



Le vécu et la perception du deuil et des obsèques

Etude réalisée à la demande du
COMITE INTERFILIERE FUNERAIRE (C.I.F.)

Olivier Martin

Sous la direction de **Jean-Pierre Loisel**
Avec la collaboration de **Nicolas Fauconnier**

Novembre 1999

Sommaire

Introduction.....	3
I - La mort : un sujet tabou.....	7
1 - Mort et société : un « non-dit » étouffant.....	7
2 - Le vécu intime de la mort d'un proche : on est seul face à ses croyances	9
2.1 - La perte d'un proche : un événement difficilement imaginable.....	9
2.2 - Croyant ou non-croyant : le décalage entre déclaratif et vécu.....	10
3 - Le vécu social de la mort d'un proche: on est désemparé face à la préparation des obsèques	14
II - Cérémonial et ritualisation : une mort digne passe par l'appropriation des pratiques	21
1 - Les deux faces du rite	21
2 - Personnaliser le rituel funéraire pour se le réapproprier.....	22
2.1 - Une segmentation rural - urbain	22
2.2 - Une personnalisation du rite	22
3 - La préparation du corps : des proches rarement informés	25
4 - Les souhaits du défunt sont généralement suivis... pour peu qu'ils soient connus.....	26
5 - Préparer ses propres obsèques.....	27
6 - Le rôle des proches : une présence affective et un soutien pour l'organisation des obsèques	30
7 - La présence religieuse : un soutien plus institutionnel qu'affectif.....	33
8 - La spécificité de la crémation	36
8.1 - Les raisons d'un choix.....	36
8.2 - La cérémonie : quelques reproches	37
8.3 - Le problème de l'identification d'un lieu de recueillement.....	38
III - Les pompes funèbres : un rôle central, une image ambivalente.....	41
1 - Le paradoxe : un statut d'entreprise commerciale pour un rôle qui exclut l'intéressement mercantile	41
1.1 - Un rôle fondamental	41
1.2 - Un statut ambigu.....	42
1.3 - Une relation client - fournisseur qui n'est pas naturelle	43
2 - La perception de la prestation : on s'en « remet » aux pompes funèbres.....	45
3 - Le prix : un élément majoritairement contesté	46

IV - Le service funéraire : des prestations satisfaisantes	48
1 - Le service funéraire : un marché d'offre	48
2 - Accueil commercial et comportement du personnel	50
2.1 - Le comportement du personnel pendant la cérémonie est majoritairement satisfaisant.....	50
2.2 - L'accueil et la relation commerciale : un jugement plus mitigé	51
3 - L'entretien est rarement confié à un prestataire	54
4 - Les attentes : un décorum moins « sophistiqué ».....	55
 V - Les produits funéraires : des vecteurs de marchandisation du deuil	56
1 - Un environnement marchandisé qui renvoie aux codes de la grande distribution	56
2 - La présentation des produits.....	57
3 - La perception des produits proposés : le reflet d'un certain conformisme	59
 Conclusion	65
 Annexes	69
Annexe 1 : Descriptif de l'échantillon interrogé	70
Annexe 2 : Guide d'entretien	73

Introduction

Si l'on se borne à l'espace géographique et temporel du monde chrétien, la mort dans sa représentation et dans son accueil n'a cessé d'évoluer. Globalement, depuis sa " christianisation " plus ou moins forcée et le jeu dialectique de l'Enfer et du Paradis poussé à son paroxysme au Moyen Age, la mort a connu, à partir du siècle des Lumières, une désacralisation progressive de ses représentations. De nouvelles constructions idéologiques s'appuyant sur la philosophie, la science, voire sur la notion de Patrie, sont venues prendre le relais incomplet de ses éclairages mystiques¹. Si l'organisation même de l'adieu au défunt a toujours épousé les valeurs de son temps, deux constantes sont demeurées au travers des âges : **la ritualisation** de cet adieu d'une part, qu'elle repose sur des fondements religieux ou laïcs; **la proximité de la mort** ensuite : c'est dans un lieu familier, habité par les siens, que l'on mourait et que l'on reposait avant l'enterrement.

La seconde moitié du vingtième siècle a vu s'estomper en partie ces deux éléments. La nucléarisation des familles du fait de l'urbanisation, puis plus récemment les recompositions familiales, dans un contexte de médicalisation de la mort, ont eu pour effet de **repousser le " passage " hors de la vie derrière les portes des hôpitaux**², de le déléguer hors de la sphère de l'intime. Parallèlement et progressivement, **le rite** -encore ostentatoire après guerre, ne serait-ce qu'au travers des tentures dressées devant la maison des défunts et des cortèges fournis suivant les corbillards- **s'est étreéci au point de rendre presque invisible aux yeux des citoyens la tenue des obsèques** : voitures banalisées, cérémonies réduites à leur plus simple expression, disparition des cortèges et des larges réunions de familles, nombre d'enterrements sont aujourd'hui conduits semble-t-il avec un souci prioritaire de rapidité et d'efficacité, laissant de côté la ritualisation du travail de deuil.

¹ C'est **Michel VOVELLE** qui, dans "*La mort et l'Occident*", Gallimard, 1983, nous conduit du " triomphe médiéval de la mort " à la " redécouverte " récente de la mort au travers d'un travail passionnant. C'est également **Philippe ARIES** qui, quelques années auparavant dans "*L'homme devant la mort*", Seuil, 1977, écrit la première somme sur les aléas de la prise en compte de la mort dans notre société.

² Aujourd'hui, plus de sept Français sur dix meurent à l'hôpital.

Au moment de l'entrée dans le troisième millénaire, alors qu'il est de plus en plus souvent question de " réalités virtuelles ", et où nombre de repères structurant sont en pleine friche -les valeurs familiales, les croyances, les notions d'identité en particulier sont aujourd'hui fortement questionnées-, on peut s'interroger sur la place de l'homme dans la société. Et si, comme on le pense, le travail de deuil est un des éléments structurants de l'identité humaine, confirmant ou redéfinissant la place des parents du défunt dans la famille et dans son histoire, celui-ci est-il actuellement organisé de manière satisfaisante? Le fait que, dans une société d'où serait chassée la mort, des rites de deuil collectifs plus ou moins spontanés surgissent à l'occasion de la disparition brutale d'une princesse britannique ou d'un héritier américain n'exprime-t-il pas une demande forte de réinstaller la prise en compte de la mort au coeur de la vie de la cité?

L'étude présentée dans ces pages a pour objet d'élucider cette question et de mieux comprendre comment, aujourd'hui, les Français souhaitent voir pris en charge le « passage » d'un proche « au delà » de la vie.

- ❑ Dans **un premier temps**, c'est à **la perception de la mort**, tant du côté de l'« intime » de l'être que dans la position qu'elle occupe aujourd'hui au sein de notre société, que l'on s'intéresse. Comment vit-on le caractère encore « tabou » de la mort lorsque l'on s'y trouve directement confronté? Et quel rôle jouent les institutions dans un moment de grande fragilité?
- ❑ **La seconde partie** est consacrée à **la présence et à l'importance des rites** dans l'approche de la disparition de l'autre : existe-t-il encore maintenant une demande de ritualisation du deuil? Pour remplir quelles fonctions? Et dans quelles conditions?
- ❑ **Les trois dernières parties** sont plus axées sur **les différents éléments constitutifs des obsèques**, vus chacun sous l'angle de la perception qu'en ont les proches des défunts, et des attentes qu'ils peuvent exprimer :
 - Le rôle des pompes funèbres
 - La perception des prestations funéraires
 - Enfin, l'opinion sur les « produits » funéraires.

Méthodologie de l'étude

L'étude repose sur une méthodologie d'ordre qualitatif : 24 entretiens approfondis, d'une durée d'une heure et demie environ chacun, ont été conduits entre le 29 septembre et le 13 octobre 1999 par des psychosociologues, sur la base d'un schéma d'entretien semi-directif¹.

Les personnes interrogées répondaient aux conditions suivantes :

- elles avaient perdu un proche au cours de l'année écoulée
- par ailleurs, elles avaient eu un rôle prépondérant dans l'organisation des obsèques.

On trouvera la description détaillée de l'échantillon interrogé en Annexe 1.

¹ Voir le schéma d'entretien en Annexe 2

Avertissement

Ce document a été constitué sur la base d'un matériau qualitatif très riche. Les interviewés, consultés sur un sujet aussi impliquant que la mort d'un proche, n'ont pas été avares de leur temps et de leurs réflexions. Hommage leur soit rendu ici.

Il nous a semblé important de retraduire en partie cette richesse en laissant dans ces pages une place aussi large que possible aux discours tenus. L'analyse se trouve donc amplement complétée et illustrée d'extraits des entretiens, choisis parmi tant d'autres pour leur pertinence et le caractère d'humanité qui s'en dégage.

I - LA MORT : UN SUJET TABOU

Les psychosociologues chargés de la conduite des entretiens ont été reçus avec une chaleur et une disponibilité inhabituelles. Accueillantes et attentionnées, les personnes interrogées se sont montrées très impliquées, soucieuses que leur point de vue soit bien compris de l'interviewer, attitude qui est loin de constituer la norme dans les études auxquelles nous sommes habituellement confrontés. C'est dire l'importance du sujet pour les personnes de notre échantillon qui viennent toutes de perdre un proche.

1 - Mort et société : un “ non-dit ” étouffant

Cet accueil chaleureux s'explique : il paraît très difficile, aujourd'hui en France, de trouver une oreille attentive qui accepte de parler ouvertement pendant une heure ou une heure trente de ce sujet tabou, la mort. Dans un tel contexte, il n'est pas étonnant que les psychosociologues du CREDOC soient apparus comme des interlocuteurs privilégiés, parce que disponibles, à l'écoute, et acceptant de prendre le temps de parler de ce que peuvent ressentir les personnes qui vivent un deuil.

Or ce sujet, au dire des personnes rencontrées, est pratiquement impossible à aborder avec d'autres acteurs sociaux, individus ou institutions.

“ Comment préparer un décès, il faut en parler à son entourage, je pense. J'ai essayé d'en parler, mais avec mon mari et mes enfants on en a très peu parlé, personne ne voulait ... ”.

“ J'en discute de temps en temps avec des amies et c'est vrai que c'est des sujets qu'elles n'aiment pas aborder, qui leur font peur ... dans mon entourage, c'est tabou ”.

“ Moi je n'en discute pas de la mort, je l'évite... j'ai l'impression que je me cache derrière un coussin, je ne veux pas qu'on en parle ”.

De fait, socialement, **le déni du deuil** paraît si important, le sujet si fortement occulté, que l'une de nos interviewées a révélé, sur le mode de l'aveu, cacher “ ses morts ” à ses connaissances ou relations de travail, simplement par peur de passer pour un personnage malsain, qui porterait la “ poisse ” à ceux qui la côtoient :

" En 3 ans j'ai perdu mon père, ma mère, mon frère et ma grand mère ... J'ai dû affronter les regards de pitié ... Encore aujourd'hui je cache mes morts ... parce que sinon on vous regarde comme la petite fille aux allumettes et je n'ai pas envie, je n'ai pas envie de porter la mort, et tous ces gens qui vous collent leurs propres peurs ... ça a été jusqu'au point où vraiment je me sentais monstrueuse ... J'avais vraiment l'impression que je devais cacher, cacher mon histoire, un pan très long de mon histoire puisque mes parents sont morts de maladie... Je devais le cacher parce qu' on allait me voir comme un monstre, le personnage de tragédie qui porte la poisse, la fatalité, et ça c'est à cause de la société, de cette vision qu'on a de la mort. "

La mort est ainsi refoulée hors du champ social, individus ou acteurs institutionnels se comportant comme si un accord tacite, non dit, interdisait d'aborder ouvertement le sujet. Ce rejet de la mort est assimilé pour beaucoup à la négation d'un aspect fondamental de la vie. Il correspond à ce que l'on croit être la représentation sociale dominante, notamment dans les médias, d'un corps physique éternellement jeune et en bonne santé. Ce refus même du vieillissement, de la dégradation, et de son fatal accomplissement fait que la mort semble au mieux " invisible ", au pire dérangeante et inacceptable.

Un tel non-rapport à la mort est évidemment contesté par la quasi totalité des personnes confrontées à la perte d'un proche qui, ayant été obligées d'affronter cette situation, vont trouver finalement peu rationnel d'exclure cet aspect de la vie, alors même que " l'on y va tous ".

Or le rapport à la mort inclut à la fois, en amont, **les difficultés et souffrances du mourant**, aussi bien qu'en aval, **le travail de deuil** que doivent effectuer les proches après la perte de l'être cher. Faire silence à ce niveau paraît insupportable à nombre de personnes, ce qui explique encore une fois l'accueil chaleureux qui fut réservé aux psychosociologues.

" On ne vit pas du tout dans une société qui entretient un rapport satisfaisant à la mort, on est dans une société où l'on a peur de la mort ... Ça, ça n'aide pas du tout les gens en deuil à vivre leur deuil parce que, du coup, on vit ça comme une poisse qui fait peur à tout le monde ".

" Un jour j'ai bien ri, je vais chez une kiné qui est relativement jeune, et elle me dit oh la mort, maintenant, les gens meurent de leur belle mort... Maintenant les gens vivent et puis la mort ça vient certainement mais c'est facile de mourir. Je dis : quoi, est ce que vous êtes allé dans une maison de retraite ? Elle me dit oh non, ne me parlez pas de ça, ne me foutez pas le cafard (rires) ... ".

" Jusqu'à il y a peu de temps c'était encore trop tabou ... On diabolisait la mort, on était presque coupable de mourir et il ne fallait pas en parler. Mais les choses évoluent et on en parle plus librement, c'est bien, on est sur la bonne voie "

2 - Le vécu intime de la mort d'un proche : on est seul face à ses croyances

2.1 - La perte d'un proche : un évènement difficilement imaginable

La mort semble toujours vécue par les proches comme un évènement brutal, inattendu, même dans le cas de longues maladies ou lorsque disparaît un parent très âgé ou hospitalisé. On ne se résigne pas à imaginer que cette personne que l'on connaît depuis si longtemps puisse " partir " à tout jamais, qu'en un instant cela devienne irréversible.

Ainsi, pour certains, la séparation d'avec un être cher – enfant, conjoint ou parent – peut conduire à de réels traumatismes psychologiques. Plusieurs personnes ont déclaré avoir dû consulter un psychiatre, et / ou consommer des tranquillisants afin de tenter de surmonter l'épreuve, le cas le plus fréquent étant celui de femmes vivant difficilement la perte de leur conjoint.

" Il était à l'hôpital depuis deux mois sans manger, attaché sur son lit sans parler, et moi j'espérais toujours qu'il rentre à la maison " (mari décédé).

" Evidement elle n'était plus comme avant, à 97 ans on ne peut pas être comme à 90, mais ça a été un choc pour moi horrible ... La veille je l'avais vue presque normale, ça a été un choc affreux ; je l'ai très très mal pris, on s'y attend toujours, mais on ne pense jamais que ça vous arrive à vous, on croit toujours que c'est les autres ... " (mère décédée).

" On est pas préparé, ça arrive pile sur la tête comme un coup de massue, même si vous vous y attendez, parce que quand une personne est âgée, ça doit bien arriver un jour, mais non je ne voulais pas y penser " (mère décédée).

" C'est la séparation, c'est un vide, c'est un malaise, c'est tout. C'est une souffrance énorme et on se demande pendant longtemps si on va guérir. Aujourd'hui ça va mieux (3 ans après) mais il y a des jours où ça ne va pas. C'est le temps qui efface un peu " (mari décédé).

La mort des parents peut également être mal vécue, dans le sens où elle renvoie à son propre vieillissement, comme si l'on avait franchi une étape qui nous rapproche inéluctablement de notre propre mort.

" J'ai des photos de maman et de temps en temps je lui dis tu m'as laissé tomber ... Oui parce que finalement quand on perd ses parents, après il n'y a plus personne avant nous ... ".

La perte d'un enfant peut quant à elle renvoyer à un sentiment d'injustice, les personnes éprouvant alors un sentiment de révolte à l'encontre de la mort. Celle-ci

n'entre plus dans un cadre " naturel ", n'est plus interprétée comme un aboutissement somme toute " normal " de la vie, mais bien comme un scandale.

" Ce n'est pas juste ... A cet âge-là, on n'a pas le droit de mourir ".

2.2 - Croyant ou non-croyant : le décalage entre déclaratif et vécu

Dans ce contexte douloureux, de refus de voir l'autre " partir ", un questionnement majeur émerge : **que se passe-t-il après la mort ?**

A cette question, les réponses traditionnelles des religions monothéistes – essentiellement Juifs, Musulmans et Chrétiens pour la présente étude – paraissent largement insatisfaisantes, simplificatrices pour les uns, dogmatiques ou trop réductrices pour les autres, y compris pour des personnes se déclarant croyantes.

La religion catholique notamment, semble cristalliser autour de ses exégèses un capital de critiques alimentées par un grand nombre de personnes.

" Après la mort c'est une question très difficile ; quelque fois on est tenté de dire qu'il n'y a rien, d'autres fois on est tenté de dire qu'il y a forcément quelque chose, c'est quand on est confronté à un deuil qu'on arrive à cette seconde pensée, on ne pense pas que ça puisse s'arrêter comme ça "

" Je me suis dit est ce que vraiment Dieu existe ? On m'a donné la réponse, on m'a dit qu'on avait beaucoup péché, donc on était puni, mais pourquoi puni ? Tout le monde pêche dans la vie ... L'idée de punition je trouve ça stupide, alors Dieu ou il n'est pas très intelligent ou il n'existe pas ... " (Juive non pratiquante).

Pour autant, très peu nombreux sont les interviewés qui conçoivent la mort comme une fin, derrière laquelle il n'y aurait tout simplement " rien ". L'idée du néant serait en effet une réponse trop négative aux questions métaphysiques, renvoyant notre propre existence à l'absurdité d'une absence de sens.

" Je pense que quand on vit un deuil, ce n'est pas il n'y a plus rien, je ne pense pas que ce soit possible pour un être humain de concevoir le néant total ... ".

Au contraire, un grand nombre de participants à l'étude s'interrogent sur ce " quelque chose " qui vient après la mort, et comme les réponses traditionnelles – enfer, paradis, résurrection des morts, ... – sont insatisfaisantes, **chacun se construit ses propres perceptions**, son propre système de croyances, personnelles, étayées par des lectures ou par des on-dit, de ce que peut représenter " l'après ".

La religion bouddhiste – mais certains parlent de “ philosophie ” - semble prendre une part de plus en plus importante dans ces nouveaux systèmes de croyances.

“ Dans les religions monothéistes telles qu'on les connaît, je ne suis pas croyante. Mais j'ai ma croyance que je me suis forgée avec mes idées et ce que j'ai pris à droite et à gauche... Pour schématiser, je crois en quelque chose de plus grand que la terre, que l'univers, qui nous dépasse, que nous ne connaissons pas. Je mets là dedans la survivance de l'esprit après la mort ”.

“ Après la mort il y a une autre vie, une vie où l'on s'épanouit et où l'on est relâché de toute contrainte et de tout souci, une vie épanouissante ”.

“ Pour moi il y a certainement quelque chose après la mort ... Quelques fois des gens ont vu la mort de près, sont presque entrés dans un système ... Ils disent que, au fond, ce n'est pas tellement dur de mourir, on est pris par quelque chose, par une lumière, qu'on va vers la lumière, et je crois que c'est ça, on va vers quelque chose et ça demande plus ou moins longtemps pour être en pleine lumière. .. Si on pense que derrière il n'y a rien, bon, surtout quand vous souffrez ... c'est très difficile ”.

“ Je vois une vie spirituelle où les aspirations ne sont pas les mêmes que sur terre. Il n'y a plus de souci, d'ambition, de compétition. Je vois ça dans un autre monde totalement immatériel ”

“ Pour moi, la mort c'est l'enveloppe qui s'en va, notre âme perdure peut-être, je pense. Une réincarnation humaine, je ne crois pas, matérielle peut-être, un animal pourquoi pas ”.

En fait, bien que très peu adhérent au concept de réincarnation tel que défini par le Bouddhisme ou l'Indouisme, beaucoup s'interrogent, et la croyance en une “ vie après la mort ” est de toute façon majoritaire dans notre échantillon.

Au delà d'une telle reconstruction, ce n'est pas parce qu'un être disparaît qu'il échappe aux souvenirs, surtout si l'on a vécu avec lui. La proximité, la quotidienneté de la relation passée perdurent. C'est sans doute cela qui explique que nombreuses sont les femmes qui s'adressent régulièrement à leur mari, à leur mère ou à leur enfant décédé, avec à chaque fois le sentiment d'une “ présence ” de la personne absente. Précisons que ces personnes ne semblent pas présenter de profils psychologiques spécifiques, et qu'elles sont d'autre part parfaitement intégrées socialement.

“ Je peux très bien basculer dans une espèce d'irrationalité, en ayant l'impression que ma mère m'a embrassée par exemple ”.

“ Pour moi il n'est pas mort, il est quelque part, je le sens dans la maison, partout ”.

“ Je sens sa présence mais je ne veux pas devenir zinzin, j'ai des copines qui ne sont pas très bien ... Elles parlent à leur mari décédé, si ça leur fait du bien tant mieux pour elles ”.

“ Je sais qu'il n'est pas parti, il est là .”

“ Je sens souvent sa présence : quand j'ai des ennuis ou quoi que ce soit je lui parle, tu te démerdes pour me trouver une solution à ça ou ça, et le lendemain ou 2 - 3 jours après il y a une solution qui se présente ... J'avais quelque chose à demander à quelqu'un et je n'osais pas, c'était important pour moi mais je n'osais pas, j'ai dit écoutes démerdes toi mais il faut que ce soit cette personne qui m'en parle ... 3 jours après cette personne m'en a parlé, j'ai dit merci Pascal... ”.

A ce niveau, la distinction croyant / agnostique, voire athée paraît peu descriptive de la réalité des croyances intégrées : outre que certaines personnes peuvent exprimer des attitudes non tranchées face à cette question, nous nous sommes aperçu que certains qui se déclaraient non-croyants témoignaient d'une sorte de foi en l'existence d'un “ au-delà ”, alors que des personnes prétendument croyantes, face à la mort d'un proche, pouvaient être prises de nombreux doutes.

En fait, la profession de foi –ou de non foi- déclarée reflète bien souvent **la volonté d'adhérer à une norme sociale** liée à l'image que chacun a intériorisé du “ croyant ” ou de “ l'athée ”.

Ainsi, beaucoup peuvent se dire non-croyants par rejet de la religion catholique, souvent critiquée dans notre échantillon, et d'autant plus qu'il s'agit de personnes ayant été élevées dans cette obédience - alors que les mêmes peuvent exprimer par ailleurs une forte demande de “ croyance ”, au sens d'une explication spirituelle acceptable de “ l'après ”.

“ Si je suis croyant ? Oui et non ... ”.

“ Si Dieu est vraiment miséricordieux, comment se fait il que certains soient sauvés et d'autres pas ? Le paradis, si ça existe, c'est pour tout le monde ... Je m'interroge, je ne sais pas, je n'ai pas de réponses à tout ça ... ” (72 ans, ancienne militante des Jeunesses Ouvrières Chrétiennes, catholique pratiquante, assiste quotidiennement à une messe).

“ Disons que les moments où je pense qu'il y aurait une volonté supérieure et une autre dimension non matérielle de la réalité sont plus rares que les moments où j'ai une vision complètement matérialiste ... Parfois devant l'ingéniosité de la nature ... ou les moments où j'ai besoin de croire que ceux que j'aime sont encore avec moi ... A ce moment là je suis dans une dimension, dans une sensibilité beaucoup plus irrationnelle ... Tant qu'on ne veut pas briser les attaches avec ceux qui sont partis, on s'éloigne forcément de ceux qui sont là. Là on va peut être dans des endroits disons, un peu dangereux, au sens où on est entre deux, on refuse la vie quoi, parce que l'on a peur de quitter complètement ceux qui sont partis, donc on est entre deux, entre deux mondes ... ” (28 ans, athée).

Précisons qu'**un système de croyance accepté et intériorisé** – non obligatoirement corrélié avec le déclaratif athée / croyant – **peut permettre une facilitation du travail de deuil.**

Autrement dit, **le fait de structurer mentalement “ l’après ”, et ce quelques soient les convictions déclarées, semble apporter un réel réconfort psychique** : on accepte plus facilement la perte de l'autre dès lors que l'on sait qu'il est “ ailleurs ”, tandis que pour que les personnes n'ayant pas structuré leur représentation de l'au delà (“ après il n'y a rien ”), le vécu du deuil semble à la fois plus long et plus difficile.

Par exemple, ces deux femmes, dont la mère est morte après une hospitalisation de longue durée, et qui toutes deux leur rendaient des visites quasi quotidiennes, réagissent très différemment au décès. La première semble avoir accepté l'idée de la mort comme partie intégrante de la vie. Elle a intériorisé tout un système de représentation, relativement bien structuré, sur “ l’après ” :

“ Très jeune j'ai eu un grand père qui est décédé, j'avais 4 ou 5 ans, et c'était quelqu'un que j'adorais, et j'ai été m'allonger sur son lit et je disais toi, je vais te réchauffer mon pépé, et c'est très curieux j'ai un flash de mon grand père, et je n'ai jamais eu tellement peur de ... je n'ai pas peur de la mort ”

La seconde paraît “ brisée ”. Le souvenir du décès, survenu 7 mois avant l'entretien, l'obsède, et sa conception de “ l’après ” engendre en elle une peur que l'on sent insupportable. C'est probablement cette peur qui l'empêche de reprendre l'activité professionnelle qui était la sienne avant que le décès ne survienne.

“ Je n'y pensais pas, je la voyais toujours, je n'ai jamais voulu y penser ... C'est très très dur, j'ai pleuré ... Mais en moi il y a quelque chose qui s'est cassé ”.

“ Après la mort il n'y a rien, il y a de la poussière ”

3 - Le vécu social de la mort d'un proche : on est désemparé face à la préparation des obsèques

Au moment de la survenance du décès, la non préparation est généralement de règle. " On est pris au dépourvu " est ainsi le commentaire qui revient le plus souvent.

En l'absence d'institutions, de pôles spécialisés pouvant apporter aide et conseil aux familles sur les démarches à effectuer, **la préparation des obsèques**, tâche pour le moins inhabituelle, est souvent vécue comme **une épreuve supplémentaire**.

" On est pris par le chagrin, le désespoir, il faut faire des démarches, on ne connaît pas ... Je sais acheter mon pain, je sais remplir ma déclaration d'impôt mais je ne sais pas enterrer mon père ".

" Quand on vient de perdre quelqu'un tout d'un coup il faut faire tout, tout de suite, en l'espace de 24h. On n'a pas le temps de pleurer, on n'a rien le temps de faire ".

" Il n'y a pas d'organisme vers qui se tourner qui puisse nous dire il y a ça et ça à faire. Les choses, on les découvre au fur et à mesure, je trouve que c'est vraiment dommage. On n'est au courant de rien. On nous dit il faut faire ci, il faut faire ça ... Ce n'est vraiment pas bien organisé... pourquoi chaque ville n'aurait-elle pas un conseiller qui nous dise quoi faire, parce que dans ces moments là, on a un peu les idées brouillées".

Les personnes venant de perdre un proche ont le sentiment de devoir **gérer une situation d'urgence**, alors même que, affectivement choquées, l'idéal serait pour elles de pouvoir **vivre leur deuil dans une certaine sérénité**, quiétude psychologique qui leur est rarement accordée.

" Il ne faut pas faire une dépression quand on vient de perdre un être cher, au contraire, il faut vraiment être costaud, si on fait une dépression on est foutu, parce qu' il y a un délai pour les démarches ... ".

➡ **Les administrations : un déni quasi systématique de la douleur des proches**

Dès l'annonce du décès, et pendant les quelques jours qui suivent, les personnes venant d'apprendre la mort d'un être cher vivent généralement un état de choc que certains traduisent par le terme d'"état second ". Or c'est à ce moment que **les démarches administratives à accomplir sont les plus nombreuses**.

" C'est comme un coup de couteau. On se dit que ce n'est pas possible, que ça n'est pas vrai ... ça ne se peut pas. On a l'impression d'être ailleurs, que tout le monde autour gravite, j'étais dans un autre temps, expulsé du temps présent ".

" On n'est plus soi même, on est vidé, on n'a plus d'esprit. A part choisir les fleurs et encore pas toute seule, on est incapable de rien faire ".

“ Je n'étais pas dans mon état normal ... je suis restée complètement paumée, mon fils est revenu avec la voiture parce que moi j'étais incapable de conduire ”.

“ Je n'ai rien décidé, rien, elle était morte, j'étais anéantie ”.

Manifestement, les administrations – à savoir leurs représentants et employés – ne sont pas préparées au contact avec des personnes endeuillées : absence de formation des personnels, absence de structure spécialisée, **les proches du défunt sont traités sans aucune prise en compte de la spécificité de leur état psychologique**, alors même que se fait sentir un fort besoin de soutien et d'aide psychologique.

➡ **Les hôpitaux**

Aujourd'hui, plus de sept décès sur dix se produisent en milieu médicalisé, proportion que l'on retrouve dans l'échantillon : une majorité des décès évoqués sont survenus à l'hôpital.

Lorsque la mort se produit suite à une hospitalisation de longue durée, il est relativement fréquent que des liens affectifs se nouent entre personnel soignant et visiteurs. C'est plus souvent le cas en milieu rural, dans les structures hospitalières de petites villes par exemple, où les visites quotidiennes à un parent hospitalisé aboutissent à la création de liens privilégiés au lieu et au personnel.

Dans ces quelques cas – plutôt rares – les interviewés vont parler d'un personnel “ attentionné et chaleureux ”. Il n'est alors pas exceptionnel que le visiteur, dont la présence quotidienne assure dans ces conditions une quasi légitimité d'encadrant, puisse donner un “ coup de main ” à une aide soignante par exemple, pour nourrir des malades, ou aider à faire les lits ...

Ce type de relation semble à la fois satisfaisant pour le visiteur – son “ intégration ” au sein de la structure hospitalière renforce l'intégration du parent visité – et pour le personnel. Dans ce cas, on parle avec satisfaction de l'hôpital comme d'un lieu “ humain ”, c'est à dire d'un lieu où l'on prend le temps d'écouter l'autre, pendant la maladie mais également lorsque le décès survient. L'endeuillé se trouve en terrain familial, et peut partager avec le personnel sa peine et un vécu commun.

“ A Vienne nous avons été très bien reçus par le personnel, on les connaissait bien, on y allait au moins 3 fois par semaine depuis 2 ans : il y a des liens d'amitié qui se sont créés, on était très proches ... on a parlé avec l'infirmière qui a assisté à ses derniers moments ”.

... Ils ont été parfaits, quand le corbillard est venu chercher le corps ils sont tous venus, et ils ont attendu que le corbillard parte ... ”.

Ces cas sont cependant exceptionnels.

Dans la majorité des établissements hospitaliers, il semble que les spécificités de l'état psychologique d'une personne venant de perdre un proche soient la plupart du temps ignorées : **l'hôpital**, structure mise en place pour répondre à la maladie, reste, dans une large majorité des cas, **incompétent** à accompagner la douleur des proches d'une personne décédée.

La mort est quasiment traitée **comme s'il s'agissait d'un artéfact**, d'un échec médical que l'on préférerait taire et ne pas voir. De nouveau, la mort se trouve niée et ne requiert alors pas d'approche spécifique ou de formation particulière des personnels.

Ainsi, l'annonce du décès est encore trop souvent l'objet de multiples détours, mots couverts et pirouettes rhétoriques, qui en rendent le vécu encore plus difficile pour les proches. Par exemple, il est courant que l'hôpital contacte la famille par téléphone en lui demandant de se rendre sur les lieux pour une raison X, **alors qu'il n'est pas fait mention du décès**. Et une fois sur place, l'annonce de la mort peut encore donner lieu à détours et tergiversations inutilement blessants :

“ L'infirmière me dit vous avez apporté ses affaires ? Alors je réponds non mais je vais aller les chercher. Moi je croyais qu'il allait sortir. Et elle me dit mais vous savez pourquoi? J'ai dit non, pour sortir ? Non, il faudra vous attendre à... enfin, il faudrait qu'on ait ses affaires sous la main ... Elle l'a dit d'une façon qui restera longtemps gravée dans ma mémoire, ce n'était pas humain ”.

“ Je ne l'ai pas trouvé dans sa chambre, alors j'ai demandé aux infirmières qui m'ont dit attendez le médecin ... Un premier médecin m'a reçue, il m'a dit il est dans un état très grave et j'étais dans un tel état j'ai cru que j'allais tomber dans les pommes, mais on ne m'a pas accompagnée, de l'étage jusqu'à la salle de réanimation personne ne m'a accompagnée. Je suis entrée dans la salle de réa, dans le bureau du chirurgien qui était là et qui a commencé à me faire l'historique de ce qui s'était passé ... L'arrivée de mon père à l'hôpital, l'intervention sur l'hémorragie qui avait marché, et puis l'hémorragie qui s'était redéclenchée, donc il avait été amené en réa. Ça a duré un quart d'heure, et il termine en me disant que de toute façon le cerveau était détruit, et moi j'ai cru qu'il était devenu un légume, alors j'ai dit je ne veux pas le voir je ne veux pas le voir, et là le médecin m'a regardé d'un air étonné en me disant comment, mais vous ne savez pas, il est mort ... ”.

Puis, après l'annonce du décès, **afficher sa volonté de récupérer les effets personnels du mort peut quelquefois provoquer la suspicion** des personnels de l'hôpital, attitude choquante et très mal ressentie par les familles.

" Ma grand-mère est décédée à l'hôpital ... On demande si ses bijoux avaient été retirés, on nous a regardé, on nous a demandé de prouver notre identité, savoir si on était bien les petites filles de notre grand-mère, alors qu'on venait la voir tous les jours ... Limite si on était pas accusées de vouloir voler ses brillants ... En plus la grand-mère ne porte pas le même nom et là, ça a été une vraie galère pour pouvoir récupérer ses bijoux ".

► **L'ambiguïté des lieux de soins palliatifs**

Plus exceptionnellement, il arrive que certaines structures initialement mises en place pour apporter une aide spécifique aux mourants se révèlent inefficaces, voire allant à l'encontre des objectifs initialement fixés. Ainsi, à l'hôpital de Villeurbanne, en banlieue lyonnaise :

" Les soins palliatifs c'est épouvantable ... Ils ont une structure où ils veulent absolument aider la famille, il y a une psychologue qui n'a pas pu faire carrière ailleurs et qui s'est retrouvée là ... Elle veut absolument aider... même quand on a pas besoin d'elle, c'est très pesant, elle m'a gâché les dernières semaines où j'ai vu mon père... Elle m'expliquait ce que c'était que la mort, elle m'expliquait les rapports père / fille ... J'ai failli la tuer ... Je lui ai dit qu'elle était chiante, elle a mis ça sur le compte de ma douleur mentale ... Je me suis calmée parce que j'ai trouvé que mon père n'avait pas besoin de ça ".

De même, si la réputation des SAMU n'est plus à faire en ce qui concerne la rapidité d'intervention et l'efficacité des soins apporté à des blessés, la spécificité du contact avec les proches d'une personne venant de décéder semble emprunte d'un professionnalisme beaucoup plus relatif. Le verbatim qui suit illustre le contact entre un médecin de SAMU et la mère d'un jeune homme, quelques minutes après le décès de celui-ci, intervenu par suicide d'une balle dans la bouche à son domicile.

" On s'est fait engueuler par le médecin du SAMU parce qu'on lui avait dit que c'était très urgent, et lui a dit : de toute façon ça sert à quoi, il est mort, on ne va rien faire de plus. J'ai dit si si, on va faire une trachéotomie, il m'a répondu vous n'êtes pas médecin vous n'avez rien à dire ... Après on s'est fait engueuler parce qu'il y avait des bouts de verre par terre, et que son assistante a glissé sur les bouts de verre ... Je n'en avais rien à faire de son assistante ... Ce médecin a été odieux ...".

► **Police et gendarmerie**

Les cas évoqués précédemment illustrent les décès survenus à l'hôpital ou au domicile. Mais lorsqu'il s'agit d'un accident de travail ou d'un décès survenant sur la voie publique, ce sont la police ou la gendarmerie qui ont en charge l'annonce du décès à la famille. Dans ce cas, les informations sur les circonstances exactes du décès, sur le transport du corps, sont rarement transmises à la famille.

Comme pour les hôpitaux, l'annonce du décès et/ou les commentaires accompagnant cette annonce peuvent se révéler ici aussi inutilement blessants pour les proches.

" C'était un accident de la route... Je pense que c'est les pompiers qui l'ont amené là, en fait, j'en sais rien. C'est des questions qu'on ne se pose même pas ... La gendarmerie, ils sont venus sonner à ma porte, et il y avait deux policiers avec une dame parce qu'ils sont obligés de prendre une assistante sociale de la mairie. J'étais là avec la petite ... Je me suis demandée ce qu'ils venaient faire là ; ils ont demandé à me parler, ils voulaient rentrer chez moi mais je n'ai pas voulu du fait de ma fille. Donc j'ai dit si vous voulez me parler, vous me parlez sur le pas de la porte. Alors ils m'ont dit ça sèchement sur le pas de la porte, et puis ils sont rentrés. De tout ce qu'ils m'ont dit, je ne comprenais rien. Ils vous annoncent ça, on n'a pas le temps d'avoir une réaction, et direct ils partent sur leurs trucs, qu'il fallait que je contacte la gendarmerie de St-Julien, qu'il fallait que je fasse tel et tel truc ... on ne comprend rien ".

" Je suis tombée sur des gendarmes avec qui je me suis flanquée une plumée magistrale ... J'avais expliqué que je ne voulais absolument pas que l'on autopsie mon fils, et il (capitaine de gendarmerie) m'a dit : de toute façon qu'est ce que ça peut faire, les médecins ils cassent la croûte au dessus des cadavres. Tout gendarme qu'il était je l'aurai tué, alors moi de rage je lui ai demandé s'il avait des enfants, il m'a dit une fille, j'ai dit j'espère qu'un jour elle prendra votre arme de service, qu'elle se tuera, et qu'après on la charcute à l'institut médico-légal, et lui m'a dit ma fille est dans un fauteuil roulant, j'ai dit je n'en ai rien à foutre. Le lendemain il fallait que je repasse à la gendarmerie, j'ai dit vous n'avez pas intérêt à être là parce que je vous préviens je vous tombe dessus, et je ne serai même pas condamnée ; il m'a dit c'est ce qu'on verra. J'ai dit : devant un juge c'est vous qui serez condamné, ce n'est pas moi, de toute façon je n'en ai rien à faire, rien à faire ... Le lendemain il s'est excusé, il a dit à l'un de mes fils : vous direz à votre mère que je suis désolé de ce que j'ai pu lui dire, mais on a tellement l'habitude ... ".

➡ Formalités et démarches

Pour les mairies, notaires ou instituts médico-légaux, l'ensemble des interlocuteurs institutionnels ou administratifs en fait, personne ne semble prendre en compte l'état de choc dans lequel se trouvent les personnes venant de perdre un proche. Encore une fois, ici aussi, les spécificités d'une relation établie avec une personne sous le choc de la perte d'un proche semblent systématiquement occultées.

Les démarches administratives peuvent donner lieu à des situations vécues comme kafkaïennes par les familles, par exemple lorsqu'il s'agit de " prouver " le décès vis à vis d'interlocuteurs institutionnels tatillons voire quelquefois suspicieux, alors que l'on vit soi-même au quotidien une situation de deuil éprouvante.

Les formalités administratives peuvent évidemment être prises en charge par les pompes funèbres , ce qui est la règle. Dans ce cas, les personnes n'ont bien souvent

pas conscience de **la complexité de ces démarches**. Par contre, pour la minorité qui n'ont pas délégué –par faute d'information ou volonté d'assumer-, il s'agit d'un véritable “ parcours du combattant ”.

“ Maman, pour qu'elle puisse toucher la moitié de la retraite de mon père, ça a été 6 mois de démarches intensives, avec envoi de papier en 50 exemplaires, ça s'égarait, il fallait reprouver qu'il était bien mort ... On est écrasé par le chagrin et il faut en plus se battre avec les administrations ... L'autre jour, ça fait deux ans que mon père est mort, ma mère reçoit une lettre recommandée adressée à mon père, eh bien la Poste ne voulait pas lui donner la lettre recommandée, il a fallu qu'elle retourne à la mairie pour qu'ils certifient que son mari était mort ... Elle a mis 3 semaines pour avoir cette lettre ”.

En fait, on peut repérer **un manque à 3 niveaux**, sur les démarches administratives à effectuer lors de la survenance d'un décès :

- **Les démarches ne sont pas standardisées** : les “ règles ”, notamment l'exigence de présentation de témoins, semblent différentes d'un lieu à un autre, ou d'un interlocuteur à un autre, plus ou moins “ tatillon ” ou au contraire plus ou moins “ compréhensif ”. A ce niveau, **l'arbitraire semble régner**.
- **Les démarches ne sont pas centralisées** : elles sont éclatées, ne sont pas gérées par un interlocuteur unique. Il peut être ainsi nécessaire de “ prouver ” plusieurs fois la mort du défunt, auprès de plusieurs administrations.
- **On manque d'information** : il semble qu'aucun organisme ne soit susceptible de fournir à la famille de l'information couvrant l'ensemble des démarches à effectuer, trop souvent “ découvertes ” par les proches au gré des demandes des différents organismes concernés.

Ces “ manques ” sont vécus comme des affronts au plus élémentaire respect du à la douleur et au deuil. Leur illustration apparaît à tous les niveaux des démarches :

◆ **En mairie:**

“ L'administration, alors là c'est terrible quand on va enregistrer un décès ... En mairie il y a un service spécial, alors eux c'est le genre épelez le nom, L-A, R ? Eux franchement, ils n'assurent pas ... Les gens qui enregistrent les décès dans l'administration ne sont pas du tout préparés, pour eux on est un numéro ”.

“ On a été à la mairie avec maman, on nous a demandé de prouver qu'il était mort, ma mère avait son certificat de décès ... Le type nous dit, il faut que vous prouviez qu'il a vécu ... J'ai dit je suis sa fille, je suis quand même la preuve qu'il a vécu, mais non, il faut revenir avec deux témoins qui l'ont connu vivant, j'ai trouvé ça ... A la limite, il aurait dit je m'excuse c'est la loi, un minimum, au moins mettre les formes ... Surtout

qu'on peut prendre le premier clodo dans la rue et on lui donne 50 balles pour témoigner, c'est stupide ... Il fallait prouver qu'il avait vécu pour débloquer son compte en banque et faire toutes les démarches, il fallait trouver des témoins étrangers, ni sa femme, ni sa fille ni son fils ... ".

◆ **A l'institut médico-légal :**

" Tout d'un coup, quelques jours plus tard, je me suis rappelée que des affaires de mon mari étaient restées à l'institut médico-légal et qu'il fallait que je les récupère. Je suis allée là bas et j'ai eu à faire à une employée et elle n'avait pas du tout la gravité que l'on attend d'un établissement pareil. Elle était un peu fofolle, bête, et vraiment ça m'a vraiment touchée parce que je sortais des obsèques ... Elle m'a dit des trucs idiots. Elle est partie pour chercher les affaires, elle ne les trouvait pas ... Elle revient et elle me dit il est encore là ? sur un ton guilleret alors que je venais de lui dire que les obsèques avaient eu lieu tel jour, elle n'a même pas fait attention. J'étais épouvantée ... J'ai aussi appris que si je ne venais pas, ses affaires allaient être brûlées ... On ne m'avait jamais dit qu'il fallait que je vienne les chercher ".

◆ **La rédaction d'actes notariés :**

" On est tellement dépassé ... Avec les notaires on se fait complètement arnaquer parce que l'on n'a pas en tête les choses pratiques ou les intérêts matériels, et on se fait flouzer de toute part ".

" On n'avait même pas fait de procuration parce que j'avais confiance, il était encore jeune, 66 ans, donc tout était à son nom, on n'avait rien fait et quinze jours avant sa mort, le notaire m'a demandé si j'avais une procuration. J'ai dit que je n'en avais pas besoin et il m'a dit que si, il fallait en faire une. Il est venu au chevet de mon mari croyant lui faire signer la procuration. Ça c'est quand même très important à signaler. Le jour où il est venu lui faire signer, le notaire lui a expliqué et il a compris mais il n'a pas pu signer. Il était déjà paralysé. Le notaire a été très surpris de le voir dans cet état. Il a fallu qu'on revienne avec deux témoins. J'ai pris la femme du maire et une amie qui ont signé dans l'après midi. J'ai attendu la dernière minute et ça m'a coûté très cher pour le déplacement du notaire alors qu'on aurait pu le faire avant ".

◆ **Le cimetière :**

" Ça a été la galère pour des questions de nom de famille, le caveau était au nom des grands parents, il y a dû avoir des témoins de la famille de mes grands parents qui soient là ... Ils ne portaient pas le même nom parce que c'était ses grands parents maternels. Il fallait deux témoins pour prouver son appartenance à la famille pour qu'il puisse être enterré là ".

II - CEREMONIAL ET RITUALISATION

Une mort digne passe par l'appropriation des pratiques

Une fois le décès survenu, annoncé, reste encore pour le proche à l'assumer, à en prendre pleinement conscience et à l'accepter. Ce « travail de deuil » qui s'effectue sur de longs mois, douloureusement, nécessite psychologiquement **un point d'origine** qui n'est pas tant la mort du disparu que **son officialisation sociale. Le rituel** des obsèques demeure donc un élément fondamental du deuil. Ce sont ses répercussions et ses différents aspects que cette partie se propose d'analyser.

1 - Les deux faces du rite

Les obsèques et tout le rituel qui leur est associé remplissent deux fonctions complémentaires :

◆ **Un aspect psychologique et individuel, à destination de soi (le proche du mort, l'organisateur)**

Il s'agit d'assurer au défunt un " passage " digne, dans lequel on puisse se reconnaître intimement. C'est un peu le pendant de l'amour que chacun des proches a pu individuellement porter au disparu. Ici, on est en recherche de " vrai ", **la cérémonie étant en quelque sorte le vecteur d'expression du dernier contact avec la personne décédée**. Cet aspect du rite semble prendre aujourd'hui **une importance de plus en plus grande**.

◆ **Un aspect social, à destination des autres " .**

L'importance de la dimension sociale du rite varie selon la sensibilité des personnes concernées – certaines le rejettent ouvertement. Il s'agit, aux yeux des " autres ", de " marquer " le décès. La cérémonie est publique, accessible à qui souhaite y assister. Cet aspect du rite semble perdre de son importance au détriment de l'aspect psychologique et individuel. Non que l'on puisse parler d'égoïsme, bien au contraire, mais **aujourd'hui le rapport intime au mort prime sur le caractère ostentatoire de la cérémonie**.

" Je pense que c'est plus fait par tradition ... Je pense que ce serait moins faux d'enterrer à la limite le mort entre nous, entre très proches alors que bon ... vous avez tous les amis des amis des amis qui viennent à la sépulture ... La famille éloignée qui se doit de venir alors qu'ils ne pouvaient pas encadrer la personne et qui viennent quand même ... Je trouve que ce serait presque mieux que ce soit vraiment réel, que ceux qui

veulent venir viennent, qu'on enterre nos morts entre nous et qu'on ait notre propre recueillement ... Je réfute complètement l'hypocrisie dans ce domaine".

2 - Personnaliser le rituel funéraire pour se le réapproprier

2.1 - Une segmentation rural - urbain

En milieu urbain, nombreuses sont les personnes à ressentir une certaine forme de "globalisation", de "standardisation" du rituel funéraire : les enterrements s'enchaînent, les cimetières sont "immenses" et "impersonnels", on ne connaît ni le prêtre ni le personnel des pompes funèbres ... Tout ceci tend à induire un sentiment de perte de sens, **la cérémonie est alors perçue comme un pur rituel de convention**, anonyme et désacralisé.

Autrement dit, si à ce niveau le rite a toujours conservé son aspect social conventionnel – montrer aux autres – le versant affectif n'est plus satisfaisant – le rapport au défunt peut être vu comme "standardisé", "formaté", ce qui est insupportable.

Ceci explique qu'**en milieu rural** l'on s'en tienne majoritairement à une cérémonie plutôt traditionnelle, c'est à dire que les gens d'un même village vont par exemple se faire inhumer suivant le même rituel - même prêtre, même entreprise funéraire, ... - que peu de gens songent a priori à contester.

"C'est à la campagne, le type des pompes funèbres fait aussi ambulancier, on le connaît".

"Comme c'est un tout petit village, il suffit d'appeler pour dire qu'il s'est passé quelque chose et on n'a plus rien à faire. A la campagne ça va plus vite. Tout a été très facile".

En ville, par contre, émerge une demande de plus en plus forte de **personnalisation du rituel**. Cette tendance correspond en fait à une volonté de **réappropriation** de la cérémonie : personnaliser le rituel est aussi une façon de le rendre moins anonyme, plus chaleureux, plus "humain". **Le rituel perd ainsi de son caractère d'ostentation** pour devenir avant tout un élément propre à satisfaire les attentes intimes des proches.

2.2 - Une personnalisation du rite

Pour une large majorité des interviewés, ruraux comme urbains, une cérémonie réussie est une cérémonie "chaleureuse" et "belle". Alors qu'à la campagne cette

attente est “naturellement” satisfaite par l'environnement – le village a “son” cimetière, “son” église, “son” entreprise de pompes funèbres..., tous éléments propres à maximiser l'appropriation de la cérémonie, - **en ville au contraire, la cérémonie sera rendue “chaleureuse” via l'introduction de pratiques spécifiques aux proches**, qui vont permettre de redonner du sens au rite, et sans lesquelles la cérémonie ne serait que “froide” ou “impersonnelle”.

“Beaucoup de gens m'ont dit que c'était bien et émouvant, que c'était presque chaleureux, ça m'a touché qu'on m'ait dit ça, j'étais contente”.

Exemple de cérémonie “chaleureuse”, une sœur raconte la dispersion des cendres de son frère, en mer :

“C'était compliqué parce que si on l'avait fait inhumer il aurait fallu le faire revenir à Paris, et on ne voulait pas le faire enterrer dans cette ville à la campagne où il n'avait pas de racines, du coup on a décidé de le faire incinérer ... Mon frère adorait la mer et comme sa compagne travaille au Yacht Club de France elle avait un moyen de le faire immerger, donc ... il a été immergé, on est allé aux pompes funèbres de la ville la plus proche ... c'était Nantes et les pompes funèbres se sont occupé de tout, on est arrivé juste pour l'immersion ... C'était très beau, au Croisic, un petit port, en plus en hiver il n'y avait personne, ce sont des marins pêcheurs sur un petit bateau qui s'en sont occupé, une compagnie de sauvetage. L'urne a été amenée dans la petite cabane des marins, il y avait juste deux marins sur le bateau, et moi ma sœur et la compagne de mon frère, on est parti au large où il n'y avait que les mouettes. Ils font juste sonner la sirène, on jette l'urne dans la mer et on rentre, et après on est allé dans le café de marins du coin boire à sa santé, c'était complètement atypique, ça lui ressemblait ... Je suis fière que l'on ai fait ça, j'ai un souvenir de quelque chose de beau, pas gai, beau ... c'est très important”.

Ainsi, cette recherche du “vrai”, c'est à dire d'une cérémonie qui satisfasse l'affectivité intime des proches, passe donc, pour des citoyens, par la réappropriation d'un rituel autrement perçu comme vidé de sa substance.

Ces éléments de personnalisation correspondent à **une attente d'humanisation du rite lorsque l'environnement est ressenti comme anonyme ou dépersonnalisant**.

Il s'agit le plus généralement d'éléments non marchands qui concernent, entre autres :

- ♦ **La lecture de textes** narrant la vie du défunt, ou de poèmes, écrits ou non par des proches

“Moi j'avais écrit un texte, ma sœur a lu un poème de Victor Hugo dédié à sa fille, et pour mon père aussi j'avais lu un extrait d'un texte de Montaigne, où la mort fait partie de la vie, voilà”.

“ Ses copains ont lu des textes, même pas des textes religieux (cérémonie religieuse) ”.

“ Comme on pleure facilement mes sœurs et moi, on n'a pas voulu lire quelque chose, ni les unes ni les autres on ne s'en est pas senti le courage, parce qu'avec les larmes c'est pas très bien. Ma sœur avait trouvé quelque chose, un très joli poème, qui a été lu par une personne que ma mère connaissait très bien ”.

“ Ce qui m'a fait plaisir, c'est le discours sur mon oncle, le rappel de sa vie, ça c'était bien, ce sont des personnes de l'entourage qui ont fait ces discours ”.

◆ **Les chants**

“ On a préparé la cérémonie avec les copines, tout a été prévu et préparé, j'en ai tout un dossier, les chants, les paroles. On l'a faite nous même selon nos goûts et nos idées, et correspondant au goût du couple, de notre couple ” (mari défunt).

◆ **La musique** accompagnant la cérémonie

“ On a choisi la musique qu'il aimait, donc il y a des copains qui sont venu à la maison, on a choisi la musique qu'il aimait et on a passé ça à l'église. On a choisi la musique de Bagdad Café pour la rentrée et la sortie de l'église ... ”.

“ Il n'y avait aucune musique religieuse, on a choisi dans ses CD, on a pris ce que lui aimait ”.

◆ **L'habillement** des personnes conviées à la cérémonie

“ J'ai souhaité pour la cérémonie qu'on soit tous en blanc, j'ai donné la consigne à tout le monde de s'habiller en blanc ou en clair ”.

◆ **Le portage du cercueil**

“ Les porteurs étaient des employés de l'entreprise qu'avait mon beau-père. Ce sont des gens qu'elle connaissait .

“ Ce sont des amis de mon fils qui ont porté le cercueil ”.

◆ **Les fleurs**, en tant que “ don ” au défunt

“ Pour la mise au tombeau ma sœur a jeté des glaïeuls parce que c'étaient des fleurs d'époque et mon père offrait toujours des glaïeuls à ma mère pour sa fête ... On a jeté chacun un glaïeul sur le cercueil ”.

3 - La préparation du corps : des proches rarement informés

A quelques exceptions près, il est rare que la préparation du corps soit gérée par les proches. Le fait que certaines personnes aient pu paraître étonnées que l'on aborde avec elles ce sujet est à cet égard édifiant : elles n'y avaient simplement " pas pensé ". Ainsi, que les soins relatifs à la conservation du défunt soient donnés par l'hôpital ou par les pompes funèbres, les familles sont rarement consultées.

" S'il y a eu des soins de conservation apportés au corps je n'en sais rien ... Je n'ai pas posé la question ".

" On ne sait même pas si il a été lavé, on ne sait rien ... ".

Cette **dépossession** des proches est quelques fois souhaitée - on se décharge d'une image pénible -, quelques fois admise - on en est finalement satisfait -, mais peut, dans d'autres cas, heurter la sensibilité de certaines personnes, notamment lorsque la préparation du corps ne correspond pas à ce que l'on aurait souhaité. Majoritairement, il semble que ni l'hôpital ni les pompes funèbres n'informent les proches **des différentes options possibles relatives à la préparation du corps**.

Cette préparation est **aussi un moyen de masquer la souffrance du défunt**, et cet aspect est majoritairement apprécié, le visage du mort étant bien souvent le dernier souvenir que l'on gardera de la personne.

" Quand on meurt à la suite d'un cancer, on souffre ... Mais son visage était paisible ... ça j'ai apprécié ".

" Ma sœur l'avait maquillée, c'était quelqu'un qui était très féminine, jusqu'au bout elle mettait un peu de rouge à lèvres, elle n'avait pas les traits ravagés ; la conservation maintenant ils font des trucs extraordinaires. C'est une bonne chose, on ne retrouve pas les gens défigurés " (Hôpital).

Mais dans certains cas, le fait même qu'on ait touché à l'intégrité de ce corps que l'on connaissait si bien prend un caractère choquant, que l'on rejette alors.

" On aurait dit qu'il avait 20 ans de moins ... ce n'était pas lui, c'est inadmissible " (pompes funèbres)

" Ils ont mis des bandages autour de la tête de ma grand-mère pour fermer ses mâchoires, pour ne pas que la bouche soit grande ouverte ... Mais de la voir comme ça momifiée avec plein de bandages autour de la tête c'est hyper choquant ... On ne m'avait pas prévenu, j'avais l'impression de quelqu'un d'accidenté, qu'elle avait été défigurée... " (Hôpital).

4 - Les souhaits du défunt sont généralement suivis ... pour peu qu'ils soient connus

En règle générale, les proches s'efforcent de suivre les souhaits du défunt. Ces souhaits sont d'autant plus suivis qu'ils correspondent à une attente des proches et ne heurtent pas leur sensibilité. Cependant, à moins d'une formulation écrite, relative à un petit nombre de cas, **les souhaits du défunt sont rarement connus de façon certaine**. Ce peut être vrai pour des personnes âgées, c'est d'autant plus vrai que le défunt est jeune et que le décès survient de façon imprévue, suicide ou accident de la route par exemple.

“ Je savais ce qu'elle voulait, une robe noire, un petit châle et un manteau parce qu'elle avait peur d'avoir froid. Ce n'était pas écrit, on était très proche, elle me disait toujours fais attention, regardes bien si je suis bien morte avant qu'on m'enterre ».

L'organisation de la cérémonie sera généralement arrangée de façon à ne pas heurter les “ goûts ” déclarés de la personne décédée, approximation tendant à faire “ au mieux ” par rapport à ce qu'elle aurait précisément souhaité. Ces imprécisions peuvent d'ailleurs conduire à certains “ arrangements ”, voire à des conflits familiaux, dans le cas où les proches sont en désaccord sur ce qu'aurait souhaité l'intéressé.

“ Ce qui n'avait pas été défini par la défunte, je l'ai fait dans le sens où elle l'aurait souhaité. Elle m'a toujours dit j'ai horreur des fleurs en plastique, alors j'ai dit pas de fleurs en plastique ”.

“ Moi, il y a des choses auxquelles je me suis opposée parce que je trouvais que ça n'était pas dans les goûts de la défunte ... Son conjoint avait décidé que le corps resterait exposé aux gens qui viendraient la voir. Moi je sais qu'elle n'aurait pas voulu ça, déjà quand elle était très malade elle ne voulait pas qu'on la voie, elle voulait encore moins qu'on la voit décédée. J'ai dû vraiment insister ».

“ Sébastien avait 25 ans donc par rapport à ça, c'est vrai qu'on n'avait pas vraiment beaucoup discuté de la mort. Ce n'est pas vraiment un sujet de conversation de tous les jours mais je savais de toute manière qu'il voulait être enterré et pas incinéré et par rapport à ça, on a fait un enterrement ... Qu'il ait voulu une messe, ça j'en sais rien. Donc on a fait au mieux pour satisfaire tout le monde. Mes beaux-parents voulaient faire une messe donc il n'y avait pas de raison qu'on n'en fasse pas ... ».

Dans certains cas – heureusement rares –, il peut arriver que la demande de la famille, allant dans le sens d'un respect des goûts du défunt, ne soit pas prise en compte, par exemple lors de la cérémonie religieuse :

“ Il y a une chapelle dans cet hôpital ... Mon père adorait la valse musette. On explique ça à la bonne sœur et on lui donne une cassette... Elle nous a mis 3 secondes de musette et une demi heure de chants liturgiques ... ”.

5 - Préparer ses obsèques

Pour les proches, l'idéal est que le défunt ait laissé des **indications écrites**, et également prévu de **financer ses propres obsèques**.

Bien souvent, ce financement est direct, hors intermédiaire institutionnel – assurance, pompes funèbres. Probablement, le capital confiance de ces sociétés – dont on sait qu'elles se rémunèrent au passage, mais pas précisément dans quelle mesure – n'offre pas toutes les garanties aux yeux des personnes qui choisissent ce type de financement.

“ Elle l'avait noté dans un petit agenda, et ce qu'elle donnait à ses proches, le fait qu'elle voulait être incinérée, qu'elle voulait recevoir une bénédiction à l'église, une sorte de testament non officiel ”.

“ 14 ou 16 000F, je ne sais plus très bien ... Il avait programmé son budget ... transport, cercueil, fleurs, cérémonie, les deux parutions dans le journal, les plaques, les faire part ... Il avait un Codevi qui était prévu pour ça à sa banque, on le savait et j'avais la procuration pour le faire ... J'ai fait en conséquence ”.

Ainsi, suite au décès d'un proche qu'elles ont eu à gérer, souvent dans l'urgence, nombre de personnes nous ont déclaré penser à leurs propres obsèques.

Toutefois, si la plupart d'entre elles “ mûrissent ” le projet, très peu sont passées à l'acte, d'autant plus qu'elles sont jeunes, en souscrivant une assurance, en couchant par écrit un certain nombre de souhaits et / ou en alimentant un compte bancaire spécifique.

L'idée de préparer ses propres obsèques emporte toutefois une adhésion largement majoritaire, du fait d'un souci largement exprimé : **éviter aux proches d'être pris au dépourvu**, aussi bien pour l'organisation des obsèques que pour leur financement lorsque survient le décès.

“ Prévoir ses propres obsèques ça ne me choque pas. C'est quelque chose que je trouve plutôt bien, au moins les choses sont claires. Mais pour le moment, je ne suis pas prête, c'est trop tôt. J'ai quand même dit à mon mari que si je décédais, je préférerais être incinérée ”.

“ Pour mes obsèques je n'ai encore rien fait, mais j'ai vu que c'est bien d'y penser avant. J'ai perdu ma grand-mère il n'y a pas tellement longtemps, et elle, elle avait tout prévu de A jusqu'à Z et on n'avait rien à s'occuper, et ça c'est super ”.

Bien qu'en attitude le concept de prévoyance d'obsèques soit apprécié, les mêmes personnes peuvent se contenter, dans les faits, de vagues recommandations à leurs proches.

En fait, et d'autant plus s'il s'agit de personnes jeunes et en bonne santé, **il semble que l'idée de sa propre mort soit concrètement très difficile à envisager**, parce que renvoyant à l'imagerie abstraite et finalement peu palpable de " l'au delà ".

" Je ne pense pas à mes propres obsèques, heu si, j'en ai parlé avec ma femme, je voudrais être enterré dans un caveau cimenté, c'est important, et non pas mis en terre comme ça ".

" Surtout ce que je veux c'est une belle messe, mais ça tout le monde le sait ".

► Les conventions obsèques

Ainsi, les rares personnes ayant prévu dans les faits leurs propres obsèques sont des personnes âgées. Dans les deux cas qui suivent, la première personne ne maîtrise d'ailleurs absolument pas le contenu de son contrat.

" J'ai pris un contrat obsèques, j'ai acheté un caveau et une pierre, j'ai dépensé tout mon fric, tout est prêt pour le grand jour, je ne sais pas si c'est Roblot qui s'en occupe, pas forcément (elle sort le contrat) ... Contrat obsèques à la Lloyd, c'est connu je suppose (!), alors je verse tous les trimestres 732 francs, j'ai pris un truc de 20000 francs, j'ai supposé que ça soit suffisant pour m'enterrer, alors après mes enfants vont se mettre en contact avec la Lloyd, ils seront peut être obligés d'aller chez Roblot ou je ne sais pas où, ça devrait se passer comme ça sans problèmes ".

" Je suis allée voir la maison qui a enterré mon mari et j'ai demandé qu'ils me prennent en charge. Ce qu'il se passe c'est que quand on a une mutuelle, la mutuelle verse tant mais directement à l'entreprise de pompes funèbres. Ca vient en déduction de la facture. On ouvre un compte et ils se servent directement sur le compte. C'est aussi simple que ça. Les personnes qui s'occuperont de mon enterrement iront aux pompes funèbres qui s'occuperont de tout. Il prélève les sous sur le compte, ils enlèvent la somme qui leur est versé par la mutuelle et voilà. Une fois que j'ai fait cette opération, j'ai ressenti un soulagement et puis maintenant je suis tranquille ".

En fait, **le frein principal à ce type de contrat semble être le manque d'information :**

- ◆ N'étant plus là pour " vérifier ", quelles sont les garanties du défunt concernant la prestation effectivement réalisée ?
- ◆ Que recouvre exactement le prix demandé ? Quelles sont les modalités de paiement ?

- ◆ Si l'on décède dans une ville de province, loin de son domicile, le transport du corps est-il pris en charge ?
- ◆ Après de qui souscrire, pompes funèbres, assurances, autres organismes ?

Nous l'avons vu, la mort est un sujet encore largement tabou. De ce fait, même si de nombreuses personnes sont en attente de renseignements sur ce sujet, il paraît peu vraisemblable qu'elles fassent elle-même **la démarche de rencontrer un prestataire** pour s'entretenir avec lui des différentes offres qu'il propose.

" Dans leur truc de pompes funèbres, ils devraient faire une prospection pour voir les gens et leur proposer ça. Si ça se trouve, ça devrait pouvoir se faire à crédit, je ne sais pas je connais pas. Ils devraient faire une pub. Ils devraient faire une proposition à des vivants plutôt que de se jeter sur les morts ".

" De la maison de retraite au cimetière ce n'est pas bien loin, et ma mère avait payé largement à mon avis pour ce qu'ils ont eu à faire ... Elle n'avait pas de pierre tombale à acheter, c'était la cérémonie, c'était le cercueil, je trouve que pour l'époque c'était cher, dans les 15000 f, il y a 20 ans, et il y avait juste à ouvrir le caveau ... Pour le prix, elle est loin d'en avoir eu pour son argent ".

" C'est vrai qu'on n'est pas encore bien habitué à ces contrats obsèques, mais je pense que c'est peut-être pas mal... Moi je n'ai rien fait pour le moment ... Est-ce que je mourrai à Paris ou en province ? Peut-être que je retournerai en province dans mon berceau familial ... En province et à Paris ce n'est pas les mêmes tarifs, ça pose des problèmes, bon il faut peut-être que je me fasse expliquer ça ... C'est peut-être mieux de passer par une société spécifique funéraire que par une assurance, il y a Norwich Union qui fait ça ... Je me pose la question ... ils vous vendent une somme, et puis une fois qu'on n'est plus là ... ".

6 - Le rôle des proches : une présence affective et un soutien pour l'organisation des obsèques

Le deuil est un moment où l'on a besoin d'être entouré. Les proches, la famille, les amis vont donc y jouer un rôle prépondérant.

►► **Un soutien pour l'organisation des obsèques :**

La plupart des personnes sont prises au dépourvu face à la survenance d'un décès. L'envoi de faire parts est rare, on contacte généralement les proches par téléphone. C'est à l'occasion de ce contact que certains, ayant eu à gérer récemment un deuil, peuvent faire bénéficier leurs proches de leur " expérience ".

Ces personnes, qui jouent alors un rôle de conseil, sont bien souvent **prescripteurs** : on leur fait d'autant plus confiance que l'on est soi-même désespéré face à la situation.

Ce cas de figure est cependant rare : moins d'un tiers de l'échantillon en a bénéficié dans son entourage.

" Comme j'ai déjà enterré pas mal de monde, dès qu'un décès survient c'est moi que l'on appelle ".

" Elle a appelé les pompes funèbres, et on a pris rendez vous pour y aller, on y a été. Comme elle avait perdu sa belle-mère deux mois avant, elle savait ce qu'il fallait faire, elle était au courant ".

" Pour papa, j'avais un ami de mon père qui m'a beaucoup aidé. Pour les papiers, il m'a dit tu vas aller là ... les Pompes Funèbres Générales ".

" Les caisses de retraites, les Garp, j'ai dû tout faire toute seule, heureusement que j'ai cet ami banquier ... ".

►► **Un soutien affectif :**

Le deuil est souvent une période de réflexion, où l'on prend du recul par rapport à sa propre existence. Cette période est aussi l'occasion de (re)découvrir ses proches, famille ou amis, dont les comportements peuvent agréablement surprendre ou au contraire décevoir. Les sentiments sont exacerbés, ainsi pour certains ce peut être l'occasion d'un rapprochement, alors que pour d'autres le deuil peut marquer le début d'une remise en cause de certaines relations.

“ Ceux qui m'ont le plus apporté sont ceux qui ont continué à me parler de mon mari longtemps après, pas à faire comme s'il fallait tourner la page. Ça dure longtemps et ça m'a beaucoup aidé d'en parler et de pouvoir continuer à en parler longtemps après. Il y a des gens qui étaient prêts à cela et d'autres non ”.

“ Il y a ceux qui aimeraient bien savoir, qui s'approchent plus qu'avant, il y a ceux qui ont toujours été présents et qui sont toujours là. Il y a une certaine hypocrisie. Des gens à mon bureau qui ne me disaient avant que bonjour et qui se sentaient après obligés de venir me dire un mot. Ça change l'attitude des gens ”.

“ Les amis ils sont tout, les amis qui ont été près de moi dans les périodes de deuil je considère qu'ils m'ont un peu sauvé la vie, le fait d'être là ça empêche justement de rester avec les morts ”.

Cependant, il semble que même lorsque l'on a des amis avec qui l'on peut partager ses sentiments intimes, l'on soit malgré tout **seul pour faire face** au désarroi que peut causer la perte d'un proche.

“ Les relations avec les proches c'est très important, mais un deuil on le vit seul, comme toutes les expériences existentielles très très fortes, qu'elles soient positives ou négatives, on est renvoyé à sa solitude ”.

“ De toute façon, au moment "m", il peut y avoir toutes les personnes de la terre, on ne les voit pas ”.

“ Il y a beaucoup de gens qui n'osent pas venir vous parler du décès, les gens sont très discrets, ils vous présentent vaguement quelques condoléances, ils ont peur de vous faire parler. Au final c'est le temps qui vous aide et c'est à soi-même de gérer ce qu'on pense de la mort. Chaque personne doit gérer son approche de la mort et essayer de la comprendre. Pour faire son deuil, il faut arriver à admettre la mort ”.

► La reconnaissance sociale

La présence d'un grand nombre de personnes durant la cérémonie est un élément important du soutien affectif : cette **reconnaissance du défunt** est vivement appréciée.

“ Il y avait tout le village, l'église était bondée et il y avait encore autant de gens qui attendaient dehors ”.

“ Moi, j'étais satisfaite de voir autant de monde. Ce que je voulais, c'était une reconnaissance de ce qu'il avait fait et qu'ils le remercient par leur présence. Les discours qui ont été prononcés sur sa tombe par son patron allaient dans ce sens ”.

“ Ce qui est dit du défunt, l'hommage qui lui est rendu, ça c'est très important, pour la famille, c'est très réconfortant de voir que le départ de cet être est important pour d'autres personnes, qu'on n'est pas seul ”.

► La reconstitution -éphémère- d'une famille éclatée

Les cérémonies funéraires peuvent être aussi l'occasion de retrouver des cousins éloignés ou des personnes que l'on avait perdu de vue pendant un temps. La cérémonie est souvent clôturée par un buffet, **épilogue festif** qui va permettre aux participants de se parler, d'échanger des nouvelles, le buffet marquant ainsi la fin du rite funéraire.

" On n'a pas fait de repas mais ... j'avais préparé pour ses amis des brioches et ils prenaient ce qu'ils voulaient au café du village. Chez moi, j'avais préparé des boissons chaudes et des jus de fruits avec des gâteaux. J'ai donc réuni les gens après parce qu'il y en avait qui venaient de Paris (enterrement dans la Nièvre) ... je ne voulais pas qu'ils repartent comme ça ".

" J'ai invité les gens à venir au maximum à la maison après la cérémonie pour qu'ils puissent se voir, se parler, j'avais préparé des boissons et des petites choses à manger. C'est quelque chose qui fait partie intégrante d'une cérémonie ".

7 - La présence religieuse : un soutien plus institutionnel qu'affectif

L' échantillon comprenait peu de croyants déclarant pratiquer une religion. A l'intérieur de ce groupe de quelques personnes, seule une d'entre elles a clairement exprimé une attente de réconfort de la part du religieux officiant.

“ Dans ces moments difficiles, on se tourne naturellement vers le prêtre ».

Pourtant, nombre de cérémonies, y compris organisées par des non-croyants, passent par une bénédiction à l'église - alors que les croyants pratiquants demandent le plus souvent une messe.

En fait **l'église en tant que lieu de rite funéraire** répond ici à plusieurs attentes :

- ◆ Tout d'abord elle représente un **espace géographique** où tout est fait pour favoriser le recueillement, espace dont les dimensions sont par ailleurs idéales pour abriter une cérémonie **regroupant un grand nombre de personnes**. On peut donc se retrouver en communauté dans ce lieu, à la fois considéré comme un espace quasi public et un lieu de recueillement.
- ◆ Dans **les villages** – beaucoup moins en milieu urbain - l'Eglise occupe un **rôle social central**, c'est là que l'on se retrouve le dimanche pour la messe, avec le sentiment d'appartenance à une communauté, le village tout entier, communauté beaucoup plus signifiante aujourd'hui qu'une simple obédience religieuse.
- ◆ **Ce lieu a une histoire**, les églises sont généralement anciennes. La bénédiction à l'église est aussi un moyen d'ancrer l'histoire individuelle du défunt dans la dimension historique du lieu.
- ◆ Choisir une cérémonie religieuse, c'est aussi **montrer son adhésion à une norme sociale**, quelque fois prégnante en milieu rural, où il peut être “ mal vu ” de s'en tenir à une cérémonie civile.
- ◆ Enfin, même si l'office est payant - en moyenne 500 francs -, le prix peut généralement être discuté avec le prêtre en fonction des revenus des proches, et à quelques rares exceptions près, **payer n'établit pas dans ce cas le sentiment d'une relation mercantile**.

L'église peut donc apparaître à nombre de personnes comme un **lieu idéal de cérémonie funéraire** : on dispose d'un espace favorisant le recueillement tout en montrant son appartenance et celle du défunt à une communauté – ancrage social –, on montre également son adhésion à un rite établi depuis longtemps – ancrage historique –, sans que ceci vienne grever le budget des proches de manière significative.

Cette double dimension historique et sociale rassure, dans un moment où, nous l'avons vu, les proches du défunt sont souvent désorientés.

Mais **la dimension sociale du cérémonial**, peut, pour certains, **renvoyer à l'image d'un simulacre**. Pour quelques personnes, c'est l'adhésion à une communauté dans laquelle on ne se reconnaît pas qui est rejetée.

“ Le prêtre, il a dit ce qu'on a bien voulu lui dire. Dans les villages comme ça vous avez une église pleine de m'as-tu-vu et trois-quatre personnes qui sont là vraiment. La cérémonie religieuse, pour moi ce n'était rien, c'était conventionnel ”.

“ Je les ai suivi (les préceptes religieux juifs) pour l'enterrement de ma mère, on l'a enterrée suivant notre religion, avec les prières qu'on dit chez nous mais ça s'arrête là, moi j'aurai pu l'enterrer sans rien ”.

Excepté pour les croyants pratiquants, les rapports personnels avec le prêtre, le pasteur ou le rabbin apparaissent comme plus secondaires : **celui-ci n'est perçu que dans son rôle d'officiant**, c'est-à-dire comme un élément nécessaire au bon déroulement de la cérémonie, alors que **son statut de guide spirituel n'est pas reconnu**.

De fait, les religieux sont rares - les prêtres couvrent un grand nombre de paroisses - et ils semblent avoir eux même intégré le rôle d'officiant - mais pas de guide spirituel - que l'on attend d'eux, s'éloignant ainsi d'un soutien vraiment actif à la famille du défunt, avec laquelle les rapports sont bien souvent conventionnels et dépersonnalisés.

“ Le rabbin a fait son speech, et voilà ... ”.

“ Le prêtre regardait constamment sa montre, en fait il m'a expliqué qu'il était pressé parce qu'il avait d'autres enterrements ”.

“ Le prêtre n'a pas pu venir, il avait envoyé le bedeau enfin, le sacristain ”.

“ Le prêtre je ne l'ai pas trop rencontré parce qu'il y a très peu de prêtres maintenant ”.

“ Il pouvait dire ce qu'il voulait, comme je n'y connais rien ... Pour moi, le soutien moral du prêtre ça m'énerve plus qu'autre chose ”.

Majoritairement, le ressenti est " neutre ", le prêtre joue le rôle d'officiant de la cérémonie que l'on attend de lui, sans plus. Mais il peut arriver que des proches se sentent dépossédés de l'histoire du défunt par un(e) religieux(se) qui outre passe son rôle. C'est alors, de nouveau, un sentiment de dépossession qui préside aux obsèques.

" Elle (une sœur de la chapelle de l'hôpital) a fait un sermon sur lui alors qu'elle ne le connaissait pas, elle ne l'avait jamais vu, elle n'a raconté que des conneries ...C'était choquant ... Après elle nous a réclamé de l'argent, parce qu'en plus il fallait payer ".

A l'inverse, il arrive que des personnes - souvent non-croyantes - soient surprises par l'attitude ouverte et chaleureuse de certains prêtres.

" Le curé était très très bien, un super curé, il nous a reçus, on lui a expliqué qu'on était athée mais que ma mère avait souhaité être bénie ... et le curé était vachement bien et il nous a demandé de parler de notre mère, et il a choisi des textes religieux avec beaucoup d'intuition, on lui a demandé en plus de lire des poèmes qui n'avaient rien à voir avec la religion et il a accepté ".

" Le prêtre qui s'en est occupé on lui a expliqué que Pascal (décédé par suicide) n'aimait pas spécialement tout ce qui touchait à la religion, il a dit ça n'a pas d'importance ... Un prêtre absolument fabuleux ... Il a fait exactement ce qu'on demandait, on est allé discuter avec lui et on a expliqué qu'on ne voulait que des trucs que Pascal aimait et le prêtre a accepté que ça se passe comme on avait envie ".

8 - Les spécificités de la crémation

8.1 - Les raisons d'un choix

L'incinération peut correspondre à une volonté de singularisation, en **marquant une rupture avec une certaine forme de tradition sociale**, celle de l'enterrement, que l'on juge obsolète et dans laquelle on ne s'identifie plus. Le fait que l'incinération ait longtemps été interdite par l'église catholique par exemple, a probablement pu pousser certaines personnes, en rejet du système de valeur prôné par cette religion - l'église catholique cristallise quelques oppositions farouches parmi les personnes interrogées – à adopter ce mode d'obsèques, par refus de conventions que l'on peut juger trop conservatrices ou « traditionalistes ».

Se faire incinérer, ce peut être aussi introduire une rupture avec une tradition familiale établie depuis longtemps - et peut être aussi avec une partie de la famille - alors que celle-ci possède un caveau dans lequel une ou plusieurs places sont inoccupées. Une certaine forme d'**anticonformisme**, le choix d'une fin " différente " peuvent être une des raisons du choix de ce protocole d'obsèques. A ce niveau, la crémation serait jugée par certains plus " **moderne** " que l'inhumation.

" C'est mal connu, les catholiques ne le savent même pas qu'on a le droit de se faire incinérer, surtout en province ".

Ce choix peut également relever d'**une certaine vision écologique** - ne pas " encombrer " la planète - et peut aussi probablement relever d'une **certaine forme de générosité** : en laissant par exemple à d'autres une place vacante dans le caveau familial. Dans ce contexte, la quasi impossibilité d'acquérir une concession à perpétuité dans les cimetières des grandes villes joue également peut être un rôle.

" C'est un choix disons plus spirituel; ce n'est pas une question de prix, on a un caveau familial où il y a encore de la place. Moi, l'idée que je puisse être bouffée par les vers, ça me terrifie, et on a un côté écolo dans la famille, bientôt les cimetières il n'y aura plus de place, il faut arrêter, et je trouve que l'incinération est plus propre. Et même au point de vue religieux, tu es poussière tu redeviendras poussière, alors que ce soit une poussière qui mette 100 ans à se décomposer ou que ce soit des cendres c'est toujours de la poussière, et l'incinération ça ne prend pas de place, c'est plus hygiénique d'une certaine façon ."

L'incinération - la " **pureté** " du feu --est également souvent opposée à l'inhumation, par le biais de l'image angoissante d'un corps en décomposition.

“ Je pense que l'incinération c'est très bien parce que ce qui m'effrayait aussi, c'est de penser à la personne, puisqu'on y pense longtemps après, qui est en train de se décomposer sous terre. Ça me répugnait, au moins là elle est brûlée, point final. Jour après jour, on pense à la personne et jour après jour, on la voit sous terre et on se demande dans quel état elle est ... Je préférerais qu'elle soit brûlée pour mettre fin à ce processus ... ».

“ On plante des choses dans la terre, on plante des arbres pour que ça vive, planter un cadavre ça ne donne rien ... Les flammes ça purifie, je trouve qu'il y a un côté joyeux dans les flammes, je trouve les flammes plus joyeuses que les pelletées de terre ”.

C'est aussi - alors que la crémation est spontanément perçue comme meilleure marché que l'inhumation - **rejeter l'idée d'une certaine marchandisation de la mort**, et plus rarement semble-t-il, dans le but (inavouable) de “ **faire des économies** ”. Pour autant, certains s'en défendent et voient dans la crémation une manière aussi noble que l'inhumation d'honorer ses morts.

“ En fait ça a coûté beaucoup plus cher que s'il avait été enterré, dans les 30000 francs. En plus il n'a pas eu d'emplacement pour mettre les cendres quelque part ”.

L'incinération peut enfin correspondre à **une certaine idée de liberté** - dispersion des cendres -, à un certain état d'esprit, encore une fois en rupture avec la “ tradition ” vécue comme une norme de laquelle on désirerait s'échapper.

Enfin, dans de nombreux cas, la crémation semble être **un choix difficile**, le plus souvent mûri pendant de nombreuses années.

« Pour mon cas personnel, je n'arrive pas à faire de choix ”.

8.2 - La cérémonie : quelques reproches

La descente du cercueil dans les flammes est généralement décrite comme un “ spectacle éprouvant ” pour les proches, comparativement à une mise en terre.

“ Pour ma mère, l'incinération c'était au Père Lachaise, il y a des salles spéciales, je ne sais pas comment on appelle ça, il y a des gens en belle tenue qui font rentrer dans des salles, enfin il y a toute une cérémonie. Les gens assistent ou non à la jetée dans les flammes, ce sont des portes qui s'ouvrent et puis le cercueil est poussé dans, dans un four en fait. On nous demande avant si on veut assister ou non à la jetée dans les flammes, parce que c'est vrai que c'est violent. C'est le corps qui part dans le feu, les portes s'ouvrent et le cercueil disparaît, c'est quand même assez violent ”.

“ La descente du cercueil dans les flammes c'est un moment extrêmement éprouvant ”.

“ J'étais pas assidue à regarder si tout brûlait bien. J'y suis allée mais je n'ai pas regardé par le hublot pour voir si ça brûlait bien comme certains peuvent le faire ”.

Plusieurs types de reproches ont pu nous être adressés concernant le déroulement de cette cérémonie :

- ◆ Alors que le corps arrive en fin d'après midi au funérarium, il est conservé toute la nuit en attente d'être brûlé le lendemain matin. Cette **incinération en "différé"** peut être vécue comme une épreuve supplémentaire pour les proches.

"Ça a été le plus dur. Ils ont pris le corps, et vu que la crémation ne se faisait que le lendemain, ils l'ont mis dans un espèce de placard, la porte était à hauteur de cercueil, je ne sais pas si c'était une chambre froide, et il l'ont mis là en attente ... Ça s'est fait en deux fois, on y est retourné le lendemain pour la crémation en elle même ... Alors le plus dur, c'est cette position du cercueil dans un placard d'attente. C'est de l'autre côté de ce placard qu'il y avait la porte vers la machine. Ce qui ne me plaisait pas c'était l'idée de partir et de laisser quelqu'un que j'avais aimé et que j'aime encore dans un placard. Ça me dépassait totalement. Après, le lendemain, quand elle brûlait, c'était la mort, le point final, là elle partait ailleurs. Mais laisser le corps endormi d'une personne dans ce placard ... la catastrophe".

- ◆ **La présence de "commerciaux"** en représentation durant la cérémonie, alors que les proches attendent que leur soit livrée l'urne, peut également être très mal ressentie.

"Le cercueil qui descend dans les flammes, et dans les 3 secondes qui suivent il y a l'autre qui voulait absolument nous vendre un emplacement dans le jardin du souvenir... Un commercial en fait, un représentant, qui voulait nous vendre un emplacement ...".

- ◆ Certaines personnes, en charge de guider la famille du défunt au funérarium, peuvent **également s'acquitter de façon plus ou moins pertinente du rôle** qui leur est attribué.

"Pendant la crémation on rencontre un type dans le couloir, costume, machin, très bon chic bon genre, bonjour vous êtes qui, on s'est regardé on n'a rien dit, bien vous venez pourquoi, il faut m'expliquer pourquoi vous venez. Le corps de mon fils avait été amené dans la matinée, et le gars qui pérorait au milieu, qui faisait des ronds de jambe, j'étais sidérée. Je dis on vient voir mon fils qui est incinéré; oh bien sûr, venez boire quelque chose ... C'était ce mec là qui s'occupait de la crémation, au crématorium de Lyon...".

8.3 - Le problème de l'identification d'un lieu de recueillement

Le principal problème rencontré par les proches lorsque l'on évoque l'incinération concerne **l'absence de lieu de recueillement**. Contrairement à l'inhumation, où les restes du défunt sont conservés dans un lieu fixe géographiquement identifié, l'incinération propose de multiples options :

“ Il y a plusieurs façons de procéder; il y a des gens qui gardent l'urne chez eux, d'autres qui vont la mettre dans un tombeau familial, d'autres qui gardent l'urne et au bout d'un certain temps jettent les cendres. Ça ce n'est pas admis par l'église, on n'a pas le droit de disséminer ses cendres. Alors il y a un endroit où on met les cendres si on ne veut pas les garder, le jardin des souvenirs ”.

Des quatre options décrites plus haut, la plus satisfaisante paraît être celle qui consiste à **enterrer l'urne**, ou à disperser les cendres sur le caveau familial, ce qui permet de conserver certains avantages de l'incinération tout en proposant un lieu de recueillement. Or cette situation, outre le paradoxe d'une “ urne inhumée ”, est aussi souvent la plus coûteuse : elle nécessite l'acquisition d'un caveau si l'on ne dispose pas de caveau familial.

“ Son père s'est fait incinérer, et Pascal aussi voulait se faire incinérer ... Son amie n'a pas voulu que les cendres soient dispersées, elle voulait absolument que Pascal soit dans une urne sur la tombe de son père. Elle m'a dit : tu pourras y aller, je pourrai y aller, jusqu'à ce que j'apprenne que 15 jours après elle vivait avec un copain de Pascal ... Alors j'ai pris une concession au petit village où il allait; comme on ne pouvait pas laisser l'urne comme ça on en a repris une autre, il fallait remettre l'urne dans une autre urne, et cette urne je l'ai enterrée aux 3/4, c'est une urne en granit ... ”.

“ Je disais que la crémation c'était bien, que ça évitait après de penser à la décomposition du corps mais j'ai eu la chance qu'elle veuille que ses cendres soient dispersées sur la tombe de sa mère. Donc il y a quand même un endroit. J'aurais franchement détesté qu'elle s'éparpille en haut des montagnes ou dans le lac parce qu'il n'y a plus rien. Il n'y a plus d'endroit personnel. Bon j'ai des amis dont les cendres des parents sont dispersées dans la mer alors, ils vont au bord de la mer, ils jettent une fleur et c'est bon. Moi j'ai besoin d'un endroit personnel ”.

Si l'on choisit la dispersion des cendres, même en gardant une trace précise du lieu de dispersion, l'absence de marquage physique, de lieu précisément identifié, rend difficile la commémoration du souvenir du défunt.

Bien souvent, ce n'est que plusieurs années après le décès que cette absence de lieu de recueillement se fait sentir auprès des proches.

“ J'ai la photo du lieu où on a jeté les cendres de mon père, j'ai la latitude et la longitude exacte, et tous les ans on loue un voilier pour y aller ... C'est en pleine mer, en Méditerranée, au large de Porquerolles; on y va tous les ans avec mon frère (skipper de profession) et on jette une couronne de fleurs à cet endroit là... Au mois de novembre de l'année dernière mon frère a fait une véritable crise dépressive, parce qu'il ne pouvait pas aller se recueillir sur une tombe ... Je lui ai dit : attends, papa il aurait une tombe en marbre avec son nom, tu te sentiras mieux ? Il m'a dit je crois que oui ... ”.

La dépose de l'urne dans un colombarium peut également se révéler insatisfaisante : les dimensions du " monument " - une plaque -, le fait que cette plaque soit disposée verticalement - on ne peut y déposer d'objets ou de fleurs - ne favorise pas le recueillement. En outre, la multiplicité des plaques et leur disposition peut induire un sentiment d'anonymat, et il est alors très difficile de relier le lieu à la mémoire du disparu.

" La crémation, il y a une petite plaque au colombarium du Père Lachaise et un petit truc pour mettre une fleur ... A part ça il n'y a rien, et c'est un des problèmes du colombarium il n'y a pas moyen de se recueillir, c'est une série de plaques, ça fait vraiment série de numéros. Bon c'est rangé, c'est un souterrain avec des murs immenses couverts de petites plaques, et comme c'est sur un mur on ne peut rien déposer ".

Nous n'avons par ailleurs pas rencontré de personnes souhaitant conserver à domicile les cendres d'un proche décédé.

" Les cendres, on peut les mettre sur une étagère si on est morbide ".

III- LES POMPES FUNEBRES

Un rôle central, une image ambivalente

L'organisation des obsèques repose principalement sur un prestataire unique : l'entreprise de pompes funèbres qui, à ce moment-là, ressortit en quelque sorte à une obligation de réussite avec une clientèle souvent peu coopérative, écrasée de douleur ou, du moins, à mille lieues d'avoir la tête à s'occuper de tels détails matériels. C'est ce côté paradoxal, ambivalent de ce métier difficile, que cette troisième partie tend à expliciter et à éclaircir.

1 - Le paradoxe : un statut d'entreprise commerciale pour un rôle qui exclut l'intéressement mercantile

1.1 - Un rôle fondamental

Face à la non préparation des personnels administratifs et institutionnels - hôpitaux et institution médicale, collectivités locales, police, compagnies d'assurance, etc ... - les pompes funèbres apparaissent comme des entreprises composées de **professionnels du deuil**, dont le rôle, notamment lors des cérémonies funéraires, est vécu comme une nécessité que personne ne songe à remettre en cause.

Pas une seule fois n'a été évoquée, sur les 24 personnes longuement interviewées pour la présente étude, **la possibilité de se passer du service des pompes funèbres**. En ce sens, le rôle des pompes funèbres dans l'organisation des obsèques est central.

" Je ne me vois pas aller enterrer ma mère la mettre dans un cercueil toute seule, donc on a besoin d'eux. Croque mort aussi c'est un métier, un métier comme les autres ".

" C'est sûr qu'on est content de les trouver, si on devait fabriquer le cercueil avec nos petites mains, la galère (rires) ".

1.2 - Un statut ambigu

Ces entreprises sont toutes considérées comme des sociétés commerciales à but lucratif. **Ce statut d'entreprise commerciale renvoie directement à l'idée d'une marchandisation du rituel funéraire**, image d'ailleurs nourrie - nous y reviendrons - par le comportement de certaines équipes de vente.

Cette image de mercantilisme, liée au statut des entreprises de pompes funèbres, est unanimement - et quelque fois violemment - contestée. Moralement inacceptable pour de nombreuses personnes, elle intervient surtout à un moment où l'adoption d'un comportement rationnel de consommateur ne paraît pas de mise.

Si l'on accepte volontiers d'endosser les habits de "l'Homo Economicus" pour l'achat d'une voiture ou d'un ordinateur par exemple, lorsque l'on perd un être cher le deuil prime, et exclut de fait toute idée d'argent. On ne va donc pas comparer les coûts et prestations des différents acteurs du marché avant d'effectuer un choix.

" Je n'ai pas cherché, s'il faut que je m'achète des chaussures je regarde plusieurs magasins, je compare. Là, on ne cherche pas, finalement dans ces moments là on ne choisit pas, on n'a pas la tête à choisir ".

" Je lui ai demandé un devis à ses meilleurs prix pour essayer de faire une comparaison avec d'autres, je lui ai demandé ouvertement s'ils connaissent entre eux les prix que pratiquent les autres ... En fait je n'ai pas comparé ... C'était juste pour ne pas me faire avoir ."

Ainsi, si le rôle des pompes funèbres est central, il apparaît contradictoire avec le **statut d'entreprise à but lucratif**.

" Il faudrait que les employés des pompes funèbres soient salariés, avec un fixe, pas de commission, pour être sûr qu'il n'y ait pas de dérive ".

" Je trouve que les pompes funèbres devraient être étatisées, ça ne devrait pas être des commerces ".

" A la limite, je trouve qu'on ne devrait pas payer pour ça ... On ne devrait pas payer pour avoir un endroit pour reposer ".

" Il faudrait qu'il y ait une organisation, presque caritative, que ce soit pour tout le monde pareil ... Un seul modèle de cercueil ... Le même pour tout le monde, que ce soit des associations qui s'occupent de ça et pas des commerçants ".

" Il faudrait que ce soit plus administratif, que ça ne soit pas un commerce ".

1.3 - Une relation client - fournisseur qui n'est pas naturelle

La relation elle-même est ambivalente, à la fois souhaitée mais en même temps déniée :

*“ On les connaissait, **malheureusement** on a déjà eu à faire à eux ”*

Cependant, et contrairement à d'autres secteurs d'activité “ commerciale ”, les pompes funèbres restent discrètes, et sont très **mal connues** des personnes interrogées.

Il est à cet égard significatif que seules de rares personnes aient pu être en mesure de citer ne serait-ce qu'un nom d'entreprises funéraire, en dehors de celle à laquelle elles ont eu affaire – et encore, certains ont oublié jusqu'au nom de cette entreprise, sans doute submergés par une vague de « refoulement ».

“ On n'a pas tellement de détail là dessus, les entreprises de pompes funèbres sont très fermées. Il n'y a pas de publicité, on ne va pas faire de la publicité sur les cercueils. Du coup quand on a besoin d'eux on entre dans un monde que l'on ne connaît pas, dont on ignore tout ... ”.

Avec les Pompes Funèbres Générales, **Roc-Eclerc** est l'entreprise la plus souvent citée, alors même qu'un seul des interviewés a eu recours à l'enseigne. La force de cette entreprise, une image de discounter proposant des produits funéraires à “ prix cassés ”, semble aussi son principal handicap : cette image renvoie directement à une marchandisation de la mort, où les préoccupations mercantiles sont premières, ce qui paraît insupportable à de nombreuses personnes.

“ C'est vrai aussi qu'on entend parler d'entreprises qui cherchent à faire pas cher et qu'il y a des problèmes comme Leclerc. Ça me fait mal de voir ces sociétés qui touchent à quelque chose de profond, d'intime, se battre comme ça pour des prix ”.

Ainsi, pour certains, cette entreprise souffrirait d'un déficit d'image simplement parce qu'elle prétend proposer des produits meilleur marché que ceux de ses concurrents : quel paradoxe pour une entreprise “ commerciale ” !

Du fait même de cette méconnaissance des « marques » et des propositions, au final, on ne peut **pas** vraiment parler **de choix dans la sélection d'une entreprise funéraire** : pour certains, un simple bouche à oreille positif peut avoir valeur de prescription, pour d'autres l'entreprise est choisie “ au hasard ”, alors que certaines des personnes interrogées discernent mal entre marbrier et entreprise funéraire par exemple.

" La société de pompes funèbres, attendez, comment ça s'est passé, c'est la police qui nous a donné l'adresse ".

" Ce n'est pas difficile, sur Bourg Saint Maurice il y en a deux, c'est un petit village, ça n'est pas immense, un qui avait bonne réputation l'autre, pas très bonne. On a été voir celui qui avait bonne réputation. C'est par les " on dit " des gens qui avaient déjà eu des décès ".

" J'ai dû aller chez Roblot, parce que j'y avais été peu de temps avant pour une fille qui s'était foutue par la fenêtre, et puis après une autre dame qui avait un deuil, donc Roblot rue de Charenton (Paris) je connaissais, je leur fait confiance ".

" A l'hôpital, ils m'ont donné la liste des pompes funèbres de la région ... J'ai choisi parce que dans cette liste j'ai trouvé un nom que je connaissais, une personne qui était originaire du pays de mon père, j'ai choisi comme ça, c'est un pur hasard ".

" C'est un petit village de campagne et la personne qui s'occupe des pompes funèbres, c'est aussi l'ambulancier. C'est lui qui, déjà, emmenait et ramenait ma mère de l'hôpital au cours de sa maladie ... ".

" Le rabbin a été contacté par une amie et il nous a fixé rendez-vous. Je l'ai rencontré le soir même. Il m'a proposé de prendre contact avec un établissement funéraire, les établissements Elie Benhamou à Pantin ".

2 - On s'en " remet " aux pompes funèbres

Lorsque le deuil survient, l'exigence première est de permettre **un " passage " digne au mourant**, alors que le choix du prestataire doit s'effectuer rapidement, et que l'on ne connaît bien souvent aucune de ces entreprises.

D'où, encore une fois, une forte ambivalence d'image des pompes funèbres : si, sur le moment leur présence soulage - pris au dépourvu par le décès leur intervention apparaît comme réconfortante -, une fois passé le choc du deuil le comportement rationnel de consommateur ressurgit : on a alors bien souvent le sentiment d'avoir été **captif** de l'entreprise. Non seulement le choix s'est effectué sans comparer prestations ni prix, mais nous nous sommes également aperçu que la plupart des personnes interrogées ne savent **pas toujours précisément ce que recouvre la prestation**.

" Je pense que c'est bien fait, on ne peut pas enterrer comme ça, il faut vous laver, vous déshabiller, vous mettre en bière, dans le cercueil, dans le caveau ... ".

" Taxes, toilette et rabbin : 3 600F ça c'est beaucoup, je trouve ça énorme, je me demande quelle est la part du rabbin là dedans ... ".

" Ces 22 000F, je ne sais plus trop comment ils se répartissent, vous permettez que je regarde ? (elle prend la facture) ... Ah, la concession est incluse ... un total de 34000F ".

Ces imprécisions ne jouent pas en faveur des prestataires; bien au contraire, elles **renforcent le sentiment de captivité du client** : non seulement l'entreprise n'est pas réellement choisie, mais de plus la non maîtrise de la prestation induit **un sentiment de dépossession**, qui, bien que pouvant être souhaité sur le moment - on est sous le choc - peut à terme générer de vives critiques, dès que l'on a retrouvé un comportement de consommateur rationnel.

" On entend dire que les pompes funèbres profitent du malheur des gens. Je le crois un petit peu. On n'est pas trop en position de se défendre ".

Et puis, comme le dit cette personne, les pompes funèbres ne sont-elles pas les seules sociétés assurées d'avoir des " clients " en permanence ? Ainsi, dans cet univers spécifique où il semble que le client ne maîtrise absolument pas l'univers de l'offre au sein duquel il va pourtant devoir effectuer un choix, une entreprise de pompes funèbres assurant une bonne prestation est considérée comme une chance.

" On a eu cette chance, vraiment, de trouver des pompes funèbres qui ont vraiment répondu à notre attente, très honnêtement ".

3 - Le prix : un élément majoritairement contesté

Dans les conditions que nous venons d'évoquer, il n'est bien évidemment pas surprenant que le montant des prestations - de 10 à 45000 francs - soit largement contesté.

" Quand on voit les tarifs, on dit ouf et bah dis donc, ça doit être un métier dur mais alors, ça rapporte, ça c'est clair... ".

- ◆ D'abord parce que **le rapport deuil / argent est excessivement mal ressenti**. Il est à cet égard significatif que certaines personnes parlent du " magasin " - terme ici péjoratif parce qu'à forte connotation mercantile - pour décrire le siège administratif d'une entreprise de pompes funèbres.

" Ça coûte cher de mourir "

Or, dans l'esprit du public, tout un chacun a " droit " à une mort digne, indépendamment de ses revenus. Le mercantilisme appliqué au deuil priverait donc certaines personnes - exclues de la vie sociale, elles sont également exclues au moment de la mort - de cette dignité qui, encore une fois, est perçue comme un droit fondamental de l'être humain.

Alors qu'un prix élevé peut quelquefois constituer une assurance sur la qualité de la prestation, en même temps il induit la perception d'un service auquel seuls quelques uns peuvent prétendre.

" Les pompes funèbres ne font pas de cadeaux ... Vous pouvez le noter ça, comment ça se passe pour les gens qui n'ont pas d'argent ? Ceux qui sont à la rue comment ils font ? ".

" En même temps on n'a pas envie d'enterrer les nôtres comme des chiens. Dans un sens ça nous conforte, et on n'a pas envie que ce soit un truc merdique et pas beau pour une histoire d'argent ... Mais c'est dommage de se dire que ce truc il est vraiment très joli mais il coûte 35.000 balles et que celui-là il ne coûte que 10.000 mais il est vraiment moche ".

- ◆ Ensuite, parce que si l'on a bien prévu de remplacer la voiture ou le téléviseur, **le coût des obsèques n'est majoritairement pas budgété par les ménages**. Cette dépense est d'autant plus mal ressentie qu'elle est inattendue, et l'on est bien souvent obligé d'emprunter ou de s'engager sur un crédit pour y faire face.

" Il faut avoir les moyens, parce que je ne sais pas comment ils font les gens, hein ".

“ Vous avez déjà le caveau, il y a juste le cercueil et tout ça, ça vous coûte presque 30.000 f, il ne faut quand même pas exagérer ! ”.

“ Les obsèques proprement dites, 22-23 000F, la concession environ 5 000F et la pierre tombale 12 000F donc j'ai dépensé en tout près de 40 000F ... Je trouve que globalement c'est beaucoup d'argent ... Je trouve ça très cher .”

- ◆ Enfin, parce que si la plupart du temps on ignore les aides auxquelles on est soi-même en mesure de prétendre - Sécurité Sociale, mutuelles ... -, **on ignore également bien souvent les clauses des divers contrats** qui peuvent avoir été souscrits du vivant du défunt.

Il semble que quelques entreprises contractantes, notamment des compagnies d'assurance, puissent être tentées de tirer parti de cette situation de “ flou ”.

“ La Sécu normalement paye 1000 francs mais ... si vous n'avez pas de mutuelle, tout est à votre charge. Mon fils avait la mutuelle des fonctionnaires, donc pratiquement tout a été remboursé ”.

“ Il était à la mutuelle de la SNCF, je n'ai pas eu de problèmes particuliers. Ca ne m'a pas coûté franchement cher ”.

“ Ma mère avait prévu avant de mourir, elle s'était occupé de racheter un contrat d'assurance ou je ne sais pas quoi pour pouvoir payer ses obsèques, et en fait on n'a pas eu l'argent au bon moment, l'assurance a gardé le pognon, ils nous l'ont donné deux mois après, on a dû emprunter ... ”.

IV - LE SERVICE FUNERAIRE

Des prestations satisfaisantes

L'ambivalence d'image des pompes funèbres se retrouve également au niveau d'une **claire dichotomie de perception entre les services d'une part**, liés à la cérémonie et donc à la ritualisation du deuil, qui apparaissent comme majoritairement **satisfaisants et d'autre part l'art funéraire, et son cortège de " produits " - cercueil, capiton, ornement ... -** qui renvoie à l'image fortement contestée d'une marchandisation de la mort.

1 - Le service funéraire : un marché d'offre

Le service offert par les entreprises de pompes funèbres semble avant tout relié à la cérémonie. L'attente est bien celle d'une **aide globale à l'organisation** : avoir affaire à **un prestataire unique**, également gestionnaire d'éventuels sous-traitants - marbriers, cimetière, fleuriste ... - est unanimement reconnu comme un bénéfice. Cependant, cette notion de service n'englobe pas spontanément, dans l'esprit du public, **la prise en charge des démarches administratives liées au décès**.

Or, si le souhait de se décharger de ces formalités est unanime, très peu nombreux sont ceux qui envisagent spontanément que les attributions des pompes funèbres intègrent aussi la gestion de ce type de démarche.

De ce fait, deux cas de figure peuvent se présenter :

- ◆ L'entreprise ne propose pas spontanément la prise en charge de l'ensemble de la prestation : les proches doivent alors gérer dans l'urgence une situation qu'ils ont bien du mal à maîtriser, perdus dans un " maquis " de démarches, incompatible avec l'attente de sérénité relative à l'état de deuil.
- ◆ L'entreprise propose de prendre en charge l'ensemble de la prestation et, dans la plupart des cas, la satisfaction du client s'en trouve maximisée. Cependant, dans certains cas, **ignorantes des formalités administratives qu'elles n'ont pas eu**

à gérer, les familles n'imaginent pas toujours les difficultés auxquelles cette prise en charge leur a permis d'échapper.

" Quand on n'a rien à s'occuper, que tout est fait, c'est vraiment bien. A la fin de la mise en terre, on vous rend vos papiers et tout est fait ".

" Cette société nous a bien aidé, elle s'est occupé de beaucoup de choses, elle nous a aidé dans toutes les démarches y compris financières. Le monsieur des pompes funèbres m'a expliqué qu'il ne fallait pas payer les pompes funèbres sur le moment parce qu'au moment du décès, les comptes sont bloqués et que eux peuvent se faire payer directement par la banque pour éviter à la personne d'avoir des formalités de déblocage. Ça, c'est des formalités que j'ignorais, voyez, il nous a donné des conseils... ".

" C'est eux qui ont fait toutes les démarches, auprès de la mairie, la déclaration de décès. J'ai fourni le livret de famille c'est tout ce que j'ai fait. Tout le reste a été fait par les pompes funèbres ".

" Je n'ai payé qu'une seule facture, pour tout, même pour l'ouverture du caveau ... C'est eux qui ont contacté la mairie, je n'avais pas les papiers, ils ont trouvé la mairie pour avoir le numéro du caveau. L'ouverture a été faite par l'intermédiaire des pompes funèbres, la gravure sur le caveau a aussi été faite par l'intermédiaire des pompes funèbres ... et ça vraiment je trouve que c'est très bien ".

2 - Accueil commercial et comportement du personnel

2.1 - Le comportement du personnel pendant la cérémonie est jugé majoritairement satisfaisant

Le comportement du personnel durant la cérémonie est largement apprécié : **tact, discrétion et efficacité** sont les mots qui reviennent le plus souvent à son propos.

Le rôle de “ maître de cérémonie ” - placement des personnes, ouverture des portes, déplacements ... - est assuré de façon très largement satisfaisante.

Ceci correspond à une attente très importante : **un impair durant le déroulement de la cérémonie serait vécu comme une catastrophe**, puisque la cérémonie, on l'a vu, est un moment unique, qu'on ne peut pas répéter, qui marque collectivement le passage du décédé du monde des vivants à l' « au-delà ».

“ Je n'admettrais pas qu'il y ait par exemple du retard dans le programme ... qu'on me dise au dernier moment qu'on ne peut pas faire ça à telle heure, donc que ça soit bien ordonné et bien agencé ... Je n'admettrais pas la maladresse des porteurs et plus globalement le manque de professionnalisme, ça serait intolérable ”.

Ainsi, **la solennité** de la cérémonie semble très liée aux comportements, attitudes et façons d'être du personnel.

“ Le personnel ça allait, c'est à dire que ce sont des gens qui tiennent les portes, qui les ferment, qui amènent le cercueil, qui restent très très silencieux, un visage très neutre, des gens qu'on ne voit pas ... C'est des gens transparents finalement, efficaces, qui permettent qu'il y ait une certaine solennité, une certaine cérémonie, sinon ça serait le bordel ”.

“ Des gens posés, pas extravagants, normal pour une telle cérémonie, des gens discrets et avenants, ils sont là pour vous guider, vous dire ce qu'il faut faire. Arrivé à l'église par exemple ils disent bon : maintenant on va rentrer, ils viennent vous chercher, ça se passe presque sans paroles, ils vous disent ce qu'il faut faire, ils sont quatre et il y en a un qui guide ”.

“ L'organisation en général, le respect de l'heure, tout était parfait. Il y avait une grande rigueur. La tenue des croque-morts ... impeccable. Ils sont près des gens. ».

Tant qu'elles ne revêtent pas un caractère portant ostensiblement atteinte à la dignité de la personne décédée, les “ erreurs ” - généralement imputées au manque d'expérience du personnel disponible à ce moment, ou à un respect trop strict des consignes - sont alors “ pardonnées ”, probablement parce que des réclamations à ce niveau entraîneraient des conséquences trop graves, car risquant du même coup d'entacher durablement le souvenir de la cérémonie.

“ Il y a eu une bavure, bon mais j'ai pardonné ... Je me suis dit pas de fleurs, c'est un peu sauvage, alors je fais faire une croix en fleurs par le marchand de fleur en face ... On est allé au cimetière, pas de fleurs, alors après je vais voir la fleuriste je lui dis qu'est ce qui s'est passé ... J'étais un petit peu contrariée de voir qu'il n'y avait rien sur le cercueil, elle m'a expliqué que ça roulait mal, elle est arrivée quand l'office commençait avec sa croix en fleurs, et les employés des pompes funèbres ne l'ont pas laissée entrer, ils auraient pu porter eux même la croix pour mettre dessus, mais non, ils ont été très stricts, j'ai trouvé que c'était un peu dur, c'est le seul regret que j'ai, là il y a un manque ... La fleuriste était encore plus embêtée que moi .”

“ La descente dans le caveau pour ma grand-mère , ça a été comique parce qu'elle a été enterrée avec son mari, et il n'y avait pas la place pour descendre le cercueil. C'était drôle parce qu'ils ont dû mettre une corde, le cercueil encordé parce que c'était très profond et il y avait juste une toute petite place ... Ca pend au bout de la corde ça bouge ... Ils ont eu un mal fou à lui trouver une place, la pauvre a été malmenée ils ont dû bouger le cercueil dans tout les sens et tout le monde était mort de rire, de toute façon il n'y a que ça à faire ”.

“ On attendait que ça soit eux qui donnent le départ pour le cimetière, alors on attendait. Je vais voir le type, je dis ça fait 20 minutes qu'on est là, et le type dit bah, c'est vous que j'attends, alors qu'il n'avait rien dit à personne, ça, bon... ”.

2.2 - L'accueil et la relation commerciale : un jugement plus mitigé

Si le comportement des pompes funèbres est jugé satisfaisant durant la cérémonie, **l'accueil** des proches d'une personne décédée **est souvent jugé froid et impersonnel**. Non que l'on attende un accueil spécifiquement chaleureux parce que l'on s'adresse aux pompes funèbres, mais le principal reproche concerne **la non prise en compte de l'état de choc affectif** dans lequel on peut se trouver lorsque l'on vient consulter ces entreprises.

Un “ petit mot ”, une simple phrase faisant comprendre que le personnel des pompes funèbres est bien conscient des difficultés et de la peine que peut impliquer l'état de deuil vécu par le client serait ainsi jugé bienvenu, facilitant le contact, d'autant plus qu'il s'agit à ce moment d'établir une relation mercantile.

2.2.1 - Globalement, le “ bon contact ” initial est plutôt rare.

Une fois encore, la dichotomie « rural - urbain » joue à plein, renvoyant à l'aspect artisanal des entreprises en petites communes et à celui, plus industriel des obsèques urbaines.

Les quelques éléments de **satisfaction** relatifs à l'accueil ont tous été exprimés vis à vis de **petites structures**, généralement établies en province, comme si la dimension

artisanale de ces entreprises tendait à en maximiser l'accessibilité, via l'établissement d'une dimension relationnelle plus " humaine ".

" J'ai été étonnée par l'accueil, je n'avais pas l'habitude. Ils ont la bonne intonation, les bons gestes ... dans le village tout le monde les connaît ".

" Colombier c'est des types fabuleux (pompes funèbres de la région lyonnaise), qui sont très humains ... Surtout celui qu'on a vu, toute sa famille s'est fait tuer dans un accident de voiture, sa femme, ses enfants, donc il a un contact avec les gens à qui ça arrive ... assez fabuleux ... Ce sont des gens hyper bien ".

" On s'est tourné vers cette petite entreprise familiale ... Elle en vit c'est sûr, elle fait des bénéfices mais elle a quand même l'obligation parce qu'elle est familiale, d'avoir une bonne qualité de service et d'être proche des gens qu'elle accompagne ... Dans les grosses entreprises, on perd la personnalisation, le côté accompagnement des obsèques... On est obligé de faire du rendement ... Là, la mère qui est à la retraite s'en occupe encore ... Elle a certainement une autre écoute, elle a certainement plus de temps à passer à écouter les gens qu'une entreprise qui doit faire ... 4, 5 ou 6 sépultures par jour ... ".

De fait, autant l'on peut louer le professionnalisme des pompes funèbres pour l'organisation et le déroulement des cérémonies funéraires, autant ce même professionnalisme peut aussi renvoyer à l'image d'une certaine **uniformisation de la relation**, à une certaine forme de " standardisation ", souvent mal vécue parce que perçue comme dépersonnalisante.

" Tout a été parfait, mais il n'y a pas eu un petit mot, même pas un petit mot... Un petit mot, une phrase, je sais que c'est un moment difficile je vais faire au mieux pour essayer de vous aider, voilà, ça suffit, c'est tout pas plus, une petite phrase comme ça, une petite phrase d'accueil ".

" Ce qu'on demande aux pompes funèbres c'est qu'ils soient le plus patient possible, non pas compatissants mais cordiaux ... Qu'ils aient un peu conscience que dans ces moments là on est sous le choc, en peine, un cercueil ou une urne c'est là qu'on va mettre le corps de quelqu'un qu'on aime, et donc que ce ne soit pas aussi chosifiant, le moins commercial possible... Ce serait bien qu'on sente moins le mercantilisme, déjà ils pourraient introduire en s'excusant, en disant on sait bien que ce n'est pas facile pour vous, que pour vous ce n'est pas un achat ordinaire, présenter les choses, dire bon on est obligé de parler d'argent, mais on s'excuse, et ça ils ne le font pas ".

" Les pompes funèbres pourraient être un peu plus psychologues, respectueux, souriants, et en essayant de réduire au maximum l'aspect mercantile...J'aimerais bien qu'il y ait un peu plus d'honnêteté, qu'ils disent excusez moi je vais peut être vous choquer, mais on va parler d'argent ."

" Le chèque, ils l'ont réclamé tout de suite, ça fait tant, il faudra passer nous voir le plus rapidement possible ... J'ai dit je ne peux pas le compte de maman est bloqué, oui mais on vous fait une lettre vous n'aurez qu'à la présenter à la banque, j'ai trouvé ça ... un peu dur ".

2.2.2 - Des dérives mercantiles

La relation commerciale peut aussi être entachée par le **comportement de certaines équipes de vente**, comportement quelquefois trop ouvertement mercantile et exclusivement orienté vers la maximisation du chiffre, et à cet égard choquant pour de nombreuses personnes de notre échantillon.

Autant ce comportement peut paraître acceptable lors d'une situation de vente traditionnelle, alors que le prospect a lui même adopté une attitude rationnelle de consommateur en recherche d'un ratio prix / service optimum, autant le caractère spécifique du deuil peut le rendre insupportable aux yeux des personnes qui ont eu à le subir dans ce moment difficile.

Le risque est non seulement **un bouche à oreille négatif** pour l'entreprise concernée, mais il semble que **l'ensemble de la profession soit également susceptible d'en être éclaboussée**, le secteur des pompes funèbres constituant un univers mal connu et peu différencié aux yeux du grand public. De tels comportements, minoritaires mais prégnants, viennent bien évidemment nourrir l'image des pompes funèbres comme étant celle d'**entreprises qui " profitent " de la détresse** des personnes en deuil pour maximiser leurs profits.

" Le premier prix c'est du sapin, et quand on choisit ça, le type des pompes funèbres vous tire une tronche épouvantable ".

" Ma mère a failli se faire influencer, quand le croque mort a dit que par respect pour le mort il fallait un cercueil comme ceci. Heureusement que j'étais là ... Par respect pour le mort, ce sont ses propres mots ... C'est une espèce de chantage affectif sur la douleur, sur la culpabilité, si je ne prends pas un cercueil cher c'est que quelque part je ne l'aimais pas ... Ma mère disait : je ne peux pas, c'est trop cher, et l'autre commence à sortir un formulaire de demande de crédit en disant : vous savez, vous pouvez payer en 3 ans en 5 ans ... ".

"... Il reste encore une place dans ce caveau, le responsable du cimetière a dit à la fille (fille de la personne décédée) qui a 20 ans, si vous voulez avoir les mêmes lettres que votre mère, il faudrait faire inscrire votre nom et votre date de naissance maintenant, parce que je ne peux pas vous garantir que ce sera les mêmes caractères ... Vous vous rendez compte ... Ca coûtait 4800 francs ".

De même, certaines présentations de produit peuvent être perçues comme manquant de discernement :

" Il y avait une urne avec des colliers en or, et un employé nous sort, vous savez sur une étagère ça fait très joli ... C'était horrible parce que mon père était mort et j'ai pris un fou rire ... ".

3 - L'entretien du monument funéraire est rarement confié à un prestataire

L'entretien du **monument funéraire** est dans une large majorité des cas **assuré par les proches**.

Pour les personnes interrogées, l'entretien est jugé simple et ne justifie pas de faire appel aux services de professionnels. De même, assurer personnellement l'entretien du monument funéraire est aussi un moyen de **marquer son attachement au souvenir du défunt**.

Chaque visite – dont la fréquence est très variable, d'hebdomadaire à annuelle – est l'occasion d'un moment de recueillement, mais c'est aussi l'opportunité de nettoyer le tombeau, d'arroser ou de remplacer les plantes qui ornent le monument.

Dans le cas où le cimetière est éloigné du domicile, ce sont les membres de la famille présents sur place qui assurent l'entretien.

“ C'est nous qui nous occupons de l'entretien de la tombe, au village on a encore de la famille, des cousins qui donnent un petit coup d'œil quand ils passent, ils nettoient les fleurs fanées ... ”.

“ C'est ma tante qui s'occupe de l'entretien parce qu'elle habite tout près et qu'elle y va régulièrement. Si elle ne pouvait plus y aller, je pense que c'est moi qui prendrais le relais parce que c'est la famille qui doit s'en occuper, en tout cas dans notre esprit ... L'entretien, c'est d'abord le nettoyage puis le fleurissement ”.

“ La tombe est très sobre. L'entretien est simple puisque les pourtours sont en béton avec du gravier dedans. Il n'y a pas de marbre. Il y a une croix et c'est tout. On pose les pots de fleurs sur le gravier ”.

“ Je veillerai à ce qu'elle soit toujours bien entretenue, pas envahie par les mauvaises herbes, toujours propre ”.

“ Pendant un moment on faisait resabler systématiquement tous les ans ... En fait on ne prend quelqu'un que pour des sommes importantes, pour rajouter rien du tout, ce n'est vraiment pas nécessaire ”.

4 - Les attentes : un décorum moins " stéréotypé "

Nous l'avons vu aujourd'hui le rapport intime au mort prime sur le caractère ostentatoire du déroulement des obsèques. En fait, les souhaits exprimés paraissent plutôt centrés autour de la relation à la personne décédée : il s'agit de lui assurer **un passage digne**, où tout soit fait pour que chacun des proches puisse, dans des conditions qui permettent l'établissement de relations personnelles d'intimité, rendre un dernier hommage au défunt.

Dans ce contexte, des lieux - show rooms, funérariums, chapelles ... - trop ostensiblement " mornes " ou " pénibles ", peuvent présenter une **dimension de surenchérisme**, mal venue parce que renvoyant aux participants l'image d'une " mise en scène " où primerait l'ostentatoire au détriment des valeurs affectives.

Bien évidemment, l'environnement attendu est **sobre, digne et favorable au recueillement**. Mais il semble que de nombreuses personnes soient en **attente d'un décorum moins relié aux stéréotype sociaux liés au deuil** - morbidité, froideur, tristesse convenue ... - qui semble prégnant dans les crématoriums, et dans lesquels on se reconnaît de moins en moins.

" Ce qui m'a déplu, c'est le contexte toujours idem des crématoriums, toujours austère, avec la petite musique ... Si c'est une personne qui adore par exemple le violon, qu'ils ne nous mettent pas une musique douce à l'eau de rose, qu'ils nous mettent un beau morceau de violon ".

" Ce qui m'a vraiment déçu c'est cette atmosphère de tristesse qu'ils entretiennent d'eux mêmes ... J'aurais pu ne pas pleurer mais avec les musiques qu'ils nous mettent on aurait de toute façon pleuré, même si on n'avait pas eu de décès ... ".

" C'est un décor complètement stéréotypé face à la mort, toutes les salles de tous les crématoriums et toutes les chapelles ardentes seront toujours pareilles, toujours dans les mêmes couleurs bordeaux ... On est en plein dans le contexte, il n'y a personne qui va se différencier en disant c'est une personne qui est morte mais on n'est pas obligé de faire dans le lugubre ... Moi ça me choque, celle qui est morte elle est morte, mais ceux qui viennent sont quand même un peu vivants donc même si on est pas mal affaibli ... Il faudrait un peu plus de gaieté ".

V - LES PRODUITS FUNERAIRES

Des vecteurs de marchandisation du deuil

Pendant des prestations de service, la vente de produits funéraires en est aussi, si l'on ose le dire ainsi, le « côté sombre », l'aspect sur lequel on va pouvoir déverser ses critiques. Contrairement à des biens par nature immatériels, les services, les cercueils, tombes, plaques... renvoient à la relation commerciale traditionnelle dans laquelle un commerçant cherche à « vendre » un objet. Comme on le voit ici, c'est plus particulièrement à ce niveau qu'émerge le rejet d'un mercantilisme funéraire.

1 - Un environnement marchandisé qui renvoie aux codes de la grande distribution

Précisons d'emblée que pour nos interviewés **l'hommage au défunt passe rarement par des dépenses somptuaires** : personne semble-t-il ne culpabilise suite à un choix de produits de gamme moyenne - notamment en ce qui concerne les cercueils. Or la perception d'une marchandisation excessive des produits funéraires est majeure pour notre échantillon. Ce ressenti de marchandisation est généralement induit par une présentation produit où **les codes habituels de la grande distribution** - étiquettes de prix, promotion, catalogues, mise en valeur ... - seraient ici reproduits quasiment à l'identique.

De ce fait, **l'entreprise funéraire choisissant d'adopter ce type d'approche donne à ses clients un statut de consommateur**, c'est à dire de personne capable d'adopter une conduite rationnelle visant à comparer prestation et prix. Or nous avons vu qu'une personne en situation de deuil vit un moment pénible excluant de fait la possibilité d'endosser les habits de " l'Homo Economicus ".

Une présentation produit **trop ouvertement mercantile** peut donc constituer un rappel mal venu de la prégnance de la relation commerciale, en décalage avec les attentes des proches parce que les plaçant de fait dans un rôle - celui de consommateur - **qu'ils sont à ce moment incapables de tenir**.

" C'est tout juste s'il n'y a pas des étiquettes marquées : promotion moins 20% sur les cercueils ".

" Vous avez cette urne là qui est bien jolie, et puis celle là ... Ca faisait tellement article de super marché ... ".

" Il y a les cercueils avec les tarifs, c'est comme quand on ouvre le catalogue de la Redoute ou des 3Suisses, exactement pareil ... ".

2 - La présentation des produits

◆ La présentation des produits : **sur catalogue ou en. exposition**

Nous n'avons pu mettre en évidence de règles à ce niveau, certaines personnes préférant effectuer leur choix sur un catalogue, alors que d'autres vont préférer un show-room.

Il ne semble pas a priori que l'un ou l'autre de ces supports puisse avoir une influence susceptible de maximiser la budgétisation de l'achat d'un produit.

" Ils m'ont montré un catalogue ... Ça m'était déjà arrivé avec mon père, ma mère et maintenant mon mari, je trouve que ça n'est pas bien, je préférerais avoir une salle d'exposition ... Ca n'est pas agréable de feuilleter un catalogue avec un cercueil et des choses comme ça, ça fait trop penser à un catalogue où on va s'acheter un truc sympa ... Quand j'ai dû décider d'une pierre tombale, je l'ai vue ... Ils les exposent, les pierres tombales, et il y en a 50 dans la grande salle, on peut choisir, c'est important ".

" On a choisi le cercueil sur catalogue ... Ça m'aurait peut-être plus surpris qu'ils aient un stock avec des rayonnages et des numéros, je me voyais mal aller dans un hangar à cercueil en choisir un ... je préfère le catalogue ".

" Il y avait un choix assez important de cercueils surtout au niveau des prix. Sur une photo c'est difficile de faire la différence donc ce qui m'a marqué c'est surtout la différence de prix ".

◆ La présentation des produits : **le choix peut être jugé restreint**

Le choix de produits étant effectué chez un prestataire unique, il paraît d'emblée souvent restreint.

D'une part, minoritairement, cette perception d'un choix restreint peut être liée à des particularités physiques du défunt. Le choix d'un cercueil pour une personne de grande taille par exemple, peut quelquefois se révéler problématique.

Plus majoritairement, **certains partis pris esthétiques concernant les ornements funéraires peuvent être contestés** : il n'est pas rare que des personnes jugent l'offre trop uniformisée, conventionnelle, voire " ringarde ".

La critique semble d'autant plus accentuée que les personnes interrogées sont jeunes et urbaines : celles-ci ont déclaré souhaiter des produits leur rappelant un souvenir du défunt exclu d'une sphère morbide.

" On n'a pas le choix quand on regarde les trucs de pompes funèbres, c'est moche, c'est affreux, c'est ringard, même les fleurs, pourtant les fleurs normalement c'est joli, ben non les fleurs des pompes funèbres c'est affreux ... "

" C'est bourré de conventions, les pierres tombales sont moches, les trucs pour mettre sur les tombes n'en parlons pas ... Du coup on a toujours pris le strict minimum "

" Moi si je dirigeai une boîte de pompes funèbres, j'essaierai de faire des trucs plus personnalisés ... Proposer des choses moins traditionnelles ... Là on n'a pas le choix, si on veut un cercueil qui a une forme différente ça doit être hyper compliqué... C'est trop uniformisé "

" Pour le cercueil, on n'a pas eu le choix vu qu'il y a des dimensions standards et que mon concubin dépassait les dimensions standards ... Mon concubin fait 1m88 ... Dans le sur mesure il n'y a plus tellement de choix, et déjà, à partir de là, ça coûte extrêmement cher ... Là, je trouve que c'est mal fait "

3 - La perception des produits proposés : le reflet d'un certain conformisme

◆ Cercueils et capitons

Le cercueil est choisi par les proches, sur le lieu de vente. Ce choix est rapide, et ne donne pas lieu à tergiversations.

Pour une majorité de personnes, **le premier critère de choix** concernant ces éléments est **le prix** : le prix d'un cercueil est souvent jugé très élevé.

Ce critère est d'ailleurs quelque fois le seul critère pris en compte, notamment lorsqu'il s'agit d'une incinération.

" Le choix du cercueil quant à tel bois etc., on n'en a même pas parlé entre nous ".

" Un cercueil de base ça coûte cher ... Il faut le capitonnage à l'intérieur, il faut le choisir, ça coûte très cher, il faut le coussin, le truc le machin. Moi je pensais que le cercueil c'était comme ça point, on ne choisissait pas tout ... Tout ça c'est pénible... C'est n'importe quoi, c'est très cher ".

" Quand j'ai vu le prix des cercueils j'ai halluciné, il y en avait à 100.000 francs, 80.000 francs ... Nous on a pris vraiment le basique, le moins cher ".

" Comme c'était quelqu'un qui voulait se faire brûler, on ne voulait pas un cercueil en chêne massif ou en merisier, donc ils ont été tout de suite vers les cercueils premier prix, sans fioriture sans rien. Ça rentrait totalement dans ce qu'on recherchait. Et c'est vrai qu'on a apprécié qu'ils ne nous forcent pas ... C'était un premier prix et ils n'ont absolument pas insisté ".

" Le conjoint de ma belle-mère a pris un cercueil qui lui plaisait au niveau de la teinte du bois et des goûts de la défunte. Moi personnellement je suis contre le fait de payer très cher un cercueil. Je trouve que tout ça n'est pas très important, je ne trouve pas qu'il faille rendre un hommage financier à un défunt ".

Pour d'autres, à l'inverse – minoritaires – le prix apparaît comme un critère plus secondaire, le choix étant effectué en fonction de ce que l'on juge " correct " et correspondant aux attentes du défunt

" Je pense que l'effort de dépense que j'ai fait c'est surtout le cercueil. Il était tout capitonné, vraiment ils font des choses magnifiques. C'était tout capitonné de satin violette, c'était joli. C'est quand même dur mais quand on a l'impression de les voir partir bien, c'est mieux ".

" Pour choisir le cercueil une de mes filles est venue avec moi, maman voulait du mauve dans son cercueil j'ai pris ça, mais je n'ai pas été voir celui là il fait combien, on a pris quelque chose de correct, voilà ... On n'a pas pris le premier prix parce que c'était vraiment moche, on a pris ce qui nous semblé qui lui aurait plu ".

◆ Les plaques, la gravure

Les plaques sont soit choisies par les proches, soit apportées par des personnes tierces lors de la cérémonie. Ces produits, semble-t-il plus appréciés en milieu rural qu'en milieu urbain, paraissent dans l'ensemble relativement peu prisés, probablement parce que la plaque peut être considérée par certains comme un vecteur important de la marchandisation des obsèques, ou un produit d'ostentation présentant un coût élevé.

Ici aussi, **les propositions de pictogrammes ou de phrases types peuvent être jugées " stéréotypées "**.

" La moindre inscription c'est 2000 francs, et ça c'est exorbitant, c'est nul, 2000 francs pour inscrire un nom ."

" Nous n'avons pas mis d'ornement nous-mêmes parce que chaque personne amie ou famille a envoyé des fleurs ou des plaques. "

" La tombe a été décorée pas par moi mais par les gens qui sont venus aux obsèques. Il y avait beaucoup de fleurs et de plaques "

" Les plaques je n'aime pas, il y a des tombes avec 50 plaques je n'aime pas ça, je veux que ça soit net, fleuri mais net "

Ainsi, il semble que cette perception d'**un choix réduit à des produits perçus comme uniformisés** soit susceptible de constituer un frein à l'achat.

" Pour mon père, on avait pensé mettre un livre en bois sur la tombe sur lequel on voulait faire graver une phrase, on ne l'a pas fait parce que on nous a fait comprendre que c'était trop compliqué, que ça n'existait pas, et puis tout va très vite on a envie d'être débarrassé et finalement le livre qu'on voulait mettre sur la tombe on ne l'a pas "

Par ailleurs, la plaque peut être un motif d'insatisfaction dans sa réalisation : erreurs, délais, non prise en compte des desiderata de la famille....

" Ma mère a été incinérée et sur sa plaque on voulait mettre son nom de jeune fille et son nom de marié, et bon, ils se sont plantés, sur sa plaque ils n'ont mis que le nom de jeune fille, on a appelé, ré-appelé ... finalement il n'y a toujours que le nom de jeune fille, alors que déjà pour mettre ce nom, la plaque est restée vierge pendant bien 15 jours... "

" Après les obsèques, mon père avait commandé une plaque sur laquelle il avait demandé qu'on grave une phrase de son choix. Il avait pris la peine de l'écrire

proprement sur un fac-similé papier de la plaque, malgré ça, il y a eu deux ou trois fautes d'orthographe et c'était vraiment laid donc il a fallu le refaire ... ».

◆ Les urnes

Les critères de choix d'une urne semble être proches de ceux d'un cercueil. **Le prix est donc généralement un critère de choix majeur.**

Un autre critère peut être **l'utilisation de l'urne**, destinée à être enterrée, immergée ou conservée, le choix est alors orienté vers des produits spécifiquement adaptés.

“ La petite urne, je ne l'ai même pas vu, elle est restée chez Colombier (pompes funèbres) peut être 15 jours 3 semaines le temps qu'on choisisse une urne, qu'on fasse le nécessaire (seconde urne destinée à être enterrée). Mais vous avez des urnes en marbre qui font 10000 francs c'est de la folie, on a pris la plus simple, en granit parce que bon c'est de la pierre, ça coûtait 4200 francs ”.

“ Il fallait une urne qu'on puisse mettre dans la mer, biodégradable ”.

◆ Les fleurs

Avec le cercueil, **les fleurs constituent un élément incontournable de la cérémonie funéraire.**

A ce niveau, la traditionnelle cérémonie “ sans fleurs ni couronnes ” ne semble plus au goût du jour, d'une part parce que les fleurs constituent un symbole de vie - d'une certaine façon une antidote à la mort - mais également parce qu'il s'agit du présent le plus évident à offrir lorsque l'on se rend à une cérémonie.

Les fleurs sont rarement achetées dans une entreprise funéraire, les choix proposés ne répondant généralement pas aux attentes des proches : les fleurs artificielles sont très majoritairement rejetées - la fleur artificielle est peut être un symbole du “ paraître ”, ostentatoire mais sans vie - et les **fleurs champêtres** sont préférées aux fleurs traditionnellement associées à la mort, œillets ou chrysanthèmes.

Les couronnes semblent relativement passées de mode, remplacées par le “ dessus de cercueil ”.

“ Ma mère ne voulait pas trop de fleurs parce qu'autrefois ça se faisait un peu comme ça, ni fleurs ni couronnes, mais comme c'était une femme qui aimait les fleurs et les plantes ... Et puis ayant vu l'enterrement de sa mère comme ça, elle m'avait dit c'est triste de ne pas avoir de fleurs ”.

" Moi j'aime qu'il y ait des fleurs ... J'aime mieux qu'il n'y ait pas de fleurs du tout que des fleurs artificielles ... Je mets des glaïeuls, parce que papa et maman aiment beaucoup les glaïeuls, des roses et des géraniums ".

" On est passé par les pompes funèbres pour le grand truc qui se met sur le cercueil, la grosse gerbe là ".

" Les fleurs, on les a acheté chez un fleuriste. Dans les magasins de pompes funèbres c'est pas terrible, c'est des fleurs traditionnelles pour les morts, genre chrysanthèmes, les pauvres fleurs, nous on a choisi des fleurs champêtres, de beaux bouquets ".

" Les fleurs on les a choisi chez un fleuriste, parce que chez PFG c'est surtout les fleurs artificielles, on voulait des fleurs naturelles ".

" Autour de la pierre il y a une jardinière, et quand papa est mort j'ai pris un vase du même ton que la pierre avec ses initiales, on met des fleurs dedans, on fait des compositions, toujours des fleurs fraîches ... Les fleurs c'est chez un fleuriste, les fleuristes de tout façon ils font tous du funéraire ".

◆ Les objets d'ornement

D'une façon générale, le prix des différents achats effectués via une entreprise de pompes funèbres est souvent jugé élevé. De ce fait, des objets d'ornement tel que des vases, par exemple pourront être acquis **via d'autres canaux** de distribution, et pour un coût jugé moindre.

" Mon père allait brûler un cierge à Fourvières à chaque fois qu'il avait des galères de fric, donc ma mère a dit j'aimerais bien quand même qu'il y ait une croix sur son cercueil, la croix ils nous l'ont vendu 2300 francs, 2300 francs pour mettre une croix sur un cercueil ! ".

" Comme il y avait déjà un crucifix sur le tombeau de mon père, je ne vois pas l'intérêt d'en remettre un second ".

◆ Le caveau

Pour un caveau, le prix, bien que pouvant constituer un élément d'insatisfaction, n'apparaît pas comme un critère de choix majeur, en ce sens qu'il n'entre généralement pas en ligne de compte dans la décision d'acquisition.

L'achat d'un caveau et les différentes options possibles - nombre de places, cimenté ou pleine terre, durée de la concession ... - sont généralement mal connus du public, certaines personnes ayant déclaré regretter le manque d'information disponible à ce sujet.

Le caveau cimenté semble préféré au caveau en pleine terre.

" 10270 francs, cimetière parisien de Pantin, pour un cinquantenaire. Les perpétuelles, je crois que ça n'existe plus à Pantin, sinon trentenaire à 4785 francs, on n'a pas regardé au prix, alors il y a deux places, trentenaire non, quand même, dans 30 ans les enfants vivront encore peut être, alors ... "

" C'est un caveau familial, au départ c'était dans la terre et papa a fait faire un caveau , avec des murs en ciment ".

" On s'est renseigné à la mairie pour savoir comment ça se passe. Mes beaux-parents ont préféré faire une cuve parce qu'ils ne font pas de caveau à Etercy parce que là aussi, il y a différentes choses et là encore on n'est pas au courant non plus ... Il y a enterré direct dans la terre, il y a la cuve et il y a le caveau. Donc évidemment, il y a plusieurs tarifs ".

" Je croyais que les tombeaux c'était pour deux personnes, en fait celui la est pour 3, je l'ignorais ".

◆ La pierre tombale

Lorsque l'on doit en effectuer soi-même l'achat, généralement lié à l'achat d'un caveau, la pierre tombale est jugée d'un prix élevé.

Ici, le prix peut constituer un critère de choix important.

Pour le reste, il semble que le choix soit jugé restreint, alors que l'on regrette encore une fois **l'aspect conventionnel de l'offre** généralement proposée par les entreprises funéraires.

La pierre tombale est un élément important - ce qui explique que contrairement à un cercueil choisi dans l'urgence par exemple, l'on prend son temps pour la choisir - parce que c'est l'élément qui reste visible une fois la cérémonie achevée, **élément d'intermédiation** entre les proches en visite au cimetière et la ou les personnes décédées reposant dans le caveau.

" Le choix de la pierre on ne l'a pas encore fait, je sais que je veux du clair, ça me traumatise un peu parce que quand je vois tous ces marbres vilains, excusez moi du terme, c'est vilain, d'un triste, mince, il n'y a que du rose, mais triste, du gris, du noir c'est sinistre, donc je vais prendre mon temps, je vais chercher mais je veux quelque chose de clair ... Je ne sais pas encore qui je vais contacter, je vais certainement faire le tour des marbriers ".

" J'ai voulu quelque chose de très simple, c'est une simple pierre, sans jardinière et sans tête. C'est donc une simple pierre sur laquelle est gravé son nom, sa date de naissance et de mort et une étoile de David. Ça ne sert à rien d'ajouter quelque chose ".

“ La pierre tombale que j'ai choisie, moi j'ai d'abord regardé le prix, et puis, classique, je ne me rappelle même plus combien je l'ai payée (elle reprend les papiers) la somme de 12200 francs, alors voilà c'est Rillet, marbrerie funéraire à Pantin ”.

CONCLUSIONS

Aujourd'hui en France, la mort est un sujet tabou, exclue de fait du champ social. Tous, individus ou institutions, se comportent comme si la mort n'existait pas, avec comme corollaire la non prise en compte de la nécessité d'une formation spécifique pour les personnels administratifs confrontés aux proches par exemple.

Ainsi, la mort semble d'autant plus surprenante et inattendue, lorsque l'on perd un être cher, que rien - ou si peu - n'a été fait pour y préparer.

La mort d'un proche est avant tout **une découverte**, la découverte d'un univers spécifique, univers intérieur d'abord, de soi, de ce que l'on peut ressentir alors que la disparition d'un être cher, en créant un " vide " qu'on ne pouvait même imaginer avant cette disparition, marque le début de la période de deuil. A ce niveau, la croyance peut jouer un rôle : **l'intériorisation d'un " après " facilite grandement le deuil**, alors qu'il est beaucoup plus difficile de vivre la perte d'un proche si l'on est convaincu que la mort l'a entraîné vers le " néant ".

Ici, la distinction croyant - non-croyant paraît peu segmentante : certains croyants " doutent ", et nous avons rencontré plusieurs athées déclarés qui avaient explicitement intériorisé un système de croyances relatif à " l'au delà ".

La mort d'un proche est aussi la découverte d'un système social, des tracasseries administratives rencontrées pour récupérer les effets personnels du défunt, à l'hôpital ou à l'institut médico-légal.

L'annonce du décès est souvent faite aux proches **dans des conditions inutilement brutales** : les détours et tergiversations pénibles auxquelles peuvent se livrer beaucoup d'hôpitaux, le manque de tact ou de la plus élémentaire compassion de la police ou de la gendarmerie, projette les proches dans un univers où règne le sentiment que leur douleur est niée.

C'est aussi à ce moment, alors que l'on est soi-même choqué par le décès, que les démarches à effectuer sont les plus nombreuses : enregistrement auprès des différentes administrations, préparation des obsèques. Face au **déni quasi systématique de la douleur** des proches dont font preuve nombre d'administrations

ou corps d'Etat, **les pompes funèbres** apparaissent comme **des professionnels**, ceux là même qui se sont spécialisés dans ce domaine que par ailleurs la société rejette, la mort.

Dans ce contexte, **le contact avec une entreprise de pompes funèbres** qui va "décharger" les proches de "l'intendance" liée au décès, est **toujours un soulagement**. C'est bien **l'attente d'une prestation globale** qui prime; il paraît hors de question de faire appel à des prestataires multiples – excepté pour les fleuristes, ou éventuellement de graveurs dans le cas d'éléments, pierre tombale ou plaques, acquis après la cérémonie.

Cette attente d'une prise en charge "globale" concerne également les différentes démarches administratives, que les proches ignoraient avant le décès, et qui le vivent comme autant d'épreuves supplémentaires une fois le décès survenu.

C'est à ce moment que de nombreuses personnes peuvent envisager de préparer leurs propres obsèques, en laissant des recommandations écrites, en alimentant un compte spécifique ou en souscrivant un contrat d'obsèques par exemple. Cependant, même si l'on peut "mûrir" pendant de nombreuses années une réflexion à ce sujet, il semble que le passage à l'acte soit d'autant plus difficile que l'on est soi-même jeune et en bonne santé.

Si le comportement des pompes funèbres lors du déroulement des cérémonies funéraires est largement approuvé, **le contact hors cérémonie est plus insatisfaisant**. L'état de deuil ouvre dans le champ de conscience des personnes concernées un grand nombre d'interrogations sur la vie, et l'on attend des personnes chargées de l'organisation et de la préparation du rite un certain désintéressement, du moins une **approche qui soit d'abord "humaine"** avant d'être mercantile.

Or, les pompes funèbres sont des entreprises commerciales, d'où la perception, insupportable, d'inégalités sociales qui continueraient à jouer encore après la mort, désacralisant ainsi cet aspect fondamental de la vie, le "faste" de la cérémonie étant intrinsèquement lié aux moyens financiers dont disposent les proches de la personne décédée.

De plus, alors que choqué par le deuil on n'est pas en mesure d'adopter un comportement de consommateur rationnel – nous n'avons pas d'exemples où plusieurs prestations aient été comparées avant de fixer son choix sur une entreprise-

la relation avec les équipes de vente, le décorum des “ magasins ” (ici le terme est péjoratif) de pompes funèbres, renvoient à des codes qui sont ceux de la grande distribution, marquant implicitement l'établissement d'une relation mercantile, en plaçant les proches dans un rôle de consommateur qu'ils sont à ce moment bien incapables d'assumer.

Peut-être est-il souhaitable à ce niveau, de fournir aux proches **une description précise, claire et exhaustive** de ce que recouvre la prestation, oralement d'abord – alors qu'il est rare que la famille la demande sur le moment - écrite ensuite, une simple facture avec le relevé de quelques postes budgétaires rapidement décrits semble insuffisante à ce niveau.

L'univers des pompes funèbres est très mal connu du public, et à moins d'envisager des actions de communication à plus grande échelle, la description précise aux proches des produits et services qu'ils ont eu à régler, du pourquoi et comment de leur mise en place, pourrait probablement favoriser l'émergence d'un capital de confiance qui fait actuellement défaut à ces sociétés, favorisant également du même coup la reconnaissance de leur rôle social, majeur, mais pour l'instant ignoré du plus grand nombre.

Le rite funéraire a deux aspects : l'un, **personnel et intime**, est un peu le pendant de l'amour que l'on a pu porter au disparu, l'autre, **social et ostentatoire**, concerne plus la reconnaissance de l'intégration du défunt à travers une certaine communauté sociale. Or les codes marquant l'appartenance à cette communauté, c'est à dire la ritualisation “ traditionnelle ” du deuil – tristesse convenue, attitudes stéréotypées ... – paraissent de moins en moins acceptés, et ce d'autant plus que l'on est jeune et urbain.

Autant **en milieu rural**, le tissu social est tel que la cérémonie apparaît souvent naturellement chaleureuse et humaine, autant **en ville** cette même cérémonie, perçue comme anonyme et désacralisée, nécessitera l'injection d'éléments personnels dans le rituel, non par volonté d'individualisation, mais bien pour se réapproprier le “ sens ” d'un rite qui autrement apparaît comme vidé de sa substance.

Ainsi, **les proches se sentent bien souvent captifs des pompes funèbres**, y compris dans le choix de produits : satisfaisant si l'on recherche un cérémonial “ traditionnel ” - mais nous avons vu que l'aspect ostentatoire est de plus en plus rejeté au bénéfice

de l'aspect relationnel et affectif -, il apparaît largement insatisfaisant dès lors que l'on cherche à " personnaliser " le rituel. A ce moment, les codes couleurs, formes, matières ou parti pris esthétique des différents objets d'art funéraire proposés par les pompes funèbres peuvent être contestés. Quelques personnes nous ont déclaré ne pas avoir effectué certains achats, alors que ceux ci étaient budgétés, le seul frein évoqué étant un rejet du choix proposé par les entreprises funéraires.

Dans ce contexte, le choix de la crémation – et même si l'image mentale d'un corps en décomposition peut être un frein puissant à l'inhumation – apparaît souvent comme le refus de cautionner une certaine forme de " tradition ", en choisissant pour soi même une fin " différente ", même si, pour les proches, l'absence de lieu de recueillement ou l'exiguïté d'une " plaque " peuvent gêner le recueillement.

Si l'on voulait résumer en quelques mots les attentes des Français, celles-ci porteraient principalement sur :

- ◆ Une prise en charge plus « humaine » de la mort, de son annonce à l'organisation des obsèques.
- ◆ Un dialogue constructif avec les pompes funèbres; d'emblée, celles-ci se doivent d'aborder le problème financier, ne pas donner l'impression d'une démarche hypocrite aboutissant à une relation purement mercantile.
- ◆ Les prestataires devraient également se montrer plus à l'écoute de leur clientèle dès le premier accueil.
- ◆ Par ailleurs, il s'agit également de mieux répondre à la demande croissante de personnalisation, non seulement dans le service, mais aussi dans les produits (plaques, cercueils...), à la fois plus sobres et plus facilement « sur mesure ».

ANNEXES

Annexe 1

Descriptif de l'échantillon interrogé

24 personnes ont été interrogées :

Données sur les interviewés :

8 à Paris et en région parisienne :

4 à Paris intra muros

4 en banlieue : Guyancourt (78), Montreuil (93), Neuilly sur Seine (92), Cergy-Pontoise (95).

8 en Rhône -Alpes

2 à Lyon intra muros

2 en banlieue lyonnaise (Sainte Colombe; Sainte Foy)

2 à Annecy

2 en communes rurales dans la région d'Annecy (Crangevriey; Talloire)

4 dans le bordelais

2 à Bordeaux intra muros

2 en communes rurales (Saint-Emilion)

4 dans la région de Chartres

2 à Chartres

2 à Illiers

5 interviewés avaient moins de 30 ans

11 de 30 à 49 ans

8 de 50 à 75 ans

16 femmes ont été interviewées, et 8 hommes

13 interviewés étaient de culture catholique

3 de culture juive

3 de culture protestante

2 de culture musulmane

3 se disaient non-croyants

Données sur les défunts

18 inhumations

6 crémations

16 décès « attendus » (maladie)

8 décès « brutaux » (accidents, suicides)

15 défunts avaient plus de 70 ans à leur mort

3 entre 50 et 70 ans

3 entre 30 et 50 ans

3 avaient moins de 30 ans

20 obsèques avec messe ou célébration

4 sans cérémonie religieuse.

Annexe 2

Le Guide d'entretien