. En effet sur les réseaux, à moins d'un anonymat, l'endeuillé est identifiable et identifié par son engagement dans une « communauté virtuelle » comme une personne endeuillée alors que rien ne peut la distinguer dans l'espace public.

L'accompagnement du deuil et les outils numériques

Dans le même temps, nous pouvons penser que les espaces numériques recomposent progressivement la vie privée de chacun (même pour certaines tranches d'âge de la population et le milieu social) et donnent ainsi accès à nombre de personnes à l'intimité de ceux qui s'y prêtent. Les frontières entre ce qui relève de l'intime ou non deviennent de plus en plus floues, ténues. Le développement du numérique par le biais des forums, des réseaux sociaux a rendu visible ce qui ne l'était pas et donne à montrer l'intimité par de la mise en récit et de la mise en image de soi. Cette représentation de soi permet de répondre à un besoin de normalisation, d'entrer en relation avec d'autres et d'en retirer une reconnaissance sociale. Nous pouvons penser que la société tend à impulser l'individualisme en évinçant les échanges et les interactions sociales dans l'espace public. Ainsi, pour se sentir moins seul et isolé d'un groupe et faire partie d'une communauté, le recours aux réseaux peut-être un média pour redonner un sentiment d'appartenance.

Les réseaux sociaux numériques, tels que Facebook, sont nés de la volonté de favoriser les liens sociaux entre étudiants de certaines universités américaines, permettant aux personnes de maintenir le contact, de se retrouver voire de se rencontrer. La mobilisation de tels réseaux en ligne autour d'une personne décédée peut présenter quelques sujets d'interrogations et de réflexions dans le cadre du processus de deuil et de son accompagnement.

Pourtant, les réseaux sociaux, souvent critiqués, favorisent pour le chercheur Antonio Casilli une nouvelle sociabilité. Aussi, dans son ouvrage il vise à déconstruire trois représentations dont souffrent internet : une immatérialité du monde virtuel, la disparition du corps physique, l'effet désocialisant des réseaux. Pour cet auteur, « la présence corporelle sur internet permet d'opérer sur soi un changement reconnu et accepté par la communauté. De plus, cette présence renforce les liens à l'intérieur d'un groupe social ou permet de relier des groupes entre eux ». Ainsi les travaux menés par les chercheurs comme Darmon en 2016 appréhendent les interactions en ligne comme relevant d'une expérience socialisante.

Enjeu de l'accompagnement du deuil en lien avec les réseaux sociaux numériques

Les Technologies Numériques de l'Information et de la Communication (TNIC) s'inscrivent dans une transformation de la vie privée et de l'intime. En effet, depuis les années 1990,

les outils communicants (téléphones, tablettes, objets connectés...), de même que les espaces numériques (sites, forums, réseaux sociaux, blogs...) envahissent tous les domaines de la société.

La mobilisation de technologies numériques dans les pratiques de deuil s'est aussi développée avec la diffusion d'internet. Facebook, premier réseau est aussi le premier tombeau avec les millions de personnes qui possèdent un compte. Il est à remarquer que les cimetières virtuels tels que "Dans nos cœurs" ou "virtual grave" offrent la possibilité de rendre hommage aux défunts à tout moment, où que l'on soit.

De la théorie aux actes

Nous souhaitons au travers de ce document réfléchir sur l'enjeu de l'accompagnement du deuil en lien avec ces nouvelles technologies et en particulier avec les éléments divers postés par les internautes qu'ils soient textes, photos, vidéos sur différents supports numériques.

L'intervention sur « L'enjeu des réseaux sociaux et deuil » par Delphine Plachy-Moreau, thésarde et des ateliers avec les bénévoles présents à la journée fédérale d'Amiens 2024 nous a apporté quelques éclairages et réflexions.

Une autre chercheuse, Karine Roudaut, également présente lors de nos journées fédérales, s'est interrogée sur les médiations technologiques et comment elles affectent la production des discours sur l'intime en modifiant la dynamique de l'interaction. Son éclairage pourra nous rassurer sur l'intérêt de leur utilisation.

Les réseaux sociaux comme outils d'expression de la détresse

Ils contribuent parfois à l'annonce du décès en remplacement du courrier postal. Ils permettent de choisir les mots de la souffrance pour parfois compenser l'absence d'accompagnement du deuil de notre société actuelle.

En réponse à cette annonce en lieu et place de l'appel téléphonique, les internautes peuvent mieux gérer la peur d'être maladroit ou mal à l'aise dans une réaction de face à face. La force de l'écriture trace l'émotion. Les réseaux sociaux mettent à distance la relation humaine. Ils sont respectueux et bienveillants le plus souvent mais ils peuvent aussi être source de dérives avec des propos diffamants ou discriminants. Il est cependant à remarquer que la régulation de ces réactions se fait par des « likes » ou des smileys négatifs délétères pour des personnes vulnérables. « C'est la double peine ! ».

Des groupes WhatsApp, Facebook, Instagram, TikTok... se forment entre personnes endeuillées. Il est convenu qu'ils doivent rester sur le versant de la logistique ou de l'information ou confirmation d'un rendez-vous pour se retrouver par exemple ou pour des échanges de titres d'ouvrage...

● Antonio A. Casilli *les liaisons numériques : vers une nouvelle sociabilité*, Paris : Seuil.

● Darmon, M, 2003, *Devenir anorexique*, Paris : La Découverte

● Roudaut K. Derbez B. 2022, *Proximité et distance dans l'entretien sur l'intime en période de crise sanitaire*, Genèse n°126

En effet, en tant qu'endeuillé, il est difficile de trouver les ressources, les bons supports, les bonnes personnes pour se confier et partager sa souffrance. Ce sont donc des moyens rapides et faciles de se retrouver pour échanger sur son vécu. Les animateurs ou bénévoles de l'association se doivent de veiller aux bons échanges et ne pas s'y impliquer. Un cadre défini doit les aider à garder la distance.

A l'instar des groupes de soutien entre endeuillés, des vidéos en ligne permettent de rompre l'isolement et de faire part de sa détresse. Après le deuil d'un enfant : les mères trouvent un réconfort dans le visionnage des vidéos des autres et dans les lectures des commentaires associées à la leur. Certaines associations organisent en visioconférence des groupes de paroles. Par ailleurs, les « Mamanges » dans le cadre du deuil périnatal entretiennent un lien avec des personnes qui ont connu le même drame ; mais la recherche de la pair-aidance sans modérateur peut-elle suffire à réguler cette détresse et apporter du réconfort ?

Les messages postés sont donc des ressources complémentaires dans l'expression de la souffrance mais peuvent-ils être considérés comme un mode d'accompagnement s'ils ne sont pas modérés, s'ils ne sont que des lieux de témoignages ou s'ils ne sont pas orientés vers d'autres formes d'accompagnement ?

Les réseaux sociaux comme outil de ritualisation dans le processus du deuil

Les sites virtuels commémoratifs étant souvent davantage visités que l'espace physique où repose le défunt,

il est noté qu'à la différence des rites funéraires traditionnels, les lieux virtuels commémoratifs peuvent être créés par n'importe qui, n'importe quand, et permettre à tout un chacun d'honorer le défunt et de s'exprimer. Le bémol étant la gestion de ces espaces sur le long terme, par la famille, les amis et pour combien de temps ?

Les groupes mémoriels sur les réseaux sociaux numériques tendent alors à apparaître comme des éléments d'un nouveau rite participant au processus de deuil par la communication à la fois publique et personnelle. Toutefois, alors que le rituel funéraire vise à distinguer l'espace des vivants de celui des morts, la mise en scène de la mémoire en ligne ne semble pas tant favoriser la séparation d'avec le mort que le développement d'un autre rapport avec celui-ci, l'établissement d'un lien continu avec lui.

Ce faisant, l'écriture en ligne relative à un décès contribuerait-elle à la progression dans le cheminement de deuil et à en atténuer certains effets ?

De fait, si le processus du deuil est variable d'une personne à l'autre et que chaque deuil et son vécu sont spécifiques et incomparables en dépit des similitudes de situations, ces différentes phases repérées par le Dr Michel Hanus, Georges A. Bonanno et Christophe Fauré, font preuve de créativité au travers des témoignages postés sur les réseaux sociaux.

Tandis que les hommages lors des funérailles ou les dialogues intérieurs avec le défunt sont connus comme des formes d'expression étroitement liées au travail du deuil, on peut alors se demander



Cf: Le deuil, moment de « consécration » numérique ?,
Cathia Papi, extrait de la revue 5 Volume N° 3 | 2016, Le deuil, moment de...
Baudry, P. (2001). La mémoire des morts. *Tumultes*, 1 (16), p. 29-40.
Baudry, P. (2010). Mutations des rites funéraires. *Transversalités*, 115 (3), p. 111-121.

si les échanges sur les réseaux sociaux relèvent davantage du soutien ponctuel d'une communauté auprès des endeuillés, conformément à la logique d'interaction sous-tendant ces dispositifs, ou s'ils contribuent plus largement au processus de deuil.

Qu'en est-il de l'arrivée de l'intelligence artificielle et du travail des algorithmes dans ce cheminement du deuil ?

On peut penser que des sites puissent proposer des forums avec l'appui de ces nouvelles sources. On conviendra que la place des communications virtuelles nuisent à la visibilité des associations de l'accompagnement du deuil. Elles ne remplacent jamais la relation humaine authentique qu'un bénévole formé et encadré peut proposer.

Les associations en charge de l'accompagnement du deuil peuvent jouer un rôle comme influenceurs bienveillants sur ces différents modes de communication en y étant présentes pour se faire connaître par les événements, les actualités pour offrir d'autres choix aux internautes.

Les réseaux sociaux pour conquérir un espace virtuel par la créativité

Il semble que le fait de communiquer dans un espace virtuel de communication est

Ariès, P. (1975). *Essai sur l'histoire de la mort en occident*. Paris : Seuil. ; Legros, P. et Herbé, C. (2006). *La mort au quotidien : contribution à une sociologie de l'imaginaire de la mort et du deuil*. Ramonville Saint-Agne : Erès.

probablement source d'une certaine créativité au niveau des pratiques sociales de deuil. A fortiori lorsqu'une activité reste présente sur un groupe de deuil plusieurs années après le décès, et donc après la présentation des témoignages de condoléances et de soutien. Au-delà de l'usage consumériste d'un espace de communication, ce dernier serait mobilisé dans le cadre d'un processus bien plus personnel englobant un cheminement global incluant celui du deuil.

Ces différences d'investissement s'inscrivent dans le temps. Alors que nombreux sont les auteurs qui ne publient qu'un unique message peu après la création du groupe, seuls quelques-uns continuent à y contribuer dans les années suivantes. Bien que la fréquence des messages diminue au fil des mois, un certain réinvestissement des groupes est observable.

La mise en ligne de photographies a effectivement ceci de particulier qu'elle est souvent prise comme un cadeau fait par celui qui la poste, d'où les remerciements des principaux contributeurs. Mais alors qu'il semblerait qu'on se situe dans le partage et l'interaction prévue par les dispositifs de communication, il est intéressant d'observer peu de réactions. Un ou deux «j'aime», voire trois, témoignent de la lecture des messages. Ces photos postées à l'insu de la famille sont-elles si vertueuses pour l'endeuillé qui ne maîtrise pas les contenus postés sur son défunt ?

La grande majorité des messages est directement adressée au défunt. Il s'agit de rendre hommage au défunt en évoquant, le plus souvent, ses qualités humaines et, parfois, sa beauté physique ou ses accomplissements. Ces caractéristiques

si appréciées sont fréquemment associées au manque causé par le décès. Cela transforme le groupe virtuel en une sorte de communauté perpétuant le souvenir du défunt dans le futur.

Nombreux sont les messages qui font ressortir l'idée que le défunt est heureux où il se trouve. Il est parfois considéré comme un ange et les mentions ou les allusions au ciel et au paradis sont nombreuses. Certains messages délivrés par des amis semblent autant s'adresser au défunt qu'à sa famille à l'image des fleurs déposés anonymement sur les tombes.

Les réseaux sociaux pour une reconnaissance du deuil

Depuis le milieu du XXe siècle, la mort tend à être remise en cause par les progrès de la médecine laissant croire à une possibilité de lutter contre la finitude.

La relative méconnaissance, voire le malaise qui entoure la mort et le processus du deuil, font pression chez les endeuillés à reprendre une vie « normale » et cela va à l'encontre de l'inscription du deuil dans la durée. Le groupe virtuel constituerait une manière de restaurer une reconnaissance du deuil par les messages de bienveillance et de soutien postés et une empathie de l'entourage à leur égard.

« De fait, les notifications, commentaires et autres dépôts de messages, se présentent comme une reconnaissance de la souffrance des endeuillés, et la publication de messages en ligne diminue la gêne et favorise ainsi l'expression de son soutien auprès de ceux-ci(...) D'où une pratique sociale d'accompagnement originale en ce sens qu'elle se distingue aussi bien du dialogue personnel avec le défunt que de

l'appel téléphonique ou de la carte envoyée aux endeuillés. Il s'agit ici bien d'user de l'interface, certes, selon les fonctionnalités prévues, pour engendrer une nouvelle manière de témoigner son soutien. »

D'autre part, s'il est commun d'entretenir un dialogue intérieur avec le défunt ou de l'évoquer en parlant avec d'autres personnes, le fait de s'adresser au défunt en public ne survenait traditionnellement que lors de moments circonscrits tels que les funérailles. L'usage que les proches du défunt réservent aux réseaux sociaux comme lieu d'expression des pensées et émotions marquant le travail du deuil est donc, en tant que tel, une autre création originale de pratiques sociales. Cela reste une expression, certes relayée par l'écriture, mais susceptible de s'apparenter à la rédaction d'une lettre à un défunt comme elle peut être conseillée pour cheminer dans le processus de deuil.

C'est ainsi que les premiers messages soulignent la difficulté de croire à cette perte et parfois la colère ou l'incompréhension qu'elle peut susciter : « *depuis hier soir je cherche le pourquoi mais je n'y arrive pas... J'ai tellement de mal à accepter mais je sais que je n'ai pas le choix et surtout je veux le faire pour te laisser reposer en paix... Je regrette de ne pas toujours avoir pris le temps nécessaire pour être avec toi mais je garde en souvenirs tous nos beaux moments et surtout nos petites folies !!!* ».

Bernard, S. et Lavoie, L. (2004). *Perdre sans se perdre. Savoir traverser les pertes de la vie*. Québec : Le Dauphin Blanc. ; Fauré, C. (2013). *Vivre le deuil au jour le jour*. Paris : Albin Michel.

Puis viennent des messages mettant en avant des souvenirs et des photos, voire invitant d'autres personnes à en poster. Le besoin de recréer du lien amène alors à rechercher la personne manquante enfin, progressivement, se créer un nouveau rapport au défunt et une redéfinition de soi.

Qu'en est-il de l'accompagnement du deuil face à ces actions sur la toile et de l'héritage numérique du défunt ?

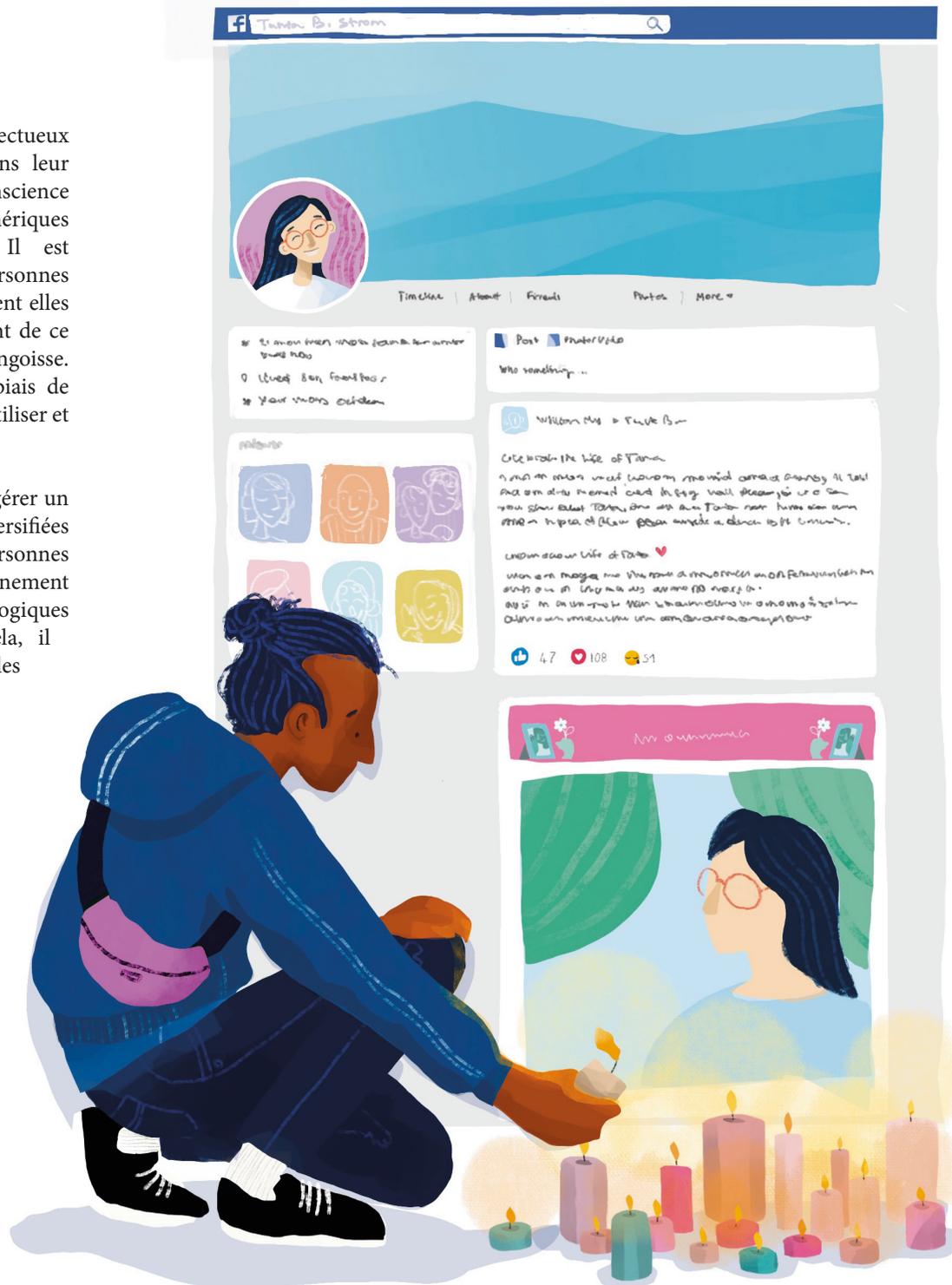
S'il y a bien quelque chose qui reste intacte après le décès d'un proche, c'est son identité numérique. Messages vocaux, comptes personnels sur les réseaux sociaux, messageries privées, ou même notifications, le défunt laisse parfois derrière lui un très grand héritage numérique. Souvent, les écoutants sont interrogés sur ce que l'endeuillé doit faire. Il est important de réfléchir avec lui sur ce qu'il souhaite faire comme du reste de ses affaires personnelles (vêtements, courrier, photos...) Est-ce une deuxième mort que de supprimer le compte numérique ou est-il nécessaire de le garder pour entretenir le lien d'attachement ?

Depuis peu, des QR code sur les tombes présentent des vidéos, des photos du défunt issues des souvenirs passés, des hologrammes peuvent peut-être créer de nouveaux souvenirs pour toujours repousser les limites de la finitude.

En conclusion,

Il est donc important et respectueux d'accompagner les endeuillés dans leur devoir de mémoire en ayant conscience des différents supports numériques possibles avec leurs enjeux. Il est nécessaire d'aborder avec les personnes ce qu'elles veulent en faire, comment elles souhaitent les gérer en s'inquiétant de ce qui les préoccupe ou de ce qui les angoisse. Les associations doivent par le biais de formations s'en emparer pour les utiliser et se faire connaître.

Il est aussi de notre devoir de suggérer un choix de ressources possibles et diversifiées pour orienter au mieux les personnes vers d'autres formes d'accompagnement pour éviter les blocages psychologiques et/ou leur isolement. Pour cela, il nous faut former nos bénévoles pour s'adapter aux attentes des personnes écoutées et leur suggérer un cadre commun d'accompagnement de ces nouveaux outils.





Les enjeux des supports de communication : en face à face, par téléphone et visioconférence

Contexte et importance des supports de communication

L'évolution des modes de communication a été fulgurante au fil de l'histoire. Des signes et symboles des premières civilisations au langage oral, l'humanité a sans cesse cherché à perfectionner ses moyens d'échange. L'Antiquité et le Moyen Âge ont vu l'émergence de l'écriture, des courriers et des messagers, suivis par l'imprimerie et le télégraphe lors de la Renaissance et de la Révolution Industrielle. Le 20^e siècle a marqué un tournant radical avec l'avènement du téléphone, de la radio et de la télévision, transformant la communication de masse. L'ère numérique a introduit Internet, la téléphonie mobile et les réseaux sociaux, menant aujourd'hui à la visioconférence et aux outils de collaboration en ligne.

Pourtant, avec ces avancées technologiques impressionnantes, les interactions humaines peuvent en être modifiées tant dans leur forme que dans leur contenu du fait de la mise à distance par l'écran. La technologie, aussi sophistiquée soit-

elle, ne peut remplacer la profondeur des échanges humains, soulignant que les outils ne font pas tout.

Les supports de communication ont considérablement évolué à la suite de la crise sanitaire. Le distanciel s'est développé pour répondre aux nouvelles attentes nées des défis imposés par cette crise aux multiples effets. Nous avons dû nous adapter, faire preuve de créativité, alors que les échanges en présentiel étaient auparavant privilégiés. Ces nouvelles modalités permettent désormais d'accompagner un plus grand nombre de personnes endeuillées, qu'il s'agisse de celles qui n'ont pas d'association à proximité ou de celles qui ne peuvent se déplacer. Cependant, ces évolutions, bien que prometteuses, apportent également des spécificités et des points de vigilance que nous allons explorer.

1/ L'entretien face à face

L'entretien en face à face offre des avantages indéniables sur l'enjeu du maintien des liens sociaux et la richesse des interactions

permises par les expressions faciales et le langage corporel. Notre apparence physique et notre manière de nous habiller sont également des formes de langage qui influencent considérablement la communication, même lorsqu'on cherche à rester objectif et impartial. Ce contact direct tisse des liens et peut instaurer un climat de confiance. Cependant, dans un monde de plus en plus numérique, cette forme de communication présente des contraintes géographiques et logistiques, ainsi que des coûts et du temps liés aux déplacements. À l'issue des ateliers organisés lors de ces journées fédérales, tous s'accordent à privilégier, dans la mesure du possible, ce mode de relation directe.

2/ La communication téléphonique

La communication par téléphone présente plusieurs avantages incontestables. Elle est rapide et accessible, permettant de joindre facilement des interlocuteurs à distance sans nécessiter d'équipement complexe. Cette simplicité en fait un outil privilégié pour des échanges immédiats et efficaces. Un exemple pertinent est celui de SOS Amitié, qui continue à utiliser ce canal de communication. L'écoute téléphonique permet en effet de favoriser l'écoute active, créant ainsi un espace où l'interlocuteur se sent entendu et compris.



Cependant, ce mode de communication comporte également des inconvénients. La communication non-verbale, comme les expressions faciales et le langage corporel, est ressentie mais peut être partielle à la transmission complète du message, entraînant parfois des malentendus ou un manque de clarté dans les échanges, d'où l'importance des formations en matière d'écoute active. Cette dernière est essentielle pour bien comprendre le message de l'interlocuteur. De plus, les conditions de l'entretien téléphonique sont importantes (qualité de la ligne, élocution, disponibilité de l'écouteur). Selon les associations le téléphone est aussi utilisé comme des « salles de conférence téléphonique » qui permettent l'entretien en binôme ou avec plusieurs membres d'une même famille. WhatsApp facilite encore plus cette modalité.

3/ La Visioconférence

La visioconférence présente de nombreux atouts en combinant l'audio et la vidéo, ce qui permet des interactions plus riches et plus dynamiques. Elle réduit les coûts de déplacement et offre une flexibilité géographique considérable, rendant les réunions accessibles où que l'on se trouve. De plus, elle permet de constituer des groupes de parole malgré les fuseaux horaires, par exemple entre Saint-Pierre-et-Miquelon et la Guyane, facilitant ainsi des échanges qui seraient autrement difficiles à organiser.

Cependant, ce mode de communication n'est pas sans inconvénient. Il repose fortement sur la technologie et la qualité des connexions internet, ce qui peut entraîner des interruptions ou des décalages.

Les écoutes peuvent être interrompues en fonction du serveur de la visioconférence parce que limitées dans le temps. De plus, les bénévoles comme les écoutés peuvent éprouver des difficultés par manque d'aisance avec les nouvelles technologies. L'outil visioconférence est détenu et organisé par l'association, la personne écoutée y est soumise contrairement au téléphone où il peut rappeler ou laisser un message. Le numérique peut creuser les écarts et peut isoler l'endeuillé, lorsque celui-ci se retrouve seul après le dernier clic.

Pour tirer pleinement parti de la visioconférence, certains enjeux doivent être pris en compte, notamment la maîtrise des outils technologiques pour éviter les dissonances qui pourraient perturber la qualité de l'écoute.

L'outil de la visioconférence est majoritairement utilisé pour les échanges en groupe plus qu'en individuel. Nous offrons d'emblée au sein des associations des entretiens individuels en face à face ou au téléphone aux personnes écoutées. Ainsi au sein des associations « Vivre Son Deuil », nous constatons que même si la visioconférence est proposée, celle-ci n'est pas retenue. Il semble que cet outil pourrait être proposé pour répondre aux difficultés des personnes éloignées géographiquement d'une structure d'accompagnement.

Perspectives

L'évolution rapide des technologies, telles que l'intelligence artificielle (IA) et la réalité virtuelle (RV), continuera de transformer nos interactions. Ces innovations peuvent offrir des opportunités prometteuses mais nécessitent aussi une adaptation et

vigilance constantes. L'IA, par exemple, pourrait être au service des systèmes d'écoute téléphonique pour donner des éléments d'analyse en temps réel, complétant l'écoute du bénévole.

En ce qui concerne la réalité virtuelle, quant à elle, irait-elle jusqu'à permettre la création d'espaces virtuels immersifs où des groupes de soutien pourraient se rencontrer dans un environnement simulé, sans contrainte horaire, et sans contrainte de langue? Par exemple, l'intégration de l'IA dans les plateformes de communication devra être gérée avec précaution pour ne pas remplacer l'empathie humaine par des réponses automatiques inappropriées. De même, l'utilisation de la RV pour des rencontres virtuelles pourrait renforcer les liens entre des participants éloignés, mais elle pourrait aussi exclure ceux qui n'ont pas accès à cette technologie ou qui ne la maîtrisent pas, accentuant ainsi les disparités sur les territoires...

Conclusion : Choix et Évolution

Le choix du support de communication doit être guidé par le contexte et les besoins spécifiques de chaque situation. Par exemple, dans un contexte de soutien moral pour une personne en deuil, un entretien en face à face peut tout à la fois contribuer à établir une relation de confiance, permettre une expression émotionnelle et une invitation à sortir de son isolement.

Le téléphone offre une accessibilité de plus en plus universelle indépendamment des moyens financiers et des capacités à se

déplacer des personnes et des bénévoles. Il peut être utilisé pour un suivi immédiat, ponctuel ou régulier, offrant un contact même à distance, comme dans le cas des lignes d'écoute telles que SOS Amitié, où l'écoute active est essentielle malgré l'absence de communication visuelle.

La visioconférence peut être idéale pour organiser des groupes de parole qui rassemblent des participants dispersés géographiquement (par exemple grands-parents ou autres membres de la famille), permettant ainsi un échange riche tout en surmontant les barrières de la distance.

Flexibilité et adaptation sont essentielles. Dans une situation d'urgence où le visuel est moins crucial, le téléphone peut être plus rapide et plus direct. En revanche, pour des réunions d'équipe intergénérationnelles, la visioconférence pourrait nécessiter une adaptation technologique, surtout pour les bénévoles qui ne sont pas toujours à l'aise avec ces outils.

Malgré la diversité des canaux de communication utilisés lors d'une rencontre avec un endeuillé, l'écoute bienveillante centrée sur l'autre reste au cœur de l'accompagnement.



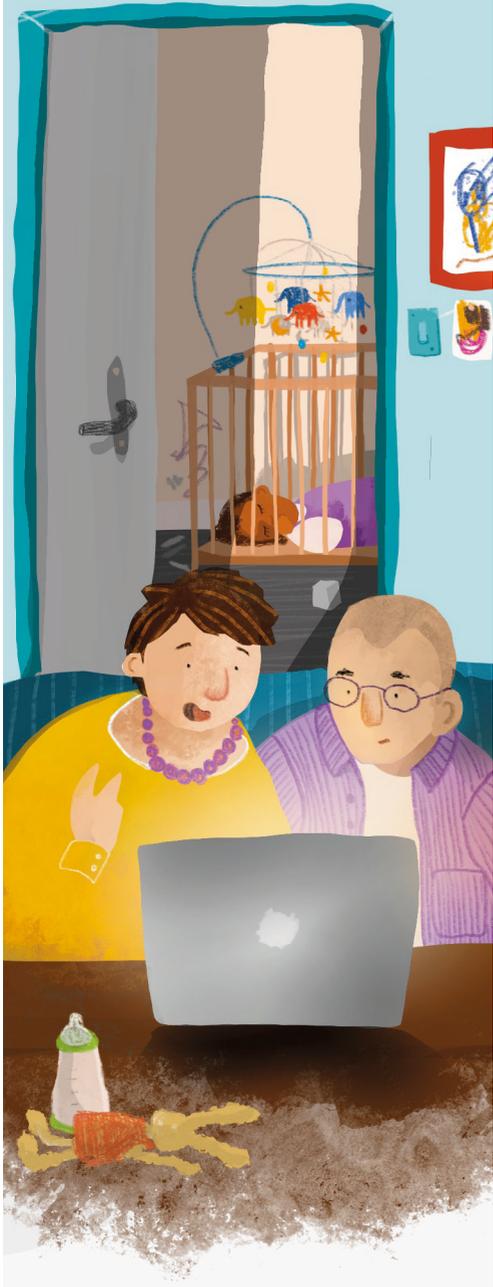
Témoignages d'endeuillés

Stéphanie ainsi que son conjoint participent à un groupe de paroles en visioconférence.

“Tout comme lors d’un accompagnement en présentiel, les éléments partagés résonnent particulièrement et aident à se sentir moins seuls face au deuil ; c’est ce qui m’a le plus marqué dans les premières séances et qui n’a pas été du tout altéré par le fait d’être en ligne.” Stéphanie poursuit ce témoignage : “le fait de pouvoir se connecter dans l’intimité de chez soi, j’ai trouvé ça plus facile que si nous avions dû être là en personne. De plus, cela nous permettait de rester à la maison avec notre petit garçon de 2 ans 1/2, de le coucher puis de se connecter. Vivant dans un pays anglophone, ce groupe représente notre unique opportunité de nous connecter avec d’autres parents dans notre langue maternelle.”

Stéphanie poursuit son témoignage par ces propos qui nous montrent combien quel que soit le support de communication utilisé, il semble anecdotique :

“Dans ce groupe, j’ai trouvé les échanges fluides notamment concernant les pensées ou les émotions qui sont en partie partagées et comprises par les autres parents. C’est très rassurant surtout lors des premières rencontres. Il est parfois plus difficile à gérer le renouvellement progressif du groupe (avec des deuils plus ou moins proches).” Cette dernière réflexion de Stéphanie s’appliquerait tout autant au groupe ouvert en présentiel.



Violaine et Damien participent au groupe de parole en visioconférence et présentiel.

“Nous avons perdu notre fille il y a un an et passé le choc de sa mort il y a eu le sentiment d’entrer dans l’inconnu. Comment fait-on pour continuer de vivre quand on a perdu un enfant ?

Avec Damien nous avons mis en place plusieurs stratégies : voir beaucoup nos amis, marcher (nous avons fait plusieurs étapes du chemin de Compostelle), refaire un projet d’enfant, écrire, continuer à voir chacun notre psy. Le fait de faire appel à une association de parents en deuil a été assez naturel. Nous ne savions pas quoi en attendre mais nous pensions que cela nous aiderait à trouver des réponses à nos questions, et des clés pour avancer. Nous faisons partie de deux groupes, un en visio, que nous avons rejoint très peu de temps après la mort de notre fille, et un en présentiel qui a démarré en septembre dernier.

Les groupes représentent un espace de parole précieux car ils nous permettent de partager ce qui est impossible à partager dans la vraie vie. Les gens autour de nous qui n’ont pas perdu leur enfant ne peuvent pas comprendre notre souffrance, et

comment nous avons envie de l’aborder ou de la partager. Autour de nous, nos amis, notre famille ou notre entourage plus ou moins proche sont souvent démunis ou gênés d’aborder notre deuil ou de parler de notre fille, ils ont peur de raviver des blessures ou de nous faire pleurer.

Dans les groupes, nous nous sentons tous légitimes à parler du deuil d’un enfant car nous sommes directement concernés. On se sent entendu et compris comme nulle part ailleurs. Ce qui ne veut pas dire que les échanges avec nos proches qui n’ont pas perdu un enfant ne servent à rien ou ne font pas du bien. Mais c’est différent.

Dans les groupes aussi ce qui me frappe et me plaît c’est de voir à quel point la vie est présente. Nous avons tous perdu notre enfant, dans des circonstances différentes, nous avons tous souffert et nous souffrons encore et pourtant, il y a des histoires de couples qui refont un enfant, malgré le chagrin, malgré le fait qu’on pourrait avoir envie de renoncer à faire des projets. Cela me fait du bien et me donne de l’espoir.

La présence des accompagnants est précieuse. Ce sont des parents endeuillés qui ont passé beaucoup d’étapes dans leur cheminement, et qui nous disent et nous montrent qu’il y a un avenir heureux pour nous les parents frappés plus récemment par le deuil.

Les groupes c’est aussi pour moi un moment où je fais exister ma fille, car je parle d’elle, ce qui n’est pas toujours facile dans la vie quotidienne. Je peux parler d’elle, de la mère que j’ai été et suis toujours. Je peux aussi parler des circonstances de sa mort, et ainsi revivre les événements, les partager, et en faire une relecture qui est souvent plus apaisée”.

Témoignage d'une écoutante

Chantal, bénévole depuis de nombreuses années, nous fait part de son expérience en tant qu'écoutante d'une association régionale de la Fédération européenne Vivre son deuil.

“Après avoir été sollicitée par l'association locale, je prends contact avec la personne endeuillée téléphoniquement, me présentant au nom de l'association et lui faisant part de mes coordonnées. Je fais attention d'être dans un créneau horaire adapté. Ensuite dès que le contact est établi, nous convenons ensemble d'un rendez-vous ; gage pour moi d'un engagement de part et d'autre, dans un respect mutuel. Je fais le constat que les demandes sont essentiellement féminines.

Néanmoins, j'ai pu accompagner un homme célibataire, très seul avec un handicap visuel important. Il est en difficulté pour se déplacer et le téléphone lui convient très bien, nous avons convenu de poursuivre ces entretiens sur plusieurs mois. Sans cette écoute téléphonique, il n'aurait pu être accompagné.

Également, j'ai pu accompagner une personne endeuillée suite à trois suicides consécutifs dans son entourage proche et totalement isolée géographiquement et moralement. Elle dit reporter tout son amour sur ses chiens. Sans nos échanges, elle ne peut partager avec quiconque sur ce qu'elle traverse. Le deuil, de fait, isole les personnes qui le sont parfois déjà du fait de leur situation familiale, de leurs conditions socio-économiques, de leurs situations de handicap, ou du fait de leur santé. Cet isolement est alors majoré et accentue la souffrance des endeuillés.

Grâce à l'accompagnement téléphonique des personnes qui ne peuvent se déplacer ou n'ont pas d'association à proximité de chez elles peuvent, malgré tout, cheminer. Certaines personnes réapparaissent de temps en temps, c'est ainsi qu'elles fonctionnent. Alors j'essaie de leur proposer assez rapidement un entretien téléphonique, l'accompagnement peut durer 2 à 3 entretiens. La personne peut revenir pour me solliciter des mois après. J'ai pu constater combien cette flexibilité, donnée par la communication téléphonique, est adaptée au cheminement du deuil.”

Lors de cette journée fédérale,

les intervenants et les ateliers de travail et de réflexion proposés aux bénévoles ont permis de se questionner sur l'évolution de la prise en charge de l'endeuillé au sein de nos associations. Les avancées technologiques répondent à de nouveaux besoins sans doute mais ne remplacent pas le rapport, la relation humaine lors d'un entretien physique. Nous constatons que toutes ces approches sont complémentaires et doivent s'inscrire naturellement dans nos offres d'accompagnement. Le seul critère important à respecter est le confort de l'endeuillé. Ainsi, il nous faut toujours proposer différents outils mais in fine c'est l'endeuillé qui choisira son mode d'accompagnement. Le mode choisi ne ralentit pas ou n'augmente pas la rapidité du cheminement. Les nouveaux modes d'accompagnement doivent rester des outils au service de l'accompagnement. Cette diversité permet en revanche de toucher un public plus large et générer plus d'opportunités d'être accompagné dans son deuil.

Merci à tous les bénévoles des associations VSD pour leurs contributions lors de cette journée fédérale qui apportent leur richesse dans la réflexion.

Comité de rédaction : Roselyne Boust, présidente de VSD Normandie
Catherine Pernet, présidente de VSD Picardie
Myriam Morinay, représentante de Naitre et Vivre
Laurence Picque, présidente de la fédération

Comité de relecture : Laurence Hardy, Askoria
Laurence Picque, présidente de la fédération

Illustrations et graphisme : Anaëlle Letty



FÉDÉRATION EUROPÉENNE
*Vivre Son
Deuil*

www.vivresondeuil.asso.fr
Tel 06 15 14 28 31

© Copyright. **Fédération Européenne Vivre Son Deuil**. Avril 2025.

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur-l'autrice, de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.

(Article L.122-4 du code de la propriété intellectuelle).



Projet
soutenu par

Fondation
de
France

