

# Savoir annoncer une mauvaise nouvelle



Plateforme Annonce Handicap

## Objectifs



Plateforme Annonce Handicap



- **Amélioration des conditions de l'annonce d'un diagnostic de déficience.**
- **Un meilleur accompagnement des personnes et de leur famille.**

# Sommaire

## 4 parties

1. Contexte : définitions, données et enjeux
2. Vécu du patient et de sa famille
3. Vécu des professionnels
4. L'annonce / la rencontre



**1.**  
**Contexte : définitions, données et enjeux**



## 1. Contexte : définitions

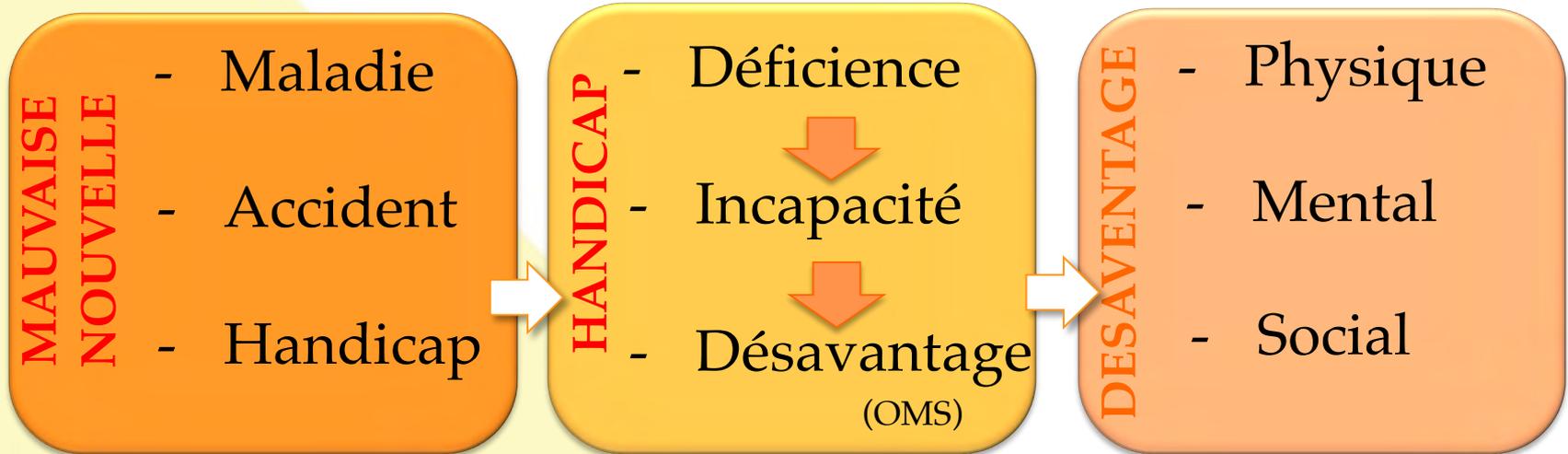
# Mauvaise nouvelle

Annonce qui modifie profondément et de manière péjorative l'avenir d'un individu

*« C'est ce qu'un médecin n'a pas envie de dire à un malade qui n'a pas envie d'entendre. »*



## 1. Contexte : définitions



## 1. Contexte : données

### UNICITE DES SITUATIONS

- Contexte
- Type de déficience
- Type de pronostic
- Moment de l'annonce



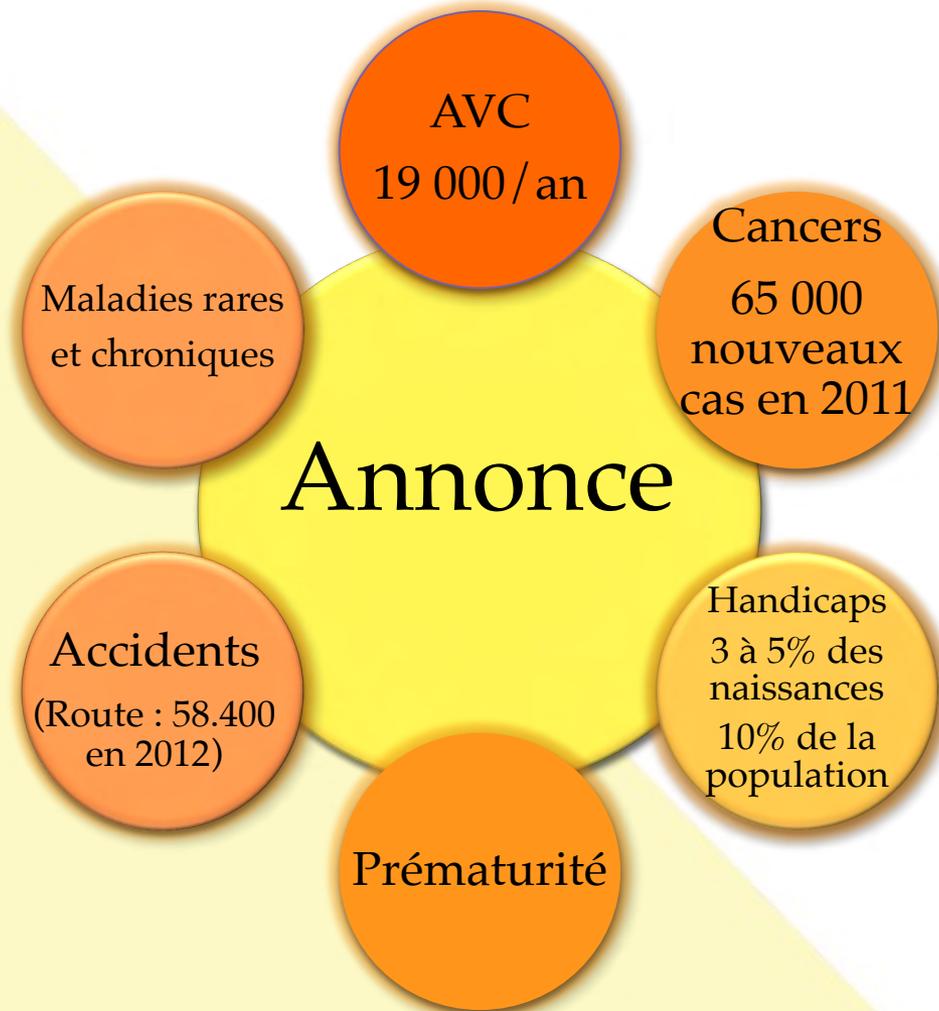
### UNIVERSALITE DU VECU

- Émotions
- Difficultés
- Mobilisations



## 1. Contexte : données

### Nombreuses situations de mauvaises nouvelles



## 1. Contexte : données



# 1. Contexte et enjeux : pourquoi savoir faire une telle annonce ?

**AVANT**

**APRES**

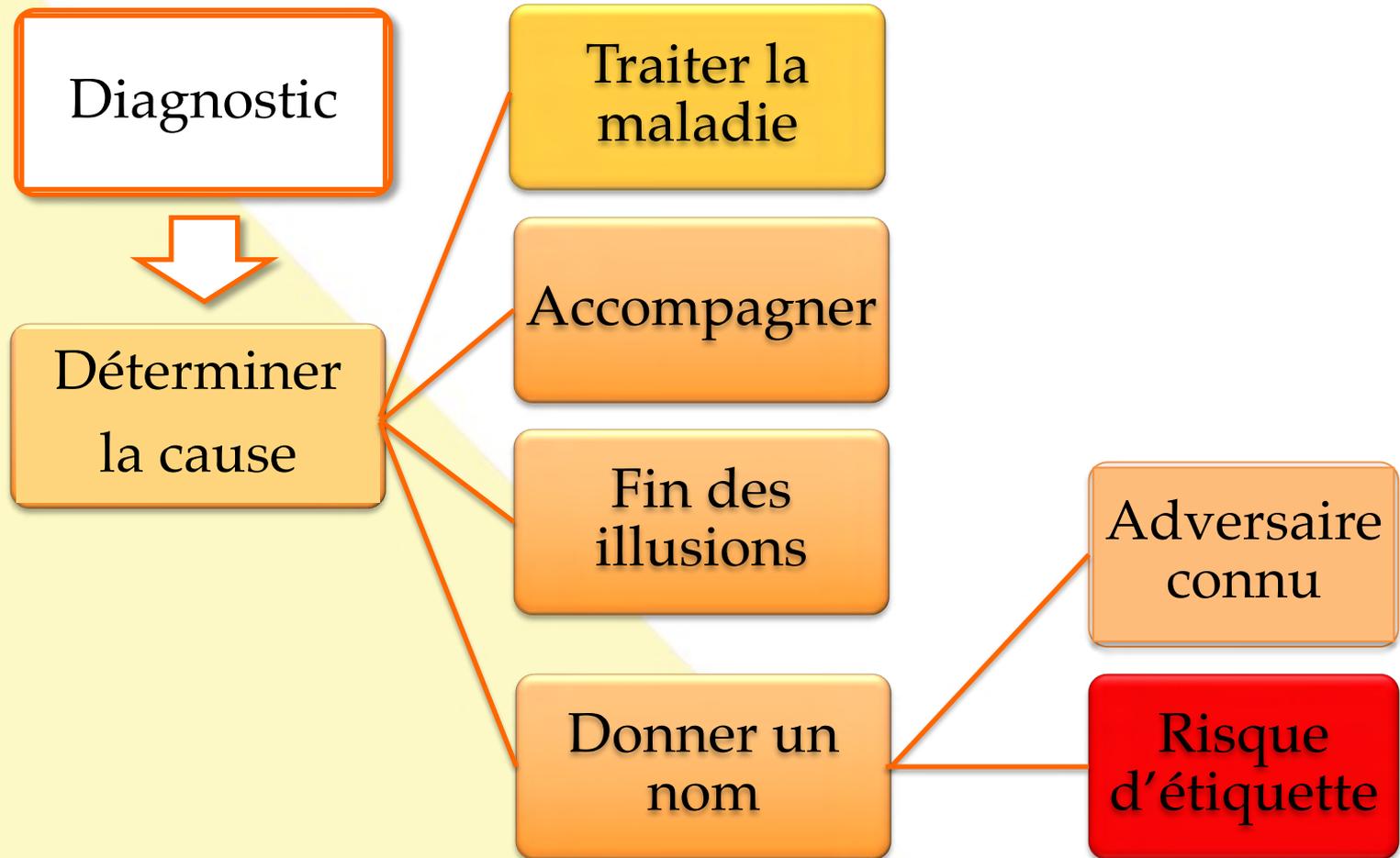
**Pourquoi ?**



**Pour Quoi !**



# 1. Contexte et enjeux : pourquoi savoir faire une telle annonce ?



# 1. Contexte et enjeux : pourquoi savoir faire une telle annonce ?

Parce que c'est

Fréquent

Stressant

Déterminant

Légal  
(loi 2002)

- Médecin
- Patient
- Famille

Relation de  
confiance  
/ méfiance

Une aptitude qui s'apprend



**2.**

**Réalités de l'annonce et conséquences  
pour la personne et sa famille**



## 2. Réalités de l'annonce et conséquences pour la personne et sa famille

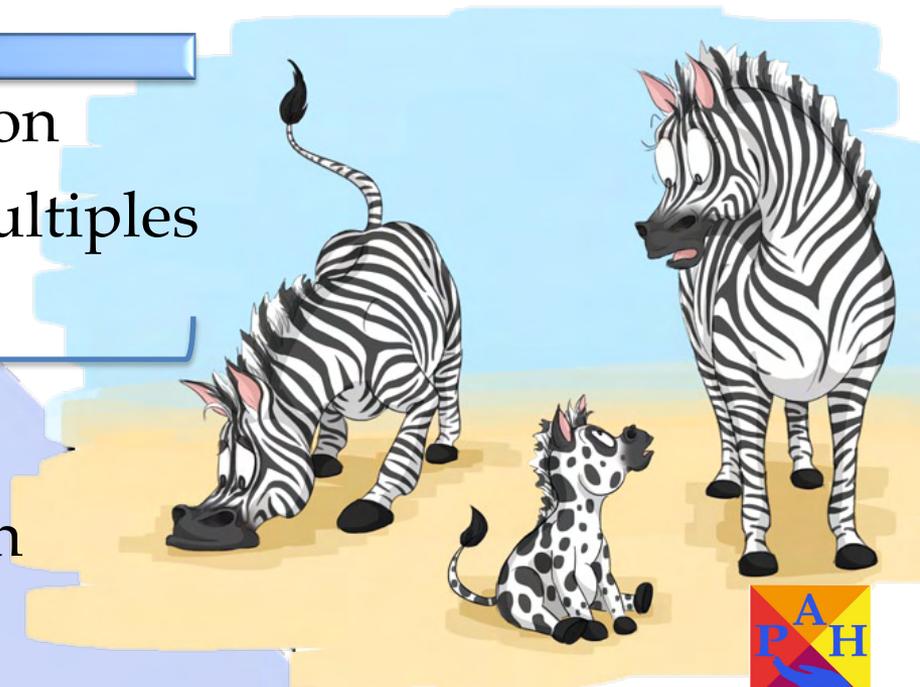
### Le champ émotionnel : 3 étapes

Choc

Dépression  
Pertes multiples

Chemin de  
résilience

Tempête émotionnelle  
Mécanismes de protection



## 2. Réalités de l'annonce et conséquences pour la personne et sa famille

1ère étape

le Choc

### SIDERATION

« Fin du monde  
Séisme  
Bombe  
Tsunami  
Trou noir  
Arrêt sur image »



### INCANDESCENCE

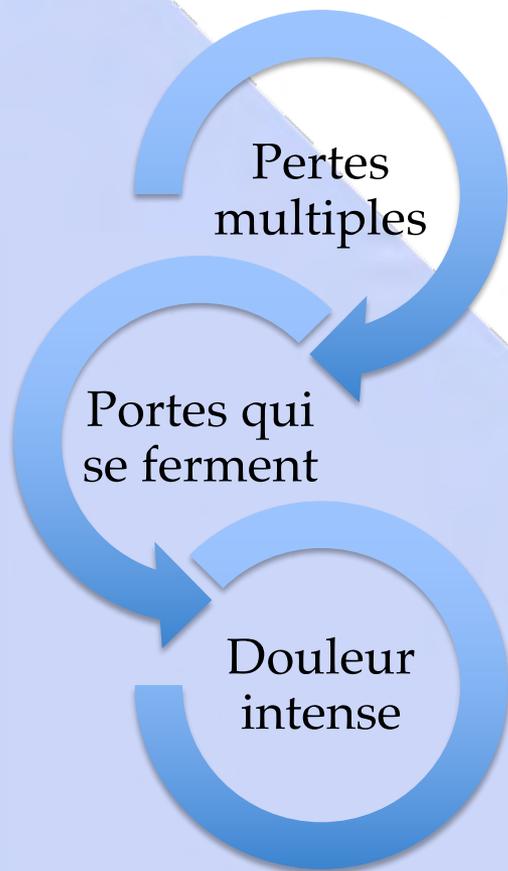
Emballement  
Confusion  
Hyper attention  
Surexcitation  
Hyper perception  
Hyper sensibilité

~~Déni~~

## 2. Réalités de l'annonce et conséquences pour la personne et sa famille

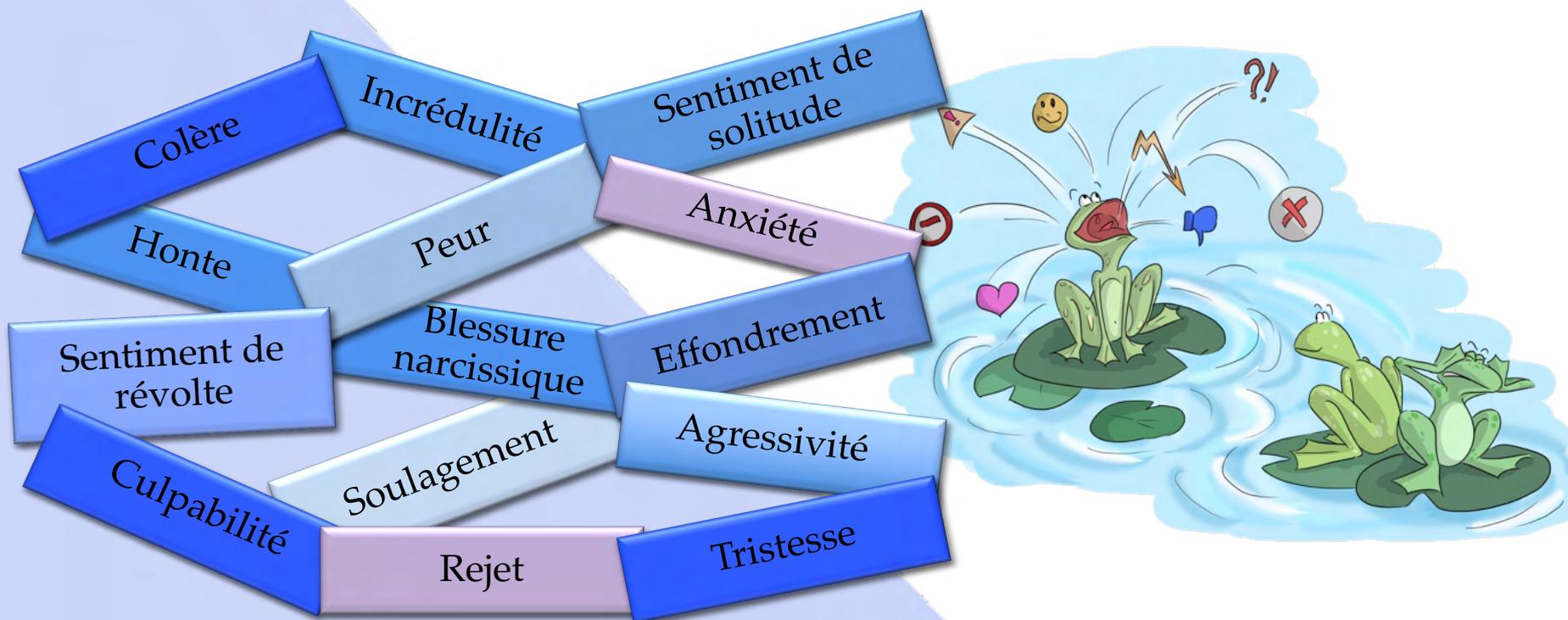
2<sup>ème</sup> étape

*La dépression*



## 2. Réalités de l'annonce et conséquences pour la personne et sa famille

### *La tempête émotionnelle*



## 2. Réalités de l'annonce et conséquences pour la personne et sa famille

### *Les mécanismes de protection*

Déni

Projection  
agressive

Régression

Déplacement

Maîtrise

Isolation

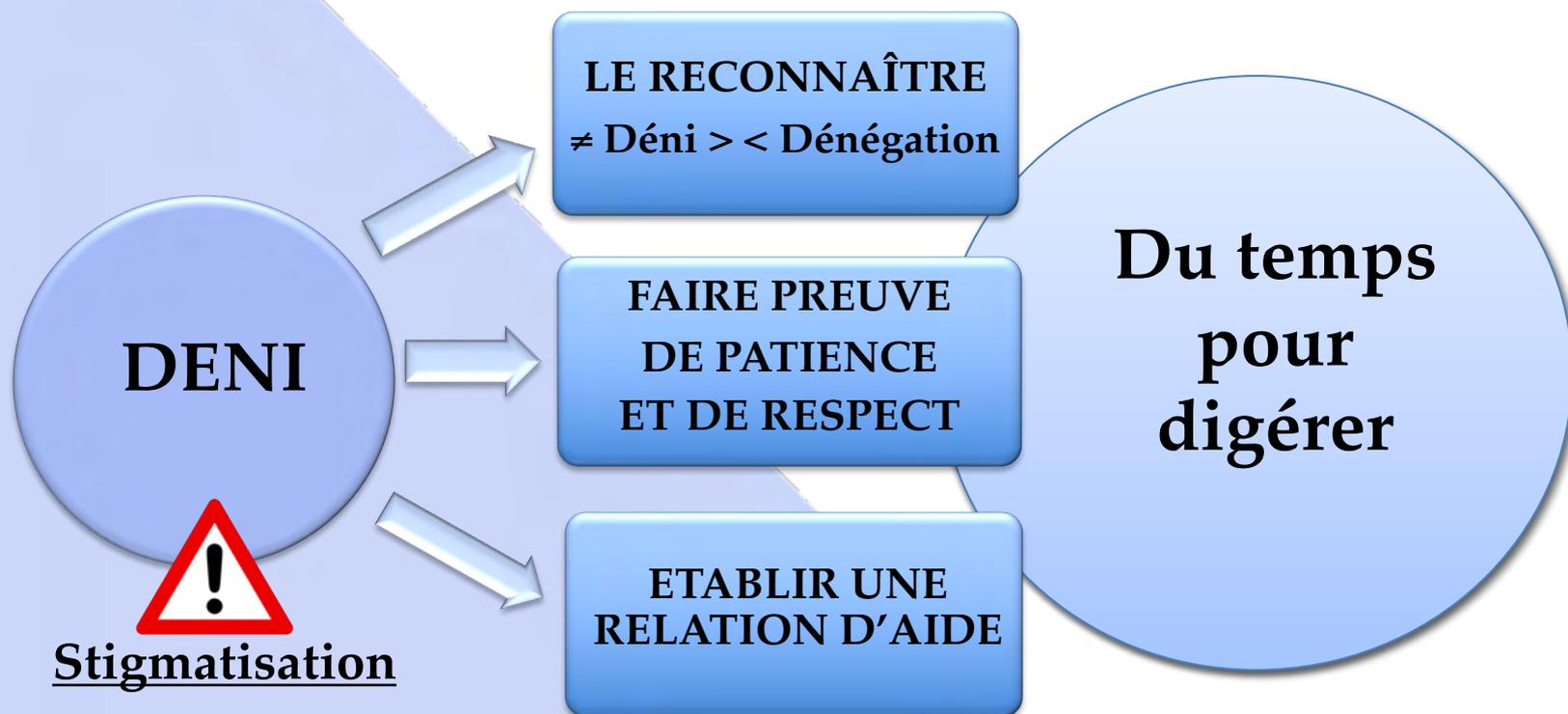


*Savoir les reconnaître et bien réagir*

## 2. Réalités de l'annonce et conséquences pour la personne et sa famille

### *Les mécanismes de protection : le déni*

partiel ou total – direct ou indirect – transitoire ou définitif



## 2. Réalités de l'annonce et conséquences pour la personne et sa famille

3<sup>ème</sup> étape

*Le chemin de résilience*



## 2. Réalités de l'annonce et conséquences pour la personne et sa famille

### La compréhension / L'incompréhension du diagnostic

#### Incompréhension

- « nouveauté » totale
- « Etrangers » au sujet

↳ Terminologies médicales et scientifiques

**Confusion entre diagnostic et pronostic**

#### Recherches sur Internet



- Accès à l'information
- Danger d'une mauvaise information
- Information différence

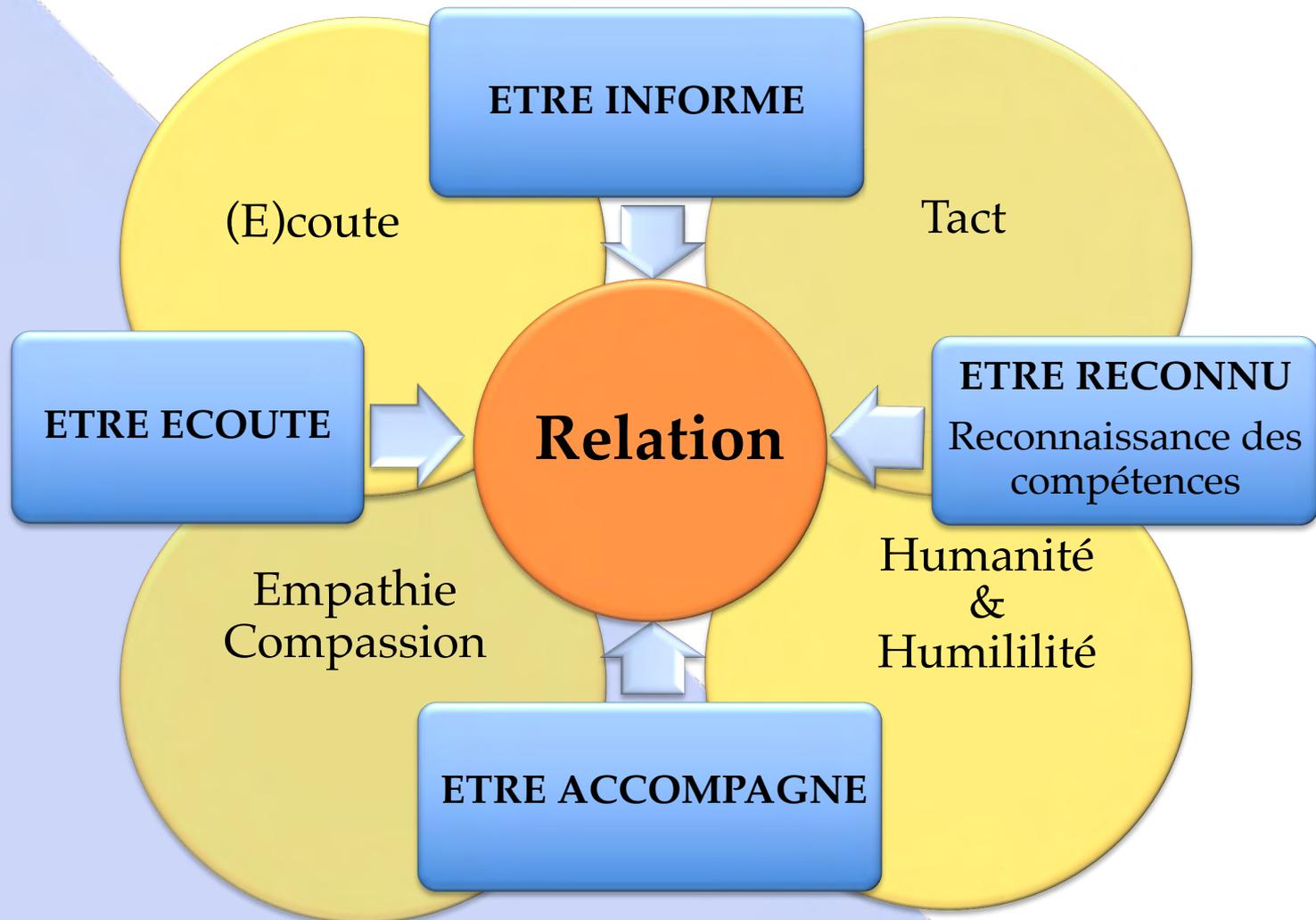
#### Maîtrise Responsabilisation

- défiance face au diagnostic posé
- rupture de confiance



## 2. Réalités de l'annonce et conséquences pour la personne et sa famille

### Attentes des patients, des parents



# 3. Réalités pour le professionnel



### 3. Réalités pour le professionnel

#### Le stress

## STRESS

Peur des réactions du patient

Confrontation à soi,  
aux autres, au pire.  
Impuissance

Opposition avec le postulat

Méconnaissances :  
- des maladies rares  
- des structures d'aides

Risque burn out



### 3. Réalités pour le professionnel

#### Les émotions du professionnel



*Accueillir ses émotions pour mieux accompagner  
les émotions du patient*



### 3. Réalités pour le professionnel

#### Les mécanismes de protection du professionnel

Fuite en  
avant

Evitement

Banalisation

**L'annonce**

Identification  
projective

Fausse  
réassurance

Mensonge

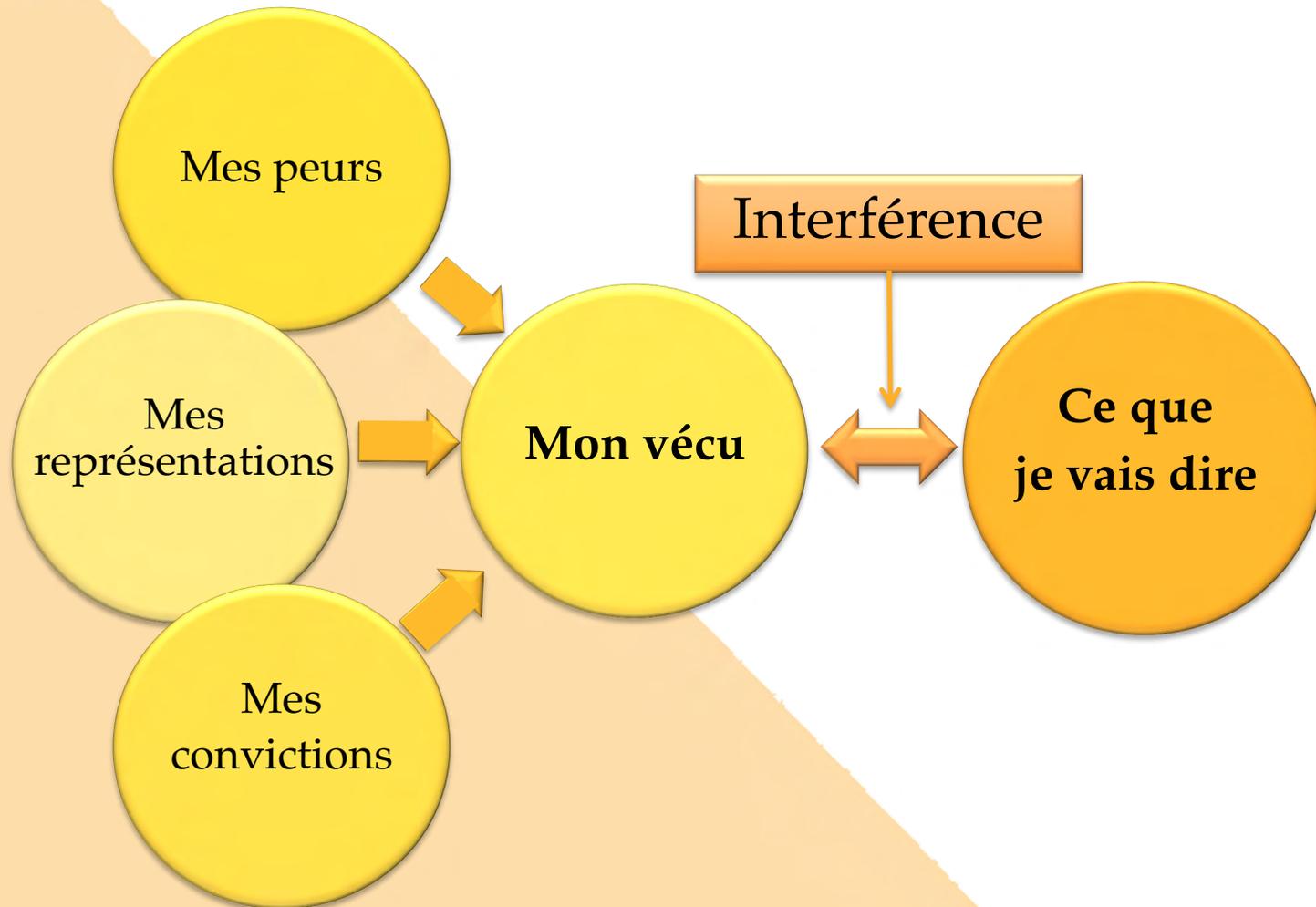
**L'accompagnement**

*Savoir les apprivoiser*

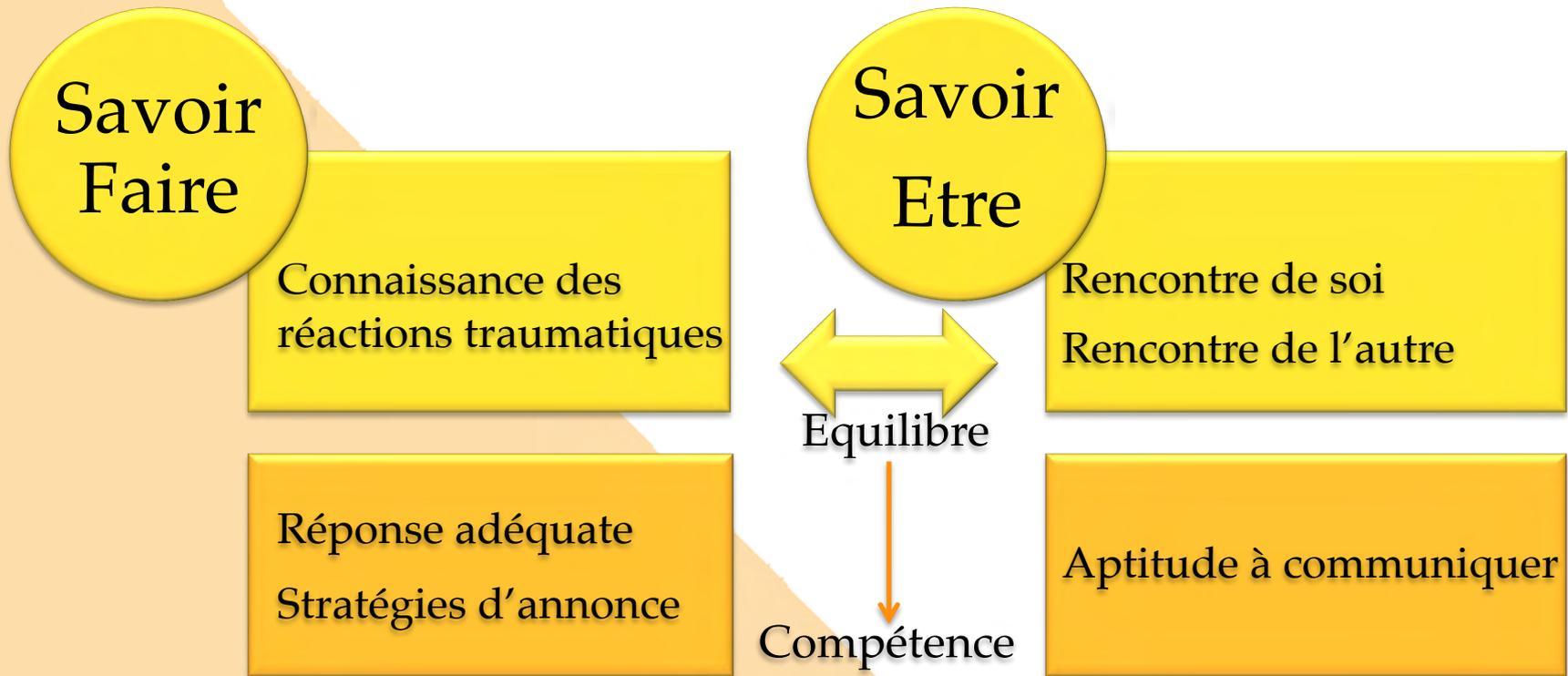


### 3. Réalités pour le professionnel

#### Oser la rencontre de soi



### 3. Réalités pour le professionnel



**4.**  
**Le processus de l'annonce : une rencontre**



## 4. Le processus de l'annonce

### Stratégie générale : 4 ETAPES

Mise au point



« Je me prépare à cette rencontre »

L'annonce



« J'accompagne l'annonce »

La clôture



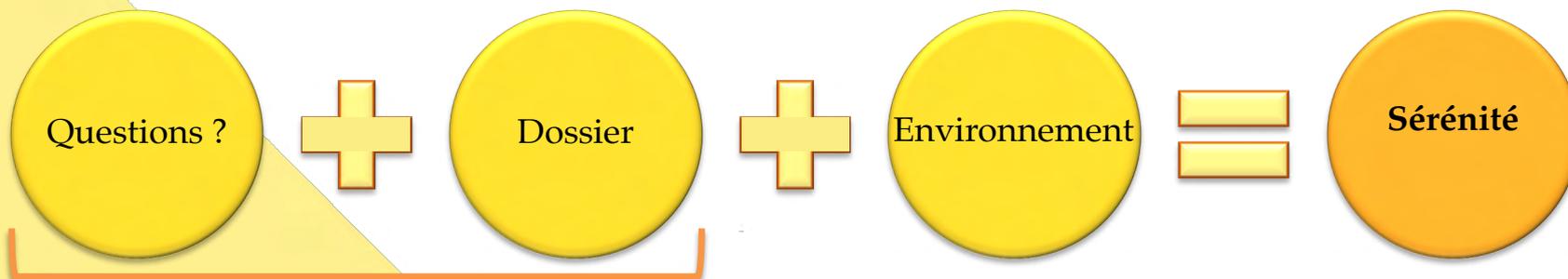
« Je suis à vos côtés »

La prise en charge



« Je veille au suivi »

## 4.1. Je me prépare à cette rencontre



A qui ?

Que sais-je ?

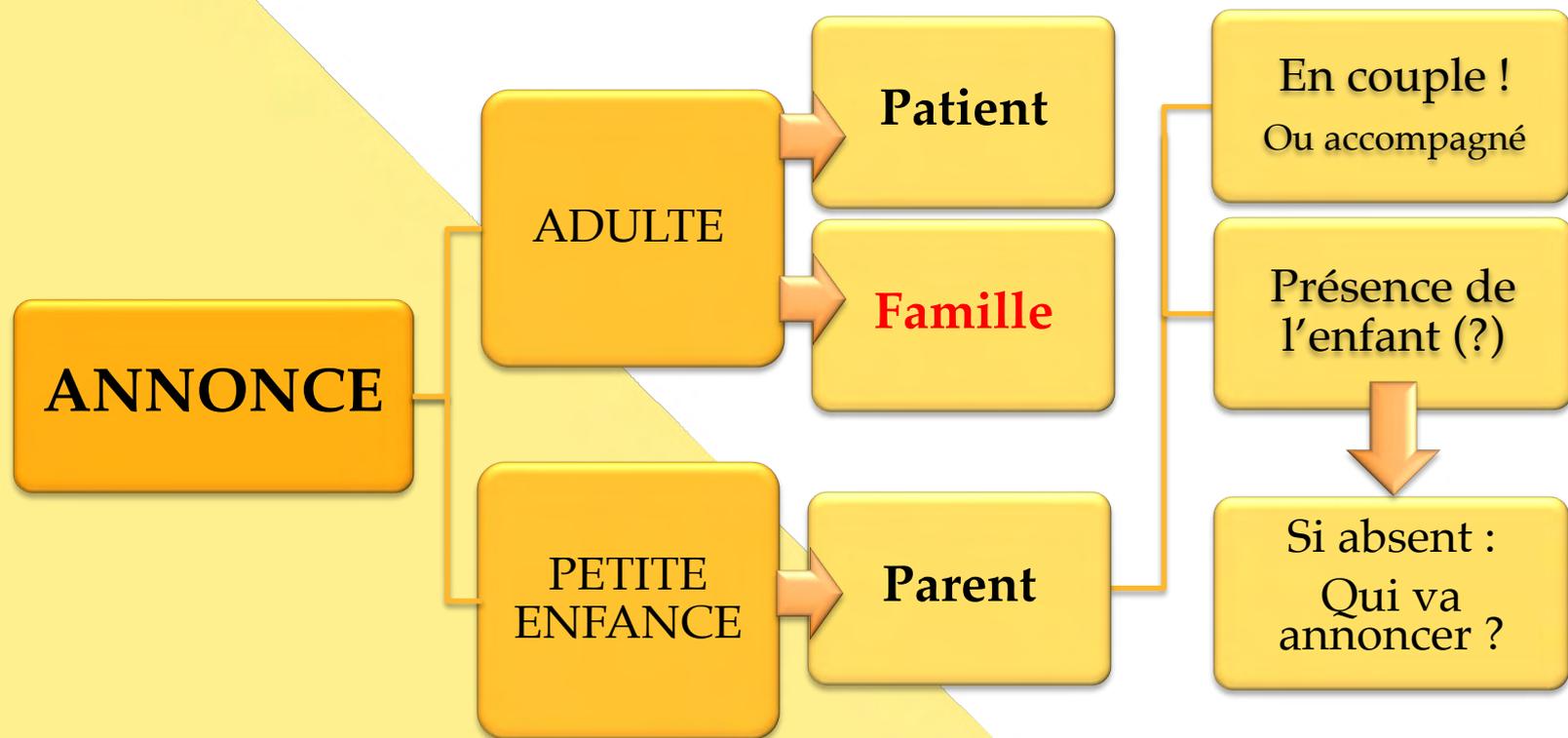
Que dire ?

Quand ?  
Où ?



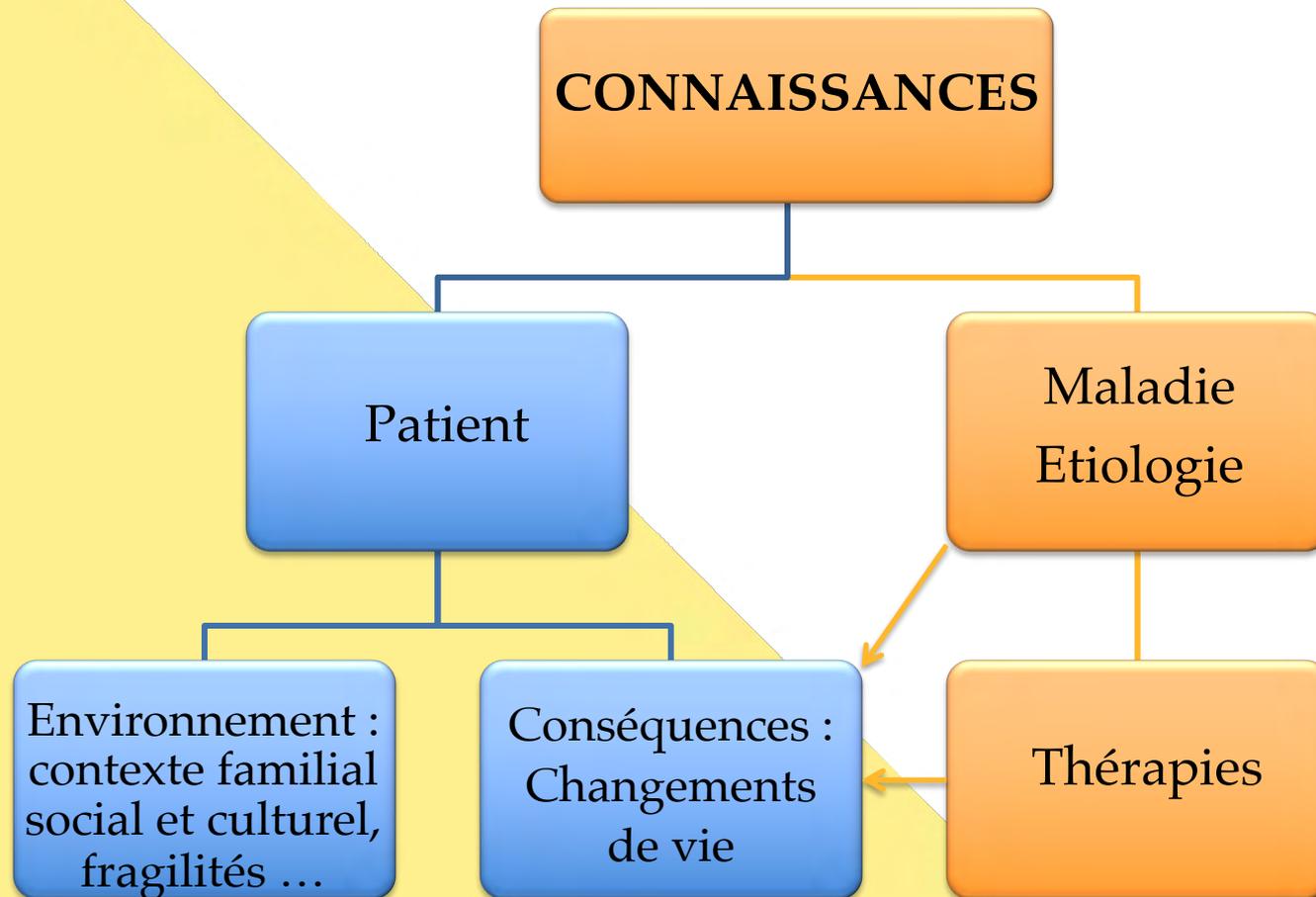
## 4.1. Je me prépare à cette rencontre

### A qui annoncer ?



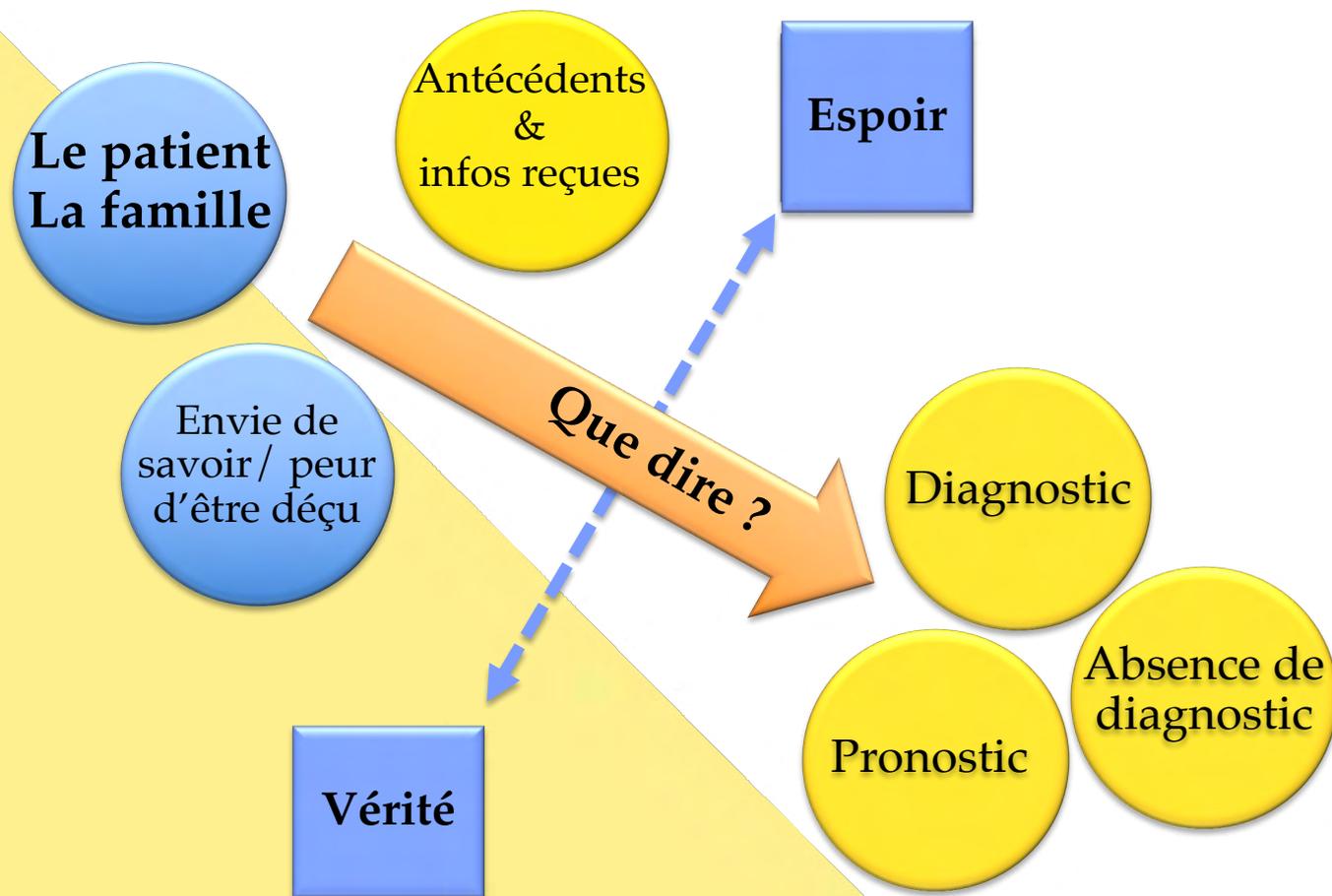
## 4.1. Je me prépare à cette rencontre

Que sais-je ?



## 4.1. Je me prépare à cette rencontre

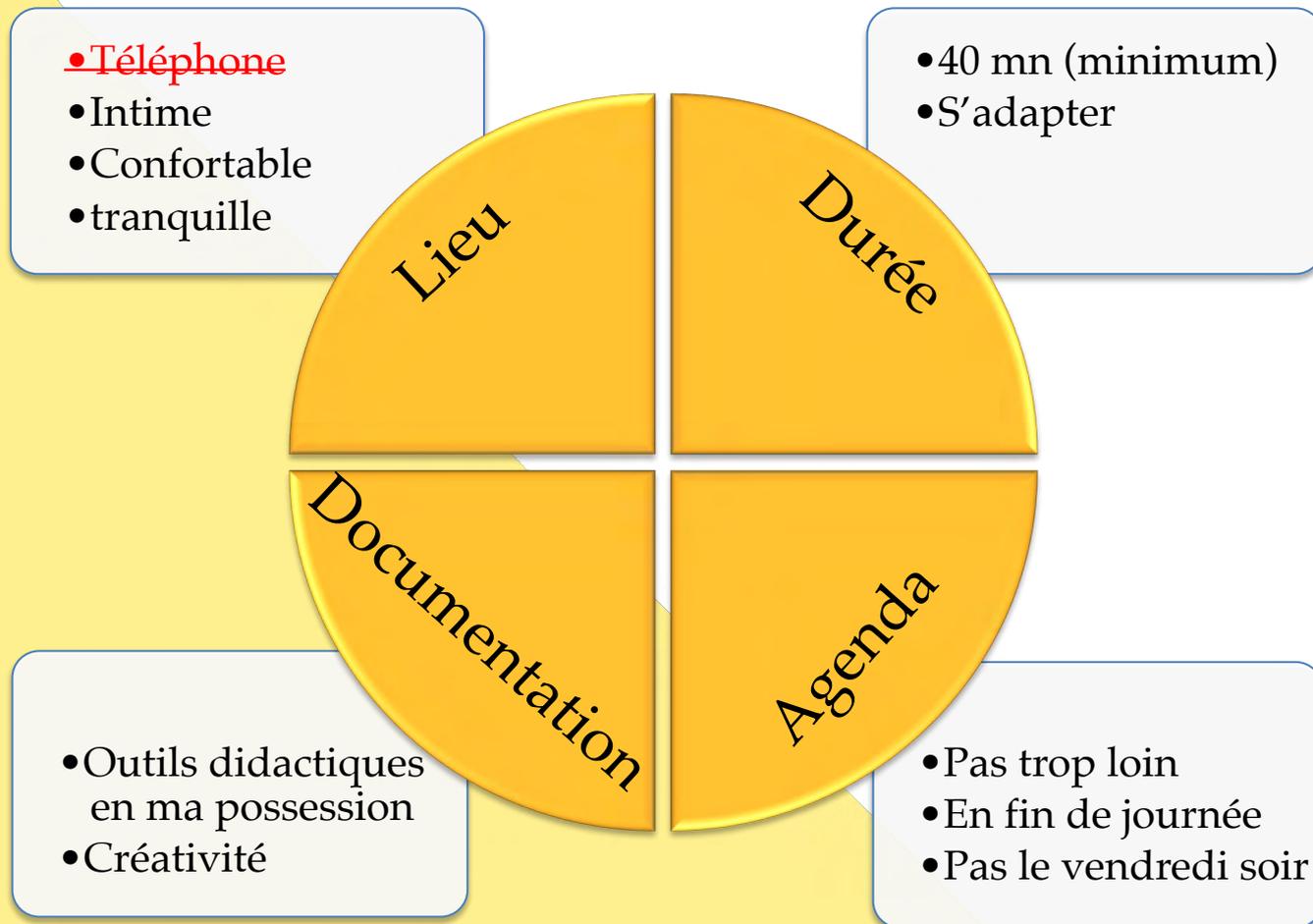
### Que dire ?



« OUI au diagnostic qui éclaire,  
NON au pronostic qui enferme. »

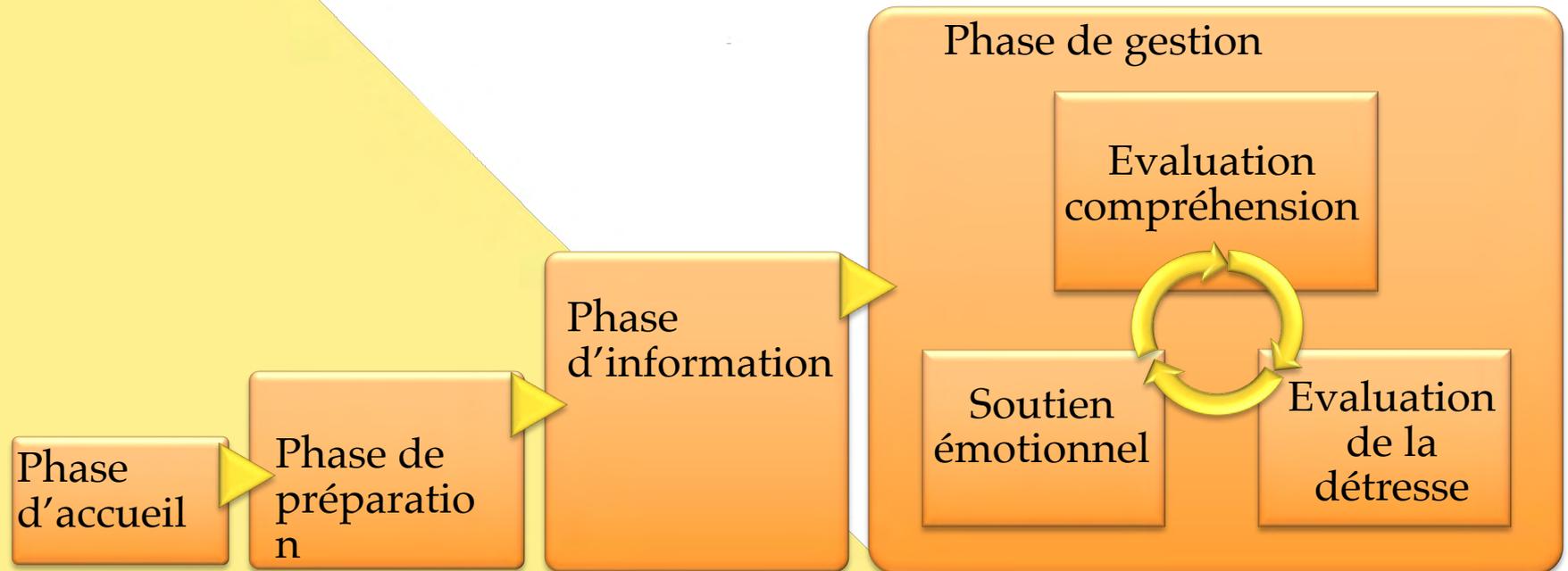
## 4.1. Je me prépare à cette rencontre

### Quand et où ? (L'environnement)



## 4.2. J'accompagne le patient

### Structure de la rencontre



## 4.2. J'accompagne le patient

### L'ordre des informations



Les mauvaises nouvelles  
avant les bonnes



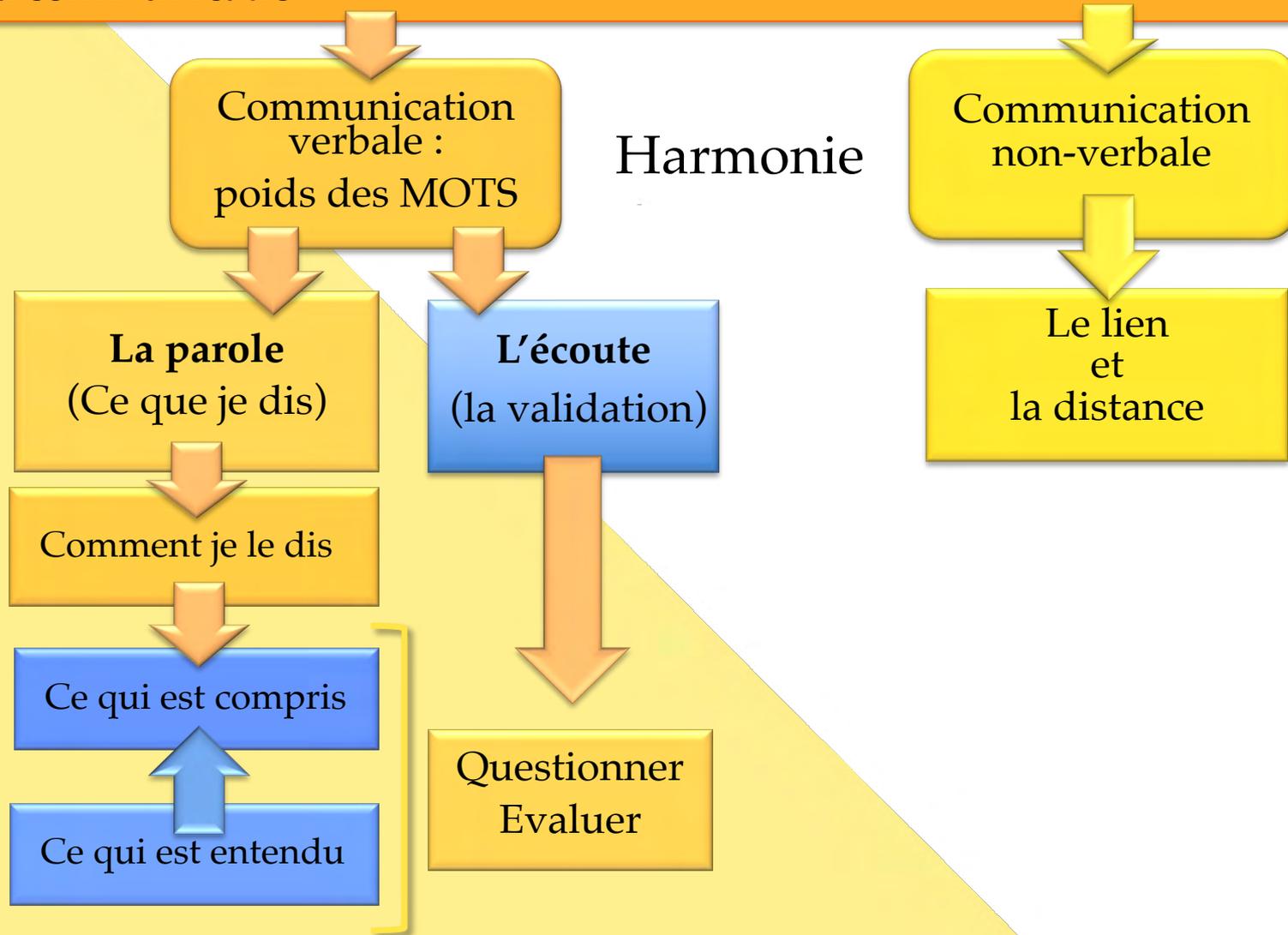
Les bénéfices (du traitement)  
avant les effets secondaires



Ce qui est certain avant ce  
qui est possible ou probable

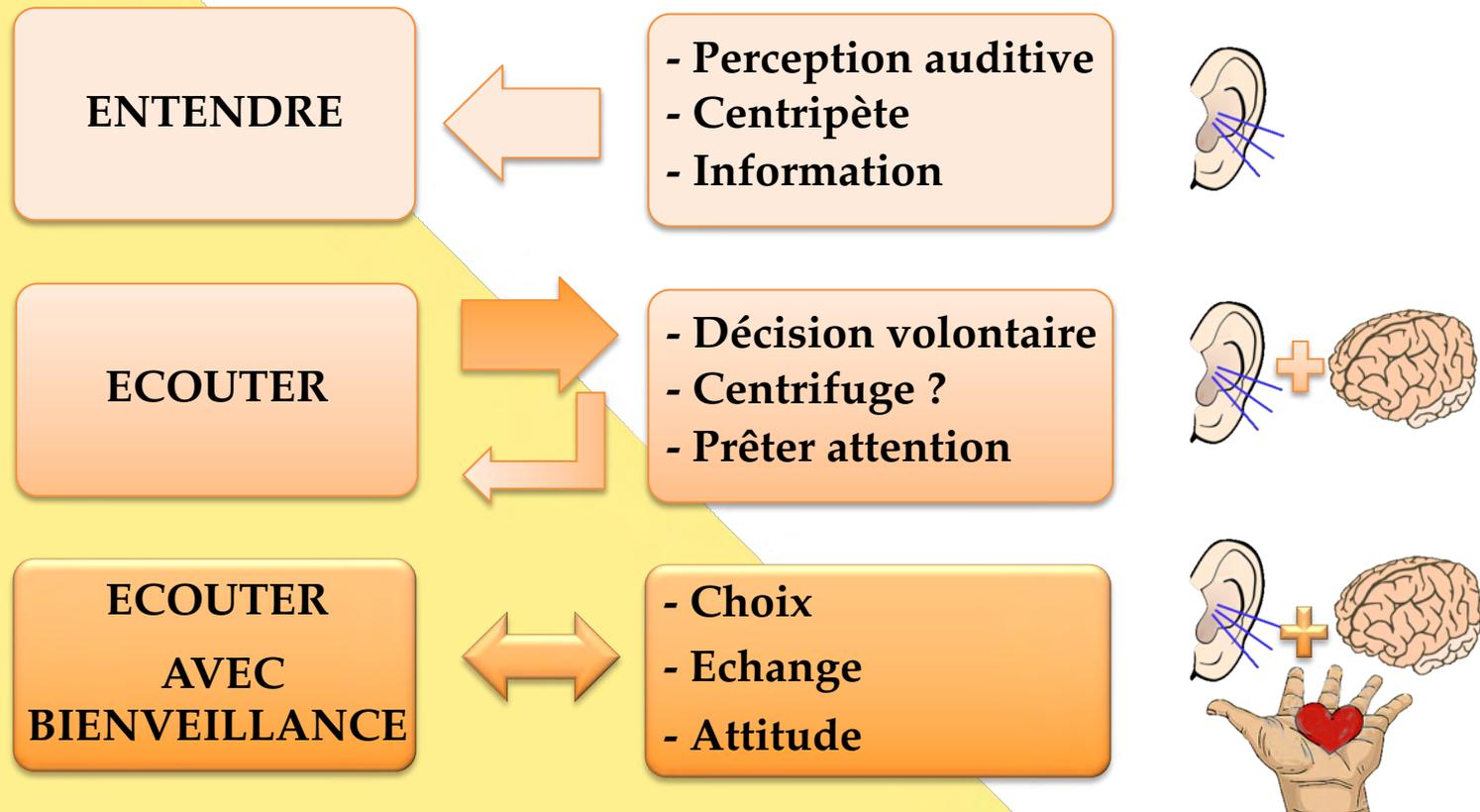
## 4.2. J'accompagne le patient

### La communication



## 4.2. J'accompagne le patient

### Savoir écouter



## 4.2. J'accompagne le patient

### Savoir écouter

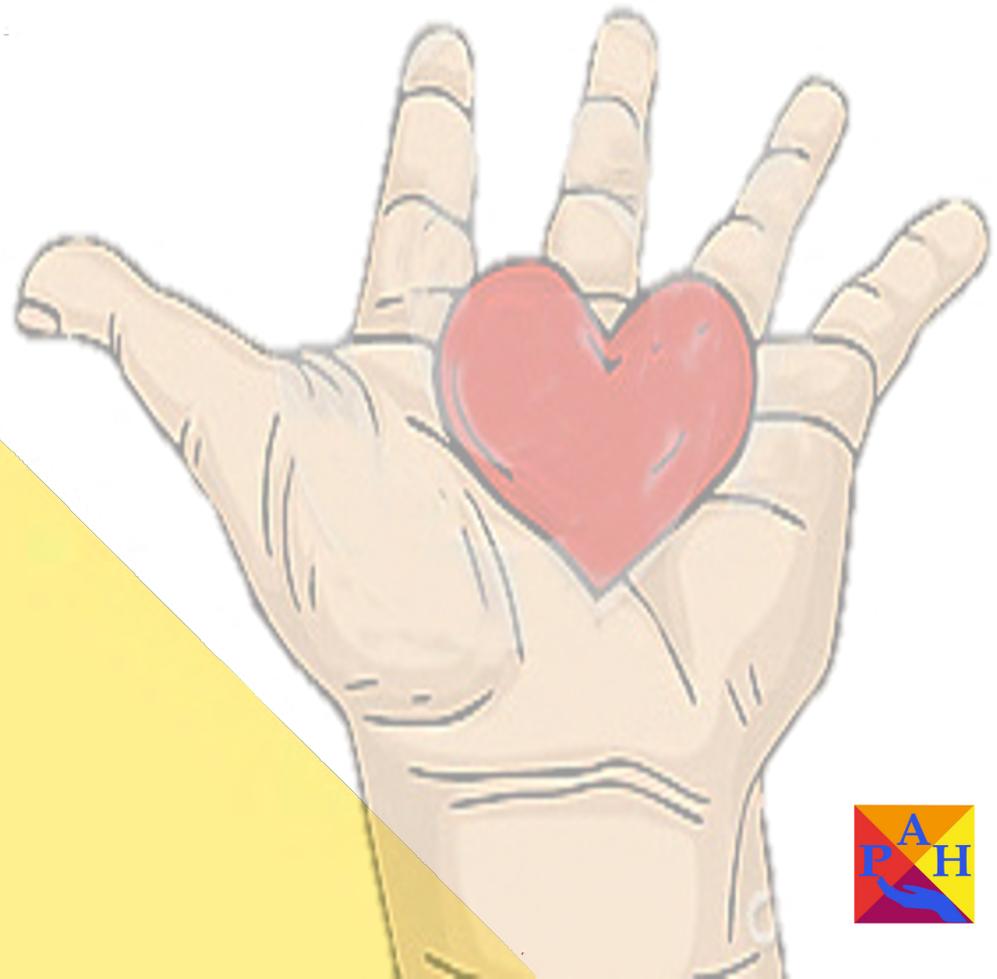
#### ECOUTER AVEC BIENVEILLANCE

##### - Accueil de l'autre :

- Empathie
- Compréhension
- Observation

##### - Don de soi :

- Se taire
- Poser des questions ouvertes
- Reformuler



Parasites de l'écoute

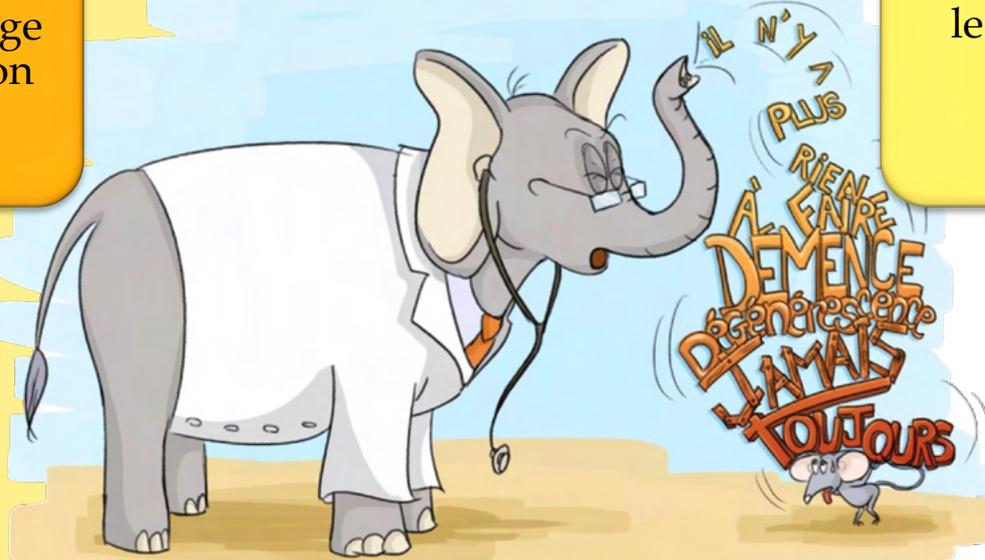


## 4.2. J'accompagne le patient

### La communication verbale (le poids des mots)

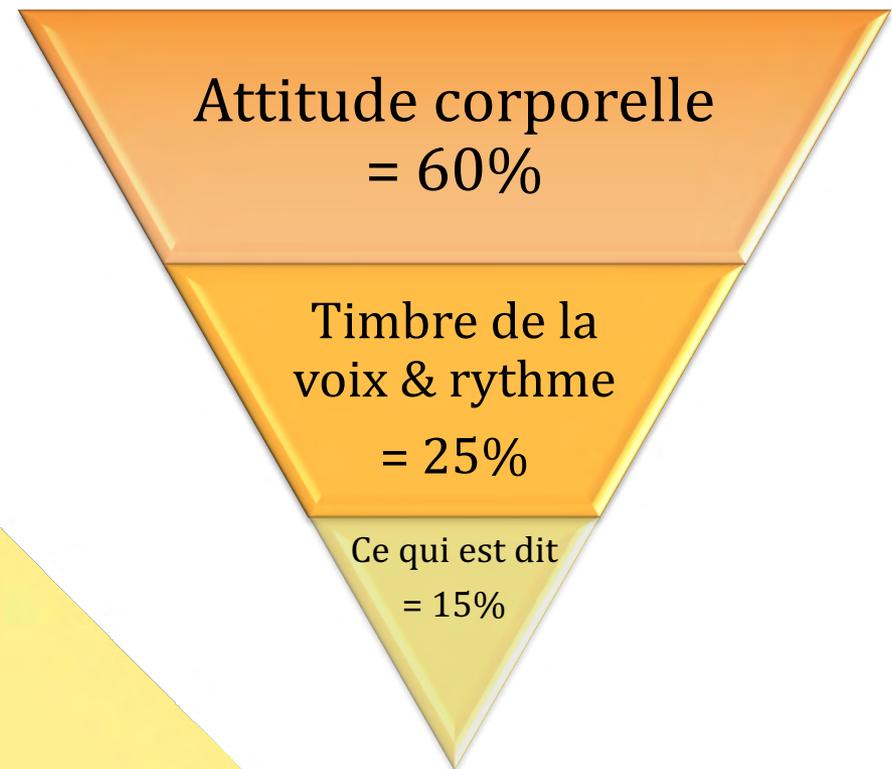
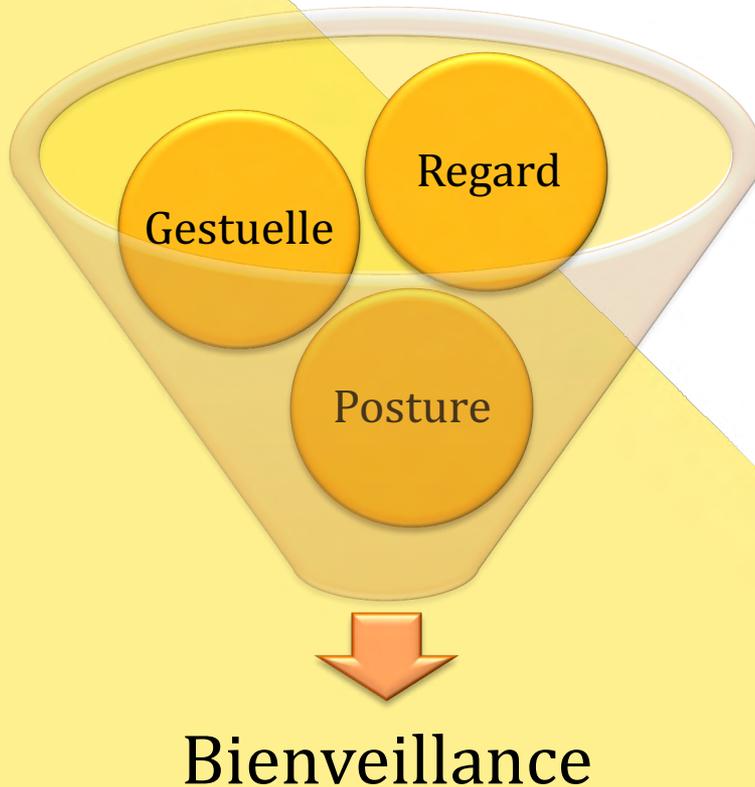
- 
- Vocabulaire simple
  - Phrases courtes
  - Pauses
  - Parler lentement
  - Décoder le message derrière la question
  - Reformuler

- 
- Les mots et les phrases à bannir
  - Pas de jargon
  - Éviter le conseil, l'interprétation, le jugement.

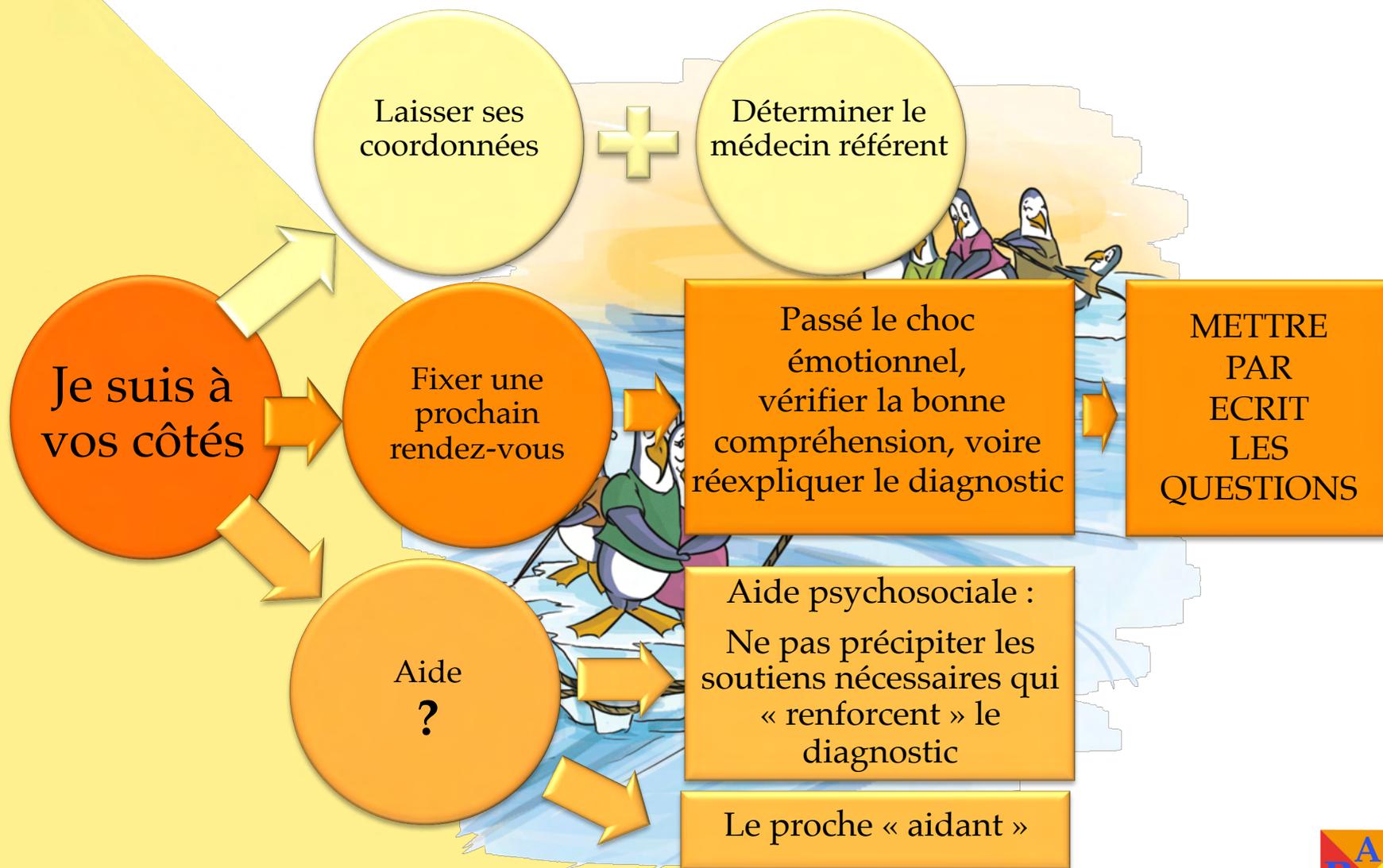


## 4.2. J'accompagne le patient

### La communication non-verbale



### 4.3. Je suis à vos côtés



## 4.4. Je veille au suivi

### Se poser des questions

Prochaine  
consultation

- Quels sujets aborder ?
- A t-il bien compris ?
- Que me reste-il à dire ?
- Quel suivi proposer ?

A qui transmettre  
les informations?

- Médecin traitant
- Quel Médecin référent ?
- Autre spécialiste ?

Comment  
accompagner ?

- Psychologue ?
- Autre spécialiste ?
- Assistante sociale ?
- Service d'accompagnement ?
- Travail en équipe +++



## 5. Conclusion :

« Puissance 4 » : *L'art d'annoncer autrement...*



« Je me *prépare* à cette rencontre »

« J'*accompagne* le patient »

« Je *suis* à vos côtés »

« Je *veille* au suivi »

➤ *Une qualité de présence*

## Quels outils et ressources ?

- Les réunions d'équipe
- les échanges & conseils auprès de collègues
- La littérature  
(biographie et ressources sur le site de la PAH)
- Formations/Sensibilisations proposées par la PAH
- Jeux de rôles (proposés par la PAH)



# Quels outils et ressources ?

Le site : [www.annoncehandicap.org](http://www.annoncehandicap.org)

The screenshot displays the website's navigation and content structure. At the top, a menu bar includes 'Accueil', 'Professionnel', 'Parent ou proche', 'Frère ou Soeur', 'Plateforme Annonce Handicap', and 'Contact'. Below this is a horizontal banner with six colored panels: 'PROFESSIONNELS' (red), 'PARENTS OU PROCHES' (teal), 'FRÈRES OU SOEURS' (green), 'PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP' (yellow), 'PUBLIC' (orange), and 'PLATEFORME ANNONCE HANDICAP' (blue). Each panel features an illustration related to its theme.

The main content area is divided into several sections:

- Left sidebar:** A vertical list of orange circular icons with right-pointing arrows, corresponding to the following text: 'INTRODUCTION', 'CROYANCE/VÉCU', 'AVANT RENCONTRE', 'LORS DE LA RENCONTRE', 'EN FIN DE RENCONTRE', and 'APRES LA RENCONTRE'. Below this list are two small icons for Facebook and Twitter.
- Top navigation area:** A series of blue circular icons with right-pointing arrows, corresponding to the following text: 'VÉCU/DEVENIR', 'COUPLE', 'PROCHES', 'VOUS CHERCHEZ DES AIDES CONCRÈTES', and 'HANDICAP & SOCIÉTÉ'.
- Central content area:** A vertical list of green circular icons with right-pointing arrows, corresponding to the following text: 'ET VOUS ?', 'LA DÉCOUVERTE DU HANDICAP ET LES ÉMOTIONS', 'VOUS SOUHAITEZ EN PARLER...OU PAS', 'LES RELATIONS FAMILIALES', and 'LES RELATIONS AVEC VOS PARENTS'.
- Right content area:** A vertical list of grey circular icons with right-pointing arrows, corresponding to the following text: 'VOUS VOUS POSEZ DES QUESTIONS SUR LE DIAGNOSTIC (OU L'ABSENCE DE DIAGNOSTIC)', 'LES ÉMOTIONS SUITE À L'ANNONCE OU À L'ABSENCE DE DIAGNOSTIC', 'VOUS VOUS POSEZ DES QUESTIONS SUR VOS RELATIONS AVEC LES AUTRES', 'QUELLE VIE DANS QUELLE SOCIÉTÉ ?', 'VOUS (NE) SOUHAITEZ (PAS) EN PARLER À D'AUTRES PERSONNES', and 'VOUS CHERCHEZ DE L'AIDE OU DES INFORMATIONS'.

At the bottom of the page, there are two orange buttons with white text: 'En savoir plus' and 'En savoir plus'. The bottom right corner features the logo for 'A P H' (Association Professionnelle Handicap), which consists of a stylized hand holding a shield with the letters 'A', 'P', and 'H' inside.

## Quels outils et ressources ?

### - Les livrets :



Témoignages



Compréhension

**En vous remerciant pour votre attention.**



[www.annoncehandicap.be](http://www.annoncehandicap.be)

[www.plateformeannoncehandicap.be](http://www.plateformeannoncehandicap.be)