

LES PROFESSIONNELS DU FUNÉRAIRE ET LES FAMILLES

Pierre Reboul, entretien avec Martin Julier-Costes

Presses universitaires de Grenoble | « Jusqu'à la mort accompagner la vie »

2020/1 N° 140 | pages 35 à 44

ISSN 0768-6625

ISBN 9782706146718

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-jusqu-a-la-mort-accompagner-la-vie-2020-1-page-35.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour Presses universitaires de Grenoble.

© Presses universitaires de Grenoble. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

LES PROFESSIONNELS DU FUNÉRAIRE ET LES FAMILLES

* ENTRETIEN AVEC MARTIN JULIER-COSTES, SOCIO-ANTHROPOLOGUE, CHERCHEUR ASSOCIÉ À L'UNIVERSITÉ DE BOURGOGNE, CNRS UMR 7366, ET AUX POMPES FUNÈBRES INTERCOMMUNALES (PFI) DE LA MÉTROPOLE DE GRENOBLE¹

Pierre Reboul (PR), comité de rédaction : Martin Julier-Costes, vous êtes socio-anthropologue et votre champ d'observation, c'est le domaine de la mort. Votre thèse a porté sur les rites funéraires chez les jeunes et a fait l'objet d'un article dans notre Revue numéro 86 de septembre 2006. En collaboration avec Charlène Feige et Julien Grange, vous venez de réaliser une étude sur les professionnels du funéraire et les familles des défunts¹.

Lors d'un deuil, les professionnels du funéraire constituent les premiers interlocuteurs de la famille et des proches du défunt dans ce que nous pourrions appeler le parcours du deuil. En effet, en France, la prise en charge du corps du mort est légalement déléguée à un service particulier, celui des pompes funèbres et ne saurait être privatisée au sens de confiée aux familles. Quels besoins les familles expriment-elles alors, dans cette première confrontation avec le réel de la mort de leur proche ?

Martin Julier-Costes (MJC) : Des enquêtes quantitatives sont régulièrement effectuées à ce propos. Celle du Credoc², comme

1. Martin Julier-Costes, Charlène Feige, Julien Grange, *Étude sur l'accueil des familles aux PFI*, 2018.

2. Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie.



d'autres, relève et classe la liste des besoins exprimés : un accueil chaleureux, un service impeccable, un prix raisonnable. Ensuite, vient la demande de prise en charge totale, puis la recherche d'une gamme étendue de produits. Prioritairement, c'est donc bien l'accueil et la relation qui priment. Voici la première manière de répondre avec une tendance générale qui se confirme.

La seconde façon de répondre, c'est d'évoquer notre étude concernant une pompe funèbre en particulier, celle des Pompes Funèbres de la métropole grenobloise (PFI). Nos conclusions rejoignent les conclusions du Credoc, avec un accent mis en particulier sur l'exigence de professionnalisme associée à de la bienveillance. Tout en étant efficace, comment assurer un service technique satisfaisant pour les familles en ayant le petit geste, la petite attention qui change bien des choses. Dans l'accueil au sens large au sein des PFI, le plus important réside souvent dans les détails. Concernant le statut accordé aux pompes funèbres en France, la libre concurrence a été actée depuis 1993, accompagnée de toutes les lois habituelles du marché. Précision importante, les opérateurs du funéraire en France sont majoritairement des privés, les structures publiques assurant un service de PF, comme les PFI à Grenoble, ne représentent qu'une partie minime du monde du funéraire. Une tendance est aussi observable, venue des pays anglo-saxons, celle des coopératives funéraires telles qu'à Nantes ou Bordeaux, qui cherchent à se passer des professionnels des PF ou, en tout cas, à faire le moins possible appel à elles. Elles ont pour objectif de se réapproprier non seulement le moment des funérailles mais également l'accompagnement de la fin de la vie, les toilettes funéraires... Aux USA, certaines associations sont ainsi parvenues à presque se passer des services des PF.

PR : Les modalités et le lieu de l'accueil, les mots de l'accueil, la mise en place de la temporalité des étapes de l'action des pompes funèbres, la nécessité d'assurer un ou des espaces d'intimité pour se recueillir et partager... Quelles réponses les

professionnels du funéraires peuvent-ils apporter aux besoins et aux demandes des familles ? En d'autres termes, quel sens mettez-vous aux mots « accueil des familles » ?

MJC : C'est une notion assez vaste ! Au gré de l'enquête, nous nous sommes aperçus qu'il s'agissait de définir comment, à chaque poste de l'entreprise PFI, on pouvait réfléchir à la relation avec les personnes rencontrées, que ce soit à la réception ou dans n'importe quelle autre étape du parcours de la famille. Ceci avec l'ensemble des personnes qui seront touchées par le deuil et présentes lors des cérémonies. Comment un agent funéraire, une réceptionniste, un technicien d'inhumation, chacun(e), à un moment ou un autre est en relation avec la famille ou l'assistance ? Et comment demeurer professionnel tout en s'adaptant aux personnes qui apprécieront, par exemple, soit un signe d'empathie, soit une marque d'attention, soit qu'on les laisse tranquille ?

PR : Avec quel degré d'implication ?

MJC : Cet accueil des familles implique et traduit la réflexion en cours au sein des PFI : penser les relations avec les familles et l'assistance, et coordonner tous les temps d'interaction. En effet, la famille aura affaire à de nombreux interlocuteurs différents, à partir du moment où elle contacte les PFI jusqu'au règlement de la facture. Donc, pour les PFI existe la nécessité de gérer l'organisation et la coordination de tous ces interlocuteurs intervenant à des étapes différentes. Chacun des salariés est plus ou moins en relation directe (agent funéraire, réceptionniste, maître de cérémonie, comptable) ou non (thanatopracteur) avec la famille et peut être interpellé directement au moment des obsèques. C'est donc un enjeu crucial. Par exemple, le thanatopracteur est le seul salarié qui n'est quasiment jamais en lien direct avec la famille mais il possède un rôle déterminant qui, s'il n'est pas correctement exécuté, peut mettre à mal les relations avec la famille et l'ensemble des obsèques.



PR : Dans l'étude précitée, vous établissez le constat d'un « manque de participation des familles qui va de pair avec un manque de personnalisation des cérémonies civiles. » Pourriez-vous développer cette analyse ?

MJC : La personnalisation des obsèques civiles correspond à la volonté de la part des PFI de permettre aux familles d'exprimer au mieux qui était le défunt. Ceci par la musique qu'il aimait, des photos et un diaporama, le lieu de la cérémonie, les témoignages, etc. De même, qu'un vrai temps d'organisation du contenu des obsèques puisse être prévu, temps dissocié de celui consacré aux questions administratives et financières. À mon sens, cela exprime notamment la difficulté à changer le modèle du conseiller funéraire et du maître de cérémonie. Il serait intéressant de scinder le temps de préparation des obsèques entre formalités administratives, comptables, légales, d'une part, et d'autre part, préparation du contenu de la cérémonie dans un vrai temps de réflexion avec la famille, en expliquant à cette famille ce que l'on peut faire et de lui donner le temps de la réflexion. Ce qui n'est pas simple à mettre en œuvre pour des grosses structures comme les PFI.

PR : La réponse serait donc de scinder la rencontre avec les familles entre administratif et organisation de la cérémonie ?

MJC : Oui, ou en tout cas de requalifier le temps passé avec les familles et de leur accorder un temps conséquent pour penser le rite funéraire. D'une certaine manière, le manque de personnalisation va de pair avec un manque de participation : on assiste à la cérémonie, mais on n'y participe pas forcément. Le degré d'implication ou d'adhésion en dépend : certaines familles aimeraient aller plus loin. Par exemple, dans la fermeture du cercueil, dans le portage de cercueil, être davantage acteur, être moins pris en charge et peut-être plus accompagné. Même si c'est encore faible, dans certaines PF, et notamment les PFI, on observe des tentatives de changer le modèle avec

des salariés qui ne font plus seulement pour les familles, mais avec les familles.

PR: Entre le profane et le sacré, les salariés des pompes funèbres sont, écrivez-vous, « de véritables opérateurs de rite, des faiseurs de rite ». La construction de ces rites funéraires doit répondre de plus en plus, semble-t-il, à une double exigence : ainsi, pour citer François Michaud-Nérard, ex-directeur des Services Funéraires de la Ville de Paris, « face aux nouvelles situations, le professionnel des Pompes Funèbres ne peut plus être l'ordonnateur des convenances, car il doit devenir l'accompagnateur des singularités ». Pourriez-vous développer les composantes de cette nouvelle mission de « faiseur de rites » ?

MJC: Tout à fait. Ne serait-ce que par leur place prépondérante dans l'organisation des obsèques, les PF en France sont incontournables depuis plusieurs décennies. Ce sont elles qui assurent la mise en scène des funérailles et leur organisation. Sur le fait d'accompagner les singularités, c'est relativement récent et puisque nous sommes dans une société d'individus, les rites funéraires contemporains célèbrent l'individu. Les pompes funèbres en France l'ont bien compris en termes de politique et d'affichage commercial. Il leur faut insister sur la singularité des familles accueillies et donc sur la singularité des services proposés. Elles sont donc depuis longtemps des faiseurs de rites mais elles cherchent désormais aussi à proposer des rites à la carte, plus personnalisés en fonction des choix du défunt et des familles.

Le rite funéraire est une mise en scène au « bon » sens du terme, et l'enjeu pour certains opérateurs de pompes funèbres, c'est de s'adapter aux familles, d'intégrer la singularité, alors que jusqu'à récemment, c'était l'inverse (ou ça l'est encore), les familles devaient s'adapter.



PR : Existe-t-il une concurrence entre les rites traditionnels essentiellement religieux et la singularité ? Des cérémonies n'échappent-elles pas à la singularité en s'inscrivant dans la « norme » ? Je pense aux obsèques musulmanes ou juives.

MJC : Pour les cérémonies civiles, on commence à insister sur la personnalisation mais ces cérémonies dites « singulières » utilisent des outils identiques : diaporama, prises de paroles, durée d'une demi-heure, l'important étant de pouvoir évoquer les différentes facettes du défunt et que l'assemblée les reconnaisse. Pour les rites religieux, on insiste beaucoup plus sur la communauté et sur la croyance. Ces rites n'ont donc pas la même fonction et le même sens. Ces funérailles certes sont à destination des vivants comme tout rite, mais sont surtout une occasion pour les croyants de rappeler en quoi ils croient et notamment au sujet de ce qui se passera après la mort.

Au contraire, dans les cérémonies civiles, on évoque très peu collectivement et de manière unilatérale le devenir du défunt dans l'au-delà : il s'agit essentiellement de reconforter les vivants (L.V. Thomas) à travers l'évocation de quoi il était pour l'assemblée.

PR : Lorsqu'elle a lieu, la cérémonie publique des obsèques se déroule selon une certaine théâtralité solennelle : un décor, des acteurs, une entrée, une sortie, des actes successifs, des prises de parole, des musiques, un maître de cérémonie portant une tenue... Les orchestrateurs et les machinistes de cette mise en scène cérémonielle ont longtemps été les Églises, suivant elles-mêmes des canons précis. Cet ensemble avait pour objet d'assurer une certaine « efficacité du rite ». Comment les nouvelles cérémonies ont-elles concrètement pris le relais de ces formes traditionnelles ? Parviennent-elles ou pas à remplir le même rôle ?

MJC : L'efficacité symbolique du rite est une grande question, et ma première remarque serait de dire que tout rite, religieux ou

laïc/civil, par le passé et encore aujourd'hui, n'est pas d'emblée efficace symboliquement. Tout rite dépend certes de la mise en scène et de celles et ceux qui orchestrent le tout, mais il dépend aussi et surtout de l'adhésion des participants aux signes, actes, gestes, paroles, qui sont proposés lors du rite. Si l'on en croit certaines enquêtes quantitatives françaises, la grande majorité des défunts bénéficie d'un rite funéraire et les familles sondées disent que les rites ont répondu à leurs attentes. À l'inverse, une autre étude réalisée au Québec constate que beaucoup de familles ressortent de funérailles avec le sentiment d'une certaine inefficacité de la cérémonie ou tout du moins n'y adhèrent pas vraiment et ressortent des cérémonies comme si rien ne s'était passé, comme si rien n'avait été ressenti et acté. Sans être exhaustif sur cette question, l'émergence des coopératives funéraires est un mouvement qui émane de personnes qui ont des sentiments d'inachevé et d'inadéquation des funérailles telles qu'elles sont célébrées aujourd'hui. Les acteurs de ces coopératives souhaitent ainsi apporter plus de sens aux instants autour de la mort (fin de vie, décès, deuil). Pour ces raisons au moins, il serait nécessaire de réinvestir cette question !

PR: Cependant, et je reprends vos termes, assister et participer, ce n'est pas la même chose ?

MJC: Lors d'une cérémonie, dans l'assistance, même si le fait de participer collectivement au rite a du sens, toutes les personnes ne sont pas touchées de la même façon et au même niveau. N'oublions pas que la cérémonie réunit des participants disparates. En ce sens, les PF travaillent pour et sous la conduite des familles, car ce sont notamment elles qui paient, mais le rite funéraire est en fait à destination de tous et toutes. Les PF doivent donc tenir compte aussi de l'assemblée mais elles sont aussi les institutions qui appliquent les lois (transport, conservation du corps, inhumation/crémation, etc.). Tout ceci renvoie donc à une des grandes questions anthropologiques : à qui appartient



le défunt ? et à toutes les autres questions qui en découlent : qui a la légitimité d'être présent aux obsèques ? de dire qui il était ? que fait-on du corps ? etc.

PR : En confiant le corps du défunt aux professionnels du funéraire, les proches se dispensent de la confrontation avec la corruption et l'impensable du devenir physiologique du corps. Cette conduite d'évitement fait une « sorte de boîte noire » des actions des Pompes Funèbres. Il est tacitement convenu que les familles n'aient pas à voir avec cela. Comment les professionnels, tant dans leur accueil que leur pratique, font-ils avec ce non-dit ?

MJC : D'une façon abrupte et polémique, je dirais : collectivement, c'est pour cela qu'on les paie ! Personne, ou très peu de personnes, n'a envie de s'en occuper, par le passé comme aujourd'hui. Les professionnels des PF assument en effet une fonction essentielle qui est celle de faire disparaître les corps. Au ^{xx}e siècle, notre société a progressivement professionnalisé ces savoirs faire et savoirs être, pour les instants de la mort comme pour la naissance, la maladie et la fin de vie.

Pour en revenir aux familles et de ce que j'en comprends, elles ne souhaitent pas tout voir ni tout comprendre de ce qui se passe, sur le côté technique mais aussi administratif et légal. De manière plus fine, les salariés contournent, atténuent la violence de la réalité du cadavre et de son traitement, ne serait-ce que par le langage (par exemple salon ou chambre funéraire). Les mots utilisés protègent d'ailleurs autant les familles que les salariés. Dans leurs discussions à la cantine, les professionnels n'utilisent pas les mêmes mots qu'avec les familles. Et les familles sont reconnaissantes de l'usage de ces termes qui euphémisent la violence de ces instants. C'est cela aussi le professionnalisme pour des salariés de PF. Le non-dit, le non-vu et les stratégies pour dire sans dire (on ne dit jamais « cadavre » ni même « dépouille ») permettent de se concentrer sur autre chose.

Plus largement, n'oublions pas que ce sont les professionnels des PF qui vont chercher les corps de nos défunts. Lors d'attentats, d'accidents lourds, de circonstances particulières de dégradation, ils prennent soin des corps, ce qui n'est absolument pas reconnu socialement. Pensez aux attentats à Paris ou à Nice, de qui a-t-on parlé ? des victimes, des familles, des urgentistes, des soignants... pas un mot sur celles et ceux qui ont ramassé les corps.

PR : Dans l'exercice de leurs fonctions, les professionnels sont-ils parfois confrontés à des questions d'éthique, c'est-à-dire amenés à mettre du sens et de la mesure, et lesquels ?

MJC : C'est une notion qu'on associe moins au monde du funéraire. Et pourtant ! Les professionnels du funéraire réfléchissent à leur pratique et sont confrontés à des questions ou des situations parfois épineuses. Par exemple, si conflit il y a, il est possible de mobiliser un médiateur entre les familles et les PF. En 2001, un comité national d'éthique du funéraire (CNEF) a été créé mais je ne saurais en dire réellement plus sur ses missions et son influence au niveau national. C'est évidemment aussi en faisant appel à la loi que des conflits vont être réglés. Dans certaines situations plus délicates, les PF ont pour mission de les gérer au mieux et au plus humain. Et d'éviter de faire des vagues.

PR : La cérémonie achevée, les PF conçoivent-elles comme terminée leur mission ou souhaitent-elles lui donner un prolongement et lequel ?

MJC : Dans la Pompe, le traitement des corps et l'organisation des funérailles constituent le cœur de métier. Néanmoins, aujourd'hui, le contrat Obsèques est devenu un enjeu commercial important. Ceci concerne l'avant de la mort. Sur l'après et l'accompagnement du deuil, penser des modèles d'accompagnement commercialisables pourrait devenir un enjeu. Mais pour l'instant, les PF ne proposent pas encore des services aussi différenciés.



À Grenoble, les services des PFI ont la volonté d'être un lieu ressources que les familles peuvent mobiliser, mais pas uniquement au moment du décès. Ainsi, les conférences que les PFI organisent à Grenoble autour de thèmes tels que « Le besoin de rites » ou « La crémation » démontrent qu'elles veulent se considérer comme un acteur social important pour porter une parole dans l'espace public, cette démarche remplissant entre autres leur mission dans le cadre de la responsabilité sociale des entreprises. Dans le même esprit, on peut noter l'organisation d'événements tels qu'une cérémonie annuelle de gospel ouverte aux familles des défunts de l'année, des dons faits à l'hôpital, la participation à des œuvres caritatives, des tarifs préférentiels pour des publics fragilisés ou la gratuité pour les indigents.

PR : Merci Martin Julier-Costes. Et je ne voudrais pas clore cet entretien sans citer les mots de votre étude concernant les professionnels du funéraire : « Des salariés assument ces fonctions sociales que peu d'entre nous accepteraient, fonctions fondamentales dans nos existences, mais souvent ignorées dans le sens commun et parfois de la part des salariés eux-mêmes. »

MJC : Ces fonctions, je les rappelle : faire disparaître le corps, préparer et organiser les obsèques, assurer les funérailles et prendre en charge les survivants.