

Institut d'ethnologie
Faculté des lettres et des sciences humaines
Rue Saint-Nicolas 4
CH-2000 Neuchâtel
<http://www.unine.ch/ethno>

Mathilde PERRIN
Ch. Petit-Catéchisme 10
2000 Neuchâtel
079 / 215 79 55
mathilde.perrin@unine.ch

Mathilde PERRIN

**L'engagement dans le métier de pompes funèbres :
Enquête ethnographique sur les motivations et le maintien de l'engagement
dans les services funéraires**

Mémoire de master en sciences sociales – Pillier anthropologie

Directrice de mémoire : Mme. Claudia Dubuis

Membre du Jury : M. Marc-Antoine Berthod

Date de soutenance : 15 juin 2023

Table des matières

REMERCIEMENTS	4
ÉCRITURE INCLUSIVE	5
LEXIQUE	6
RÉSUMÉ	7
1. INTRODUCTION ET PROBLÉMATIQUE	8
2. POMPES FUNÈBRES	13
2.1 HISTOIRE DU MÉTIER.....	15
2.2 UN MÉTIER DE SERVICE.....	19
2.3 LE CROQUEMORT DANS LA LITTÉRATURE	22
2.3.1 Un « sale boulot »	22
2.3.2 Un métier comme un autre.....	23
2.3.3 Utilité sociale	25
3. LES RITES FUNÉRAIRES	27
3.1 TRANSITION ET CONTINUITÉ	27
3.2 FAIRE COLLECTIF.....	28
3.3 RÔLES DES POMPES FUNÈBRES AU SEIN DES RITES : ACTUALISATION D’UN CADRE	28
4. EN ROUTE VERS LA MORGUE	31
4.1 ACCÈS AU TERRAIN ET RELATION D’ENQUÊTE	31
4.2 APPROCHE ET RÉCOLTE DES DONNÉES	34
4.3 TRAITEMENT DES DONNÉES	35
4.4 LIMITES DE LA RECHERCHE.....	36
4.5 ENTREPRISE A) : « ÉCOUTE, RESPECT, DISPONIBILITÉ »	37
4.5.1 Frédéric : L’organisateur méticuleux	42
4.5.2 Nathalie : Rendre les gens beaux	44
4.5.3 Marc : En quête de sérénité.....	45
4.5.4 Emmanuelle : Surmonter sa peur	47
4.6 ENTREPRISE B) : SIMPLICITÉ, RESPECT, INNOVATION ET ENVIRONNEMENT.....	48
4.6.1 Clément : Aller avec la nature.....	49
4.7 ENTREPRISE C) : ACCOMPAGNEMENT, DIGNITÉ, RESPECT.....	49
4.7.1 Claire : Une vocation	50
5. L’ENGAGEMENT	52
5.1 UN CONCEPT PROBLÉMATISÉ	52
5.2 ÉTUDIER L’ENGAGEMENT : QUELQUES PISTES.....	55

6. UN TRAVAIL À CÔTÉ, UN TRAVAIL PAR HASARD	59
7. UN ENGAGEMENT FORGÉ DANS LES ÉMOTIONS.....	62
7.1 SURMONTER LES DIFFICULTÉS ET S'ANCRER DAVANTAGE	62
7.2 ENTRETENIR SON ENGAGEMENT EN RÉGULANT SES ÉMOTIONS	68
7.2.3 Évacuer la moindre gêne.....	68
7.2.4 Maîtriser les règles pour réguler les émotions	70
8. UN TRAVAIL ÉMOTIONNEL GRATIFIANT : RÉTRIBUTIONS DE L'ENGAGEMENT	75
8.1 SURMONTER SES PEURS ET « VOIR UNE FINITUDE »	75
8.2 ACCOMPAGNER LES PROCHES ET LES DÉFUNTES.....	79
8.2.1 La satisfaction d'offrir une dernière image.....	79
8.2.2 Veiller sur l'humanité des défuntes	89
8.2.3 « L'impression qu'il dort » : Un travail accompli	90
8.3 APPORTER SA TOUCHE : S'INVESTIR POUR SE DÉMARQUER	93
8.3.1 Un corbillard bleu pour briller dans le noir.....	93
8.3.2 Une perspective écologique du métier : « Moi, j'suis un peu plus naturel ».....	96
8.3.3 Garantir un bon service : « Le but ce serait vraiment qu'on ait un brevet fédéral ».....	100
9. CONCLUSIONS	103
10. BIBLIOGRAPHIE	111
10.1 COURS NON PUBLIÉ :	114
10.2 SITOGRAPHIE.....	114
11. DECLARATION SUR L'HONNEUR.....	116
12. ANNEXES	117
12.1 EXTRAIT D'UNE GRILLE THEMATIQUE	117
12.2 EXTRAIT TABLEAU THEMATIQUE	119

Remerciements

Merci à toutes les personnes qui ont accepté de me rencontrer, de donner de leur temps et de leur expérience afin que je me puisse réaliser mon enquête.

Merci à ma directrice de mémoire de master, Claudia Dubuis, pour ses conseils précieux, sa disponibilité et ses relectures.

Merci à ma famille et à mes amies pour la présence, les rires et le soutien tout au long de mes études et durant la rédaction de ce travail.

Écriture inclusive

Afin de respecter mes convictions et d'inclure ma propre expression de genre – féminin – dans mon travail, ce dernier ne respecte pas les règles liées à la convention orthographique « Le masculin l'emporte sur le féminin ». Ce choix concorde également avec la volonté de l'Université de Neuchâtel d'utiliser et valoriser la « rédaction non discriminatoire ». Dans un souci de lisibilité et de confort typographique, je n'ai pas souhaité utiliser le point médian de l'écriture dite inclusive – exemple : inclusi·f·ve·s. Pour pallier cette préoccupation, j'ai décidé de le rédiger en utilisant la dominante féminine pour l'accord et la référencement impersonnelle. Concrètement, j'inverse la convention sus-citée en respectant tout de même quelques autres règles pour répartir les accords de manière plus égale et logique, selon moi.

Lorsque je me réfère à une personne en particulier, j'utilise l'accord lié à son genre, lorsqu'il est connu. Ce sera notamment le cas de certains auteurs ou enquêtés. Pour ce qui est de l'accord des adjectifs, la règle sera celle de proximité dans la phrase : « ils et elles sont belles », mais « elles et ils sont beaux ». Dans le cas d'un groupe de personnes dont la composition de genre est connue, la règle du plus grand nombre s'appliquera. Si la composition n'est pas connue, l'accord se fera au féminin. Pour ce qui est de l'accord nominal d'un groupe mixte connu, le pronom utilisé sera « Iels ».

Lexique

Mise en bière :

La mise en bière consiste à placer la défunte dans son cercueil, après l'avoir habillée, préparée et avoir effectué les soins nécessaires s'il en est. La bière était à l'origine la planche sur laquelle la défunte reposait, aujourd'hui il s'agit plutôt d'une civière.

Levée de corps :

Les levées de corps sont les interventions lors desquelles les entreprises de pompes funèbres sont sollicitées afin de venir chercher un corps sur la voie publique ou au domicile des personnes. Comme pour un service de garde médicale, les entreprises sont dans un tournus et peuvent être appelées de jour comme de nuit pour s'occuper d'une défunte accidentée en forêt, en montagne, sur les voies du train ou décédée chez elle. Les opératrices conduisent ensuite le corps dans un frigo à la morgue ou un complexe funéraire, où l'entreprise choisie par les proches pourra ensuite venir s'occuper de la mise en bière.

Résumé

Les services funéraires comprennent toutes sortes d'activités. Le travail directement lié aux défuntes domine dans l'imaginaire commun, mais ne représente qu'un pourcentage restreint de leur emploi du temps. Une part significative de leur travail consiste à coordonner et mobiliser un réseau spécifique d'intervenantes afin d'accompagner les personnes endeuillées, ainsi que les défuntes, à travers les rituels de fin de vie jusqu'au lieu de repos final. Incarnant les rares actrices évoluant dans ce contexte quotidiennement, ces professionnelles participent également à la sauvegarde et à la pertinence sociétale du cadre régissant les rites funéraires.

Les employées de pompes funèbres intègrent la profession, parfois par hasard, parfois par vocation ou simplement pour travailler. Iels deviennent parfois directeurs, directrices ou demeure auxiliaires et exercent cette activité parallèlement à une autre activité dite principale. Les raisons de leur initiation varient selon les personnes et leur parcours, tout comme les rétributions qui participent au maintien de leur engagement sur le long terme : accompagner les personnes endeuillées, préserver l'humanité des défuntes, aller vers une forme d'apaisement et surmonter leurs peurs, mais aussi gérer une entreprise, se démarquer parmi les autres structures ou s'investir pour l'évolution et l'image positive du métier. Grâce à l'alternance entre le cadre théorique et les données empiriques que j'ai recueillies au fil de huit entretiens et d'une observation non-participante, j'ai pu relever et analyser les points forts, parfois partagés, qui caractérisent l'engagement de mon corpus dans le métier de pompes funèbres.

Mots-clés : Pompes Funèbres, Mort, Profession, Anthropologie, Engagement, Travail émotionnel, Suisse romande, PME

1. Introduction et problématique

Les attitudes face à la mort varient de société en société. Cette diversité et la diversité des cultures dans lesquelles la mort intervient – c'est-à-dire toutes – impliquent une grande diversité de rapports à la mort et, partant, une grande hétérogénéité d'analyse et d'interprétations. Les sciences humaines et sociales n'y échappent pas. Sur la mort, une grande quantité de productions existent, cela est vrai pour le monde scientifique et académique, mais dépasse largement cet univers, puisqu'elles habitent également la littérature, la fiction, l'art sous toutes ses formes, les mœurs sociales, les paysages, les rituels, *etcetera*. Les théories et analyses fleurissent donc au gré des époques, des mentalités, des cultures et des paradigmes. Le sujet de ma recherche concerne des facteurs et des données situées dans le contexte de l'Europe occidentale, tout comme la grande majorité de la littérature mobilisée.

Une thèse, perdurant depuis les années septante et qui a notamment été popularisée en France (Déchaux 2004 : 17), stipule que les sociétés modernes ont relégué la mort au rang de « tabou » (Ariès 1975, 1977) ou de « déni » (Thomas 1975, 1985). Le sociologue Jean-Hugues Déchaux reproche à cette thèse du « déni social de la mort » une vision trop dualiste qui oppose la société moderne occidentale à un « autre hypothétique » (2004 : 18) et évasif appartenant au passé ou à un ailleurs indéfini. Cette référence à un étranger homogène et imprécis assortit sa critique d'une tendance à un « ethnocentrisme renversé » (2004 : 18) impliqué par cette thèse. Cette dernière attribuerait à cet « autre » les pratiques symboliques et rituelles dont les auteurs, cités par le sociologue, dénotent l'absence là où eux-mêmes évoluent. Au-delà de ces préoccupations, le sociologue remet en cause le postulat selon lequel le déclin des rites mortuaires s'accompagne d'un refoulement de la mort elle-même. Il reproblématise la question en affirmant que nier la mort semble humain et normal puisque « nul ne peut vivre avec la pensée constante de la mort » (2004 : 19). Le rite permet ainsi de répondre à la nécessité anthropologique de neutraliser la mort (2004 : 21) en estompant la violence de la séparation, mais organise par là même l'oubli, débouchant sur la double fonction de « nie[r] et reconnaît[re] la mort tout à la fois » en mobilisant des pratiques dépendantes des contextes socioculturels (2004 : 19). L'auteur ne propose donc pas une analyse qui corrèle amenuisement pratique des rites et refoulement social de la mort, étant donné que la négation de la mort fait partie intégrante des fonctions remplies par ces rites. Les raisons d'une tendance au « discrédit des rites » (2004 : 23) résident selon lui plutôt dans la montée de l'individualisme en Occident. Les pratiques servant à la neutralisation de la mort cherchent ainsi moins à se cadrer dans les rites pour

« s'affilier » aux institutions (2004 : 23). Elles s'orientent davantage vers une expérience d'« intimité » et d'« intersubjectivité » vers la reconnaissance et la valorisation du soi dans les pratiques, atténuant de fait la présence des rites traditionnels et impersonnalisés (2004 : 23).

Le déclin des rites traditionnels n'implique pas que la mort soit refoulée ou déniée par les sociétés, mais cela ne décrédibilise pas le rapport complexe de l'humanité à la mort. Il demeure indéniable que cette dernière angoisse interroge et fascine en provoquant des sentiments forts chez les individus qui cherchent, la plupart du temps, à l'éviter en tant qu'événement. *Quid* du déni au milieu de ces différents niveaux d'analyses des comportements et des représentations ? Le sociologue français Martin Julier-Costes explicite cette impression d'un comportement d'évitement en stipulant que ce dernier reflète la raréfaction de l'expérience « concrète et sensible » de la mort dans les sociétés occidentales modernes (2011 : 4). L'évitement observable de la mort reflète ainsi une conséquence du progrès médical, de la pacification – relative – des sociétés au sein de leurs frontières ou encore de la spécialisation de certains milieux comme les hôpitaux et les entreprises de pompes funèbres, *etcetera*. (2011 : 4) La nuance permet de rendre compte qu'il ne s'agit pas d'un évitement, mais bien d'un déplacement : la mort n'est pas absente des considérations individuelles, mais absente du quotidien commun tangible, bien que très présente dans d'autres espaces comme les médias audiovisuels – Julier-Costes analyse le cas des séries télévisées dans son article « *Le paradigme du déni social de la mort à l'épreuve des séries télévisées. Mise en scène et mise en sens de la mort* » (2011).

Parmi les catégories de personnes spécialisées dans la mort comme événement effectif, j'ai mentionné les pompes funèbres, qui la fréquentent en tant qu'événement, mais également en tant que lieu de construction de rituels et de significations symboliques. Cette profession évolue au cœur de cette thématique sensible, dans ses dimensions physiologiques et sociales, en entretenant un rapport singulier aux personnes décédées ainsi qu'aux processus qui encadrent leur changement de statut dans le monde vivant. Dans cette perspective, iels se chargent de transporter, toiletter, habiller, parfois maquiller en vue de présenter les défunt(e)s aux familles. Familles qui seront entretenues, guidées et parfois soutenues par ces mêmes personnes.

Dans notre société occidentale, la mort effective et le corps mort représentent l'inconnu, l'altérité (Bernard 2009b : 91) et la peur de mourir est une angoisse universelle (Caroly & Trompette 2004 : 11). Quelles sont donc les motivations des travailleurs et travailleuses des

services funèbres ? Qui sont ces personnes qui se confrontent physiquement et émotionnellement à ce qu'une majorité ne confronte plus ou exceptionnellement dans des conditions aussi concrètes ? Deux questions très simples qui ont initié ma réflexion ainsi que mon intérêt pour le sujet.

Le contraste entre la simplicité de ces questions et le mystère qui imprègne les réponses qui leur sont associées fonde selon moi leur pertinence. Qui sont ces personnes que l'on appelle *les croquemorts* ? Quel regard portent-elles sur leur métier ? Quels sont leurs lieux de travail ? Leur formation ? Ce corps professionnel semble figurer à l'endroit du tissu social, sans pour autant éveiller un intérêt saisissant, sinon provoquer une sorte de méfiance par leur association à la grande faucheuse ou leur réputation de « vautour » (Bernard 2009b : 51). D'autant plus que leur intervention est nécessaire et inévitable puisque nulle n'échappe à la fin de ses jours, et conséquemment, à la gestion de la « rupture » (Mathez 1995 : 64) qui incombe au collectif. La forte charge émotionnelle liée à une disparition indispose les proches à prendre en charge elles-mêmes les procédures d'officialisation et l'organisation des rites de fin de vie. Dans ce cadre interviennent les protagonistes de mon enquête.

Un certain nombre d'analyses ont déjà été produites concernant la fonction sociale des pompes funèbres. Le sociologue français Julien Bernard, auteur prédominant dans la littérature francophone sur le sujet, souligne la centralité des agentes de pompes funèbres dans la régulation du « cadre social régissant le rapport à la mort et aux rites funéraire » (Bernard 2009a : 9). Ces derniers – les rites – remplissent la fonction de « conjurer la conscience et l'angoisse individuelle et collective de la mort [...] » (Bernard 2009b : 207) prolongeant « le travail de la culture et du collectif [qui] consisterait ainsi par la modulation des émotions à placer les vivants face à leur destin, pour qu'ils tiennent la mort à bonne distance » (2009b :207). La question du rôle social des pompes funèbres n'est pas dénuée d'importance puisqu'elle permet de contextualiser les pratiques, les stratégies et les solutions mises en place par ces professionnelles afin de mieux les comprendre. Néanmoins, l'angle que je choisis pour aborder le sujet interroge surtout les pratiques et les représentations à un niveau intra-individuel – c'est-à-dire les processus se produisant à l'intérieur de l'individu lui-même – sollicitant, entre autres, un ancrage théorique du même ordre. De ce constat-là, la notion d'engagement – il existe une polysémie du terme « engagement » dans mon travail, faisant référence tantôt au concept, tantôt à sa définition dans le vocabulaire commun – m'a semblé adéquate pour élaborer et traduire mon questionnement. Sa mobilisation implique cependant une clarification de sa

définition, sans quoi elle ne peut être opérationnelle, comme le problématise le sociologue américain Howard Becker (2006). Définir, clarifier et délimiter l'acceptation de l'engagement tel qu'elle servira à ma recherche constitue une partie intégrante de mon fil conducteur. Le concept devient ainsi un moyen, mais également une fin de mon enquête. Un moyen en participant à l'ancrage théorique de mon approche, tout en étant constitué comme un levier de problématisation, et une fin comme possible forme du résultat de l'enquête : Qu'est-ce qui définit l'engagement des employées de pompes funèbres ?

Au vu de leur omniprésence sur ce terrain, les émotions constituent un moyen privilégié pour appréhender les comportements, tant du côté des endeuillées que de celui des pourvoyeuses de service. Plus encore, la mort est si intrinsèquement liée au ressenti et à la manifestation d'émotions qu'elle en devient une porte d'entrée vers l'étude de ces dernières, comme démontré dans l'ouvrage de Julien Bernard, *Croquemort : une anthropologie des émotions* (2009b). L'auteur occupe donc une place centrale dans mon travail, particulièrement lorsqu'il s'agit de thématiser les émotions et de les ériger en outils d'analyse et d'interprétation. Son acceptation du métier comme étant un « travail émotionnel » – concept qu'il emprunte à la sociologue américaine Arlie Russel Hochschild (2003) et que j'explicitai plus loin – permet d'éclairer la manière dont les sentiments conditionnent l'existence et le fonctionnement même du métier de pompes funèbres. De surcroît, son expérience du terrain et la quantité d'informations qu'il a récoltées et réunies dans ses écrits sont une ressource très précieuse qui permet d'esquisser les premiers traits d'une impression sur le domaine.

Les grandes thématiques d'entrée de ma problématique, l'engagement et les émotions m'ont permis d'entamer ma recherche et mon terrain avec quelques connaissances et outils en poche. En tant que néophyte dans le domaine de la mort en anthropologie et plus largement en sciences sociales, un effort important de documentation sur le sujet a été nécessaire ainsi qu'une première expérience de terrain pour me permettre d'observer ce milieu de l'intérieur et d'interagir avec les premières concernées. Considérant mon approche, procéder à des entretiens individuels afin d'accéder aux représentations des personnes, mais également à leur parcours a été la méthode choisie sans détour. J'ai ainsi contacté plusieurs entreprises et obtenu des données sur sept personnes réparties dans trois structures distinctes. L'une d'entre elles a fait l'objet d'une observation non participante, me donnant accès aux différents lieux de travail des employées, des bureaux à la morgue, aux chambres funéraires puis au crématoire.

Le fruit de ces récoltes empiriques et théoriques est articulé dans le travail en variant entre les deux types de données. Une première partie du travail présente le métier sous plusieurs angles, qu'il s'agisse du point de vue formel et structurel ou des représentations que la société produit à son égard. Le cahier des charges des entreprises, les démarches associées, les différents rôles ainsi que les professions concomitantes seront présentés, dans le but de donner une première impression de l'univers dans lequel l'enquête évolue. Cette partie prend racine dans la littérature scientifique et divers médias, mais s'articule également autour des données que j'ai recueillies, de quelques portions d'entretien et de mon journal de bord. L'exercice continue ensuite vers la partie empirique maniant présentation du terrain, relation d'enquête et pistes réflexives sur les limites de la recherche, notamment sur les biais d'échantillonnages de mon corpus. Une petite partie purement théorique pose ensuite une base pour l'opérationnalisation de l'engagement comme concept-clé dans l'analyse de mes données. Dans cette partie du travail, j'explique notamment que mes recherches sur le concept ont mené à l'impératif d'une approche selon le concept de carrière – décrit dans la partie du travail correspondant – entravant la formation d'une compréhension causale du phénomène d'engagement.

Après sa mobilisation en tant que boussole orientant mes choix théoriques, le matériel empirique passe dans les rouages analytiques, forgés dans le fil de mon travail, engageant autrices, auteurs et théories au-delà de celles et ceux déjà citées dans cette introduction. La structure de ce dernier bloc suit les paroles de mes enquêtées qui deviennent des pistes de réflexion et d'interprétation, engageant un va-et-vient avec des sujets théoriques relatifs comme les règles de sentiments (Hochschild : 2003), le travail à-côté (Weber : 1989) ou le façonnage des rétributions (Gaxie : 2005). Les éléments mis en avant et examinés permettent d'illustrer certaines significations, contraintes, représentations et moyens d'ancrage dans le métier de pompes funèbres. Bien que cet examen ne permette pas de broser un portrait exhaustif de l'engagement dans ce métier, il suggère quelques facteurs qui contribuent à maintenir et intensifier cet engagement.

2. Pompes Funèbres

Les personnes qui ont déjà eu à organiser les funérailles d'une proche ont pu se forger une idée plus précise du domaine d'action des pompes funèbres. Pour les autres qui les ont uniquement croisées lors de cérémonies, la représentation du métier est peut-être un peu floue ou plutôt incomplète. Moi-même, j'ai rencontré beaucoup d'inconnues lorsque j'ai essayé de définir les fonctions exactes de ces opératrices, je commencerai donc par éclaircir ce point.

Les pompes funèbres incarnent le groupe professionnel qui prend en charge le corps d'une personne défunte. Lorsqu'un décès est constaté par un médecin, ce sont les pompes funèbres que l'on sollicite pour la prise en charge du corps, jusqu'à l'inhumation ou la crémation. Qu'il s'agisse d'un accident de la route, en montagne, à l'étranger, le jour ou la nuit, ce sont les seules personnes qui interviennent – avec un éventuel déplacement d'une équipe d'intervention pour faciliter l'accessibilité si nécessaire – dans la manipulation de la personne décédée.

En cela, le processus implique une certaine diversité d'activités, de lieux et d'institutions constituant une « succession de séquences » (Bernard 2009b : 27) orchestrée par les pompes funèbres. Tout d'abord, il y a le travail lié au corps, manifeste dans l'imaginaire commun, qui invite les travailleuses du funéraire dans les lieux médicalisés de la mort. Il peut s'agir de la morgue d'un hôpital, d'une chambre de home ou encore d'un institut de médecine légale. Suivant les circonstances du décès ou les coutumes familiales comme la veillée, les services funéraires peuvent également se rendre à domicile. Ces lieux sont sollicités avant ou pendant le moment dit de la « mise en bière », qui consiste littéralement à préparer et installer la défunte dans son cercueil. Lorsqu'un décès survient à domicile, la préparation peut avoir lieu sur place dans le cas où la veillée funéraire a lieu à domicile. Si la défunte se trouve sur la voie publique, elle sera transportée dans un lieu adéquat pour la conservation du corps avant la préparation – il peut s'agir de la morgue d'un hôpital ou d'un complexe funéraire comprenant une chambre froide ou des cellules mortuaires. Le chemin peut varier si des soins de thanatopraxie sont indiqués ou dans le cas de don d'organe. Suivant l'étape de la préparation, la défunte sera emmenée par les pompes funèbres vers une chambre funéraire – si la famille le souhaite – où ses proches pourront se recueillir pendant une certaine durée. Cette étape précède en général le moment des funérailles où le cercueil est apporté dans un lieu de culte ou un lieu laïque dédié. Une cheffe de cérémonie, n'appartenant pas au corps professionnel des services funéraires, se charge ensuite du déroulement du rite jusqu'à ce que, finalement, les pompes funèbres

emmènent le cercueil fermé jusqu'au lieu de repos de la défunte. Les coutumes, croyances ou situations particulières peuvent évidemment entraîner des variations dans ce schéma, il s'agit des étapes basiques que j'ai identifiées.

Parallèlement à la transition entre le monde vivant et l'autre, l'entrepreneuse de pompes funèbres réorganise le désordre engendré par la mort (Bernard, 2014 :12). En premier lieu, elle soulage la famille endeuillée des aléas organisationnels lors d'un moment de détresse émotionnelle et apporte son soutien. Un entretien entre l'agente funéraire et la famille a lieu peu de temps après le décès pour discuter des souhaits des proches, qu'il s'agisse du cercueil, des fleurs, mais également du déroulement des funérailles, de la musique, des textes, de la volonté de la disparue ou d'une éventuelle annonce dans le journal. Grâce à ses connaissances spécifiques, l'agente peut également aiguiller ou prendre en charge – suivant les prestations proposées par l'entreprise – les démarches d'officialisation auprès des institutions. En somme, ces professionnelles agissent comme des guides au milieu du flou potentiellement chaotique engendré par la disparition d'une personne. Expertes dans ce domaine, les entreprises de pompes funèbres sont en capacité d'adresser les questions aux bonnes personnes et de coordonner le réseau comprenant « la gestion administrative (mairie, bureau des cimetières, police), le financement (banques, mutuelles), le monument (marbrerie), l'annonce (presse locale), la cérémonie (prêtres, rabbins, imams, laïcs, *etcetera*) et le transport [...] » (Bernard 2009b : 59). Cette activité de coordination est peu évidente pour le commun des mortels qui ne se retrouve que rarement face à cette situation. L'importance de cette prise en charge est démontrée par la quasi-exclusivité des pompes funèbres, renforcée par des dispositions légales qui « leur confèrent la compétence d'une mission de service public particulièrement sensible » (Bernard 2009b :180). Ce dernier point se vérifie en France, mais également en Suisse, plus précisément dans le canton de Neuchâtel, où le transport mortuaire doit légalement être assuré par les entreprises de pompes funèbres, à l'exception des enfants de moins de six mois (Art.6 du règlement des inhumations et des incinérations de la ville de Neuchâtel de 1990).

Le rôle de la pompe funèbre est donc multiple, mais sert un même but. L'anthropologue Philippe Mathez établit un lien explicite entre les différentes manières de nommer les pompes funèbres et leur fonction dans la société. Le *croquemort* serait lié à la dimension hygiéniste, « le *marchand de mort* et le *marchand de cercueil* mettent clairement en évidence l'aspect économique, la pompe funèbre est la détentrices des rituels, alors que le *conseiller funéraire* apporte son assistance et son soutien » (Mathez 1995 : 215). Dans le parler quotidien ou même

dans la littérature, je n'ai pas observé de frontière claire entre l'utilisation de ces termes. Mais quand bien même, ces derniers mettent en avant la multiplicité du métier tant dans ses activités que ses fonctions. Cette multiplicité reflète également son histoire, assez floue et peu documentée.

2.1 Histoire du métier

Dans cette section de mon travail, je reviens brièvement sur les règles de grammaire et les accords traditionnels du masculin générique. Certaines professions ont une signification historique particulière liée à leur genre, qui peut devenir floue ou ambiguë dans le contexte d'une écriture au féminin générique, comme celle que j'ai choisie. Ainsi, pour éviter toute confusion, j'ai choisi d'utiliser les règles de grammaire françaises traditionnelles dans cette section.

Le cahier des charges des pompes funèbres n'a pas été établi comme on crée un emploi à un dessein précis, il n'a pas toujours été dédié à une profession, un groupe ou une personne. Avant que les entreprises de pompes funèbres commencent à voir le jour à la fin du XIX^{ème} (Trompette 2009 : 299), ce métier faisait l'objet d'une division sociale du travail beaucoup plus importante (Bernard 2009b : 70). Cela signifie que la mort était gérée collectivement sans que cela soit réglementé par une profession, « [...] les voisins, les proches, les amis du village enterraient les morts, effectuaient les gestes réalisés aujourd'hui, avec une évidence accrue en milieu urbain, par les professionnels de la mort [...] » (Bernard 2009b :70). Théoriquement, cela fait sens de rapprocher cette profession de ces autres pratiques anciennes devenues des professions, comme celle d'infirmière, d'institutrice ou de bibliothécaire (Hugues 1996 : 69), incarnant des activités que l'on a en substance longtemps pratiquées, sans les formaliser par un emploi.

La centralisation de toutes ces pratiques a dû se faire petit à petit et à rythme différent selon les contextes démographiques ou culturels. Mes recherches sur l'évolution chronologique du métier ont été peu fructueuses : il existe une zone floue à ce sujet dans la littérature. Les pistes que j'ai amoncelées sont plutôt d'ordre de la logique, de l'interprétation ou de l'intuition des différentes personnes qui officient dans ce milieu, ou qui y ont porté un certain intérêt.

À plusieurs reprises notamment, le menuisier apparaît comme un protagoniste important, tout simplement parce qu'il a incarné le fournisseur du cercueil, le rendant indispensable au rite des funérailles – du moins dans les rites tels que pratiqués dans les traditions occidentales dominantes.

« Vraiment et au départ, c'était plus le menuisier qui a fait ça parce que...Je sais pas pourquoi, de manière naturelle, il fournissait un cercueil, il a commencé à faire de plus en plus de choses : Ah bah je vais m'occuper d'aller le dire au fossoyeur, j'vais le dire au maire et petit à petit c'est devenu de plus en plus professionnel et dans les années 70 bah ça a vraiment été.. ça a commencé à être vraiment une profession indépendante pi c'était plus forcément le menuisier ou quelqu'un dans le village qui avait pris ça en charge par la force des choses » (Frédéric)¹

L'extrait ci-dessus, issu de mon premier entretien, reflète une idée prédominante dans l'imaginaire collectif de la profession, bien que cela ne soit pas nécessairement en accord avec la réalité historique. La multiplicité des tâches et des compétences dans le métier s'explique et se justifie notamment par cette interprétation et s'impose dans le champ de compétences requises pour le pratiquer. Dans l'ensemble de ces tâches, celle de la préparation des défunts semble néanmoins trouver une autre origine, tout comme l'organisation culturelle de la cérémonie.

L'infirmière, la toiletteuse et plus généralement les femmes² (Hardy : 2007) ont occupé l'espace de la préparation du défunt, des soins du corps. L'Église Catholique s'est imposée dans les cycles de vie et a, de ce fait, eu la mainmise sur les rites funéraires et sur les derniers instants de vie jusque dans les années 1975 (Hardy 2007 : 4). Mon interprétation est qu'une diminution de la fonction de l'Église a eu lieu – suivant notamment le déclin de son omnipotence dans les pratiques traditionnelles et cultures occidentales – vers une ritualisation permettant l'intervention d'une tierce partie, les pompes funèbres. Parallèlement, les progrès et la restructuration du secteur médical ont fait évoluer les fonctions et la figure de l'infirmière. Cette évolution a permis à la profession d'opératrice funéraire de s'affirmer et de s'autonomiser en s'émancipant aussi bien de l'Église que du personnel médical. Ces instances continuent cependant à collaborer dans les espaces où leurs champs d'action se superposent. Par exemple, lors d'une observation à la morgue, le directeur de l'entreprise m'explique la fonction d'un agenda qui lui permet de communiquer avec le personnel médical sans le rencontrer. Grâce à

¹ Tous les prénoms utilisés sont des pseudonymes

² L'article de Laurence Hardy s'intitule *De la toiletteuse au thanatopracteur. Prendre soin des corps après la mort* (2007) et traite effectivement de la dimension genrée des métiers de toiletteuse et d'infirmière et apparaissent au féminin dans le texte original

un système d'étiquetage, cet agenda commun qui ne quitte pas la morgue de l'hôpital permet de garder une trace de toutes les entrées et sorties des défunts, notamment pour éviter des erreurs d'identification (Notes de terrain).

Les changements ayant petit à petit mené à la centralisation de ces activités sont du même type que ceux qui continuent d'influer sur la profession aujourd'hui. Comme l'explique Julien Bernard, les pompes funèbres sont fortement influencées par le rapport social à la mort là où ils officient (2009b : 181). La profession est donc très sensible aux changements sociaux, notamment aux cinq facteurs que sont l'urbanisation, le vieillissement, la médicalisation, les changements d'ordre familial, les changements d'ordre religieux et les changements d'ordre des mentalités qui influencent directement le rapport social à la mort (2009b : 181).

Dans cette perspective, la relation entre l'Église Catholique et la mort comme événement social a beaucoup changé au niveau des pratiques, si ce n'est au niveau des croyances religieuses. Pour se rendre compte de cela, il faut souligner que l'omniprésence de l'Église dans les rites funéraires n'est pas ancestrale, il a fallu qu'elle s'y insinue. En Grèce antique, les rites suivant la disparition d'un citoyen ressemblaient aux mêmes traditions qu'aujourd'hui : la toilette, l'exposition, le transport et finalement l'inhumation ou la crémation (Lamblot 2013 : 93). Mais la responsabilité des funérailles se cantonnait beaucoup au cercle familial, les clercs chrétiens ont donc activement investi la gestion de la mort (Lamblot 2013 : 93). De la même manière qu'elle les a investies, l'Église perd aujourd'hui sa « mainmise sur les obsèques » (2013 : 136) : le format des funérailles change et comporte de moins en moins de discours centraux liés à l'Église, déployant des cérémonies de plus en plus personnalisées avec musique, lectures, témoignages, *etcetera* (2013 : 136) – ce qui n'est pas sans rappeler la tendance à l'intimisation, mentionnée dans ma problématique, dont parle Déchaux (2004 : 23). Elle n'a de loin pas disparu des rites, mais n'en est plus l'actrice principale, ou du moins pas toujours. Les cérémonies laïques sont également normalisées, augmentant la possibilité d'une cérémonie sans intervention du religieux.

Les rites associés aux corps des défunts ont également changé. Ils suivent la pente d'un traitement de plus en plus technique, semblant suivre l'évolution du progrès scientifique, notamment médical et sanitaire. La socio-anthropologue Laurence Hardy explique que la toiletteuse et l'infirmière sortent petit à petit du tableau pour laisser place à des professionnelles de la mort, participant et produisant la spécialisation de ce métier (2007 : 17). Apparaît alors

une pratique différente engendrant une représentation différente du défunt visant de plus en plus à « gommer les stigmates de la mort » (2007 : 10). Cette tendance mènera jusqu'à la spécialisation de la thanatopraxie, profession dont les praticiens sont aussi nommée les embaumeurs modernes, à l'intersection entre le monde médical et le monde funéraire et se focalisant sur les soins de conservation du corps (2007 : 10) – la thanatopraxie représente une formation à part et les praticiennes sont sollicitées par les entreprises de pompes funèbres, mais n'en font pas partie. Les espaces funéraires sont donc réinvestis par des acteurs davantage spécialisés, remplaçant petit à petit les figures plus traditionnelles auxquelles appartiennent la toiletteuse, l'Église ou la famille (2007 : 17). Une conclusion intéressante peut être tirée de cet état de fait, la modernité ne se caractériserait pas par un amoindrissement des rites mortuaires, mais plutôt la « professionnalisation et la technicisation du traitement des morts » (Thomas 1988 : 99 cité par Mathez 1995 : 10).

Pour synthétiser, à une époque où les cercueils ne pouvaient se commander sur internet, le menuisier était fortement sollicité lors de décès, surtout dans le cadre d'un village non mondialisé commerçant encore à une échelle locale. Le menuisier va régulièrement côtoyer l'univers des funérailles, amassant petit à petit un grand nombre de connaissances sur le réseau à mobiliser et les détails à ne pas omettre. Parallèlement à cela, la perte de pouvoir de l'Église dans ce domaine, le progrès scientifique et l'évolution du monde médical, ainsi que des mentalités, a permis au pourvoyeur de cercueil de se rapprocher petit à petit de l'image du pompe funèbre comme nous l'entendons aujourd'hui : coordinateur des prestations funéraires.

Une fois ce rôle établi, la fonction de ce coordinateur s'est étendue de l'organisation au soutien, ébauchant le statut actuel de conseiller funéraire, selon Philippe Mathez (1995). De la division sociale à la spécialisation, la profession opère à une « extension de la professionnalisation à la sagesse et aux qualités humaines (1995 : 215) ». Petit à petit, ce rôle et les activités qu'il regroupe sont devenus ce qu'on appelle les services funéraires. Entre d'autres mots, ce qui a longtemps été le fait de traditions familiales, de coutumes dispersées entre divers acteurs de la société s'est petit à petit transformé en une profession dite de service. L'activité des pompes funèbres prend donc une autre direction. Tout d'abord très portée sur les ornements et fonctionnant comme un commerce de fournitures funéraires (Trompette 2009 : 299) leur prise en charge s'est à la fois spécialisée et technicisée tout en s'étendant « à la prise en charge totale et continue du corps défunt (Trompette 2009 : 299) » s'insérant de plus en plus concrètement dans les professions de services.

2.2 Un métier de service

Progressivement rassemblées en un métier, les pratiques funéraires ont logiquement – dans une société capitaliste – pris le chemin de la monétisation, impliquant de ce fait des transactions entre des clientes et des entreprises. En cela, « le rite funéraire peut être conçu comme une « transaction » entre les familles endeuillées et ces professionnels de la mort » (Bernard 2009a : 3). La transaction effectuée implique un échange d'argent contre un service qui, dans le cas des pompes funèbres, consiste à une mise à disposition d'un certain nombre de connaissances et de savoir-faire sur une situation spécifique. En somme, ce service consiste à prendre en charge totalement le règlement de tous les paramètres d'organisation liés aux funérailles, déchargeant les proches de cette tâche.

Cette relation de service est particulière puisqu'émotionnellement très chargée et dépendante d'une variable impossible à contrôler, la survenue d'un décès. La disponibilité sous-entendue par la relation de service devient tributaire de cette imprévisibilité, les pompes funèbres peuvent donc être sollicitées à tout moment :

« Aux difficultés liées au contact du malheur s'ajoute la contrainte d'une disponibilité totale. La mort ne connaît ni horaire ni congé, l'entrepreneur de pompes funèbres doit intervenir à n'importe quel moment, en pleine nuit comme à Noël ou au Nouvel An. L'absence de monotonie est appréciée et plus tôt que l'irrégularité, c'est l'impossibilité de prévoir qui s'avère pesante, perturbante pour la vie sociale et familiale » (Mathez 1995 : 219).

Ce dévouement total de l'emploi du temps des pompes funèbres est une conséquence de la relation de service, et plus précisément, de la recherche de qualité de service (Bernard 2009b : 81). Comme dans n'importe quel métier, les entreprises de pompes funèbres doivent construire une image attrayante pour solliciter la confiance des clientes. Le milieu particulièrement sensible émotionnellement suscite la grande importance des détails, la moindre erreur étant susceptible de prendre d'immenses proportions, relativement au contexte. Ce sens prononcé du détail est présent dans la littérature, mais également dans le discours des travailleuses et à tous les niveaux observés : dans les locaux des entreprises, dans l'entretien réalisé avec les familles endeuillées, dans l'organisation de la cérémonie, lors de la préparation de la défunte, *etcetera*. Mon premier enquêté relate de cette préoccupation en lien avec sa manière de définir son métier :

Je définis mon travail comme organisateur d'événements en situation particulière et je fais même un parallèle : un enterrement avec un mariage parce qu'on le fait qu'une fois, on peut pas le répéter, faut pas se rater. (Frédéric)

Cela met en évidence que la superposition des contraintes implicites au service et à la transaction, pose les pompes funèbres devant une forte injonction de disponibilité et de perfectionnisme qui composent « l'attitude appropriée » à adopter dans ce métier (Bernard 2009b : 81). Le parallèle avec le mariage rend bien compte de l'importance caractéristique de la « situation particulière » : pour l'un, la tristesse de la fin, pour l'autre, la joie du commencement et pour les deux, la connotation unique de l'événement. Cette connotation justifie l'intransigeance que les travailleuses s'infligent, sachant que la société sera intransigente dans un tel contexte.

Une grande adaptabilité est également nécessaire de la part du corps professionnel. Comme déjà relevé, personne ne devrait passer outre leur service, que ce soit en tant que proche ou en tant que défunte. Cela signifie, entre autres, que les pompes funèbres vont rentrer en contact avec toutes les catégories de personnes, de toute origine sociale, appartenance religieuse et autres attributs sociaux. Une personne que j'ai interrogée compare en cela sa profession à celle de gendarme : « J pense qu'il y a pas beaucoup de métiers, à part peut-être gendarme, où on a à faire à des gens aussi divers » (Clément). Les agentes vont ainsi faire preuve d'une grande capacité d'observation et d'adaptabilité à chaque situation concernant les circonstances d'un décès, l'état émotionnel ou conflictuel d'une famille, ou encore, les croyances et pratiques culturelles. L'accumulation de connaissances et d'expériences permet aux agentes d'abstraire des règles plus générales et d'augmenter leur capacité d'adaptabilité. Le sociologue Everett Huges décrit ce processus phare de l'exercice d'une profession :

« [...] le professionnel, en présence d'un cas particulier, n'est pas influencé dans son action ou ses conseils par des considérations d'intérêt personnel, bien qu'il soit profondément intéressé par les cas du même type ; cet intérêt pour tous les cas est justement le moteur de la recherche et de la systématisation des connaissances pertinentes. Il permet d'édifier une base théorique pour traiter les problèmes qui, en retour, vont être extraits de leur contexte particulier et s'intégrer dans un cadre plus universel. Une profession se caractérise par le maintien d'un certain équilibre entre l'universel et le particulier » (Huges 1996 : 112)

Ce processus peut concerner tant les connaissances matérielles, un enquêté parle par exemple de toujours avoir un spray pour huiler les portes des chapelles qui grincent (Clément), que les compétences d'écoute et de communication. Tel que je comprends la théorie ci-dessus, les professionnelles savent sélectionner, dans un cas particulier, ce qui peut servir à l'ensemble de leur pratique pour le réinjecter dans leur mode de fonctionnement. Tout en conservant de la flexibilité dans leur mode d'action, les professionnelles constituent ainsi une boîte à outils dans laquelle elles peuvent se servir face à des situations partiellement similaires.

Un directeur que j'ai interrogé rend compte de ce processus jusque dans l'élaboration des formulaires qu'il remplit avec les familles endeuillées :

« Il y a un mot, une petite phrase qui sort et je dis « ah tiens, j'ai jamais pensé à cette manière-là de voir et d'aborder, j'veins intégrer ça dans ma réflexion » donc moi je suis plutôt proactif de pas dire bon OK j'ai l'habitude je fais comme ça, non. Toujours à rechercher tous les petits mots qui viennent et dire : « À quoi ça peut me servir pour améliorer la relation avec les gens et ouvrir encore plus le champ des possibles [...] Mon formulaire, mon plan de travail, c'est tout ce que je dois remplir pour que ce soit fait comme il faut, et il évolue continuellement » (Frédéric)

Cet enquêté, qui est le directeur de sa structure, insiste sur l'écoute et l'ouverture comme qualités nécessaires à ses fonctions. Sa marche à suivre n'est jamais figée, sa flexibilité lui permet de capter tout ce qui pourrait servir à sa prochaine intervention. Il en va de même dans l'autre sens, lorsque les employées – expérimentées – se retrouvent confrontées à une situation considérée comme difficile ou choquante. Un recentrage sur la tâche à effectuer s'opère et permet de se concentrer sur les gestes à effectuer, pour que le résultat attendu ne soit pas altéré par la nature de la situation :

« Parce qu'on sait que si on doit aller on doit faire le travail, on peut pas dire... Oui on peut toujours, mais quand on va c'est quand on attend qu'on fasse le boulot, mais on sait jamais ce qu'on trouve quand il y a un accident, la police est là, on sait jamais... C'est toujours un peu... Quand c'est un accident, c'est toujours un peu de l'improvisation... C'est à chaque fois différent... [...] quand on arrive, voilà, on doit... On sait qu'on doit faire le travail et puis on est concentré là-dessus, pas trop d'émotions là parce que... faut y aller... Et pis on sait qu'on doit faire un résultat » (Marc)

À l'inverse de l'ouverture, l'enquêté préconise plutôt un resserrage pour ne pas trop capter ce qu'il se produit autour et accomplir les actions basiques et nécessaires, la « base théorique pour traiter les problèmes » dont parle Hugues. Rien, ou presque, ne justifie que l'employée ne remplisse pas sa mission, dès l'instant où le service est sollicité et accepté, comme dans n'importe quel autre travail. Ce mécanisme « professionnel », selon Hughes, permet d'inscrire cette profession dans des schémas de comportements semblables à d'autres, plus communes. Ces clarifications m'aident également à saisir les comportements et aménagements mis à l'œuvre par les employées pour effectuer leur travail le plus efficacement possible tout en se préservant, sujet que je développerai plus loin.

Cette inscription dans les professions de service ne joue pas forcément en faveur des services funéraires, dans la mesure où est apparue une controverse sur la commercialisation de la mort à propos de ce marché qui profiterait d'une situation de malheur pour faire de l'argent. Cela augmente d'autant plus la nécessité de parfaire leur image dans les détails, car, bien que le

« déplacement d'une activité à dominante commerciale à celle de professionnel de service à la personne » (Trompette 2009 : 299) soit bénéfique pour leur réputation, demeure le fait d'une « condamnation symbolique de commerce illégitime » (2009 : 300). En définitive, la profession subit, dans une certaine mesure, la non-comptabilité de la mort et de l'argent, bien ancrée dans l'imaginaire commun. Cela se reflète passablement dans la littérature et les angles d'analyse choisis pour étudier la profession.

2.3 Le croquemort dans la littérature

2.3.1 Un « sale boulot »

Mon intention n'est pas d'émettre un jugement de valeur sur les lectures recensées ou leur véracité, mais simplement de donner une idée du paysage ou de l'impression donnée par ces textes. Le *croquemort* dépeint comme un personnage sombre, cynique, sinistre existe dans l'imaginaire social et se retrouve dans les films, dessins animés – le croquemort dans les bandes dessinées ou dessins animés Lucky Luke par exemple – ou encore dans la littérature comme icône triste du « marché des défunts » (Trompette 2008 : 153). Le parti pris de la littérature semble assez unanime, la société a une mauvaise image du métier de pompe funèbre que Julien Bernard décrit comme articulée « [...] autour des trois lignes de forces [suivantes] : un travail dégoûtant, un travail qui impose une définition de la réalité déplaisante (le mort est mort et il faut en faire quelque chose), et des travailleurs qui gagnent leur vie en s'occupant des « restes humains » » (2009b : 51).

La prépondérance d'une profession décrite comme triste et dévaluée retient mon attention. Cette quasi-inhérence de la tristesse aux pompes funèbres opère comme si cette dernière était devenue l'incarnation du deuil lui-même et de la tristesse qu'il suggère (Mathez 1995 : 100). Dans ce processus il n'y a pas que le mouvement de projection de cette image par la société sur les services funéraires qui intervient, mais également l'intériorisation et la reproduction de cette image par la profession elle-même. Cette co-construction du personnage de pompe funèbre est solide et renforcée depuis des générations, provoquant même une forme de crainte du rejet, poussant parfois ce corps de métier à cloisonner ses thématiques (Caroly & Trompette 2004 : 14) et à empêcher un mouvement inverse de prendre forme. Ce repli sur la profession est également dû au contact direct, physique, avec les défuntes, dont on craint une « contagion » (Van Gennep 1946 : 655 cité par Mathez 1995 : 99) qui s'étendrait jusque dans la sphère privée

où les proches doivent être protégées d'une forme de souillure biologique et symbolique (Caroly & Trompette 2004 : 14) allant de pair avec la manipulation des disparues.

Cette image de travail « sale », « indigne », très présente dans la littérature, assigne de fait ce corps professionnel à une position socialement peu valorisée, le disposant à une négociation constante avec la situation de marginalisation, de non-reconnaissance, voire de déshonneur (Caroly & Trompette 2004 : 14). En cela, ce métier correspond aux définitions du « sale boulot » particulièrement étudié par Everett Hughes et la deuxième école de Chicago (Bernard 2009b : 49).

« Enfin le sale boulot peut correspondre à ce qui va à l'encontre de nos conceptions morales les plus héroïques. Tous les métiers comportent du sale boulot. Il est difficile d'imaginer un métier dont les membres ne sont pas, de manière récurrente, pratiquement obligés d'apparaître dans un rôle dont ils pensent qu'ils devraient avoir un peu honte. Dans la mesure où un métier implique une conception du moi, une notion de dignité personnelle, ses membres devront probablement, à certains moments, faire quelque chose qu'ils considèrent comme *infra dignitate* » (Hughes 1996 : 81)

Le « sale boulot », selon l'extrait ci-dessus, ne concerne pas nécessairement l'ensemble d'une profession et peut potentiellement concerner tous les métiers, même les plus prestigieux – si ces tâches indignes ne sont pas déléguées plus bas dans la hiérarchie (Hughes 1996 :64). Il paraît évident, dans la littérature en tout cas, que le sale boulot associé aux pompes funèbres est incarné par le contact avec cet « impur anthropologique qu'est le cadavre » (Trompette & Caroly 2004 : 13). Leur supposée vénalité dérange également l'opinion publique, mais semble plus liée à des questions de morale qu'à un dégoût pur et simple. Les propos ci-dessus ne sont pas nuancés à dessein d'exposer le contraste entre le discours des travailleuses que j'ai interviewées et les représentations des carrières funéraires dans la littérature et la société. Il devient intéressant, si un métier implique une notion du moi et de dignité personnelle (Hughes 1996 : 81) de repérer les stratégies opérées par les travailleuses pour revaloriser leur position et donner du sens à leur pratique, en lien avec les représentations plutôt sinistres du métier.

2.3.2 Un métier comme un autre

Par contre, une autre appréciation du métier se manifeste chez les travailleuses qui se réclament d'un métier normal, « un métier comme un autre » (Mathez 1995 : 217). En insistant sur l'utilité de leur profession, l'aide apportée à la famille, leurs qualités organisationnelles, les pompes funèbres s'efforcent d'élever leur activité en la dédouanant d'une forme d'étrangeté liée au contact avec la mort. Selon l'étude de Philippe Mathez, cette « affirmation de la normalité » est

omniprésente dans le discours des travailleuses et presque érigé en outil stratégique pour lutter contre les stigmates rattachés à leur métier (Jeanjean & Laudanski 2013 : 147). La confrontation entre les deux discours ne met pas seulement en évidence une désapprobation ou une réaction de la part des travailleuses. Si un tel discours justificatif existe, cela démontre une fois de plus que, non seulement ce corps de métier a conscience des stéréotypes qui lui sont attachés, mais qu'il a intériorisé ces derniers (Mathez 1995 : 95). Le discours que j'ai recueilli lors d'un entretien avec une auxiliaire démontre bien que la banalisation du métier ne va pas de soi, ou en tout cas pas pour tout le monde, et que cette dernière tient plutôt d'un apprentissage, d'un processus :

[...] je me rappelle vraiment au tout début quand je recevais mes premières fiches de salaire où c'est écrit auxiliaire de pompes funèbres, déjà pompes funèbres je voyais ça sur mon ordi, c'est assez étrange parce qu'on a l'impression qu'on va mourir quand on voit pompes funèbres ya tout ce...cet imaginaire. Ou j'ai un stylo Besson Pompes Funèbres³ et j'trouvais ça glauque quoi... Et pi après il nous envoie notre fiche de salaire avec le nom des défunts alors j'trouve ça glauque... enfin j'trouve ça...[...] Mais c'est en fait un travail comme un autre, comme un employeur fait en envoyant une fiche de salaire pi s'il met les noms c'est pour savoir les tarifs et ce qu'on a fait, puis qu'on soit d'accord... Mais j'trouvais ça super bizarre... Et puis maintenant ça fait partie vraiment du travail donc... J'y ai pris goût aussi... Parce que les collègues sont aussi supers et pi j'aime rendre beau un... enfin beau, ouais, plus beau un corps, ouais j'aime ça... (Emmanuelle)

L'étrangeté de l'association entre commerce – représenté par la fiche de salaire et le stylo – et mort perturbe au départ l'enquêtée. Dès lors, la question porte sur les stratégies mises en œuvre par les employées pour adapter leur propre système de représentation afin que cela devienne tolérable sur le long terme. Les cas peuvent évidemment différer, la personne que je cite ci-dessus a intégré une entreprise comme activité secondaire à environ quarante ans. Le discours d'une personne ayant toujours envisagé ou évolué dans ce milieu est probablement différent. Deux de mes enquêtées – Claire et Clément – ont ce profil et leur discours ne suit pas le schéma « choc puis acceptation de l'univers des pompes funèbres ». Les deux évoquent leur motivation et les satisfactions liées à leur emploi, mais sans que celles-ci n'aient été à aucun moment remises en question par l'étrangeté du contexte. Certes, iels sont conscients des particularités de leur métier et de l'impact sur autrui, mais ne font pas le récit d'une familiarisation particulière à cet environnement. Selon leur perspective, leur métier semble avoir toujours été « un métier comme un autre ».

³ Le nom de l'entreprise est un pseudonyme qui reprend la construction du nom d'origine : Nom du directeur suivi de Pompes Funèbres

Agnès Jeanjean et Cyrille Laudanski, toutes deux anthropologues, mettent en avant une autre stratégie des pompes funèbres pour se « normaliser » face à la forte stigmatisation de leur métier. Cette stratégie, c'est la mise en avant d'un « *travail à-côté* » (Weber : 1989 cité par Jeanjean & Laudanski 2013 : 154) comme un antidote permettant de contrebalancer la participation à un métier considéré comme non-noble. La sociologue et anthropologue Florence Weber décrit le travail à-côté comme « ce qui permet de supporter l'usine, mais non de la refuser, ni de la remplacer [...], non pas une révolte, mais ce qui permet d'éviter la révolte, et ce qui permet aussi d'éviter la déchéance » (Weber 1989 : 122 cité par Jeanjean & Laudanski 2013 : 154). Suivant l'organisation des entreprises, la profession se montre particulièrement propice au temps partiel. Par exemple, la première entreprise avec laquelle j'ai eu contact ne fonctionne qu'avec des auxiliaires sur appel, à l'exception du directeur. La quantité de travail varie beaucoup selon les périodes et permet largement, voire nécessite l'exercice d'un autre emploi. Le fait d'officier ailleurs, quelle que soit la nature de cet ailleurs, est donc banalisé au sein de la profession. Cette configuration associe des activités de manière presque absurde. J'ai notamment rencontré, dans mon corpus, une comédienne auxiliaire de pompes funèbres à ses heures libres, qui soulève ce contraste : « Moi qui travaille dans la lumière et puis éclairée sur une scène, ben la morgue c'est souvent au sous-sol et puis souvent dans l'ombre, ça me fait un grand bien pour l'humilité (rire) » (Emmanuelle). Ce contraste peut être recherché à l'instar de cet autre enquêté, chef d'une entreprise de menuiserie, qui se réfugie dans la position d'employé et s'émancipe de ses responsabilités de patron un certain pourcentage de son temps. De ce dernier exemple je me suis rendu compte que parfois, le « travail à-côté » (Weber : 1989) qui rend la vie plus supportable, est incarné par les services funéraires, et pas l'inverse. Ce qui amène à considérer les qualités positives du métier, car, loin de se cantonner à ses connotations négatives, la littérature s'intéresse également à son utilité et à ses savoir-faire. En d'autres mots, quel rôle social les pompes funèbres jouent-elles qui rende tolérable leur assignation à ce « sale boulot » (Hughes 1996 : 72) ressassé dans l'imaginaire social et la littérature ?

2.3.3 Utilité sociale

Une fonction très pragmatique et que la littérature n'occulte pas, c'est la dimension hygiénique de ce travail, liée aux normes de salubrité et se reflétant dans les lois (Mathez 1995 : 210). Il ne viendrait à l'esprit de personne de nier qu'il s'agit là d'une tâche nécessaire et importante dans la mesure où aucune autre personne ou entreprise ne s'en chargerait. Mais il n'est pas question de réduire cette fonction à la simple tâche de débarrasser l'espace public et privé des défuntes, cela réduirait la portée sociale de ce travail (1995 : 210). En dehors des considérations

hygiéniques, il est en effet important pour les proches et le reste de la société qu'une nouvelle place soit donnée aux défuntes qui n'appartiennent plus au monde vivant (Trompette & Caroly 2004 : 2). Les pompes funèbres ne suffisent d'ailleurs pas à leur donner une place immédiatement après un décès. Il s'agit surtout de préparer et organiser les derniers moments de la défunte jusqu'à son lieu de repos. En cela ces travailleuses incarnent une fonction de « passeurs [...] qui accomplissent, au cœur des ritualités funéraires, un premier travail de mise à distance symbolique et pratique » (Trompette 2008 : 124).

Comme déjà mentionné, les opératrices funéraires prennent en charge toute l'organisation des fournitures mortuaires et coordonnent les autres actrices funéraires (Caroly & Al. 2005 : 7). Les compétences d'organisation et la lucidité des pompes funèbres sur les démarches à entreprendre apportent un soulagement pratique, mais pas seulement. L'arrivée des agentes juste après un décès agit comme « une première réparation face au chambardement provoqué par la mort » (Trompette 2008 : 111). Le premier grand choc se produit et accable les proches de tristesse, d'incompréhension, d'un sentiment irrationnel, de déni. Dans ce contexte, l'arrivée de personnes savantes sur le sujet, capables de guider dans les bonnes tâches à entreprendre permet à la fois d'entamer les procédures et d'avancer sur le chemin des rites, des adieux et du deuil.

Le champ d'action des services funèbres est en constante évolution. Si aujourd'hui j'entrevois que les opératrices participent au processus de deuil et de réparation, il n'y a pas si longtemps leur fonction se limitait à un commerce de fournitures, nécessaire aux cérémonies. En cela il est clair que les activités des entreprises se sont étendues vers la dimension symbolique de la pratique funéraire (Caroly & Al 2005 : 7).

En définitive, la littérature recense différents aspects du travail funéraire, la dimension hygiénique, coordinatrice et commerciale ainsi que les aspects symboliques et rituels. À l'aune de ce qui a été écrit jusqu'ici et pour synthétiser, les services funèbres appartiennent aux métiers « des services aux personnes, se situant à mi-chemin entre l'impératif de gestion publique (hygiène, police et civilité) et la sphère familiale et privée, tout en répondant à des objectifs sociaux et symboliques fondamentaux » (Trompette 2008 : 13). Je souligne finalement et en conclusion que ce cahier des charges diversifié implique que, certes, les pompes funèbres travaillent et manipulent les défuntes, mais elles opèrent également avec et pour le monde vivant, en exerçant la fonction de moteur aux rites funéraires.

3. Les rites funéraires

3.1 Transition et continuité

Puisque l'entreprise de pompes funèbres occupe la position de guide à travers les différents rites et procédures suivant un décès, les rites matérialisent ce processus de transition entre le monde des mortelles et l'autre. Dans cette perspective, la toilette mortuaire ou la préparation de la défunte agit comme un rite de passage purificateur permettant à la défunte d'accéder à sa nouvelle vie (Hardy 2007 : 5). Formulée ici selon un contexte religieux, cette interprétation conserve tout son sens dans un milieu laïc en tant que passage à une nouvelle vie, à un nouveau statut dans la société vivante, celui de défunte. Les rites fonctionnent dès lors comme vecteur de continuité, de permanence permettant de pallier le choc de la disparition (Lamblot 2013 : 143) et de négocier avec cette dernière en tant que collectif. La cérémonie fonctionne d'ailleurs comme pierre angulaire où interviennent passé, présent et futur (Bernard 2009b : 183) opérant comme un déplacement transitif de la personne, qui n'appartient plus au passé, mais qui existe sous une autre forme, variable selon les croyances. Qu'il s'agisse d'une vie dans l'au-delà, dans la réincarnation ou comme simple souvenir, la personne continue d'exister quelque part, mais plus sous la forme précédant le décès.

L'hommage occupe beaucoup l'espace des rites, tant pour honorer la mémoire de la personne, tant pour raviver celle des mortelles. L'hommage incarne aussi le respect pour la mort elle-même ainsi que pour la défunte, fonctionnant parfois comme antidote à l'angoisse du fantôme qui revient hanter les vivantes. Comme une forme de relation contractuelle et symbolique entre le monde vivant et l'autre, nécessaire à la réorganisation du collectif après la mort (E. Morin, 1950 ; C. Levi-Strauss, 1955 ; P. Baudry, 1999 cité par Bernard 2014 : 12) le rite assure l'accession paisible de la personne, quelle que soit sa destination. Parallèlement, les proches avancent dans la transition vers un travail de deuil et de réalisation de la disparition. Le presque réglementaire rassemblement après les cérémonies matérialise d'ailleurs un « retour à la vie » (Bernard 2009b : 129) séparant définitivement les chemins entre la personne célébrée et le reste de la société qui reprend son cours.

L'évidence de la transition, mise en scène lors des rites, force par là même à se confronter à la réalité peu acceptable de la mort qui survient. Le rituel est donc plus qu'une transition, il met en œuvre la conscientisation de cette transition inéluctable (2009b : 202). Les cérémonies funéraires servent finalement à la fois le particulier et l'universel. Particulier en ce qu'elles sont

singulières et propres à chaque défunte et son entourage, universel en ce qu'elles imposent la reconnaissance de la mort comme un phénomène qui va indubitablement se répéter, puisque les rites apparaissent par essence là où il y a récurrence (Hughes 1996 : 169).

3.2 Faire collectif

Si l'une des fonctions sociales des rites funéraires permet de matérialiser et rendre supportable une disparition, une autre tient dans le renforcement, la fédération du corps social survivant. Le moment de la cérémonie se porte tout particulièrement – dans une certaine mesure suivant les cultures et les milieux sociaux – à l'expression individuelle et collective du chagrin ou toute autre émotion suscitée. Cette affliction collective, invoquée par une situation commune, invoque le sentiment et la sensation d'« effervescence » [qui] renforce l'émotion première, crée des idéaux ou des valeurs, qui serviront de repères à la socialisation et qui renforceront les institutions affectives et morales de leur société. » (Bernard 2008 : 7). Ces moments forts et contingents de représentations sociales, de croyances, d'idéologies et d'émotions qui convergent permettent au groupe de s'ancrer dans des valeurs communes. Ce processus va renforcer sa cohésion en tant qu'entité qui surpasse celle de l'individu, car, contrairement à ce dernier, elle est pérenne (Durkheim : 1912 cité par Bernard 2009b : 131).

3.3 Rôles des pompes funèbres au sein des rites : actualisation d'un cadre

Les rites provoquent des émotions et les émotions co-construisent les rites (Bernard 2009b : 182) le tout agissant sur le collectif et sa cohésion. Est-ce que les pompes funèbres agissent sur ces mécanismes, dans quelle mesure et comment ? Par leur connaissance accrue et rare du milieu des rites funéraires, les agentes deviennent les principales interprètes de ces derniers, pour tout le temps du recueillement, comprenant la veillée, la procession et la cérémonie (Trompette 2008 : 124). Cette dimension du métier l'éloigne du caractère administratif et de planification pour l'immerger dans le domaine du symbolique. Pour que les rites prennent leur sens, pour qu'ils se réalisent, les entreprises « cherche[nt] à introduire une charge affective dans chacun de [leurs] actes et chacune des étapes de la transformation du défunt » (Caroly & Al. 2005 : 17). Cela résonne avec l'importance du détail mentionné plus haut. Chaque geste, chaque choix doit prendre du sens dans la cérémonie, mais dans un mouvement sans à-coups, sans saccades et consciencieusement mesuré par les opératrices funéraires. Cette mise en œuvre demande un savoir-faire factuel et des capacités d'organisation, mais également une gestuelle, une présence adéquate que les pompes funèbres acquièrent en

perfectionnant leur pratique par « incorporation »⁴ de manières de faire (Bernard 2014 : 5). Ce rôle de « médiateur symbolique » (Caroly & Al. 2005 : 17) intervient déjà dans les premiers temps du décès et lors de l'entretien funéraire lorsque l'opératrice agit en tant que médiatrice entre la famille, la défunte et la cérémonie. En alliant les souhaits des proches à son expertise, l'agente catalyse l'effet rituel de la cérémonie en corroborant sa dimension symbolique. Cet enquêteur décrit très bien ce phénomène où il capture les souhaits et besoins des familles pour ensuite les adapter au cadre des funérailles qu'il connaît bien :

Parce qu'eux ils s'imaginent un truc, ça arrive assez fréquemment, ils s'imaginent pendant la cérémonie : ouais on aimerait faire ça. Je dis : « ouais, expliquez-moi un peu mieux ». « Oui on aimerait qu'il y ait tel objet qui puisse être posé à tel moment pi qu'après qu'il y ait ci pi ça » et je dis « mais vous savez là ce que vous êtes en train de me raconter les gens qui sont dans la salle derrière vous, ils vont rien comprendre... ça va pas aller et ça va être beaucoup trop bizarre... donc moi je vous suggère autre chose : on garde ces éléments, mais j'en parlerai avec l'officiant, enfin je l'avertirai, il faut qu'il y ait une petite explication et puis vous allez le faire comme ça, on va le mettre en évidence de telle manière » « Ah mais oui c'est beaucoup mieux ». Moi, je suis à l'arrière de l'église, toujours, pi je regarde les choses... ça fait 30 ans que je les regarde... Pi quand il y a un truc qui est pas terrible dans ce coin je me dis : ah bah il aurait fallu faire ça autrement. Donc maintenant, moi j'ai la capacité de me faire un film, de me faire la vision précise des choses. Je connais toutes les églises, toutes les salles, et bon si je connais pas, on adapte, mais quand la famille me dit « on aimerait ça » moi je dis « ouais, mais attention ce sera perçu de telle manière donc ça va être l'inverse de ce que vous souhaitez alors moi je vous propose comme ça » « Ah mais oui bien sûr ce sera mieux »... Parce que moi j'ai cette vision, je mets ça dans ma tête et pi je leur propose des choses comme il faut. (Frédéric)

L'entrepreneur de pompe funèbre distingue de manière flagrante deux cadres de réflexion qui doivent cohabiter. L'un est professionnel et spécialisé, l'autre est moins expérimenté et surgit dans le flux d'une situation probablement chargée émotionnellement. La tâche de l'entrepreneur consiste ainsi à déceler les éléments importants pour la famille, ceux qui vont créer de la valeur symbolique, et à les agencer de manière à ce qu'ils se réalisent dans ce contexte funéraire.

⁴ « L'incorporation désigne le processus par lequel des techniques, attitudes ou postures corporelles sont intériorisées au point de ne plus paraître découler d'une activité cognitive, mais plutôt d'une seconde nature. L'incorporation, dans l'acception ici retenue, est sociale tant dans ses objets que dans son processus. Les techniques et attitudes des professionnels du funéraire relèvent d'un habitus professionnel préexistant à leur mise en œuvre par les opérateurs et celui-ci n'offre que peu de latitude aux interprétations individuelles ; elles ont de surcroît une finalité interactionnelle : que les tâches liées aux funérailles se passent le moins douloureusement possible pour les endeuillés, tout en permettant aux professionnels de se protéger des effets subjectifs du travail » (Bernard 2014 : 5)

Ce qui tient du symbole et suscite de l'émotion va bien entendu différer selon les contextes culturels et les milieux sociaux. Julien Bernard (2009b : 184) notifie d'ailleurs une grande tendance à la personnalisation des cérémonies par la célébration de la vie, ainsi que du lien entre la défunte et les personnes qui lui sont le plus proches (Caroly & Al. 2005 : 17). La normalisation du choix du texte, de témoignages ou de musique sans connotation religieuse illustre ce phénomène. La manière de performer les rites évolue ainsi suivant les valeurs dominantes d'un environnement social ou d'une époque. Certaines autrices lient d'ailleurs cette propension à la personnalisation à la montée de l'individualisme dans les sociétés dites modernes (Bernard 2009a : 9 ; Caroly & Al. 2005 : 17). Les pompes funèbres acquièrent de ce fait un rôle central pour la sauvegarde, la perpétuation et surtout l'évolution du cadre des rites funéraires. Car malgré cette tendance à la personnalisation, le cadre existe et est déterminant, sinon chacune observerait des funérailles très distinctes dans leur forme et leur contenu (Déchaux 2004 : 24), ce qui n'est pas le cas. Les pompes funèbres occupent cette position de gardiennes du cadre des rites funéraires, mais pas gardiennes d'un statu quo, au contraire, elles sont les gardiennes de son actualisation et sa congruence avec les réalités socio-culturelles (Mathez 1995 : 213).

4. En route vers la morgue

4.1 Accès au terrain et relation d'enquête

Le lieu de travail des pompes funèbres ne fait pas partie de ceux dans lesquels on échoue inintentionnellement. Ces personnes ne sont pas non plus de celles que l'on rappelle après les avoir rencontrées. En d'autres termes et au vu de ma tranche d'âge, il s'agit d'un milieu auquel je n'ai presque pas été confrontée. Mon expérience dans le domaine se limite à ma présence lors de funérailles ou d'inhumation sans participation active à l'organisation de rites funéraires. Je parle de mon expérience dans le domaine des pompes funèbres, pas dans celui de la mort en elle-même, bien plus difficile à délimiter et mesurer. En définitive, mes premières vraies interactions avec ces personnes sont intervenues dans le cadre de ce travail, car personne ne pratique cette profession dans mon entourage. Mon accès au terrain n'a probablement pas souffert ou été catalysé par cette situation, quoi qu'il en soit, la procédure aurait suivi le même chemin : recherche d'entreprises sur internet, prise de contact, réponse, non-réponse ou refus. L'impact est apparu à un niveau plus profond de l'accès au terrain, très en lien avec la relation avec mon enquête et mon sujet. Ce qui a complexifié l'accès et ma présence sur le terrain tient dans ma méconnaissance de ce dernier, mêlé à la sensibilité du domaine auquel il touche, la mort, les défunt(e)s.

Contacté une entreprise de pompes funèbres ne représente pas une difficulté en soi, personnellement j'ai procédé par courriel aux adresses disponibles sur les différents sites retenus. Souhaitant ne pas décourager mes destinataires, j'ai opté pour un texte assez bref, accommodé d'une présentation personnelle, du cadre dans lequel s'inscrit mon travail et finalement, d'une description de mon sujet. Les contacts que j'ai utilisés étant destinés à un usage professionnel par les entreprises, le risque a été pour mes courriels de passer outre l'intérêt des secrétariats pour finir non-lus dans un dossier « autres ». Effectivement, après avoir contacté six entreprises le 13 janvier 2022 – cinq dans le canton de Neuchâtel et une en ville de Fribourg – seulement une m'a répondu et de manière positive. Cette entreprise et son directeur, mon premier interlocuteur, ont été pour moi un tremplin de connaissance et d'accessibilité vers mon terrain et mon sujet. Ce premier entretien m'a permis de m'initier concrètement au milieu, tant physiquement qu'intellectuellement. Physiquement en m'introduisant dans un lieu de l'action, le bureau servant également à l'accueil des familles. Intellectuellement, grâce au récit d'une personne officiant dans une entreprise en Suisse, rendant alors compte du fonctionnement du métier là où mon enquête se déroule, ce que la littérature n'avait pas pu m'offrir. La longue

expérience du directeur en question ainsi que son intérêt prononcé pour son métier m'ont permis d'accéder aux détails,

À la différence de ma première expérience sur le terrain, ma présence m'a semblé moins limpide et naturelle. Le temps nécessaire m'a été dispensé, ainsi que de la considération et de l'attention, mais le sentiment que cette structure ne me serait pas aussi accessible que la première a rapidement fait son chemin et effectivement, mon enquête sur ce lieu n'ira pas plus loin que ces deux rencontres dont l'une plutôt fortuite. Le contraste entre les deux entreprises m'a confrontée directement aux problématiques du terrain et a amorcé une réflexion qui m'a suivie pendant toute sa durée, jusque dans la rédaction du travail.

Sur les six entreprises contactées, je reçois donc uniquement deux réponses, toutes deux positives. Pour étoffer mon cursus je cherche d'autres contacts et commence à poser la question plus régulièrement dans mon entourage en quête de noms ou de vecteurs. Quelques demandes supplémentaires sont ainsi envoyées sans réaction. Finalement, je décide de réécrire à une entreprise de la première liste le 14 juin 2022, car le profil de la directrice m'interpelle particulièrement. Contre toute attente la directrice en question me répond dans la journée et nous convenons d'un rendez-vous pour un entretien. Ma théorie du filtrage malheureux de mon mail se révèle à nouveau véridique. Ayant progressé dans mes recherches et le traitement de mes données, l'entretien se déroule très bien et les bonnes questions me viennent plus facilement. Mes connaissances sur le sujet sont étayées ainsi que les paramètres de ma recherche tel que mon positionnement théorique ou épistémologique. La discussion est fructueuse et très focalisée sur la personne de mon enquêtée. Malgré une aisance un peu plus marquée, j'éprouve la même difficulté à demander davantage de possibilités pour enquêter et ne prolonge pas ma présence dans l'entreprise, me renvoyant à la réflexion mentionnée plus haut.

De prime abord, l'accessibilité de mon terrain ne présente pas de grosses difficultés dans le sens où les contacts sont à portée de main et que mon sujet ne concerne pas une entité secrète, illégale ou élitaire. Je me suis cependant retrouvée déstabilisée face au manque de réponse à mon premier appel à participantes. Toutefois, il est possible de remédier à cette situation en utilisant des alternatives telles que téléphoner ou se rendre directement dans les bureaux. Dans cette impasse apparente, je fais le lien entre la relation d'enquête et l'accès au terrain, plus précisément à l'accès au sujet qui est au cœur de ce dernier - la profession des pompes funèbres. Prétendre

que le contexte dans lequel cette profession est étudiée n'a aucun impact sur son accessibilité serait une vision naïve. De là, je considère que l'accessibilité pratique au terrain n'implique pas de grandes manœuvres ou de contacts privilégiés, mais une préparation suffisante pour ne pas laisser la sensibilité du sujet s'emparer de sa propre légitimité. Le choix de mon sujet a notamment été motivé par une volonté de « sortir de ma zone de confort » et des thématiques surgissant dans mon quotidien ou se répétant dans mon cursus universitaire. L'objectif a été atteint, mais cela s'est fait au détriment d'une certaine fluidité thématique qui a eu des répercussions sur la pratique empirique. Me rendre sur divers lieux de travail, des lieux politisés ou des espaces publics ne m'apparaît généralement pas comme situation particulièrement complexe. En revanche, m'imposer pour mon propre intérêt dans un lieu où des familles endeuillées, des opératrices funéraires et peut-être des défunt(e)s sont susceptibles de croiser mon chemin, cela m'a paru une situation beaucoup plus sensible à gérer. Comment justifier ma présence, tant pour moi-même que pour les autres, voilà quelle a été ma difficulté d'accès au terrain. Cet écueil a surgi au moment où mon mail n'a pas engendré le nombre de réactions escomptées, me laissant désœuvrée à la suite du travail effectué avec la première entreprise. Il ressurgit alors que je n'ose pas demander davantage d'ouverture à mon second interlocuteur fribourgeois, me satisfaisant de ce qu'il me propose de lui-même, au détriment d'une observation dans son établissement.

Le manque de connaissance et surtout d'expérience dans mon sujet a interrogé mon sentiment de légitimité en tant que chercheuse dans ce contexte particulier. Limitant ma marge de manœuvre et me contraignant à ce que mes interlocuteurs et interlocutrices m'ont spontanément proposé, la proportion de données par entité manque d'un certain équilibre. De prime abord, cette réalité donne l'impression d'un défi méthodologique auquel ma recherche s'est immédiatement heurtée. Cette situation a pourtant, dès le départ, déclenché une réflexion importante sur ma relation d'enquête et surtout, sur le lien entre le niveau de disponibilité, la volonté et l'enthousiasme de certaines travailleuses et la manifestation de leurs différents types d'engagement.

En définitive, l'accès à ce terrain a nécessité que ma présence soit acceptée, mais également que je travaille personnellement sur ma présence dans cet environnement. Certes, il ne fait pas exception que la chercheuse doive s'acclimater et prendre sa place. Je pense que, dans ce cas, j'ai expérimenté ce phénomène *in vivo* et de manière incisive relativement à la sensibilité du contexte.

4.2 Approche et récolte des données

La faible quantité d'études, de textes en sciences sociales ou de documentation ne permettant pas d'utiliser une théorie préexistante, je considère ma recherche comme fortement inductive. La littérature sur la mort est abondante et celle sur les pompes funèbres existe, mais ma question paraît non-traitée. Je ne prétends pas qu'aucun concept ou théorie ne m'a été utile au début de l'enquête, au contraire, plusieurs mois de recherche et de lecture ont précédé le début de la récolte des données. Mais cette période a servi de support à l'ethnographie, à concevoir les guides d'entretien, non pas à éprouver une problématique déjà révélée. Je me réfère au texte de Christian Maroy pour catégoriser mon travail que je reconnais totalement dans cet énoncé :

« Soit la recherche est fortement inductive et le fil directeur doit être généré du premier matériau recueilli, lequel rétroagit alors sur la stratégie de collecte. Soit on se trouve d'emblée avec une première batterie de concepts et/ou d'hypothèses, bref, face à une problématique qui peut servir à orienter l'opération de réduction du matériau » (Maroy 1995 : 91)

L'approche inductive raisonne particulièrement en moi, car elle a paramétré un départ peu déterminant et un peu embrumé, jusqu'à ce que j'aie mon premier contact avec un enquêté. Ce premier pas dans l'empirique a alors clarifié le contexte du sujet, les points importants et la façon d'entrevoir le prolongement de l'enquête pour produire des données significatives. La suite suivra cette même logique d'ajustement constant entre les données, la littérature et le fil de mes hypothèses.

Concernant les stratégies empiriques, l'entretien m'a paru la méthode privilégiée pour un premier contact, ma problématique se focalisant sur le vécu et le ressenti interne des opératrices funéraires. Je m'accorde donc à la posture soutenue par Christian Maroy qui considère les interviews comme « des documents oraux livrés par des informateurs [à travers lesquels] il est possible d'inférer des faits relatifs à un contexte qui dépasse la situation d'interaction stricte interviewer/interviewé » (Maroy 1995 : 89). Le discours des participantes doit cependant faire l'objet d'un travail de raisonnement et de nuancement afin d'évaluer quelle portion du récit est exploitable par l'interprétation anthropologique (1995 : 90). Cette démarche de collecte, de réduction, d'organisation, d'analyse et d'interprétation des données (1995 : 83) est entreprise dans le but précis de « découvrir les catégories pertinentes à partir desquelles il est possible de décrire et de comprendre la réalité observée » (1995 : 85).

L'observation est intervenue dans un second temps même s'il a toujours été limpide que je l'intégrerais dans mon travail. Débuter dans un terrain par le biais de l'entretien me semble

nécessaire pour créer un premier lien, surtout avec un terrain susceptible d'éveiller une certaine sensibilité. Les premiers entretiens ont permis d'amasser des informations, mais également de poser des questions au bénéfice de l'appréhension des actions que j'allais observer. Ma posture lors de ladite observation a été non-participante. Installée de côté dans les différentes scènes, je me suis attelée à étudier et décrire avec rigueur les moments, les gestes, les lieux, les objets. Sur mon carnet divisé en page de droite et page de gauche, je me suis efforcée de prendre le plus de notes possible, sans oublier mes propres ressentis. Ce qui ne se retranscrit pas sur le carnet j'ai essayé de le capturer en visitant en détail chaque lieu de l'action, chaque chemin emprunté afin de restituer les ambiances le plus fidèlement possible.

Ainsi, mes résultats ne visent pas à établir une théorie locale qui nécessiterait une plus grande quantité de données et une immersion plus poussée, mais plutôt à offrir une « description analytique » (1995 : 85) fondée sur les discours et les faits observés, sans utiliser une grille d'analyse préexistante. La création d'une grille d'analyse fonctionnelle (1995 : 85) et la proposition d'interprétations fortement enracinées dans le contexte de ma recherche, de mes enquêtes et de leurs lieux de travail sont des résultats rendus possibles par mon travail.

4.3 Traitement des données

Les moments de retranscription et de réflexion écrite n'ont pas vraiment cessé entre les moments de récolte. Tant pour les observations que les entretiens, de nouveaux éléments se sont manifestés ou ont pris de l'importance qu'à un certain stade de la recherche, impliquant que je revienne régulièrement sur le contenu des premiers échanges. Toutes les idées, pistes d'analyse, proposition d'interprétation ont trouvé support quelque part, que ce soit sur mon téléphone, mon ordinateur, une feuille volante ou un carnet. La première étape suivant directement l'entretien ou l'observation a été de rapporter tout ce qu'il n'a pas été possible de noter dans l'immédiat, mon impression sur la collecte en question ou toute autre idée et événement saillant de la rencontre (Maroy 1995 : 91). En second lieu, la transcription – ou la rédaction dans le cas du journal de terrain – a pris place pendant plusieurs jours, me forçant à réécouter et à noter d'autres éléments potentiellement significatifs.

L'amas de discours, de remarques, de pistes et d'images arrive comme une charge énorme d'informations et de possibilités qui ne contribuent pas à l'avancement de l'enquête. Il s'agit d'organiser très rapidement un système permettant de clarifier l'état de la recherche. À

cet effet j'ai opté pour la réalisation de tableaux (Extrait annexe 1) permettant de classer les énoncés des enquêtées dans diverses catégories, permettant de comparer facilement les différents discours. Pour que cela devienne possible, de nombreuses relectures, codages, révision du codage, balisages se sont succédé afin d'atteindre un état des catégories jugé satisfaisant.

4.4 Limites de la recherche

La proportion de matériel empirique récolté ne suit pas une logique méthodologique, plutôt une logique d'opportunité d'accès. En cela, la quantité de données par lieu – ici des entreprises – est peu équitable, ce qui produit un déséquilibre qui donne plus d'espace à une entité qu'aux deux autres. L'établissement le plus représenté est le premier qui a répondu favorablement à ma requête, ce qui démontre d'une certaine ouverture, d'un enthousiasme à ne pas négliger dans l'interprétation de mes données. La philosophie de chaque structure est différente en certains points, leurs disparités impactent l'expérience des employées et doivent être considérées pour ne pas engendrer de conclusions hâtives et/ou trop générales. Cet argument se prolonge concernant les entreprises qui n'ont pas répondu, ce qui rend la représentativité de mes données dépendante de mon étude de cas. Pour synthétiser, il convient de prendre en compte la condition d'échantillonnage de mon enquête, qui nécessite de souligner la dimension très située des résultats, analyses et interprétations qui en découlent. Les personnes figurant dans mon enquête y figurent, car elles se sont rendues disponibles après quelques relances, pas parce que je les ai spécifiquement choisies pour des raisons méthodologiques.

En dehors de sa répartition, mon étude tirerait profit d'observations supplémentaires, dans d'autres contextes que celui auquel j'ai assisté. Idéalement, une expérience plus longue et immersive aurait permis de mieux capturer l'univers et les dynamiques interindividuelles qui traversent les services funéraires. L'observation que j'ai réalisée, bien que très informative et riche à mon sens, ne rend pas compte de l'entièreté de l'activité des pompes funèbres et ne relève que d'un cas spécifique. Or, si une dimension de ce métier ressort plus que les autres c'est bien la diversité et l'adaptabilité. Un défaut majeur de mes données réside dans l'absence de données empiriques relatives aux entretiens avec les familles, ou plus généralement, aux interactions entre les pompes funèbres et leur clientèle. Ce manquement représente le point culminant des problématiques d'accessibilité que j'ai présentées plus haut, le face-à-face avec les familles endeuillées n'a pas été une option envisageable pour moi.

À l'aune de ces limitations, certaines questions doivent me revenir systématiquement lors de mes analyses et conclusions : Qui est-ce qui répond et pourquoi ? De qui parle la recherche ? Quelles sont les conditions de production mes résultats ?

4.5 Entreprise A) : « Écoute, Respect, Disponibilité »

La première structure qui m'a reçue est fondée en 2007 par son directeur actuel, Frédéric⁵. Entreprise à raison individuelle, elle ne comporte pas beaucoup d'employées : un fixe, le directeur, entouré de six auxiliaires de pompes funèbres et d'une autre employée le suppléant pour les tâches administratives et la comptabilité. Ce système permet de répondre à la demande sans la contrainte d'un pourcentage contractuel, difficile à estimer dans ce métier. Six auxiliaires sont formées à la préparation et au déplacement des défunt(e)s ainsi qu'à la réalisation des funérailles – conduire le corbillard, porter le cercueil, le mener au crématoire ou au lieu d'inhumation, aller chercher les fleurs, *etcetera*. Iels travaillent « sur appel » et peuvent être sollicités à n'importe quel moment pour s'occuper d'une mise en bière ou d'une levée de corps. Dernièrement, le directeur a fait appel à une autre auxiliaire spécialisée et formée pour le seconder dans les tâches qu'il exécutait jusqu'alors seul : la gestion administrative et financière de l'entreprise, les entretiens avec les proches, l'organisation des funérailles, les prises de contact avec les autres actrices du funéraire – les centres funéraires, les maîtresses de cérémonie ou encore les autorités religieuses dans certains cas – les journaux, la municipalité, *etcetera*.

L'établissement répond vingt-quatre heures sur vingt-quatre tous les jours de l'année. Dans le cas présent, le directeur se contraint à cette tâche. Il existe néanmoins la possibilité pour les entreprises de passer par une centrale qui s'occupe de prendre les appels puis de contacter les services funèbres. Ce fonctionnement permet à ces derniers d'assouplir légèrement leur emploi du temps, mais représente des coûts trop onéreux, selon mon enquête.

La société possède trois adresses, mais ne possède des locaux qu'à une seule d'entre elles pour des questions de cercle de contacts et de réputation. À l'origine, les bureaux se situaient dans le littoral ouest du canton de Neuchâtel, puis cette location n'a plus été possible, obligeant Frédéric à rendre cet espace à son propriétaire. Dans un souci de garder son nom dans les

⁵ Tous les prénoms ont été changé pour préserver l'identité des enquêtées

bouches et oreilles du village en question, une boîte aux lettres ainsi qu'un numéro de téléphone sont conservés dans cette localité. L'entreprise s'installe alors dans une commune plus proche de la ville de Neuchâtel et y demeure encore à ce jour, impliquant une seconde adresse et numéro. Finalement, le fondateur de l'entreprise résidant dans une commune du canton de Berne, une troisième et dernière adresse indique le dernier espace où le nom de l'entreprise est implanté. Les activités sont toutes gérées depuis les bureaux proches de la ville de Neuchâtel, mais mon enquête a appris, dit-il, l'importance de la localité et des numéros de téléphone dans ce milieu.

Les locaux officiels, là où se déroule une partie de l'action, comportent une première salle faisant office de bureau ainsi que de lieu de rencontre des familles. De prime abord, je remarque deux grands bureaux équipés de deux ordinateurs. Le plus chargé des deux en paperasse, documents, agenda et post-it, appartient au directeur. Cette place de travail est également la plus grande des deux et quelques fanions rectangulaires et allongés flottent en dessus d'elle : Écoute, respect, disponibilité. Ces mots qui figurent également sur les cartes de visite disposées dans une petite boîte à côté des stylos et des crayons incarnent les valeurs cardinales de l'entreprise. La pièce est pourvue de nombreuses fenêtres, permettant une atmosphère aérée et une lumière naturelle qui tempère l'éclat trop blanc des néons au plafond. De nombreux objets remplissent la pièce, des boîtes, des classeurs rangés sous un banc où sont entassés plusieurs catalogues sur la tranche d'un desquels je lis « couturiers funéraires ». Des cartons, des bannettes et index alphabétiques occupent un long buffet ouvert, au-dessus duquel je remarque un tableau auquel sont suspendues de nombreuses clés. Lors de mon observation j'apprends qu'il s'agit des passes permettant d'accéder à différentes morgues, institut de médecine légale ou centre funéraire du canton, exception faite des instituts de médecine légale qui se trouvent à Berne et Lausanne. Lors des deux entretiens que je mène dans cette pièce, je suis assise en face du directeur, au second bureau où les familles sont également invitées à prendre place lors des rencontres, si ces dernières ne se déroulent pas au domicile des familles. J'observe qu'une porte sur le mur opposé à moi donne sur un espace plus vaste, car une petite fenêtre permet d'en estimer la hauteur et la profondeur. À la jonction des deux bureaux se trouve une imprimante servant, entre autres, à l'impression de cartes de remerciements et des cartes d'identification à accrocher sur la porte des chambres funéraires.

À la fin de notre première discussion, Frédéric me propose une visite des lieux. Nous passons donc cette fameuse porte et nous retrouvons dans un petit couloir donnant sur un grand hangar, lui aussi éclairé de l'extérieur. Sur ma gauche une haute étagère comblée de boîtes attire mon attention, il s'agit du stock de cartes de remerciements (Figure 1) m'indique mon enquêté, différents modèles sont mis à disposition des clientes. La première visite est plutôt brève, le directeur me guide rapidement à travers le hangar, sans disposer de suffisamment de temps pour élucider la présence de l'atelier de bricolage qui s'y trouve : établi, chariot d'atelier, tableau mural pour suspendre les outils,



Figure 1

© Mathilde Perrin

lunettes de protection, gants, perceuse et visseuse, tout indique alors un atelier de charpentier. Ce n'est qu'à l'occasion de ma deuxième visite que je comprends qu'il s'agit de l'endroit où les cercueils sont préparés (Figure 2). Puisque ma seconde venue dans l'entreprise a pris place au moment de l'action, un cercueil est en voie de finition dans l'atelier installé dans le hangar. Après explication, je comprends que les cercueils sont livrés sans capiton intérieur, sans croix sur le couvercle et sans poignées. Toutes les structures ne fonctionnent pas comme cela, en l'occurrence le patron de celle-ci souhaite utiliser des matériaux plus écologiques à la création – éviter le pétrole, entre autres – ce pour quoi il procède de la sorte.



Figure 2

© Mathilde Perrin



Figure 3

© Mathilde Perrin

Le cordon rouge en spirale qui descend du plafond est une agrafeuse à air comprimé permettant de fixer le capiton en coton au bois interne du cercueil (Figure 3). Lors de cette étape, les employées préparent également le coussin, un contenant souple en plastique rempli de sciure, en y ajoutant une fourre et le modelant adéquatement.

Le côté droit du hangar, qu'on ne perçoit pas sur les photos, comporte divers objets moins spécifiques, quelques cartons avec la récupération des emballages plastiques des cercueils et des tissus, la moto du directeur ainsi qu'une armoire avec les vestes de ce dernier. La grande porte coulissante visible sur la figure 1 donne sur le stock de cercueils (Figure 4).



Figure 4

© Mathilde Perrin

Ces derniers sont triés selon leur modèle, type de bois et également leur taille qui varie tant en longueur qu'en largeur. Lors de mon observation, je note que mon enquêté prononce l'énoncé suivant « il faut que j'aille chercher un 205 ». Je souligne également que la seconde employée s'exclame « Ah c'est une personne grande ! » en apercevant le cercueil déjà ouvert et disposé sur le chariot. Cela me laisse imaginer que la pratique du métier génère une typologie très précise des cercueils et également de ce que leur taille implique – plus la personne est grande ou large, plus les manipulations seront laborieuses. Les modèles classiques en sapin, sont les plus utilisés m'a expliqué Frédéric. Leur forme est immédiatement reconnaissable grâce aux

deux côtés droits (Figure 2,3,5), caractéristique des cercueils fabriqués en Suisse, m'indiquera Clément, un autre enquêté. Ce modèle basique est très présent dans le stock, mais quelques modèles plus chers, avec des ornements et des moulures



Figure 5

© Egli Bestattungen

plus travaillées, recouvrent également quelques établis. Je déambule dans le stock de grandes boîtes en bois, me rappelant brusquement qu'il s'agit d'un commerce comprenant matière, forme, couleur, taille motifs et prix différents. J'aide ensuite mon enquêté à placer le cercueil sélectionné par la famille sur le chariot à roulettes – visible en Figure 2 – pour l'amener dans l'atelier.

La quatrième et dernière pièce d'envergure des locaux est le garage. Dans ce dernier figure un corbillard bleu marine aux vitres parfaitement lustrées, dont la transparence est obstruée par un cache orné de rayons en demi-cercles. Un second véhicule, plus grand et moins spécifique se situe juste au-devant du corbillard, un fourgon d'un bleu plus clair dont l'apparence ne laisse pas imaginer qu'il soit un véhicule transportant des cercueils et parfois des personnes décédées. À l'intérieur, tous deux comportent un système de rails ou de civière permettant de faire glisser les cercueils délicatement et sans à-coups. Le directeur m'explique que le corbillard sert généralement lors des cérémonies, lorsque les proches sont présentes, le mini-bus lors des trajets dans l'ombre, entre le bureau et la morgue de l'hôpital, entre la morgue – ou autre lieu où se trouve la défunte – et la chambre funéraire. Le fourgon est donc le véhicule utilisé pour les mises en bière, ce pour quoi il comporte une petite malle d'items utiles lors des interventions : scotch couleur chair pour cacher les hématomes provoqués par certains soins médicaux, des gants pour les pompes funèbres, une brosse à cheveux, un peigne, un rasoir, un coupe-ongle et un ciseau.

Au total, j'ai rencontré quatre personnes qui officient dans ces locaux, mais n'en ai observé que deux en action sur place. Après mes deux entrevues avec le directeur, Frédéric, trois autres employées se sont manifestées : Nathalie, Marc et Emmanuelle. Leur expérience dans l'entreprise et le parcours qui les y a menées diffèrent.

4.5.1 Frédéric : L'organisateur méticuleux

Le 3 février 2022, je me rends au bureau où j'ai rendez-vous avec le directeur à 8h. Frédéric me réserve un accueil cordial et m'invite à m'asseoir en face de lui. Nous sommes toutes les deux masquées, car la pandémie de COVID-19 sévit encore, son visage me sera entièrement dévoilé lors d'une autre occasion. J'estime son âge à une cinquantaine d'années, il me confirmera en avoir 58 dans le courant de l'entretien. Son tempérament semble calme et très rapidement, j'observe qu'il s'exprime avec beaucoup de facilité et qu'il ne manifeste pas de gêne particulière.

Son discours a confirmé mes premières intuitions, il se considère comme une personne à l'aise dans les interactions et la prise de parole. Son élocution et sa faible timidité l'ont prédisposé à intégrer diverses manifestations et associations culturelles ou sportives. Il aime, au sein de ces groupes, participer au comité et à l'organisation qu'il estime comme l'une de ses compétences phares. Sa formation initiale en tant qu'employé de commerce dans le secteur bancaire, gestion de fortune fait également écho à ces capacités. Mais il ne donne pas l'image d'une personne très stricte comme pourrait le suggérer cette description. Car au-delà de la coordination, ce qui l'anime le plus tient dans l'aide aux personnes. Il m'explique à plusieurs reprises que son métier lui correspond particulièrement, car il remplit une double satisfaction lui permettant de s'épanouir : la stimulation de l'organisation sur des délais courts et l'aide aux proches, la dimension plus sociale du métier.

Formé pour le secteur bancaire, Frédéric commence son parcours dans la vente privée à Genève. Après avoir « détesté » cet emploi, il officie à l'administration dans différentes entreprises de différentes envergures. Son chemin prend un tournant lorsqu'à vingt-sept ans, son employeur de l'époque court à la faillite. Son licenciement paraît certain. Ces circonstances le ravissent, car elles lui donnent l'occasion de profiter du chômage quelques mois afin de se reposer, de prendre de longues vacances. Avant même que son contrat ne prenne fin, il commence donc à répondre à diverses offres d'emploi, sans l'ambition de s'engager, exclusivement afin de répondre aux exigences du chômage. Pendant cette courte période, il postule à une annonce sous chiffre, recherchant un chauffeur ou une chauffeuse polyvalente, possédant lui-même le permis poids-lourd, remorque voiture et moto. Derrière cette annonce, se trouve en réalité la première entreprise de pompes funèbres dans laquelle il travaillera. Tout d'abord réticent en vue de ses projets de vacances, il se rend tout de même sur place pour un entretien. Le patron qui le rencontre apprécie immédiatement ses capacités ainsi que l'avantage procuré par sa

formation et lui propose un poste d'employé polyvalent plutôt que chauffeur polyvalent. Le cahier des charges implique tant les mises en bière et les levées de corps que les entretiens avec les familles et l'organisation des funérailles. Bousculé dans ses plans de base, cette proposition qui lui semble intéressante pousse Frédéric à tenter une semaine d'essai pour finalement être engagé. Il comprend assez rapidement que son patron, qui approche la soixantaine, l'apprécie et le forme à exécuter toutes les tâches que lui-même exécute afin de diminuer son taux de travail. En 1992, il débute alors sa carrière de pompe funèbre et ne quittera plus jamais ce métier dans lequel il débarque alors « par hasard ».

Son arrivée sur le terrain se fait sans grand a priori, car il faut préciser que le métier lui semblait alors bien mystérieux. La seule cérémonie funèbre à laquelle il avait pris part, celle de sa mère, n'avait pas inclus de pompes funèbres, car le corps avait été légué à la médecine. Ces personnes et leur champ d'action lui étaient alors complètement inconnus, amoindrissant la quantité de préjugés et d'appréhension concernant le secteur. Une fois face aux défuntes et aux familles, il s'adapte très rapidement et se rend compte qu'il se sent particulièrement à l'aise dans ce rôle, rien ne le choque ou ne le dérange, selon son souvenir.

Heureusement d'ailleurs que tels soient ses sentiments, car il doit très vite faire preuve d'autonomie. Après trois ou quatre semaines en tant qu'apprenti, toujours accompagné d'autres employés confirmés, il se retrouve seul à gérer ses propres cas ou, comme il le formule : « démerde-toi, vogue la galère ». Son engagement dans cette entreprise durera quinze ans puisqu'en 2007, considérant son employeur en faillite, il pense à changer de travail. Ce projet de quitter la profession grandit par dépit, car le métier lui convient toujours autant, simplement les offres comme employé fixe n'abondent pas. La possibilité de devenir indépendant ne le tente pas du tout, car les responsabilités conniventes et la quasi-absence de congé font pencher la balance dans l'autre sens. À cette époque sa situation privée, marié avec une enfant, ne le rend pas davantage enclin à prendre des risques financiers et à augmenter son rythme de travail. Deux personnes qu'il estime beaucoup, un ancien client et un curé, ont finalement raison de sa détermination. Ces deux personnes l'ont convaincu que sa présence dans le métier était importante, qu'il devait continuer son chemin dans ce domaine et amener quelque chose de différent, d'autant plus que la situation commerciale y était favorable. Après quinze années à assurer que jamais il ne fonderait sa propre entreprise, mon enquêté se trouve à nouveau bousculé dans ses plans. Il décide d'y réfléchir, prend quelques semaines pour étudier le marché et pour finalement arriver à la conclusion que « [...] c'était quelque chose de réalisable et que

ça me conviendrait parce que je connaissais le travail et pi bein... C'est ce que j'aime faire, oui ». Il devient donc indépendant en 2007 et n'a jamais songé à changer de métier depuis. Puisque, non seulement il aime ce qu'il fait, mais qu'en plus les retours à son égard sont bons, rien n'éveille le moindre doute pour lui : Il partira à la retraite en opérateur funéraire. Durant mon travail, Frédéric est parfois nommé « Mr. Besson » afin de respecter la manière qu'ont les enquêtées de s'y référer.

4.5.2 Nathalie : Rendre les gens beaux

Le rendez-vous avec Nathalie ne commence pas de la meilleure manière, car nous ne sommes pas au même endroit. Le petit café-restaurant où nous devons nous rencontrer porte le même nom qu'un autre à quinze minutes en voiture de la ville de Neuchâtel. N'habitant elle-même pas en ville, mais dans les hauteurs du canton, il ne lui a pas paru limpide qu'il s'agissait de l'établissement du centre-ville. De mon côté en tant qu'habitante de la ville-même, la possible confusion n'a pas atteint ma conscience – je prends bonne note de ce type de mésaventures pour mes terrains futurs. Heureusement, très aimable et motorisée, Nathalie me rejoint assez rapidement et nous faisons ainsi connaissance avec trente minutes de retard.

Lorsque je l'ai contactée par téléphone, son rythme de parole ne m'a pas laissée indifférente, des réponses courtes et franches. Cette caractéristique est rapidement devenue le défi de l'entretien, l'amener à développer ses réponses afin de mieux comprendre le raisonnement qui la mène à des « oui » et des « non » déterminés. Cela représente une difficulté, mais la discussion a le mérite d'être concise et directe.

Nathalie est entrée dans la profession « 7-8 ans » auparavant et n'a connu que cette entreprise. Elle possède plusieurs cordes à son arc, coiffeuse, agricultrice, restauratrice ou gérante d'une remontée de ski, ses emplois varient suivant les périodes de sa vie et les saisons. Aujourd'hui âgée de cinquante-trois ans, elle coiffe encore de temps en temps et s'occupe du télésiège en hiver, mais n'a plus voulu du restaurant dès le moment où elle est devenue maman. Son récit dépeint quelques expériences ou chocs personnels qui l'ont amenée à s'approcher de la profession de pompes funèbres. Elle qui a toujours souhaité voir une dernière fois ses proches pour leur dire au revoir, elle n'y a malheureusement pas toujours trouvé la sérénité. En raison de la présentation des défunt(e)s parfois mal exécutée, elle affirme ne pas avoir reconnu certaines personnes. Deux cas vont particulièrement l'engager sur ce tournant, sa maman et sa belle-

sœur. La préparation de la seconde a été intolérable pour mon enquêtée qui a ainsi demandé à s'en occuper elle-même, en prêtant une plus grande minutie aux détails très importants à ses yeux :

« Style le coup de peigne, ou un petit détail, des lunettes ou voilà... Et pi moi j'ai ma belle-sœur qui est décédée et ma maman, et quand j'ai vu ma belle-sœur dans l'état qu'elle était j'ai dit : mais on peut pas la laisser comme ça... Et là bah j'ai demandé aux pompes funèbres si je pouvais aller la maquiller et tout et pi j'ai aimé faire ça » (Nathalie)

Marquée par ce qu'elle considère comme des mauvaises préparations, il devient par la suite limpide pour elle qu'elle s'occuperait de sa famille, particulièrement de sa mère dont elle était très proche. Suivant ce premier contact avec la profession, Nathalie a un déclic et puisqu'elle doit justement trouver un petit job à temps partiel, elle décide d'envoyer quelques lettres dans différentes entreprises. Finalement, le bouche-à-oreille la met en contact avec Frédéric et lui ouvre les portes de la profession en tant qu'auxiliaire. L'entreprise et son patron correspondent à ses valeurs et lui donnent l'environnement adéquat pour qu'elle s'y épanouisse, toujours dans l'idée de « rendre les gens beaux ».

En tant qu'auxiliaire dans cette entreprise, elle ne rentre pas directement en contact avec les proches, ou rapidement aux funérailles ou lors de levée de corps à domicile. La défunte est le seul médian de ses attentions et son lien avec les proches. Elle ne souhaite pourtant pas que cela change et refuserait que sa fonction s'étende aux entretiens avec les familles. Elle estime sa sensibilité trop importante pour ces situations émotionnellement intenses. Selon elle, cette partie du métier ne fait pas appel à ses champs de compétences ni d'intérêts, qu'il s'agisse de l'affectif, mais également de l'administratif qui la rebute tout simplement.

4.5.3 Marc : En quête de sérénité

Je donne rendez-vous à Marc dans le même café que sa collègue Nathalie. Je ne manque cette fois-ci pas de préciser l'adresse exacte du lieu. Nous prenons place à une table ronde légèrement en retrait afin de limiter les perturbations sonores et être plus à l'aise pour aborder certains sujets éventuellement délicats. A posteriori, cela ne m'a plus semblé nécessaire, car mon enquêté n'a pas paru perturbé ou gêné dans l'échange, bien qu'il ne semble pas de nature extrêmement loquace. J'ai pris un peu de temps pour réexpliquer ma démarche plus en détail et également ce à quoi correspond la recherche en anthropologie, car j'ai pressenti une certaine incertitude vis-à-vis de ma posture. Cette discussion sur mon activité a ensuite naturellement dérivé sur la sienne et son parcours.

Il y a quatre ans, un « coup de gueule » propulse Marc, patron de son entreprise de menuiserie, sur la voie des services funéraires. Un matin, les clients désagréables ainsi que les désavantages d'être indépendant le poussent à décrocher le téléphone et composer le premier numéro qu'il trouve sur internet. Il n'habite pas à Neuchâtel, mais souhaite investiguer dans cette région et ainsi éviter de croiser trop de ses connaissances. Il se retrouve ainsi en contact avec Frédéric, le directeur de l'entreprise. Selon lui, au moment où la personne s'est annoncée à l'autre bout du fil, sa hargne s'est apaisée, comme si le geste lui-même avait suffi. Pas possible cependant de raccrocher à ce moment-là, ce pour quoi il va jusqu'au bout de son idée, se présente et demande si l'entreprise a besoin de personnel. L'agence n'embauche pas à ce moment-là, mais le directeur lui répond tout de même que la situation n'est pas bloquée et lui propose de passer sur place pour un entretien. Dix ans plus tôt, Marc avait passé un appel du même type à une autre entreprise, mais sans suite, estimé trop jeune par son interlocutrice. L'idée de travailler dans les pompes funèbres, il ne se l'explique pas vraiment, mais admet qu'elle n'est pas si récente et qu'il ne s'agit pas d'un hasard qu'il ait contacté ce type de structure à deux reprises. Après l'entretien je note dans mon journal que peu d'autres professions permettent de changer totalement d'environnement et d'activité sans passer par une formation au préalable, puisqu'elle se fait sur le tas – je découvrirai plus tard qu'un brevet fédéral existe, mais n'est pas obligatoire, ce point sera développé plus loin dans mon travail. Le métier permet également le temps partiel, s'accordant parfaitement avec la situation de mon enquêté qui n'a jamais envisagé de quitter complètement son entreprise.

Marc ne se souvient pas d'avoir subi un choc lorsqu'il a débuté. Il en convient, le premier contact avec une défunte est étonnant, il se réfère particulièrement à la texture dure et froide de la peau qu'il qualifie de « vraiment spécial ». Mais les situations compliquées du point de vue de l'aspect du corps ne l'inquiètent pas, ou plus. Il explique que dans ce genre de situations « il faut y aller » et que l'émotion ne peut pas prendre trop de place. L'état psychologique des familles lui paraît plus difficile à gérer, mais en tant qu'auxiliaire il n'a en général pas de contact prolongé avec ces dernières et ne peut donc que supposer.

Âgé de cinquante-cinq ans au moment de l'interview, il se considère comme satisfait de sa situation aujourd'hui et apprécie l'équilibre entre employé et patron. L'usure physique de son premier métier l'incline à, un jour, augmenter son temps d'activité dans les services funéraires et diminuer sa présence sur les chantiers.

4.5.4 Emmanuelle : Surmonter sa peur

Pour ce cinquième entretien, mon interlocutrice m'accueille chez elle, dans un village à l'est de Neuchâtel. Son appartement se trouve dans une maison un peu biscornue entourée de plusieurs petites terrasses verdoyantes où se promènent plusieurs chats. Je sonne à la porte indiquée et me fais chaleureusement recevoir, autour d'un thé, dans son salon qui sent l'encens. Emmanuelle, quarante-trois ans, me met tout de suite à l'aise grâce à son sourire, sa convivialité et son sens de la conversation. Son aisance dans l'éloquence ne me surprend pas tellement, connaissant son activité principale : actrice.

Intermittente du spectacle, mon enquêtée a un emploi du temps tantôt très chargé, tantôt épuré. Lorsqu'elle décide de chercher un travail à côté de son activité principale, la flexibilité est un critère très important. Son compagnon recherche également un emploi à cette époque et une amie commune, elle-même employée dans les services funéraires, leur relaye l'information selon laquelle une entreprise cherche des auxiliaires supplémentaires. Un coup de téléphone plus tard, Emmanuelle et son compagnon agencent un rendez-vous au terme duquel ils seront engagées par Frédéric en tant qu'auxiliaires. Mon interlocutrice explique qu'il s'agissait principalement d'établir, ou non, un « bon feeling » puis de fournir quelques données personnelles et un permis de conduire. Ce premier contact a eu lieu trois ans plus tôt.

Sa première mise en bière a été plus marquante que celle de ses collègues, selon elle, pour la simple raison que le corps lui a fait peur. Elle qualifie son angoisse de l'époque comme complètement irrationnelle et s'apparentant à celle d'une « petite fille ». À ce moment, elle se sent incapable d'approcher la défunte. Le directeur a dû la guider très précisément sur les gestes à effectuer afin qu'elle puisse les accomplir de manière très mécanique. Deux jours après cette première mise en bière laborieuse, Frédéric l'appelle pour s'assurer qu'elle ne soit pas traumatisée. Elle estime qu'à ce moment et pendant les huit mois qui ont suivi, elle a tergiversé sur son avenir dans cette fonction et a pris du temps à s'habituer. Malgré les difficultés, elle s'obstine, persévère et surmonte ses peurs. Aujourd'hui, elle est ravie du chemin parcouru, de son aisance à côtoyer la mort. Sa grande curiosité l'a inclinée à persister et découvrir ce monde dans l'ombre, « l'envers du décor ».

Emmanuelle ne se considère pas comme très manuelle et ne se dévoue pas pour les tâches comme préparer le cercueil, visser, clouer, *etcetera*. Elle a, en revanche, surmonté ses premières craintes et remplit aujourd'hui sa fonction sans trop d'appréhension, malgré les quelques

réserves émises. Elle-même adopte un regard réflexif et curieux sur son métier. Elle mentionne d'ailleurs son projet de production artistique sur le sujet et conserve un enregistrement de notre rencontre pour cette raison.

4.6 Entreprise B) : Simplicité, respect, innovation et environnement

Rendez-vous dans les bureaux de la vieille ville de Fribourg pour rencontrer Clément, le directeur de la deuxième entreprise avec laquelle je rentre en contact. Je sonne dans le hall d'une maison en vieilles pierres où le directeur vient m'accueillir et se présente. Je le suis ensuite dans le bureau où il reçoit également les proches pour les entretiens funéraires. Lorsque je rentre dans la pièce, à ma droite se trouve une sorte d'alcôve où se loge une longue table blanche avec des chaises. Au bout de cette table, une grande étagère murale expose plusieurs types d'urnes funéraires qui sont là à titre décoratif et donnent l'impression d'une vitrine. Quelques autres objets ornent l'étagère. Dans la seconde partie de la pièce, je perçois le bureau de Clément : un ordinateur, une imprimante et un massicot. Je ne vois pas le fond de cette pièce, car nous nous arrêtons au niveau de la table et prenons place l'une en face de l'autre à chaque extrémité. Je note assez rapidement l'absence de fenêtres au détriment de lumière naturelle qui ne contribue pas à réchauffer l'atmosphère de la pièce.

Clément commence par me présenter l'historique de l'entreprise familiale. Son père Pierre, que je croiserai à la fin de l'entretien, est arrivé par hasard dans la profession. Tout comme Frédéric, il répond à une annonce sous chiffre et prend immédiatement goût au métier, particulièrement au contact avec les familles. Il crée ainsi sa société en 1993 et toute la famille va s'investir d'une manière ou d'une autre. La maman va beaucoup aider au niveau administratif, mais les enfants épauleront également leurs parents en coupant des cartes de vœux ou en assistant la préparation des défuntes, en fonction de leur âge. En dehors de la famille, l'entreprise comporte également des auxiliaires sur appel si le besoin s'en fait sentir. Pierre va diriger cette entreprise jusqu'à sa retraite et Clément s'investira de plus en plus jusqu'à reprendre l'entreprise en 2019. L'entreprise ne comporte aujourd'hui que son directeur comme employé fixe, un auxiliaire responsable de la région suisse-allemande de la Singine et un deuxième auxiliaire qui supplée l'un ou l'autre. Contrairement à l'entreprise A) les auxiliaires ne s'occupent pas uniquement des mises en bière mais mènent également les entretiens avec les proches. Lorsque Clément investit la direction, il fait prendre un tournant écologique à la structure. Cette valeur devient emblématique et fortement visible sur son site internet, qui comporte une charte éthique et

environnementale. En actes, cela se traduit principalement par l'utilisation de fournitures locales et de matériaux biodégradables sans solvants majoritairement pour les urnes et les cercueils. Plus largement, l'entreprise adopte la règle des 5R : 5R : réfléchir, renoncer, réparer, réutiliser, recycler. Le directeur récupère par exemple des anciennes croix, qu'il baigne pour enlever l'oxydation, avant de les poncer et les laquer pour finalement les réutiliser. Le fonctionnement de l'entreprise est très empreint des convictions de Clément et reflète son mode de pensée.

4.6.1 Clément : Aller avec la nature

À seulement quarante-deux ans, cet enquêté peut déjà se vanter d'accumuler trente années d'expériences dans le domaine. Il a pourtant suivi une formation très différente et a travaillé à 100% en tant que polymécanicien de précision pendant douze ans, mais sans jamais s'extirper complètement des services funéraires. Depuis ses douze ans, il a commencé à aider pour certaines tâches comme fixer des lettres sur des monuments ou imprimer les cartes de remerciements. Il a ensuite commencé à faire des trajets au crématoire pour aider son père et a pris en charge sa première famille lorsqu'il a eu vingt ans. Plus le temps avance plus Pierre regrette de ne jamais pouvoir prendre de vacances, problème auquel Clément répond en le remplaçant sur les congés qu'il prend à son travail. En 2019, il reprend officiellement l'entreprise en créant une société en collectif avec son père. Pierre reste ainsi dans la structure de manière symbolique, jusqu'à sa retraite en 2022, mais Clément est la personne qui la dirige et la fait évoluer à partir de ce moment.

Ce directeur prône la simplicité et surtout le respect de la nature dans sa manière de travailler. Il est très investi dans son entreprise et s'occupe également de sa dimension marketing, gère le site internet, les réseaux sociaux, les photos et les pubs dans les journaux. Parallèlement à ses comportements centrés sur l'environnement, il tient à respecter l'intérêt et les souhaits des familles et défunt(e)s qui prévalent sur ses propres convictions.

4.7 Entreprise C) : Accompagnement, dignité, respect

Cette structure représente de loin la plus ancienne de mon corpus, voire la plus ancienne de la ville de Neuchâtel. Elle est fondée en 1938 par un Neuchâtelois de quarante-cinq ans qui sera rejoint par son beau-fils en 1960 et qui quittera ce monde en 1966. À la suite de son décès, son associé fait perdurer l'entreprise avec l'aide de ses filles ainsi que de six collaborateurs et

collaboratrices. L'établissement possède une histoire familiale assez marquée se reflétant dans son titre qui comprend trois noms de famille différents. Cette longue histoire implique plusieurs déménagements et locaux dans la ville de Neuchâtel. Le premier lieu que l'entreprise a investi apparaît toujours comme une sorte de vitrine, marquant son caractère authentique et sa prépondérance dans le secteur neuchâtelois. Aujourd'hui, l'entreprise est sortie de la lignée familiale, mais en affiche toujours le nom. Elle comprend quatre postes fixes et trois postes d'auxiliaires, qui interviennent lors des mises en bière et du transport, mais sans réaliser d'entretiens avec les familles.

J'ai immédiatement ressenti la différence d'envergure entre cette structure et celles visitées auparavant. Après une installation dans des locaux plus grands en 2016, l'entreprise se développe et comporte une petite salle de cérémonie, une salle de préparation et, depuis deux ans, deux chambres funéraires. Lorsque je pousse la porte, je me retrouve dans un grand hall avec baie vitrée qui contient un grand bureau de réception derrière lequel se tiennent deux personnes. La directrice, avec qui j'avais eu contact par mail, rentre rapidement dans la pièce afin de m'accueillir et d'expliquer ma présence à ses collègues de la réception. Nous nous dirigeons ensuite dans une plus petite salle en haut de trois marches à la droite de l'entrée. À l'intérieur se trouve une table blanche et ovale sur laquelle sont disposées quelques bouteilles d'eau, des chocolats et une boîte de mouchoirs.

4.7.1 Claire : Une vocation

« Depuis toute petite, je rêvais de faire ce métier ». Ces mots, je les ai lus en amont de notre entretien, dans un article disponible sur le site de l'entreprise. Ils ont tout de suite captivé mon intérêt et je n'ai pas été surprise de les retrouver dans les premiers énoncés de notre discussion. Ce métier a toujours fasciné Claire sans qu'elle ne se l'explique vraiment. Ce ne sont pas des proches qui l'ont initiée, mais l'entourage de ses parents comportait un couple d'amies employées de pompes funèbres, ce qui lui a permis de conscientiser l'existence du métier durant son enfance. Ce n'est cependant pas le métier qu'elle commencera par exercer puisqu'elle se forme comme assistante médicale et travaillera en tant que telle pendant de nombreuses années.

Avec des médecins, elle fonde un centre médical pour femmes à Neuchâtel et sera formée pour travailler comme assistante en bloc opératoire, où elle travaillera pendant dix ans. Elle se charge également de l'organisation des interventions, du suivi des pansements et forme un binôme très efficace avec le médecin qui collabore avec elle. Selon Claire, cette expérience des soins et du corps humain lui permet de ne pas craindre les aspects déplaisants de la mort et du sang qui lui sont déjà familiers.

En 2003, elle perd sa fille des suites d'une maladie et tient à s'occuper de sa préparation, ce qui la replonge dans l'univers des services funéraires. Quelque temps plus tard, en 2005, elle tente de postuler, mais les portes restent fermées. Elle accable le manque d'ouverture de la profession aux femmes ainsi que la persistance du fonctionnement familial de beaucoup d'entreprises. Plusieurs années après cet épisode, le hasard des rencontres amène un agent de pompes funèbres sur sa route, un agent qui souhaitait justement engager une femme comme auxiliaire dans son entreprise, invoquant leurs meilleures capacités d'écoute et d'empathie. Elle entame donc sa carrière en tant qu'auxiliaire de pompes funèbres en 2012. Quatre ans plus tard, son patron propose de lui vendre l'une des trois entreprises qu'il possède, ce qu'elle accepte. Claire quitte le milieu médical dans lequel elle évolue depuis ses vingt ans pour reprendre la direction de l'entreprise qu'elle développe aujourd'hui depuis sept ans.

Claire catégorise son métier comme une vocation profonde et l'accompagnement des familles et des défunt(e)s comme une nécessité et une grande richesse. Son investissement dans le métier ne se limite pas à son entreprise, elle tient à en faire évoluer certains aspects – sujet que je développe plus loin dans le travail – et a rejoint, dans cette démarche, l'Association Suisse des Services Funéraires. Son parcours personnel lui procure un sentiment de proximité avec la détresse des familles. La perte qu'elle a elle-même vécue lui procure une capacité de compréhension et d'empathie, qu'elle met à disposition et valorise dans son métier.

Afin d'aborder l'expérience de ces enquêtées par le prisme de l'engagement, la partie suivante sert à présenter le concept en mobilisant la théorie existante, afin de préciser l'acception retenue pour les analyses qui suivront.

5. L'engagement

5.1 Un concept problématisé

Le concept d'engagement a été abondamment mobilisé, mais aussi problématisé par les sciences humaines et sociales. Le sociologue interactionniste Howard Becker s'emploie déjà à soulever les faiblesses du concept en 1960 dans son article « *Notes on the Concept of commitment* » qui paraît, à l'origine, dans *The American journal of Sociology* avant d'être traduit en Français en 2006. La critique principale qu'il adresse à l'utilisation du concept est sa tendance tautologique (Becker 2006 : 183) qui le présente comme explicatif par lui-même, alors qu'il n'y a aucune définition claire sous-jacente. En cela « le concept d'engagement a rarement fait l'objet d'une analyse formelle, et l'on observe peu de tentatives de l'intégrer explicitement aux théories sociologiques actuelles » (2006 : 178). Le résultat est que les autrices utilisent ce terme pour désigner certains actes d'un groupe social, le restreignant à une fonction descriptive et analytiquement pauvre (Picard & Abdelmalek 2019 : 16). La problématique n'est pas méconnue des scientifiques dont plusieurs se sont attelées à rendre l'engagement significatif.

Dans cette partie du travail, je vais réunir quelques propositions théoriques sur le sujet afin d'en forger la signification dans le cadre de ma recherche. Pour cela je m'appuie notamment sur des comptes rendus sur la question, faisant eux-mêmes appel à divers autrices et auteurs provenant tant de la psychologie que de l'anthropologie ou de la sociologie. Pour commencer, il s'agit de comprendre ce que ces disciplines recourent sous le terme d'engagement.

À la lumière des différentes utilisations du concept qu'il a observées, Howard Becker considère que l'engagement est mobilisé pour mettre en évidence la « cohérence du comportement » humain (Becker 2006 : 179). Deux caractéristiques cardinales de ce type de comportement – l'engagement – sont, selon lui, la persistance dans le temps (2006 : 179) ainsi que le « rejet d'autres alternatives réalisables » par les actrices (2006 : 180). Dans leur dossier *Engagement : Approches plurielles* paru dans *Le Journal des Psychologues* en 2019, le sociologue Ali Aït Abdelmalek et la psychologue clinicienne Edwige Picard ajoutent que, devant la multiplicité des possibilités, les actrices se dirigent plus généralement vers celles qui sont susceptibles de les rapprocher, ou de les maintenir, sur la voie en concordance avec leurs intérêts et buts (Picard & Abdelmalek 2019 : 16). L'engagement implique donc une série de comportements et de choix permettant de constituer et maintenir une « ligne d'action cohérente » (Becker 2006 : 179) par rapport à un but et constitue *in fine* « ce qui lie l'individu à ses actes » (Kiesler 1971

cité par Picard & Adbelmalek 2019 : 17). Les notions d'objectifs, de choix et d'intérêts ne sont néanmoins pas aussi délimitées en réalité qu'elles le semblent dans ces termes théoriques. En matière de ressenti et de perception, ces comportements ne se définissent pas aussi limpide, tout comme les buts et intérêts des individus ne sont pas nécessairement conscients et fixes. L'engagement se rapproche ainsi d'un processus heuristique (Miginiac 2019 : 40) dans le sens où il s'établit au fil d'une succession d'actes ou de décisions dont l'effet engageant ne se découvre qu'*a posteriori*. Il s'éloigne ainsi d'un schéma causal et déterminé. Hortense Miginiac, diplômée de l'institut Sciences Po de Lyon et agrégée de lettres modernes, établit un lien entre le processus d'engagement et la philosophie cartésienne dans sa revue de littérature *Penser l'engagement : Des motivations aux actes* :

« On retrouve ici l'idée d'un engagement à la fois liminaire (le choix d'un chemin), arbitraire (sans connaître son terme ni savoir sur quoi il est fondé à l'origine) et *a posteriori* (le choix initial consenti plus ou moins consciemment et conforté par une multitude de choix subséquents forme *in fine* l'engagement). » (Miginiac 2019 : 40)

Pour s'assurer de ne pas tomber dans l'écueil de la causalité, Hortense Miginiac propose une approche selon le concept de *Carrière* impliquant que « les attitudes et comportements sont déterminées par les attitudes et comportements passés et conditionnent à leur tour le champ des possibles à venir [...] » (2019 : 28). Sollicitant « les niveaux d'analyse micro (disposition, socialisation), méso (façonnage individuel) et macro (contexte politique) » (2019 : 28), cette définition de l'engagement rend compte de sa dimension processuelle et multifactorielle et rejoint Howard Becker dans sa définition de l'engagement comme résultant d'une accumulation de « Side bets » ou « Paris subsidiaires » en Français (Becker : 2006).

La notion de *pari* subsidiaire se trouve au cœur des mécanismes de l'engagement selon les suggestions de définition et d'analyse de Becker (2006). Pour résumer, ces paris sont considérés comme subsidiaires du fait qu'ils prennent place en dehors de l'action qui est en train de se dérouler à l'instant présent. C'est-à-dire en amont et possiblement dans un domaine totalement externe à celui de l'action. L'individu agit donc en fonction de contraintes engendrées par des décisions ou des accords antérieurs et ancrés dans un univers socio-culturel précis et contraignant, nommés les « paris subsidiaires ». Le respect des normes qui en découlent permet aux actrices d'inscrire leurs comportements dans un ensemble cohérent. Les contraintes ne sont pas forcément conscientisées par les actrices au moment où se produit le pari, ce dernier n'étant lui-même pas forcément volontaire. Souvent l'actrice se rend compte des effets d'un pari antérieur au moment où intervient un changement dans sa situation actuelle (Becker 2006 :

188). Howard Becker donne l'exemple parlant de contraintes imposées par un système administratif précis, auquel l'individu a implicitement adhéré en choisissant délibérément d'y officier – en acceptant un poste régi par ce système, par exemple (2006 : 186). Les contraintes, invisibles lors de l'embauche, le deviennent lorsque l'individu souhaite modifier certains paramètres de sa position, alors fortement conditionnée par l'adhésion à cette dernière. L'auteur souligne également que les actrices sont susceptibles d'émettre des paris subsidiaires en lien avec « le processus d'ajustement individuel aux positions sociales » (2006 : 186) confortant l'individu à se comporter en adéquation avec une position sociale qu'il ou elle a préalablement parié d'incarner par d'autres actes ou décisions.

Ces mécanismes de l'engagement décrit par Becker tiennent du processus, car ils s'établissent graduellement au cours de différentes phases biographiques. L'engagement relève ainsi d'une accumulation ou d'un emboîtement de microdécisions, débouchant, à un certain point, sur une forme d'engagement. Cette approche exclut d'emblée l'analyse causale, car chaque microdécision est validée par un contexte antérieur spécifique et ne peut, à elle seule, expliquer l'engagement observé dans un contexte qui a irrémédiablement évolué. Le concept de carrière est capital dans cette vision, car il considère que « l'explication de chaque phase constitue donc un élément de l'explication du comportement final [...] » (Becker 1985 : 45-46 cité par Fillieule 2020 : 92). Il s'agit donc de considérer un ensemble de décisions et d'actions dans leur contexte d'apparition et d'en établir le lien avec l'engagement présent, ou comme le propose le sociologue Olivier Fillieule, « [d'] appréhender les processus et la dialectique permanente entre histoire individuelle, institution et contexte [...] » (Fillieule 2020 : 92) afin de capter les phases dans leur dimension individuelle ou privée, socio-historique, politique, *etcetera*. pour en appréhender les aboutissements le plus entièrement possible.

Puisque tant les positions sociales que les systèmes de régulation socio-politiques, professionnels, familiaux, d'éducation, *etcetera*. sont déterminés par l'environnement social dans lequel ils interviennent, les *paris subsidiaires* le sont également et, causalement, n'ont d'incidence que dans ces mêmes contextes. Dès lors, les systèmes de valeurs deviennent centraux dans la compréhension des mécanismes de l'engagement dans un lieu précis afin de saisir ce qui les constitue, mais également les ressources qui leur sont nécessaires (Becker 2006 :190).

Sur la base de ces réflexions et constatations, plusieurs auteurs et autrices donnent des pistes pour étudier l'engagement de manière plus méthodique. L'approche de Howard Becker donne une bonne base à l'appréhension du concept, mais ne se suffit pas à lui-même dans l'examen des processus mis à l'œuvre (2006 : 187). C'est pour quoi je souhaite entremêler différentes théories ou modèles qui s'enrichissent mutuellement en se complétant, en se nuanciant.

5.2 Étudier l'engagement : quelques pistes

La diversité des environnements où se manifeste l'engagement, et la diversité des angles adoptés par les différentes autrices sont manifestes (Picard & Abdelmalek 2019 : 19). Lise Dubé – Université de Montréal – et Anne Brault-Labbé – Université de Sherbrooke – chercheuses en psychologie, ont souhaité constituer un modèle de l'engagement qui soit générique et efficace. Leur étude débouche ainsi sur un modèle tridimensionnel intégratif (Brault-Labbé & Dubé : 2009) prétendant inclure tous les types d'engagements étudiés jusqu'alors. Le concept y est considéré comme un processus dynamique (Picard & Abdelmalek 2019 :19) faisant interagir forces affective, comportementale et cognitive (Brault-Labbé & Dubé 2009 :120). Ces trois types de force sont corrélés à trois différents mouvements du processus non-linéaire de l'engagement. Le déclenchement du processus est majoritairement affilié à la force affective, sous-jacente à l'intérêt déployé envers l'objet d'engagement. La force comportementale agirait sur la persistance des actrices à maintenir les efforts constitutifs de l'engagement malgré les contraintes, et la force cognitive servirait à « réconcilier les éléments positifs et négatifs associés au fait de s'engager » (2009 : 120). Il est important d'insister sur la dimension dynamique du modèle et également sur l'instabilité des trois forces susnommées dont l'intensité varie au cours du processus d'engagement (2009 : 121). Ce dernier point permet au modèle d'évaluer l'engagement d'une personne et les ressources mobilisées à un moment précis, tout en incluant les potentiels mouvements antérieurs ou futurs. Évaluer l'état des forces qui le constitue, dans le sens d'esquisser les interactions entre les éléments qui motivent et maintiennent l'engagement dans une certaine situation, rend l'élaboration d'une structure d'analyse adaptée et significative possible. Prenons ici un exemple fictif pour éclaircir mon argument : Est-ce que cette collaboratrice continue d'occuper dans cette entreprise, après vingt-cinq ans de service, par attachement à cette dernière ou à certaines collègues, par souci de ne pas retrouver un salaire équivalent en temps de crise, ou parce qu'elle espère en reprendre la direction ? Ces trois hypothèses appellent à trois forces différentes – ou plutôt intensité de force différente – faisant elles-mêmes appel à différentes ressources et débouchant sur différentes

explications du processus d'engagement en cause. Il est également question de mettre en lien l'intensité de ces forces avec un contexte biographique et socio-culturel pour comprendre les soubassements de leur mobilisation. L'importance de l'environnement rejoint Howard Becker dans sa proposition pour étudier l'engagement :

« Ainsi, chaque fois que nous proposons l'engagement comme explication de la cohérence d'un comportement, il nous faut observer indépendamment les principales composantes d'une telle affirmation : 1° les actions antérieures de l'individu mettant en jeu un intérêt au départ étranger à sa ligne d'action cohérente ; 2° sa reconnaissance des implications de cet intérêt au départ étranger dans son activité présente ; et 3° la ligne d'action cohérente qui en résulte. (Becker 2006 :184) »

Les trois moments mis en avant dans cet extrait mobilisent les trois mouvements que constituent les forces affectives – l'intérêt pour l'objet – comportementales – la persévérance devant les obstacles – et cognitives – la conciliation vers l'engagement. Les deux théories peuvent donc servir simultanément à l'étude de l'engagement. En partant du postulat de Becker ci-dessus, il est possible d'identifier des moments pivots de la construction processuelle de l'engagement et d'essayer d'en comprendre les éléments saillants. Le modèle de Brault-Labbé et Dubet apporte des pistes sur les mécanismes psychologiques à l'œuvre à l'intérieur des trois phases proposées par Becker, leur cohabitation me semble donc viable.

La structure d'analyse que Becker propose, implique une certaine considération des phases antérieures et constitutives de l'état d'engagement étudié : ce qui en explique une peut s'avérer négligeable dans la phase suivante (Fillieule 2020 : 45), et donc, la prise en compte de chaque phase individuellement est nécessaire à la compréhension du comportement final, catégorisé comme l'engagement (2020 : 45). Je pense que cette approche peut être soutenue par le modèle intégratif de Brault-Labbé et Dubé en ce que ce dernier apporte des pistes ou des angles pour aborder ce qui meut les individus lors d'une certaine phase. Quel type de données est-il alors possible de recueillir en me basant sur ces approches ? Je pense que cela se rapproche de ce que Bénédicte Havard Duclos et Sandrine Nicourd, toutes deux sociologues, chercheuses et autrices de l'ouvrage « Pourquoi s'engager ? : Bénévoles et militants dans les associations de solidarité » (2005) nomment des « points d'ancrage » (Havard Duclos & Nicourd 2005 : 16). Spécialisées dans l'engagement militant, les *points d'ancrage* dont elles parlent sont les valeurs ou les motivations qui apparaissent dans le discours des enquêtées – comme « donner un sens à sa vie », « être utile » ou « faire des connaissances » – et qui permettent de maintenir le collectif d'engagement ou l'association (2005 : 16). Les contextes ne sont certes pas identiques – puisque dans leur cas il est question d'engagement politique et dans le mien d'un engagement

professionnel – mais il s’agit dans les deux cas de la question des mécanismes précurseurs de l’engagement puis de son maintien dans le temps. Elles ajoutent également que :

« L’engagement concerne certes des pratiques et des actions qui combinent de manière singulière pour chacun les registres de la vocation, de la mission, de la responsabilité sociale et qui impliquent un rapport au symbolique, à l’éthique, au politique, au bien commun. » (Havard Duclos & Nicourd 2005 : 16)

Ces différents « registres » ou « points d’ancrage » renvoient directement à la question de la rétribution de l’engagement, ou ce que les individus tirent de leur engagement. Le politologue Daniel Gaxie a beaucoup étudié les types de gratifications, ou de rétributions, résultant de l’activité militante. Quelques éléments méritent d’être pris en compte dans mes analyses, bien qu’à nouveau les contextes diffèrent. Il relève notamment la diversité des types de rétribution qui s’adaptent aux motifs de l’engagement en question, l’exemple du militantisme est parlant, car « les rétributions du militantisme sont à la fois censurées, refoulées, déniées et refusées, mais aussi confusément aperçues, explicitées et identifiées, dans la gêne, la mauvaise foi, la confusion et l’approximation. » (Gaxie 2005 : 173). Cela démontre que les disparités entre les rétributions sont substantielles – morales, matérielles, symboliques, affectives, *etcetera*. – mais également dans la perception et le discours des actrices concernées. Gaxie souligne également que, tout comme l’engagement – militant dans son cas – ces rétributions se constituent de manière processuelle, « n’existent pas en [elles-mêmes] » (2005 : 157) et « l’importance qui leur est attribuée varie selon les étapes et les moments de la carrière militante » (2005 : 157). Ces éléments rejoignent les théories de l’engagement cité plus haut et renforcent la pertinence de l’approche par le prisme du concept de carrière, qu’elle soit militante ou professionnelle. Puisqu’elles sont fortement liées à des phases et des contextes, les formes de gratifications dépendent de « l’adéquation entre les satisfactions offertes par les « styles » de fonctionnement d’une organisation et les attentes de ceux que l’organisation est en mesure d’attirer. » (2005 : 157). Les organisations en question ici sont des organisations de types militantes, mais fondamentalement, il s’agit d’une question de structure et de moyens mobilisés par un groupe d’individus – ou un individu pour en rassembler d’autres – dans le but de poursuivre un ou plusieurs objectifs. Procéder à un transfert de cette théorie sur une organisation professionnelle me paraît adéquat et propice à produire des connaissances intéressantes d’un point de vue comparatiste. Les différentes structures observées, comme les disparités concernant la division du travail, sont ainsi sujettes à engendrer différents points d’ancrage (Havard Duclos & Nicourd 2005 : 16) générant des types de rétributions intervenant dans la constitution et le maintien de l’engagement.

Ces approches me semblent pertinentes dans le cadre d'une recherche portant sur un métier en lien avec des parcours individuels. L'accent porté sur l'environnement social des actrices et la dimension processuelle incluent le récit des actrices, leurs similarités et leurs particularités. Cela implique que pour étudier l'engagement dans un métier, se restreindre au parcours professionnel des personnes ou à une tranche biographique précise ne suffit pas. Cela inclinerait l'analyse vers une explication causale du phénomène et ne prendrait nullement en compte les phases antérieures des parcours des individus et leurs explications contextualisées, autrement dit le passé intériorisé des individus qui influe sur leur comportement présent. Le processus d'engagement doit être ancré dans un parcours faisant intervenir des « possibilités de gratification de l'institution où l'on s'engage, d'une valorisation des rétributions matérielles et symboliques qui peuvent ou non contrebalancer les coûts occasionnés » (Miginiac 2019 : 21) tout en intégrant les composantes individuelles, biographiques, géo, socio et ethnoculturelles.

Lors de la récolte des données, mes enquêtées m'ont transmis beaucoup d'informations concernant leur niveau de confort ou d'inconfort dans certaines situations, celles qui leur procure de la fierté, de la motivation ou au contraire ont remis en question leur présence dans le métier à un moment donné, ou pas. Il a également été question de la structure des différentes entreprises, de leur fonctionnement, leur philosophie, leur manière de travailler de manière générale que ce soit dans le contexte des entretiens funéraires ou lors des mises en bières. Certains éléments, concernant différentes facettes du métier, ont fait surface à plusieurs reprises, interpellant mon attention. Ce sont ces thématiques principales, ancrées entre autres dans la théorie déjà présentée, qui structurent la suite du travail. Les thématiques empiriques sont disposées de manière à articuler le théorique et mettre en évidence ce qui, dans le discours des enquêtées, permet d'exprimer et d'expliquer l'amorce et le maintien d'un engagement. D'un point de vue méthodologique cela signifie que, dans un second temps de l'exploration bibliographique, j'ai utilisé les sujets récurrents des entretiens comme objet d'analyse.

6. Un travail à côté, un travail par hasard

Sur les sept personnes composant mon corpus, trois – Nathalie, Marc et Emmanuelle – occupent un poste à temps partiel à côté d'une autre activité, deux ont commencé de cette manière avant de se consacrer uniquement à cette fonction et toutes ont exercé un autre métier précédemment. Dans mes données j'ai identifié plusieurs facteurs déterminant cette configuration. Premièrement, et d'après mes enquêtées, la quantité de travail à pourvoir ne se calcule pas précisément dans cette branche. Si des chiffres existent et sont relativement stables concernant le nombre de décès annuel en Suisse (Frédéric), la chronologie exacte de ces décès est difficilement prévisible. Cette situation a un impact sur les plannings des entreprises qui réagissent différemment, mobilisant diverses stratégies d'organisation. Un modèle qui semble courant dans la profession est de faire recours à des auxiliaires qui travaillent sur appel, je retrouve cette structure dans des entreprises A), B) et C), mais selon des conceptions différentes de la position d'auxiliaire : dans le cas des entreprises A) et C), les auxiliaires s'occupent uniquement des mises en bières et du déplacement du corps alors que dans l'entreprise C) chaque employé s'occupe du processus dans son entier, de l'entretien à la cérémonie.

La configuration « sur appel », qui implique souvent un travail à temps partiel, associe des activités de manière presque absurde comme Emmanuelle, comédienne auxiliaire de pompes funèbres à ses heures libres, qui soulève ce contraste : « Moi qui travaille dans la lumière et puis éclairée sur une scène, ben la morgue c'est souvent au sous-sol et puis souvent dans l'ombre, ça me fait un grand bien pour l'humilité (rire) » (Emmanuelle). Un contraste parfois recherché, comme pour Marc, chef d'une entreprise de menuiserie, qui se réfugie dans la position d'employé et s'émancipe de ses responsabilités de patron indépendant un certain pourcentage de son temps :

« C'était un matin, un ras le bol complet, parce que j'ai une entreprise de menuiserie, et puis j'avais des clients désagréables, j'avais même perdu pas mal d'argent sur un chantier j'avais été au tribunal... Et pi... [...] C'est un coup de tête j'ai décroché le téléphone, vraiment c'était ça dans ma tête, dans ce domaine et tout il y aura jamais... Et pi j'ai décroché le téléphone pi j'ai fait ce numéro [...] Pi c'est Mr. Besson qui est arrivé là. Je l'ai appelé, j'ai dit les mêmes paroles, déjà rien que décrocher le téléphone, la réponse, j'étais déjà calmé j'me suis dit bon voilà... Et pi j'ai demandé : « vous cherchez pas du personnel parce que j'en ai ras le bol » et pi il m'a dit : « Ouais pas trop ces temps, mais il y aurait quelque chose à faire »

Et pi moi j'pouvais plus y dire : « nan, mais c'est bon... » C'était un coup de tête vraiment... Enfin un ras-le-bol, une accumulation au boulot... [...] Et pi j'ai eu l'entretien pi il m'a dit : « de toute façon venez faire un essai, on sait jamais comment on se comporte, si on supporte déjà » [...] Il aurait pu me dire : « non j'ai pas besoin » pi je raccrochais pi... Jamais j'aurais été là. C'était fini pour moi, j'étais déjà soulagé rien que d'avoir décroché ce téléphone, sur le moment ça m'avait déjà calmé... Et pi j'aurais jamais fait ça, mais ça s'est donné pi j'trouve que c'est bien... » (Marc)

Cet extrait donne beaucoup d'informations, je vais commencer par poursuivre la réflexion sur les dissemblances entre les activités exercées. Dans le cas de Marc il existe, au moment où il prend contact avec l'entreprise A), une urgence de changement, tant au niveau de la clientèle – « j'avais des clients désagréables, j'avais même perdu pas mal d'argent sur un chantier j'avais été au tribunal » – tant au niveau de son statut de patron indépendant. Travailler en tant qu'employé d'une entreprise de pompes funèbres semble, dès lors, une alternative palliant ces deux préoccupations, au moins sur l'un des lieux de travail. Le second élément qui se dégage de cet extrait est la rapidité et la facilité avec laquelle les événements se sont enchaînés, si bien que l'enquête semble assouvir une pulsion sous l'effet de l'énervement, qui débouche finalement sur une offre d'emploi. Cette facilité je la retrouve dans le discours d'Emmanuelle lorsqu'elle relate de sa propre embauche :

« Ben un petit peu par hasard parce que voilà, j'suis intermittente du spectacle et puis je cherchais un moment donné du travail et mon ami n'avait pas encore de travail et puis voilà... et puis une amie en commun qui travaille chez les pompes funèbres a dit : « bah voilà essayez, Mr.Besson cherche des gens » et puis c'est un peu venu comme ça par hasard [...] Donc on a appelé pi il y a eu un entretien avec Mr. Besson puis il a dit, mais est-ce que vous êtes libre cet après-midi, j'fais une mise en bière et puis on était pas tout de suite libres et... voilà ça a commencé...j'pense que lui j'sais pas, il a eu le feeling il a voulu nous rencontrer, il a rien vraiment... on a donné nos âges, notre permis de conduire et pi... Pi c'est tout. » (Emmanuelle)

Ici encore, un coup de téléphone, un entretien très informel et un essai débouchent rapidement sur l'embauche de l'enquêtée et de son compagnon. En dehors de la rapidité du processus qui pourrait être attribuée au tempérament hautement intuitif de M. Besson, ce qui est potentiellement remarquable est l'absence de tout diplôme ou prérequis spécifique, à l'exception du permis de conduire. En d'autres termes, le métier est doté d'une ouverture administrative permettant de répondre rapidement à une demande. Je rappelle le contexte de mes enquêtées : Marc a passé son appel pour l'emploi dans un moment d'impulsivité, tandis qu'Emmanuelle cherchait un travail supplémentaire, sans aspirations particulières. Il convient d'admettre qu'auxiliaire de pompes funèbres s'est avéré comme une possibilité adaptée aux emplois du temps – puisqu'il s'agit d'un temps partiel – sans nécessité de formation officielle. Selon moi, cette ouverture représente l'une des spécificités du métier – du moins dans le canton – dans la

mesure où il s'agit d'un emploi qui peut se manifester comme un travail alimentaire, mais qui n'en présente pas du tout les codes habituels concernant la rémunération, le contexte de travail ou la durée de l'emploi. L'accessibilité administrative – je souligne « administrative », car ce métier n'est pas accessible sous d'autres aspects, notamment émotionnels – donne au métier une souplesse qui s'adapte facilement au temps biographique des personnes, si tant est qu'une offre d'emploi soit disponible. Cette souplesse permet également de rentrer dans le métier « par hasard », en répondant à une annonce sous chiffres trouvée dans un journal, moyen répandu de croiser la profession à une époque selon mon interlocuteur Clément. Ce dernier s'est initié à la profession par le biais de son père Pierre, lui-même directeur de son entreprise, ayant commencé sa carrière d'opérateur funéraire fortuitement. Tout comme Frédéric, qui répondait à des annonces au hasard afin de toucher le chômage, il s'est retrouvé auxiliaire de pompes funèbres en répondant à une offre d'emploi pour chauffeur ou chauffeuse polyvalente.

Quel impact ont ces démarches singulières sur les processus d'engagement ? En lien avec les *paris subsidiaires* de Becker (2006), je stipule que cette souplesse administrative engendre rapidement la production d'un *pari* – incarné par un contrat oral convenant d'un essai par exemple – ne permettant pas toujours aux individus d'amasser beaucoup d'informations sur le métier et ce qu'il implique. Ce *pari* (Becker :2006) catalyse ainsi le processus d'initiation, alimentant à son tour celui de l'engagement. Les extraits ci-dessus démontrent que les choix qui mènent aux professions funéraires ne sont pas forcément motivés par le métier en lui-même – bien que ce soit parfois le cas comme je l'illustrerai plus loin dans le travail. Les éléments biographiques des individus en sont d'autant plus primordiaux pour comprendre les motivations et le maintien de l'engagement des individus. Comme soulevé dans la partie théorique, les actrices se rendent souvent compte des effets d'un pari antérieur lorsqu'intervient un changement dans leur situation actuelle (Becker 2006 : 188). Si je considère que le moment où les enquêtées endossent officiellement le costume de pompe funèbre correspond à l'un de ces changements, les comportements qui suivent s'inscrivent dans le cadre du maintien, du renforcement de l'engagement ou des manières de négocier avec ce dernier. À ce sujet, mes enquêtées ont mis en avant différents types d'émotion comme la peur, dans le cas d'Emmanuelle. Les émotions sont parfois liées à la défunte ou aux circonstances de son trépas, parfois aux émotions des familles elles-mêmes. Après avoir analysé les réponses des enquêtées, je discerne plusieurs mécanismes qui semblent poursuivre l'objectif de composer et travailler avec des émotions parfois intenses ou perturbantes. Ces mécanismes constituent l'objet du chapitre suivant.

7. Un engagement forgé dans les émotions

7.1 Surmonter les difficultés et s'ancrer davantage

Mes enquêtées ont réagi différemment lors de leurs premiers pas dans la pratique. Dans les cas que j'ai observés, je discerne trois profils d'intégration : les personnes qui n'ont pas dû s'habituer, car elles connaissaient cet environnement ou ont exercé un métier dans la santé les confrontant à des problématiques semblables, les personnes qui ont relativement bien vécu leur première expérience et se sont vite adaptées et, finalement, celles qui ont dû opérer (à) un travail actif sur elles-mêmes sur une certaine durée pour atteindre un état de sérénité au travail :

« Alors moi, contrairement à certains de mes collègues qui vous diront le contraire, non, moi j'ai été assez traumatisée, enfin j'ai eu très peur. Mais une espèce de peur bête quoi... De petite fille quoi... C'est irrationnel.

Mais peur du défunt, de la défunte ? (E : Ouais) Et vous êtes quand même restée, vous avez continué ?

Bah il y avait mon ami qui était là, lui c'était sa deuxième mise en bière donc on a commencé à peu près en même temps... Je me suis dit j'vais jamais toucher, jamais pouvoir toucher cette dame quoi... C'était impossible pour moi et Mr. Besson était là, et là il coache, il guide, il est à côté, puis je l'ai fait quoi... Une fois qu'on a le nez dedans si je puis dire bein... ça se fait tout seul

[...] Parce que une fois que vous aviez passé un peu le cap c'est allé mieux ou bien c'est quelque chose qui est resté ?

Ah moi j'ai mis quand même du temps... J'ai mis je sais pas... Huit mois où j'me disais est-ce que je continue ? Est-ce que je continue pas ? J'avais envie de continuer parce que je sentais qu'il fallait que je... Pour moi aussi [...] Enfin voilà bon maintenant ils ont toutes ... Enfin ils se ressemblent, on sera tous comme ça hein donc quand on a vu, j'sais pas, j'en ai peut être vu quatre-vingt maintenant j'sais pas... Une soixantaine, je sais pas exactement... ça fera trois ans au mois de mai j'pense j'en ai vu pas mal... Ce cap-là est passé, mais au début c'est... on n'a pas l'habitude quoi, surtout ici de voir un mort ou de le toucher surtout... » (Emmanuelle)

Emmanuelle décrit des débuts difficiles dans le métier, accompagnés d'un effort de résilience assez conséquent. Son discours n'est semblable à aucun de ceux de mes autres enquêtées, qui ont parfois évoqué un certain inconfort, mais jamais en des termes aussi forts. Son cas – et sa manière d'en relater – met en exergue de manière très claire certaines étapes caractéristiques de son processus d'engagement, dès le moment de l'embauche. Si je décortique ce passage en lien avec le précédent extrait, où elle explique sa prise de contact avec l'entreprise, j'observe qu'elle choisit d'envisager cette profession assez rapidement et avec facilité : une amie lui donne le contact d'une entreprise, créant un lien et induisant – je suppose – un certain état de confiance ou réduisant peut-être certaines appréhensions liées à l'inconnu. En second lieu, elle trouve en la personne du patron – Frédéric ou Mr. Besson – une certaine ouverture et une

première interaction avec un « bon feeling » qui débouche rapidement sur un essai. Jusque-là, aucune objection ne se manifeste alors que son insertion dans le métier se concrétise. D'après l'entretien, elle ne mentionne pas avoir davantage échangé avec son amie ou Frédéric sur la sensibilité des tâches. Une opinion qui ressort de mes lectures et entretiens donne une explication à cela : Il faut être confrontée à une situation concrète pour évaluer si une personne supporte ou non le travail avec les défunt(e)s. Dans la littérature on parle parfois de cette première expérience comme d'un rite de passage (Mathez 1995 : 79, 216) ou d'un bizutage.

Les mécanismes et les choix qui ont mené Emmanuelle à son premier essai sont multiples. Je ne considère ici que les phases décrites dans son discours, tout en gardant à l'esprit que d'autres éléments biographiques ont eu un impact sur ces dites phases. En quête d'un travail, une opportunité facile se présente à elle, opportunité à laquelle elle donne suite. Le geste peut être soutenu par une multitude de facteurs, comme une certaine curiosité – dont elle se réclame elle-même – une tendance à l'expérimentation, l'intermédiaire d'une amie, la recherche d'emploi à deux – puisqu'elle se présentera avec son compagnon – et beaucoup d'autres éléments qui ne sont pas forcément intervenus lors de notre échange. J'émet l'hypothèse que sa quête d'emploi et la prise de contact avec l'entreprise peuvent être des gestes motivés, entre autres, par la nécessité d'une rétribution matérielle de nature pécuniaire. Si je reprends les trois composantes de l'engagement selon Becker – citées dans la partie théorique – cette étape correspond aux « actions antérieures de l'individu mettant en jeu un intérêt au départ étranger à sa ligne d'action cohérente » (Becker 2006 : 184). Après cette étape, l'expérience se complique pour l'enquêtée qui se retrouve dans une situation qu'elle croit, de prime abord, insurmontable et qui fracture la fluidité caractérisant jusqu'ici le processus d'embauche. Cette étape intervient comme un élément perturbateur correspondant à la « reconnaissance des implications » (2006 : 184). L'enquêtée se rend compte des réalités induites par l'intégration de la profession. Cela m'amène à la troisième composante de Becker, « la ligne d'action cohérente qui [...] résulte » (2006 : 184) de la situation et les comportements découlant des deux premières composantes. Suivant le moment où Emmanuelle réalise les implications de son nouveau statut, elle va entreprendre des choix ou actions pour établir une « ligne d'action cohérente » (2006 : 184). Ce troisième temps est incarné, selon moi par la phase de questionnement et de travail sur soi où Emmanuelle hésite, mais persévère. J'interprète ce moment de battement et d'indécision comme phase nécessaire à la découverte et à la conciliation des éléments positifs et négatifs (Brault-Labbé et Dubé 2009 : 120) et à la persévérance, ce qui me renvoie directement aux forces comportementales et cognitives du modèle de Brault-Labbé et Dubé (2009) qui semblent

prendre le pas. Ce niveau de réflexion transparait particulièrement lorsque l'enquêtée affirme : « j'avais envie de continuer parce que je sentais qu'il fallait que je... Pour moi aussi... » (Emmanuelle). Pour revenir à l'approche de Becker (2006), j'ai l'intuition que durant la phase de prise de contact, Emmanuelle a effectué plusieurs « paris » (2006) – en plus d'autres, non mentionnés dans son entretien – dont les implications se sont manifestées lors de son premier essai. L'intérêt de la question se déplace manifestement sur les mécanismes qui ont débouché sur le maintien de cet engagement dans le métier – trois ans au moment de l'entretien le 18 mars 2022 – ce à quoi je propose quelques explications contextuelles. Picard et Abdelmalek (2019 : 18) citent les psychologues Charles Kiesler et Joseph Sakumura (1966) et leurs cinq principes généraux favorisant l'engagement qui, il me semble, sont tous visibles dans le vécu d'Emmanuelle. Premièrement, la répétition de l'acte. L'enquêtée exprime cette notion de répétition lorsqu'elle décompte le nombre de cas qui se sont présentés à elle, banalisant petit à petit ses appréhensions. Deuxièmement, le comportement doit être valorisé par l'exécutante, autrement dit, il doit lui apporter une récompense, une rétribution. À nouveau, je peux faire appel à l'argument de la compensation financière, mais pas seulement : j'analyserai et illustrerai plus loin différents types de rétributions qui ont animé Emmanuelle et ses collègues. Le troisième principe veut que le comportement soit d'autant plus engageant s'il est émis en public, et le quatrième, lorsque le contexte dans lequel il se produit le rend irrévocable. Je trouve le terme irrévocable un peu fort, mais dans le cas de mon enquêtée, le contexte de l'essai professionnel en présence du patron ainsi que les mois de travail sous contrat qui ont suivis, équivalent à ces deux conditions. La cinquième condition ressort fortement dans l'extrait, car elle insiste sur la nécessité d'un ressenti de libre arbitre assorti d'une explication interne et Emmanuelle insiste sur le sentiment de devoir surmonter sa peur pour elle-même. Cela met déjà en avant quelques différents types de rétributions, pas de nature exclusivement matérielle.

Différentes « possibilités de gratifications » (Miginiac 2019 : 21) sont déployées par les institutions où les individus s'engagent et c'est la concordance entre ces possibilités et les attentes des actrices qui favorisent l'investissement de ces dernières (2019 : 21). Ces possibilités ne sont susceptibles d'être découvertes qu'une fois sur le terrain, ce qui modifie les mécanismes de l'engagement par rapport aux phases antérieures, cela démontre encore une fois, le caractère évolutif et processuel de l'engagement. Si, comme je l'ai supposé, une motivation première de Emmanuelle a été l'emploi et le salaire, d'autres motifs se sont ajoutés au cours du temps. Avant de revenir plus profondément sur l'évolution de l'engagement de mes enquêtées

et des formes de rétributions qui se sont ajoutées au fil du temps, je vais étudier le cas de Nathalie afin de le comparer à celui d'Emmanuelle.

Contrairement à sa collègue, Nathalie n'a absolument pas vécu ses débuts comme une expérience traumatisante. Il faut dire que l'une et l'autre ont intégré l'équipe dans un contexte personnel tout à fait différent :

Alors, parce que j'allais souvent voir des gens décédés pi souvent on les reconnaît pas... Et pi ça, ça me dérangeait.

D'accord, vous alliez voir des gens décédés que vous connaissiez ?

Que je connaissais. Style le coup de peigne, ou un petit détail, des lunettes ou voilà... Et pi moi j'ai ma belle-sœur qui est décédée et ma maman, et quand j'ai vu ma belle-sœur dans l'état qu'elle était, j'ai dit : mais on peut pas la laisser comme ça... Et là bah j'ai demandé aux pompes funèbres si je pouvais aller la maquiller et tout et pi j'ai aimé faire ça.

D'accord et donc après vous avez cherché activement une place dans ce domaine-là ?

(Nathalie hoche la tête en signe d'approbation) Alors, j'ai écrit plusieurs lettres, plutôt Chaux-de-Fonds parce que moi je connais plutôt Chaux-de-Fonds que Neuchâtel, et pi c'est un ami qui connaissait Mr. Besson qui lui a posé la question, puis Mr. Besson m'a téléphoné et pi... ça s'est fait comme ça

Et vous avez été surprise une fois que vous avez commencé à travailler dans ce domaine ou bien vous aviez une idée qui concordait assez avec la réalité ?

Alors, non, pas du tout, vu que je m'étais déjà occupé de ma maman et tout, la seule chose c'est des fois les levées de corps... Voilà... Les premières fois, maintenant ça me fait plus rien.

Et ça fait combien de temps que vous avez commencé ?

Hem... Sept, huit ans

(Nathalie)

La différence fondamentale entre mes deux interlocutrices est que la première cherchait un travail quelconque tandis que la seconde cherchait activement à rejoindre une entreprise de pompes funèbres. Forcément, la première expérience, en tant qu'employée, a été différente puisque pour l'une, il ne s'agissait pas de sa première expérience. Et quand bien même, leur sensibilité ne réagit pas de la même manière aux stimulus de la profession. Dans le cas de Nathalie, l'importance du passé intériorisé est d'autant plus flagrante puisqu'elle affirme elle-même que ce sont de mauvaises expériences personnelles qui l'ont amenée à pratiquer, tout d'abord, dans la sphère personnelle. Ses premières raisons de s'initier aux activités funéraires

ne sont pas d'aspiration professionnelle, mais ont activé l'intérêt d'emprunter ce chemin, voire un déclic :

« Voilà... Ouais c'est... Ce qui m'est venu c'est justement d'avoir vu ces gens pi que j'me dit c'est pas eux quoi... Il manque quelque chose... Et pi voilà ça s'est fait... Pi maintenant pour rien au monde je voudrais arrêter et pi ça me manque... ça me manque... J'ai besoin de ça. » (Nathalie)

Dans son récit la question de la dernière image de la défunte ressort énormément comme le fil conducteur de ses intentions, la finalité de son travail. Je reviendrai sur ce point dans un sous-chapitre dédié, ce qui m'intéresse ici réside dans les disparités entre Emmanuelle et Nathalie ainsi que leurs conséquences visibles. Si j'ai relevé la prédominance des forces comportementales et cognitives dans le récit d'Emmanuelle, j'ai l'impression que chez Nathalie la force affective prédomine dans les choix qui l'initient au métier. Cette intuition se confirme, selon moi, lorsqu'on se focalise sur les craintes des deux enquêtées. La première assure avoir eu peur du premier corps duquel elle s'est occupée, contrairement à la seconde qui n'en fait même pas état. Ces deux situations émanent de deux sensibilités différentes qui débouchent sur une appréciation différente du métier. Car si les personnes décédées ne dérangent pas Nathalie, elle appréhende plutôt les interactions avec les proches endeuillées – surtout dans les cas de décès de jeunes ou d'enfants – et certifie que jamais elle ne souhaiterait s'occuper des entretiens avec les familles, car, en plus du fait de ne pas aimer la paperasse, elle trouve cela émotionnellement insoutenable : « Non non ça [en parlant de l'entretien avec les familles] c'est Mr. Besson, ça je pourrais pas. C'est encore autre chose... et pi j'suis quand même sensible donc... non ça, ça va pas » (Nathalie) ». Alors qu'au sujet des levées de corps compliquées, elle affirme que « Oh, on s'habitue, moi en tout cas, moi oui... Maintenant ça me fait plus rien [...] C'était au tout début, une fois qu'on a eu son premier cas... Après c'est bon, on a vu ce que c'était, après voilà » (Nathalie). Emmanuelle, elle, se positionne de manière complètement opposée :

Moi ça me fait rien... Enfin ça me fait rien... J'suis pas dérangée par ça, une personne endeuillée ou qui hurle ou qui pleure ou qui... C'est toujours atroce, mais c'est pas... Oui ça va nous toucher

Oui vous y êtes sensible, mais c'est pas ce qui...

Bah voir quelqu'un hurler sa fille.... J'avais eu le cas justement d'une jeune femme bah entendre le père qui... Voilà c'est dur, donc j'essaie de penser à autre chose et puis voilà... (Emmanuelle)

Emmanuelle qui est arrivée hasardement dans le métier, semble avoir un rapport plus pragmatique à ce dernier et a effectué un travail important pour surpasser, comprendre et maîtriser certaines émotions afin de persévérer et se maintenir dans la profession. Tout comme

l'effort qu'elle a dû perpétrer, les réticences qu'elle continue de ressentir – concernant notamment les corps dégradés – tiennent du monde plutôt physique. Nathalie situe sa sensibilité au cœur de ses émotions et de celles d'autrui, elle n'accorde que peu d'importance aux aspects concrets du corps. Je n'affirme pas que l'une ou l'autre ne prend pas en considération les aspects physiques ou émotionnels liés à une défunte. Il s'agit plutôt d'identifier ce qui, à un moment donné a pu, a été, ou peut incarner un frein, ou un renforcement de leur engagement. Je me suis concentrée sur les récits d'Emmanuelle et de Nathalie, car ce sont mes enquêtées qui ont le plus accentué leur sentiment de crainte ou de dégoût par rapport à certaines situations. Évidemment, cela ne signifie aucunement que les autres ne rencontrent aucune difficulté à tolérer certains cas de figure. Iels les racontent moins comme des obstacles presque infranchissables, mais plutôt comme des désagréments de passage ou comme des éléments avec lesquels iels ont appris à composer sans trop de difficulté. Les trois directeurs et directrices notamment, peut-être de par leur plus longue expérience ou pour des raisons antérieures ou spécifiques à leur statut, n'expriment pas d'appréhension particulière concernant leurs expériences passées, présentes, ou futures. Au vu de leur expérience – onze ans pour Claire, trente-et-un ans pour Frédéric et depuis son adolescence dans le cas de Clément – je ne peux négliger le fait que les souvenirs des premières sensations et sentiments en lien avec le métier peuvent avoir été altérés. Cependant, ce ne sont pas les seuls qui prétendent s'habituer ou ne pas craindre ces situations. Marc ne semble pas avoir dû surpasser un choc ou une peur, ou alors il ne l'a pas laissé transparaître lors de notre rencontre. Il caractérise sa première mise en bière et son premier contact avec un corps inerte de « spécial » :

Bah alors on peut voir, j'pense tous les films qu'on veut à la télé, les policiers tout ça qui vont là [...], mais la première fois qu'on prend une personne qui est raide pi froide, même qu'on sait, c'est spécial, c'est vraiment dur c'est... ça, c'est spécial

C'est spécial, mais ça ne vous a pas marqué autrement ?

Non. Et pi après chaque fois quelque chose d'autre... Chaque fois qu'on va suivre quelqu'un, ya quelque chose qui arrive un petit peu autrement, pi on apprend chaque fois un peu... (Marc)

Il met également en avant, dans cet extrait, la question de l'apprentissage constant et graduel dû aux dissemblances entre les différents cas. Cette dimension du métier, qui veut que les pompes funèbres fassent preuve d'une bonne capacité d'adaptation, intervient à de multiples reprises, tant dans le discours des enquêtées que dans la littérature. Il peut s'agir d'une polyvalence technique, mais il me semble que le phénomène s'observe également sur un plan comportemental et émotionnel. Les enquêtées qui ne racontent pas vivre ou avoir vécu des

situations problématiques font, en revanche, référence à un travail constant qui permet d'entretenir ce climat tempéré. Cette position, permettant de démontrer de la sensibilité et de l'empathie sans en pâtir vivement, occupera mon point suivant *Se préserver en restant à l'écoute*. Emmanuelle et Nathalie ont démontré s'être habituées à certains cas de figure afin de pouvoir y faire face, dans le chapitre suivant je soulève la présence d'un mécanisme qui permet également de supporter certaines situations, mais en maintenant une distance émotionnelle plutôt qu'en s'y habituant. Ce processus interne intervient, comme le point précédent, dans le maintien de l'engagement puisqu'il permet de supporter ou de composer avec les conditions émotionnelles de son objet. Il ressort d'ailleurs comme une compétence émotionnelle centrale pour l'exercice de la profession, dans les données que j'ai recueillies.

7.2 Entretenir son engagement en régulant ses émotions

Bien qu'une certaine aisance s'installe, une certaine tolérance, moins de surprises, les employées des pompes funèbres ne deviennent pas insensibles à tout ce qui les entoure dans leur activité quotidienne. Leurs connaissances sur le milieu leur indiquent les conduites à entreprendre, les mots adéquats, mais également les stratégies à adopter pour se protéger elles-mêmes.

7.2.3 Évacuer la moindre gêne

« Dans ce cadre-là, en fait, j'ai compris que je n'ai pas à supporter les sentiments, la tristesse des gens et en fait ça ne me touche pas. Je suis sensible à ça parce que je sais que c'est bien présent, je perçois cela quand on en discute, quand on est ensemble même si on se croise dans la rue après pi qu'ils me disent quelque chose, ça peut aussi m'émouvoir, par contre je le garde pas. Je l'évacue. J'ai cette capacité d'évacuer les choses, le grain de sable je dois l'enlever moi... Tandis que, une émotion, si l'élément qui crée cette émotion ne reste pas présent, cette émotion je peux l'évacuer très facilement. Et ça c'est une capacité que j'ai, de ne pas garder les choses, de pouvoir me dire, mais : non, ça ne me concerne pas. Il y a des choses qui me touchent et pi qui restent parce que... C'est pas terminé alors maintenant il y a toujours cette tension, il y a toujours cela, mais il y a d'autres choses je peux vraiment les évacuer très facilement, j'ai aucun problème avec ça. » (Frédéric)

Frédéric explique de manière précise ce que plusieurs de mes enquêtées ont insinué : iels sont sensibles aux situations et à la tristesse des autres, mais sont conscientes qu'il ne s'agit pas de leur malheur propre et font en sorte que cela demeure tel quel. Parfois ce mécanisme se met en place rapidement dans leur parcours, parfois il résulte d'un effort constant qui demande de la minutie et une attention particulière, comme l'explique Claire :

« On a énormément de prévoyance funéraire, préparer son décès et... On s'attache aussi à certaines personnes et pi quand tout à coup bein le départ il se fait plus tôt que prévu, ça nous touche aussi, effectivement... Après moi j'ai un baromètre, j'dis toujours on doit... Nos sentiments, oui on peut les montrer, mais on doit quand même garder cette casquette professionnelle et quand moi j'suis aux cérémonies pi j'commence d'avoir les larmes aux yeux pi ça me touche j'me dis : Oula, faut que j'aille faire le plein d'énergie ! J'ai un peu ça comme baromètre...

Donc quelque part l'état de vos émotions est important pour bien travailler ?

Oui ! Tout à fait, il y a des signes où il faut s'écouter » (Claire)

Un noyau de convergences relie les deux récits, mais est porté par deux voix, sensibilités et parcours différents. Le premier, celui de Frédéric, présente un discours très objectif, presque technique tandis que le deuxième inclut et accepte l'influence des affects de manière plus évidente. Le fond des deux extraits se rejoint pourtant : il y a une nécessité de ne pas se laisser trop envahir par les vagues d'émotions susceptibles de les atteindre dans leur travail. Les moyens d'y parvenir ne sont pas identiques, car les personnes ne le sont pas. Dans le premier cas, il semble presque naturel, alors que la référence à un « baromètre » dans le second, laisse croire à une forme de vigilance sur la mesure. Cette attention semble d'autant plus nécessaire dans le cadre de son travail puisqu'elle ajoute : « Oula ! Faut que j'aille faire le plein d'énergie » comme si ces larmes aux yeux signalaient une incapacité de travailler correctement. Ce dernier élément ressort moins dans le premier extrait, mais l'enquêté en fait également mention dans cet autre segment :

« J'ai l'impression qu'en fait, moi j'arrive à évacuer mes émotions dès le moment où il y a pas de gêne qui persiste. Des fois, je donne l'exemple à des personnes : moi, si j'ai un grain de sable, microscopique dans ma chaussure, je le sens, je suis extrêmement sensible. Et je peux plus rien faire parce que ça me dérange... Si je l'enlève, dix secondes après c'est oublié. Par contre s'il reste, et bien je vais y penser tous les jours, et tous les jours ça va m'embêter et ça va me pourrir la vie. Donc je dois faire quelque chose. Et ça justement quand je sens qu'il y a une gêne, je fais en sorte de la réduire, l'annuler [...] Quand il y a un jeune, voire un enfant, et bien il y a beaucoup plus d'émotions, de sentiments qui circulent au sein de la famille et ça demande plus de concentration pour amener les bons mots, pour amener les bonnes propositions pour être en adéquation avec cela et ensuite je prends sur moi souvent d'organiser beaucoup de choses pour la famille. C'est-à-dire : Oui, c'est possible de faire ça, je m'occupe d'amener tel matériel. J'ai organisé pour qu'il y ait un beamer [projecteur], qu'il y ait un écran avec câble suffisamment long, parce qu'à l'époque il y avait pas de Bluetooth, pour que celui qui dirigeait l'écran il soit pas en plein milieu de l'Église devant tout le monde. Pour qu'il soit sur le côté plus tranquille. Donc voilà, je mets en place les choses parce que les gens en ont besoin. » (Frédéric)

Les deux récits convergent en ce qu'ils allient négociation émotionnelle et travail bien exécuté. Dans le cas de Claire, une contagion trop importante et manifeste de l'affect des familles sur sa propre personne ne rentre pas dans ce qu'elle qualifie de « professionnel ». Frédéric n'articule

pas sa perception de la même manière. Il régule sa météo interne en se dévouant à son travail ce qui lui permet de dissoudre d'éventuelles tensions accumulées. En somme, en s'assurant avoir donné toute l'attention nécessaire au groupe directement émetteur des émotions en question, il érige une paroi entre le contexte émotionnel dans lequel il évolue chaque jour et son propre territoire émotionnel. Les ressources que mobilise Claire pour son équilibre personnel ne transparaissent pas de la même manière dans son discours puisqu'elle ne prétend pas « évacuer » les émotions d'autrui. Son attitude tient plus de la résilience dans le sens où elle va ressentir des émotions et parfois les partager avec les endeuillées, mais sans les laisser prendre le pas sur ses fonctions.

Il n'est pas de mon ressort de comprendre les rouages psychologiques qui permettent aux individus de négocier avec ces charges émotionnelles, ce qui m'intéresse est le simple fait qu'ils le fassent et le formulent. En dehors d'un mécanisme de préservation personnelle, il semble aussi que cette conduite tienne d'une capacité qui est indispensable, et surtout, qui s'apprend – plus ou moins rapidement – et se perfectionne. Il ne s'agit pas uniquement de négocier avec ses émotions propres, mais de connaître dans quelles limites elles peuvent s'exprimer et dans quel contexte. Comme le souligne Frédéric, un effort de concentration doit s'opérer dans les situations dites compliquées pour « trouver les bons mots, pour amener les bonnes propositions pour être en adéquation avec cela [...] ». Cela signifie qu'il faille faire appel à un répertoire de connaissances sur le sujet, des règles à suivre en lien avec l'expression et l'appréhension des émotions. Comme tient à l'expliquer le sous-chapitre suivant, ces règles sont nécessaires au maintien de l'engagement des employées, car elles permettent le bon exercice de leur pratique à un niveau relationnel et, conséquemment, leur confort dans les interactions et le contexte funéraire.

7.2.4 Maîtriser les règles pour réguler les émotions

Comme je l'ai stipulé, il ne s'agit pas d'observer la manifestation émotionnelle en elle-même, mais plutôt de comprendre comment elle est socialement régulée par les employées des pompes funèbres, dans leur milieu professionnel. Cette perspective sur les émotions m'intéresse, car c'est celle qui en fait un sujet pertinent pour l'anthropologie, qui étudie les cadres culturels déterminés qui donnent sens aux émotions comme des « états du corps et de l'esprit socialisés » (Bernard 2008 : 10). En les considérant comme des produits socioculturels, les émotions permettent d'accéder à des règles et normes sociales. Cette tendance incarnée par la « sociologie des émotions » débute dans les années soixante-septante, à la suite notamment des travaux de

Erving Goffman et Arlie Russel Hochschild sur les émotions, dans une perspective interactionniste (Bernard 2007 : 63). Hochschild forge deux concepts notables, « Les règles de sentiments » et « Le travail émotionnel ». J'entreprends d'utiliser ces derniers afin d'illustrer comment les règles et les connaissances emmagasinées sur le terrain par mes enquêtées sont ce qui leur permet d'optimiser leurs compétences et d'expérimenter des types de rétributions au fil de leur parcours.

Dans le flux de la vie sociale, l'émotionnel est puissant et peut probablement prendre les commandes de nos sentiments et actions. Pourtant, toute manifestation émotionnelle n'est pas adaptée à n'importe quel lieu. Chacune a déjà ressenti un décalage et activement caché ou surjoué une émotion, afin de correspondre à la conduite considérée comme adéquate. Les normes intériorisées initiant ces adaptations sont les « règles de sentiments » de Hochschild. L'autrice explique que les règles de sentiments ressemblent à n'importe quelle règle en ce qu'elles « établi[ssent] un plancher, des murs et un plafond symbolique, délimitant l'espace de mouvement et de jeu à l'intérieur des limites » (Hochschild 2003 : 21). Les règles de sentiments informent donc les individus des frontières qu'il s'agit de respecter dans une situation sociale précise, afin de ne pas paraître inadéquate, faire preuve d'irrespect ou heurter les normes établies et socialement signifiantes. Il existe un précepte chez les pompes funèbres, qui paraît étroitement lié à ces règles de sentiments. Nommé l' « eumétrie » par Julien Bernard (2008 : 2), il consiste à adopter une posture à « juste » ou « bonne distance ». Cette préoccupation peut devenir une crainte des travailleuses comme la source de leur inaptitude – comme le sous-entend Claire dans son extrait précédent – et constitue une ligne de conduite très présente dans mes entretiens :

Justement même si moi je suis ému, ça m'arrive dans des entretiens, ça m'arrive à des cérémonies, mais tout le monde l'est... Alors moi j'ai pas forcément besoin de sortir le mouchoir, j'essuie une petite larme au coin de l'œil et pi je peux me reprendre. Et j'arrive à me reprendre plus vite donc j'ai cet avantage parce que je suis moins directement impliqué et quand les gens se seront vraiment repris et bah moi je peux tout de suite être là et puis les rassurer : « Oui, c'est normal, prenez votre temps... » On patiente encore quelques secondes pour les mettre à l'aise pour qu'ils se disent pas : ah mais maintenant faut discuter ! [...] En étant dans l'émotion, on perd aussi certains moyens, on est moins attentifs, on perçoit moins des choses... On est plus en train d'exprimer des choses quand on est dans l'émotion... Donc, moi effectivement je... J'ai de l'émotion aussi parfois, voire même une larme qui vient sur un œil, mais ça veut dire que la famille elle-même a aussi cette émotion à ce moment-là, mais beaucoup plus fort que moi... Donc moi je peux me reprendre avant la famille, parce que je suis moins touché, et quand la famille se reprend, moi je peux de nouveau les accompagner » (Frédéric)

L'idée que les émotions viennent biaiser nos raisonnements est assez présente et renforce l'idée que les pompes funèbres doivent compenser ce biais afin de soutenir les endeuillées. Puisque les proches traversent un moment où il est totalement acceptable de se laisser déborder par ses affects, personne n'attend d'elles qu'elles se contiennent ou se maîtrisent parfaitement. Ainsi, comme le relève Frédéric, son rôle d'opérateur funéraire à ce moment est d'incarner la position de la personne qui se maintient à un niveau d'affect supportable afin d'appuyer et pourvoir un cadre fonctionnel aux proches dépassés. Cela signifie qu'il faut opérer à une mise à distance, comme je l'ai expliqué tout à l'heure, mais également faire preuve d'une certaine sensibilité afin de pouvoir guider les familles sans les bousculer :

Voilà, la satisfaction elle est là, parce qu'on a des gens devant nous qui sont souvent un peu désespérés, ils ont besoin de se sentir aidé, ils ont besoin de... Ils ont besoin qu'on les guide dans ce moment qui est très difficile pour eux... Souvent ils sont perdus pi ils ont besoin un peu de confiance avec qui ils peuvent dire bah voilà, qu'est-ce que vous nous conseillez de faire, qu'est-ce qu'on doit faire ? Parce que souvent ils sont paumés, ils viennent de perdre leur maman, leur papa ils sont... Voilà ils ont la tête dans la lune, franchement ils sont... Il y a pas mal de gens qui réalisent pas tout de suite ce qu'il leur arrive pi des fois c'est très soudain, des fois on va chercher la personne, elle est décédée il y a une heure d'temps et pi on est déjà sur place pi les gens ils ont pas encore pas réalisé... Ils savent pas, ils comprennent rien alors souvent on leur propose : écoutez passez demain matin, une nuit de sommeil machin, vous verrez demain... Vous aurez l'esprit un peu plus clair, on pourra mieux discuter... C'est un petit peu aussi ça, on a à faire à des gens qui sont paumés pi qui ont besoin de quelqu'un qui puisse cadrer la chose pi dire : voilà... qu'est-ce que vous voulez vraiment, moi je leur demande toujours hein, qu'est-ce que vous voulez au fond, intimement c'est quoi que vous avez envie de faire pour lui comme ça, vous aimeriez faire une cérémonie, c'est ce que vous voulez ? [...] Parce que des fois c'est pas vraiment des paroles, c'est des attitudes face à des paroles. Nous on dit quelque chose puis on voit un sourire, ou on voit un truc pi on se dit : « AH ! ça, ça avait l'air important... » Pi il faut être sensible j'veux dire, moi quand je choisis un employé, c'est une terreur pour moi, c'est horrible... Parce que je dois avoir quelqu'un qui est hyper sensible, qui ressent les choses des gens pi qui dit voilà ça, ces gens j'ai compris ce qu'ils veulent, c'est ça et pi à ce moment-là c'est assez difficile à... Voilà » (Clément)

Les deux enquêtés soulèvent une thèse similaire : leur fonction est d'agir comme un guide surgissant au milieu d'un chaos émotionnel plus ou moins intense. Clément fait également référence au rôle du rite funéraire en lui-même qui permet aux personnes de prendre conscience, de réaliser le départ d'une personne. Cela requiert selon lui une certaine minutie et surtout une grande sensibilité qu'il nomme comme l'une des caractéristiques les plus importantes lorsqu'il doit employer quelqu'un. Cette sensibilité doit s'infiltrer jusque dans l'observation des regards, des gestes, des « attitudes face à la parole » afin de réussir à ce que les proches puissent réaliser, formuler leurs envies dans le cadre des funérailles.

Ces deux extraits définissent quelques fonctions des pompes funèbres qui impliquent de parvenir à temporeriser ses affects, comprendre ceux des autres et d'affiner ses capacités d'observation et d'analyse, tout cela dans le but d'accompagner la famille émotionnellement et administrativement. Autrement formulé, leur part du travail consiste en un « déploiement d'un savoir situé sur les émotions » (Bernard 2007 : 65) duquel découlent des adaptations comportementales et cognitives permettant de réguler la charge émotionnelle de la situation (2007 : 65). Un comportement bien mesuré réside donc dans l'équilibre entre l'expérience et la sensibilité des opératrices. Pour revenir à la théorie d'Hochschild, les travailleuses du funéraire – telles que décrites par mes enquêtées ci-dessus – font preuve d'une excellente connaissance et maîtrisent des règles de sentiments dans leur lieu de travail. Cela leur permet de connaître les comportements à adopter pour réguler le flux émotionnel du moment, mais également de mettre une distance, tout en appliquant un comportement empathique (Bernard 2008 : 8). Car en suivant la logique induite par les règles de sentiment de Hochschild, l'empathie n'est pas seulement une compétence émotionnelle, mais « un processus culturellement régulé » (Bernard 2008 : 8). Exercer de l'empathie sans pour autant ressentir les maux d'autrui devient ainsi possible, si tant est que les règles de sentiments soient respectées. Cela ne relève toutefois pas de l'évidence, mais d'un processus d'apprentissage sur l'environnement qui nous entoure, au même titre qu'un travail sur soi. La base du comportement des pompes funèbres semble fortement conjointe à la connexion qu'ils entretiennent avec leurs émotions, afin de les canaliser. Mais choisir de ne pas manifester tel ou tel sentiment ne relève pas toujours de la rationalisation ou du contrôle, ce qui m'amène aux mécanismes qui permettent de s'ajuster à ces dites règles de sentiments. Évidemment, ces dernières sont importantes de manière générale dans le quotidien des individus. La sensibilité qui entoure les situations de mort, ainsi que le contexte du métier de service exacerbent toutefois cette importance.

Pour résumer, la vie sociale et ses règles implicites impactent chaque individu dans l'expression et l'évaluation de ses émotions, formatant le mode d'expression « convenable à une situation » (Hochschild 2003 : 4). L'ajustement émotionnel lié à ces règles constitue le second concept phare de Arlie Hochschild, celui de « travail émotionnel » (2003). Ce dernier consiste à modifier « le degré ou la qualité d'une émotion ou d'un sentiment » (2003 : 15). L'autrice insiste sur l'impact interne et externe du travail émotionnel, c'est-à-dire que les actrices ne se suffisent pas à afficher une façade qui concorderait avec les règles de sentiments inhérentes à un contexte. Le travail se manifeste sur la face, mais est également interne, ce qui différencie l'approche de l'autrice de celle d'Erving Goffman, qui reconnaît l'existence d'un jeu

d'ajustement sans pour autant distinguer un « jeu superficiel » d'un autre, interne, le « jeu en profondeur » (2003 : 12). L'impact interne du travail émotionnel fonde tout l'intérêt du concept pour ma recherche. Comme je l'ai expliqué, ce métier demande une connaissance détaillée des règles de sentiments, car il intervient dans des situations particulièrement sensibles. Qu'il s'agisse de l'état émotionnel des personnes ou du contact avec les corps et les conditions dans lesquelles surviennent les décès, les pompes funèbres sont confrontées à des situations potentiellement violentes, dramatiques, effrayantes, choquantes ou encore dégoûtantes. Peu importe comment iels ressentent la situation, leur statut professionnel invoque leur capacité à rester suffisamment à l'aise pour garder la maîtrise de la situation. Là, intervient selon moi le travail émotionnel décrit par Hochschild, puisqu'afin de se montrer en mesure d'assumer le rôle de pompe funèbre dans ses diverses tâches, des négociations internes peuvent être nécessaires. L'envergure de ces négociations dépend évidemment des personnes, de leur expérience, de leur sensibilité, *etcetera*. Le travail effectué ne sera pas observable de la même manière chez Clément, qui a grandi avec son père pompe funèbre, que chez Emmanuelle, qui rentre en contact avec le métier dans sa quarantaine. Néanmoins, les récits de mes enquêtées recensent des changements intervenus durant leur parcours, au niveau de leur vision du métier, de leur réaction face à certaines situations, de leurs craintes ou leurs anciennes craintes, *etcetera*. Tout cela rentre, selon moi, dans ce que Hochschild nomme le travail émotionnel, tout ce qui permet à mes enquêtées d'évoluer sur un plan individuel et professionnel, tout en reconnaissant la sensibilité de leur terrain.

Ce qui m'intéresse tout particulièrement avec ce concept est sa dimension interne. Petit à petit en relisant, annotant et codant mes entretiens, j'ai remarqué qu'à plusieurs reprises, les difficultés deviennent des leviers de fierté, de satisfaction, d'apprentissage ou de développement personnel, autrement dit, des rétributions. Les négociations internes ou le travail émotionnel déclenché par une situation dissonante déclenchent parfois des ajustements débouchant sur des résultats gratifiants. Les enquêtées ont identifié certains de ces éléments comme étant la source de leur attachement à la profession, leur procurant à la fois une satisfaction personnelle et professionnelle, ainsi qu'un lien entre ces deux dimensions.

8. Un travail émotionnel gratifiant : rétributions de l'engagement

8.1 Surmonter ses peurs et « Voir une finitude »

J'ai remarqué et établi un lien entre les situations qui demandent davantage d'efforts et le niveau de satisfaction de mes enquêtées. Au-delà de cela, je dirais même que l'effort peut forger un sentiment de gratification ou de rétribution. L'exemple d'Emmanuelle est à nouveau très parlant puisqu'elle a exprimé assez fortement sa crainte du contact avec les défuntes, comme cela apparaît dans les extraits précédents provenant de notre entrevue. Lorsqu'elle avance dans le récit de son expérience, ces obstacles deviennent source de fierté :

Alors, égoïstement j'suis un peu fière et tout, mais surtout maintenant où j'ai du plaisir, on peut quand même parler de plaisir, bah c'est que... Ya une stagiaire qui était là aussi l'autre fois, on était à *nom d'un hôpital* à la morgue donc ouais ça impressionnait aussi ça au début, parce que c'est des grandes portes, vous verrez peut-être, avec neuf corps. Ya neuf corps dans le frigo pi on le sort et pi évidemment c'est froid, très très froid, et puis c'est emballé enfin... Donc c'est vrai que la stagiaire qui était là elle était là : « waw » une fois qu'ils étaient préparés dans le cercueil, les mains jointes, habillés ou un corps par terre avec la bouche ouverte, les yeux ouverts ou dans un frigo comme ça parce que voilà... une fois qu'on a l'impression qu'il dort, c'est toujours un corps mort évidemment, mais cette satisfaction-là ouais vraiment je l'ai très forte, la préparation [...] Ben c'était comme à mes débuts justement, cette femme morte dans son vomi au milieu de sa cuisine, une jeune femme... Donc là, c'était horrible et puis le père qui hurlait enfin il y avait son fils aussi, c'était... Au tout début je faisais ça depuis trois mois donc là, moi j'avais trouvé très dur [...] Après le lendemain j'ai préparé avec Marc pi fallait nettoyer ses cheveux qui étaient longs jusque-là, qui avaient macérés enfin bref là c'était... Émotionnellement c'était la veille, mais après le corps le lendemain, mais c'est... Alors là, on était fiers parce qu'on a fait un sacré travail, de nettoyage de... ouais... C'était incroyable quand je la vois dans sa cuisine tordue et après en préparation ça c'était incroyable.

Et là c'était satisfaisant en soi, votre travail

Ah ouais on était fier avec A on a dit on peut être fier on a fait un beau... Aussi on se félicite parce qu'elle était toute belle quoi, toute propre » (Emmanuelle)

Tout comme le processus d'engagement, les rétributions n'existent pas en elles-mêmes (Gaxie 2005 : 157), elles se construisent au fil de l'engagement, sont liées à des phases et des contextes (2005 : 157) et sont ainsi susceptibles d'être découvertes par l'expérience (Fillieule 2005 : 44). Ces attributs des rétributions impliquent des mécanismes et des caractéristiques qui concordent avec l'expérience rapportée par mon enquêtée, où les coûts de son engagement ont fini par se confondre avec ses bénéfices (2005 : 44).

Ce qui représentait à ses débuts un frein devient un motif, un but. Dans ce cas il s'agit d'une forme de rétribution symbolique⁶ qui n'existe probablement pas, ou moins, dans les représentations de mon interlocutrice lorsqu'elle débute dans le secteur. L'exemple d'Emmanuelle est frappant car sa très grande réticence du départ provoque un contraste témoin d'une évolution flagrante. Cette évolution fonde mon hypothèse : Mon enquêtée a accédé à la profession sans aspiration particulière qui y soit liée, sous-entendant que ses motivations tenaient plutôt à des facteurs externes qu'au métier lui-même. Une fois sur le terrain la situation se complique puisqu'elle ressent un malaise très intense concernant le contexte et les gestes qu'elle doit effectuer, mais persévère. À force de pratique, elle découvre et construit les significations des rétributions rendues disponibles par le métier, jusqu'à ce qu'elle résolve les dissonances (Miginiac 2019 : 26) qui l'animaient et qu'elle rentre dans une « ligne d'action cohérente » (Becker 2006 : 179). Un lien avec le « travail émotionnel » de Hochschild (2003) est de mise puisqu'un tel travail peut occuper un rôle important dans le processus d'acceptation et de valorisation de son cahier des charges. Je sous-entends par-là que l'employée a probablement effectué un travail pour correspondre aux attentes et aux règles inhérentes à sa nouvelle place. Le travail émotionnel agissant tant à la surface qu'à l'intérieur des individus, un réaménagement des schèmes de perception a eu lieu, permettant d'établir un équilibre cohérent entre ses ressentis et ses représentations. Son discours est d'ailleurs très généreux puisqu'il permet d'apercevoir certains réaménagements et leurs conséquences :

« Bah j'avais peur et pi je me suis dit bah il faut que je dépasse maintenant, ça fait partie à un moment de la vie donc il faut que je dépasse cette peur, et j'ai eu bien fait parce que maintenant j'suis tout à fait alaise avec ça, pour moi ça fait partie de ma vie enfin... et j'ai cette conscience de finitude, elle est là vraiment réelle... Mais personnellement j'suis peut-être plus sensible enfin... Les autres collègues eux... Deux fois et puis c'est bon, mais moi, voilà...» (Emmanuelle)

« C'est vrai qu'au début j'étais un peu choquée quoi, comme ma fiche de paye avec le nom du défunt j'trouve ça super glauque quoi j'étais là : mais c'est horrible... Et quand je vois *Besson Pompes Funèbres* bein au début je trouvais ça, mais glauque quoi et maintenant bah ça me fait rien ça fait partie du ... On sait tous qu'on va mourir et après j'dis bon j'espère que je vais pas trop couler que ça va pas être trop dur pour eux (rires) que je vais pas être trop horrible [...] J'sais que maintenant ya vraiment vraiment, vraiment une finitude quoi. Et qu'on est tous tous tous comme ça qu'on peut mourir d'une seconde à l'autre » (Emmanuelle)

⁶ Le terme de rétribution symbolique est entendu ici comme toute forme de rétribution qui soit non-matériel ou plus largement non-matérielle. Il s'agit par exemple de reconnaissance ou de respect lié à un travail, une action ou une attitude bien perçue. Ce type de rétribution peut se voir attribué d'une personne à une autre ou d'une personne à elle-même.

Dans les trois extraits sus-cités, Emmanuelle utilise plusieurs mots descriptifs concernant son environnement de travail, en résulte une certaine importance donnée au décor et au contexte : « grandes portes » ; « neuf corps » ; « ya neuf corps dans le frigo » ; « froid, très très froid » ; « fiche de paye avec le nom du défunt » ; « glauque » (2x), *etcetera*. Ce qui se dégage de son lexique tient de l'impressionnant, mais également du lugubre, du glaçant. Mais au milieu de ce champ lexical paraissent aussi la « fierté » et le « plaisir ». Bien qu'elle soit passée de la « peur » à être « alaise », tout ce qui a pu, à un moment donné, provoquer des sentiments plus réfractaires n'a pas disparu, mais est englobé dans une compréhension et une approche différente de cet univers. La réorganisation de ses représentations, engendrée par l'immersion dans les services funèbres, a permis d'apercevoir des qualités alors invisibles autour desquelles Emmanuelle paraît avoir réorganisé sa perception. L'insupportable devient alors supportable dans ce nouveau contexte d'interprétation, qui donne une autre couleur, une utilité et un sens aux pratiques du métier. Sa situation dans la profession a changé et Emmanuelle nomme le résultat de ce changement profond en elle : « j'ai conscience de cette finitude ». Selon ses dires, le changement fondamental qui se manifeste réside dans son rapport à la mort elle-même, ou plutôt à une fin, la fin d'une vie, incarnée par le corps inanimé. Une fois intégrée, cette étape finale comme partie intégrante et inévitable de l'existence, l'enquêtée fréquente cet ultime lieu plus sereinement, sans que lui prenne l'envie de fuir ou d'hésiter. La finalité de cette situation agit tant comme moteur que comme motif d'agir, puisqu'elle-même a pressenti un cap à dépasser qui serait bénéfique pour elle et c'est ce cap même qui lui permet ensuite de prendre pied plus fermement dans le métier, de « dépasse[r] cette peur » (Emmanuelle).

Marc ne l'a pas formulé de cette manière et leur parcours divergent en de nombreux points, cependant il discute d'un apport personnel du métier qui s'apparente à ce qu'Emmanuelle met en évidence :

« Oui oui, mais on n'ose pas le dire que ça nous plaît parce que sinon on passe pour des malades là (rires), mais c'est pas que ça nous plaît, mais ça... ça apporte quelque chose dans...

Aux autres vous dites ou à vous ? Que ça apporte quelque chose.

Ouais personnel quoi... ça apporte, ça nous fait voir la vie un peu autrement... ça nous pose un peu, je crois

De se confronter un peu plus à la mort comme ça ?

Ouais... Après il y a des situations où... En tout cas moi je me serais vite énervé pour des petites choses et puis en pratiquant ça j'me dit : oh pas la peine parce que on va tous finir là... Faut se calmer quoi

Pour des détails vous dites

Mais des petits détails de la vie de tous les jours, on s'énerve très vite

Ah la vie de tous les jours

Ouais ! On s'énervait vite pour des choses et pi ça aide à...

Relativiser un peu

Voilà... Voilà moi comment je le ressens.

À prendre un peu du recul ?

Ouais prendre du recul voilà, exactement. C'est ça »

(Marc)

Le discours de Marc, quoique moins décortiqué, présente des signes de convergence avec celui d'Emmanuelle. Les signes d'un renversement interne, accompagné d'un impact comportemental sur le quotidien – « ça nous pose un peu, je crois » – est manifeste, bien que moins saillant. À l'instar de sa collègue, il mentionne cette conscientisation d'une fin commune, qui réorganise son système de hiérarchisation des « petits détails de la vie de tous les jours » et lui permet de prendre du recul. L'expérience de la rétribution semble évidente puisque Marc substitue le plaisir, qu'il trouve socialement inapproprié, avec ce qu'il caractérise comme cette forme d'apaisement : « Mais c'est pas que ça nous plaît, mais ça... ça apporte quelque chose [...] ». Le bénéfice personnel en question agit dans son individualité même, en dehors du métier et son environnement. Le lien avec le travail émotionnel d'Hochschild et la construction de significations des rétributions en cours (Gaxie 2005 : 157) prend du sens tout comme dans le cas d'Emmanuelle.

Leurs cas ne sont pas isolés dans le sens où mes autres enquêtées ont démontré de cette tranquillité ou sérénité face au phénomène de la mort – sans prendre en compte ici le face-à-face avec les familles, mais uniquement les enquêtées face à la mort et aux défunt(e)s. Néanmoins, je ne retrouve pas la rhétorique de l'impact sur cette aptitude ou trait de caractère dans les autres entretiens. Le reste de mon corpus en discute plutôt comme d'une donnée de leur personnalité, quelque chose qui a toujours été là et qui a été mis en avant dans le métier. Cela ne signifie pas que l'impact soit nul, leur discours s'articule simplement autour d'autres axes d'interprétation, débouchant sur d'autres formes de gratification. Lors de mes premières relectures, j'ai supposé que l'insistance d'Emmanuelle sur son évolution était due à l'ampleur du choc qu'elle a ressenti. Suivant cette réflexion j'ai émis l'hypothèse que cette différence entre les discours était plutôt liée à une entrée plus ou moins graduelle dans le métier. En

baignant dedans depuis son adolescence comme Clément ou en exerçant en amont un métier dans le monde des soins comme Claire, l'acclimatation n'est pas la même qu'en sortant d'une salle de théâtre ou d'une entreprise de menuiserie. La comparaison entre Emmanuelle et Marc va dans le sens de cette supposition puisque tous les deux font allusion spontanément à l'impact que la profession a eu sur elles. Néanmoins, Marc ne considère pas avoir été choqué comme Emmanuelle, il n'est donc pas question de l'ampleur du choc, mais plutôt de l'initiation tardive et soudaine avec ce milieu. En résumé, l'ampleur rapportée du choc lors de leurs débuts ne permet pas de prévoir à quel point les employées vont être rétribuées d'une forme de sérénité ou d'apaisement, si je me fie à l'expérience de mes enquêtées.

Ce raisonnement étend la réflexion sur les rétributions à d'autres objets. Les actrices font référence à différents types de gratifications qui ne s'excluent pas et sont plus ou moins ostensibles selon les personnes et les discussions. J'ai noté quelques thèmes particulièrement récurrents dont je vais discuter maintenant dans la même lancée que le sous-chapitre précédent. Les motivations qui suivent font partie de ce qui donne du sens à la pratique des enquêtées et nourrit leur engagement sur le long terme. Elles ne représentent toutefois que quelques pistes qui se sont démarquées dans mon corpus. Au même titre que « Voir une finitude », il s'agit d'éléments qui s'imbriquent parmi une constellation d'autres n'ayant pas fait leur chemin jusqu'à ces pages.

8.2 Accompagner les proches et les défunt(e)s

8.2.1 La satisfaction d'offrir une dernière image

Le métier recouvre diverses fonctions dont j'ai déjà discuté au fil du travail. Celle de l'accompagnement des familles se distingue par son occurrence dans chaque entretien. De manière plus ou moins étoffée ou centrale, chaque enquêtée a, à un moment donné, évoqué le bien-être des proches comme primordial dans la procédure. Je me suis rendu compte que cette importance ne se limite pas au discours interne des enquêtées et devient l'objet qui justifie l'existence de leur prestation, en témoigne la page d'accueil de leurs sites internet :

Accompagnement : En ces moments douloureux de séparation, nous sommes là pour vous accompagner, par notre professionnalisme et notre qualité d'écoute, dans toutes les situations et démarches liées au deuil.

Services : Écoute, soutien et accompagnement des familles. 24h sur 24, tous les jours de l'année.
Respect de vos droits, ainsi que des volontés et des désirs du défunt et de ses proches. (Entreprise C)

Écoute – Respect – Disponibilité. Ces trois maximes sont le fondement pour une relation agréable et positive entre toute personne. Par l'écoute, nous comprenons ce que l'autre exprime. Par le respect, nous ne portons pas de jugement. Par la disponibilité, nous accordons le temps nécessaire. En appliquant ces principes dans nos relations avec les personnes en deuil, nous offrons le temps à chacun de vivre le moment présent. Nous permettons l'expression des émotions ressenties, des peines, mais aussi des souvenirs. (Entreprise A)

L'intérêt des familles en deuil et de nos collaborateurs a toujours été au cœur de nos décisions stratégiques. Notre approche privilégie les besoins et désirs des familles en deuil. (Entreprise B)

Il s'agit pratiquement du seul service qui soit concrètement mis en avant, les sites ne mentionnent pas le transport ou la préparation des défuntes ou encore l'organisation de la cérémonie ou de la crémation. L'écoute et la prise en considération des besoins et intérêts des familles, et par extension des défuntes, font partie des thèmes récurrents et nourrissent la fonction de l'accompagnement – qui paraît lui aussi fréquemment comme l'objectif ultime. À côté de cela, une grande importance est donnée à la disponibilité « 24h sur 24 » presque indispensable dans les services funéraires et soulignant leur qualité professionnelle. D'après l'ethnologue Philippe Mathez, qui a consacré son travail de licence en lettres à la construction identitaire des employés de pompes funèbres, l'accent posé sur l'assistance aux familles traduit un mythe très ancré dans la profession. Il ne s'agit pas d'un mythe au sens d'une croyance irrationnelle, ou d'un récit fabuleux, consistant à expliquer un phénomène de prime abord inexplicable. L'utilisation du mythe ici est justement pertinente, car relate et explicite du réel et du sensible :

Les trois auteurs [M.-D Perrot, G. Rist et F. Sabelli 1992 : 48] partent du principe que les mythes doivent être présupposés parce qu'ils sont nécessaires pour expliquer le fonctionnement cohérent d'un système. En ce sens, les mythes dans la société moderne constituent un ensemble de principes organisateurs qui s'imposent à chacun comme allant de soi. La référence aux mythes n'est pas toujours consciente ni admise. (Mathez 1995 : 57)

Ce Mythe du soutien moral aux familles, exposé par Mathez, a pris tant d'ampleur qu'il a modifié la substance du métier, opérant à un glissement où la fonction principale ne réside plus dans la fourniture de matériel spécialisé ou l'organisation des funérailles, mais dans le soutien que ces travailleuses peuvent apporter aux endeuillées (Mathez 1995 : 63).

Ce dévouement envers les endeuillées constitue le socle sur lequel s'établissent les pratiques funéraires et surtout la relation avec les proches, une relation de confiance pourvoyeuse de bienveillance, d'écoute et de solutions compréhensives (Mathez 1995 : 59). La pratique de pompe funèbre elle-même peut être ramenée à ce mythe paraissant suffisamment honorable

pour justifier son existence. Cette dimension est renforcée par l'idée que les opératrices assument une responsabilité que le reste de la société néglige, ce qui met en évidence leur légitimité et leur importance (1995 : 59). Pour intégrer cette théorie sur le mythe dans les mécanismes de l'engagement, je rappelle l'ambivalence que peut invoquer le métier sur certains points que j'ai énoncés au début du travail. La cohabitation de l'intérêt financier dans le deuil par exemple, ou encore l'impureté de la proximité avec les cadavres. En ce sens, le mythe peut acquérir suffisamment de force pour pallier ces ambiguïtés et réduire les contradictions internes des pompes funèbres. Il vient par exemple résoudre le problème posé par la relation marchande dans un moment de désarroi et de souffrance. La crainte ou le préjugé selon lequel les agentes profiteraient de la fragilité des proches dans un tel moment est inacceptable, l'accent est donc déplacé sur l'aide apportée aux familles dans le cadre de cet échange commercial. Ainsi, « le reproche éventuel d'une préoccupation pécuniaire est invalidé par le mythe qui s'impose en contre-pied des valeurs du capitalisme » (1995 : 61).

Le travail de Mathez m'a permis de comprendre les qualités de cette rhétorique de l'accompagnement, mais son omniprésence m'avait frappé dès le premier entretien avec Frédéric. Ce premier enquêté a très rapidement annoncé la couleur en proclamant qu'il ne travaille pas avec les morts, mais « avec les vivants ». Il évoque également un accompagnement à différents niveaux. Il peut s'agir de démontrer l'empathie nécessaire pour consoler la famille, la suppléer dans les tâches administratives ou, dans une perspective micro, mais aussi macro, de l'inciter à son propre deuil :

« Vous parliez avant d'accompagnement et d'aide, de quel domaine vous parlez ?

Dans l'abord du deuil. Dans notre société occidentale, ces quarante dernières années, on a diminué le... Pas forcément la spiritualité, mais on a diminué l'accompagnement des morts je dirais, d'une certaine manière, c'est peut-être pas le bon mot. Parce que, justement le mode de vie s'est accéléré et on a plus le temps donc on fait moins. Mais pas le processus de deuil, il reste et il doit être fait parce que de pas dire au revoir d'une certaine manière, quelle qu'elle soit, c'est un blocage, on se dit : « mais il y a quelque chose qui reste et ça peut être difficile et ça peut même compliquer la vie ». Parce que ça peut amener des problèmes psychologiques qui sont parfois pas négligeables, donc, de procéder, de mettre en place un au revoir, quel qu'il soit, ça peut être un soir, une bougie et voilà.... J'te laisse partir... Juste ça. Mais de prendre ce temps de réfléchir pourquoi on doit maintenant faire un chemin différent, d'acceptation de la séparation. Et donc les églises accompagnent, mais beaucoup de gens qui sont plus forcément dans des églises et le cheminement pour acceptation et dire au revoir ne se fait pas forcément correctement. Donc oui, notre but c'est aussi de dire aux gens, s'ils disent « non surtout pas, pas d'église, ah non on va pas faire de cérémonie, même de chambre mortuaire, rien du tout... » Bon bah on le prend on va au crématoire et vous aurez une urne, et après vous faites quoi ? « Oh bah vous avez qu'à mettre dans la tombe du souvenir ». Vous allez pas faire un petit moment où vous allez quand

même vous retrouver ? En petit comité, famille, comme ça juste pour avoir une pensée ? « Ah oui oui bien sûr on va se réunir ». Ah oui très bien. Ou : « Bah non pourquoi ? » Pensez-y c'est quand même une vie qui s'arrête... Ou alors vous avez plus eu de contact et de toute façon vous aviez déjà fait votre deuil il y a 20 ans... ça peut arriver avec des problèmes de mésententes... J'essaye de sentir pour que les gens comprennent qu'il faut aussi montrer, enfin, ressentir, montrer qu'il y a une évolution, il y a un changement dans la vie [...] Donc voilà, toujours la famille doit dire... Éventuellement proposition entre deux ou trois choix, mais c'est la famille qui doit dire et qui doit dire clairement. C'est la famille qui choisit parce que si on prend les décisions à leur place on est à côté de la plaque tout d'un coup. » (Frédéric)

L'accompagnement va au-delà du soutien moral puisqu'il s'agit ici de s'assurer que les éléments rituels indispensables – selon l'enquêté – au travail de deuil seront à disposition des proches. Les éléments rituels en question ne sont pas définis ou imposés par Frédéric qui se perçoit plutôt comme la personne sachante et en capacité de donner des impulsions auxquelles la famille va répondre, selon ses propres besoins. Qu'il s'agisse d'une bougie ou d'une cérémonie spectaculaire, sa volonté est de donner l'élan pour que la famille aille dans la direction qui lui sera la plus bénéfique possible. La nécessité de marquer la transition ou la coupure engendrée par la mort pour le bien-être psychologique des individus paraît comme une conviction essentielle. Le rôle qu'il se donne à ce niveau-là tend à combler un vide qui a pu, à une certaine époque, incomber au cahier des charges de l'Église. Seulement, comme il l'explique, la fréquentation des églises n'étant plus inscrite dans les mœurs de manière fondamentale – voire obligatoire – ce rôle d'accompagnement n'est plus assuré par cette dernière. Le discours de Frédéric n'a rien de pro ou antireligion. Néanmoins, il discerne qu'à ce niveau-là, sa position de pompes funèbres incarne une figure de transition et d'accompagnement en fin de cycle de vie et en dehors des institutions religieuses. Frédéric valorise cette fonction de guide comment moyen pour permettre aux personnes de mieux avancer dans leur vie, de partir sur une base adéquate pour la suite du deuil : « J'essaye de sentir pour que les gens comprennent qu'il faut aussi montrer, enfin, ressentir, montrer qu'il y a une évolution, il y a un changement dans la vie ». Il se définit comme « proactif » et très minutieux afin de capter ce dont les familles ont besoin et, à ce titre, semble retirer beaucoup de satisfaction des retours qu'il obtient. Lui qui se considère comme un bon organisateur doté d'une bonne écoute, cet aspect du travail le comble et il le souligne lui-même : « la satisfaction au travail, elle est énorme pour moi. Voilà, si on mettait toutes les personnes dans le monde avec ce même taux de satisfaction, il y aurait 200% de plus de production (rire) ».

Dans le cas de Frédéric donc, cette approche qui combine accompagnement, organisation et écoute produit du sens et de la satisfaction professionnelle, mais également un sentiment gratifiant vis-à-vis de la bienveillance mise en œuvre pour les endeuillées, renforçant par là même son engagement dans le métier.

Dans une logique similaire à celle de Frédéric, toutes mes enquêtées ont souligné qu'ielles tiennent à ce que toutes les étapes liées à la défunte se déroulent bien, mais surtout que la famille se sente au mieux, c'est-à-dire entendue, écoutée et soutenue. Telle est la motivation principale de Clément lorsqu'il travaille :

« Bah voilà j'fais ce que je peux pour la famille, pi j'essaye de... j'me pose des questions quand je fais les choses, j'me dis : il aurait voulu quoi ce monsieur ? Dans sa chambre au home il avait une p'tite ferme avec des images, des machins, un passionné de la montagne, plein de trucs, de photos du Moléson machin... Alors qu'est-ce que je fais, je demande à la famille si j'peux prendre, quand je vais au home, je ramasse deux-trois p'tites vaches pi je lui mets dans son cercueil deux-trois de ses petites vaches, « Aaaaah super, bonne idée », mais je suis sûre que les autres y auraient pas pensé si la famille ils demandent pas, ils proposent pas... Alors moi je propose, je fais : ah, mais j'ai vu ça c'est chouette, on peut faire si vous voulez, ah on aime, bonne idée...

Vous vous investissez comme ça dans tous les différents cas ?

En fait si je m'investis pas j'ai pas envie de faire ce boulot...

Et puis vous vous investissez pour à la fois, faire le plus possible, enfin plaisir, le plus possible à la famille et aussi par rapport au défunt ? Pour l'honorer en quelque sorte ?

Alors moi c'est un tout en fait... Parce qu'honorer le défunt qu'on a pas vraiment connu c'est un petit peu compliqué par contre, la famille on l'a connue un petit peu pi on a, à travers eux en fait, c'est eux qui montre ce qu'ils ont envie de donner à leur défunt, pi moi je m'identifie à ça pi j'fais pour eux quoi pi voilà, ça va être chouette, on va faire un truc bonnard. » (Clément)

Plus que simplement écouter les souhaits des proches, Clément met un point d'honneur à pousser sa réflexion afin de formuler des propositions et personnaliser les rituels. En cela il anticipe et accumule le plus d'éléments possible pour situer la personne de la défunte et formuler des propositions sur mesure. Il place cette intention au centre de son discours et même dans ce qu'il considère comme ses motivations originelles. Son père ayant fondé l'entreprise dont il a repris la direction, il a observé ce métier depuis son enfance et estime que cette volonté profonde de soulager la peine des personnes lui vient de cette période :

C'est motivant en fait j'vois que, qu'il [le père de Clément] a envie, pi qu'il aime ce qu'il fait, il aime apporter quelque chose aux gens et pi ça c'est quelque chose qui m'a marqué tout de suite et pi j'me sentais aussi tout de suite à l'aise là-dedans, j'avais envie de bien faire pour les gens.

Entre guillemets quand on est petit on se rend pas compte des choses et puis on se dit ils sont tristes alors on va leur faire plaisir, c'est un petit peu l'idée liée qu'on a derrière, on se dit : ah ces gens ils sont tristes, ils ont perdu quelqu'un, on va faire bien pour qu'ils soient contents... Pour moi dans ce contexte-là, mon métier de pompes funèbres il apporte beaucoup parce que je suis là vraiment pour aider les gens et puis je peux faire vraiment quelque chose pour que ça fonctionne quoi... » (Clément)

Les récits se recoupent dans l'idée de répondre aux besoins liés à une situation, de la meilleure manière possible. En utilisant son savoir situé, mais également sa sensibilité et son adaptabilité, Clément veut identifier ce qui fera la différence pour chaque cas. Il répète à plusieurs reprises qu'il éprouve de la satisfaction et une récompense personnelle uniquement en s'investissant de cette manière. Cet investissement devient la rétribution au-delà de son effet direct. Il devient gage du sentiment de satisfaction du travail bien fait. L'assurance de bien accompagner les familles le gratifie et lui procure une source de motivation qui revient en boucle lorsqu'il travaille, l'incitant à y revenir et rester. Dans plusieurs discours, dont celui de Clément, une volonté de faire plus, mieux que les autres ou d'aller plus loin dans les propositions se manifeste. Cela donne l'impression que les employées sont rétribuées par la satisfaction d'un sentiment d'effort exceptionnel, de services particulièrement attentifs par iels se démarquent. Je reviendrai sur ce point un peu plus loin.

Ces commentaires sur le discours de Clément et Frédéric sont focalisés sur les proches. Ils n'ont que très peu parlé des défuntés en elles-mêmes, qui occupent une place plus conséquente dans l'exposé et les motivations d'autres participantes :

« Et pi cette dernière image... La personne qui nous a quittées elle est très importante... Très souvent, on a des familles où on nous dit : « non non non j'avais vu grand-maman, c'était l'horreur comme elle était préparée, ah, mais non de toute façon on a fermé le cercueil tout de suite », on a beaucoup de choses ancrées ces 20 dernières années, on doit aussi rassurer les personnes en disant : on a évolué, c'est important dans le processus de deuil pour pouvoir dire au revoir... Nous on demande toujours quand les familles nous disent : non non, on veut plus voir la personne qui nous a quittés, je creuse toujours un petit peu en disant « vous avez pu lui dire au revoir correctement, dignement ? » Est-ce que cette dernière image, car c'est celle-là qui reste, est-ce que pour vous elle est agréable dans le sens de : elle va vous suivre toute votre vie... Et puis tout à coup, là, les familles me disent « ouais effectivement c'était à l'hôpital, il y avait encore tous les tuyaux d'oxygène... Mais de voir la personne toute préparée dans son cercueil c'est... On a justement notre salle de recueillement que moi je mets gratuitement à disposition, on en prend soin, de notre personne décédée, la famille vient... Je leur laisse le temps nécessaire, ils disent au revoir, ils déposent encore une fleur, on ferme le cercueil puis on va au crématoire... »

Mais c'est important cette porte ouverte, de dire... Et puis moi j'ai pas peur de devoir tout à coup rouvrir le cercueil avant la cérémonie à *complexe funéraire*, tous mes corps sont préparés de la même façon, qu'ils soient installés en chambre ou pas, toutes les personnes quittent ces locaux dans la dignité. » (Claire)

Pour Claire, prendre soin des personnes décédées et contribuer à leur dignité est crucial, car cela lui permet de satisfaire les familles concernées, et par extension, elle-même pour qui ces tâches constituent des accomplissements professionnels gratifiants. Sa mention de « porte ouverte » rejoint d'ailleurs Frédéric dans la perspective de ne rien imposer, mais de donner et surtout d'informer sur les possibilités à disposition de la clientèle. Cette détermination et cette minutie du détail dans l'écoute démontrent que répondre aux attentes des familles agit comme un moteur qui les pousse à tout prendre en compte, à ne rien laisser au hasard dans les processus, sans quoi le travail n'est pas bien accompli et leur satisfaction amoindrie. Claire insiste sur la question de la « dernière image » comme élément primordial. Elle évoque à ce propos l'évolution du métier ainsi que son devoir – ou celui de la profession puisqu'elle utilise le « on » – de rassurer les familles à ce sujet, afin qu'elles n'appréhendent plus ou moins la présentation de leur défunte. J'observe donc que Claire perçoit la préparation et la dignité des défuntes comme l'un des moyens de prendre soin de la famille, de lui procurer les conditions nécessaires pour que s'effectue son deuil et *in fine* avoir d'accompli un travail gratifiant maintenant son niveau de motivation. Cette suite d'étapes amenant au renforcement de son engagement est physiquement illustrée par l'aménagement de ses locaux où elle a installé une chambre de recueillement où les gens ont la possibilité de passer du temps sans engager de frais supplémentaires. Elle décrit d'ailleurs dans l'extrait une chaîne de séquence qui semble correspondre aux étapes que j'ai relevées : « on en prend soin, de notre personne décédée, la famille vient... Je leur laisse le temps nécessaire, ils disent au revoir, ils déposent encore une fleur, on ferme le cercueil puis on va au crématoire... » (Claire). Ces étapes sont décrites comme s'il s'agissait de la base minimum afin que les rites soient satisfaisants pour les proches et la pompe funèbre. Elle valorise à nouveau la dernière image, le dernier souvenir des endeuillées, en l'immortalisant grâce à une photographie conservée dans le dossier. Selon Claire, plusieurs familles ont déjà demandé à voir la photo en question après que la cérémonie a eu lieu, démontrant la pertinence de son protocole. Ces détails comme la chambre mortuaire et la photo démontrent une propension à optimiser, à ne pas se contenter du minimum ce qui m'amène à penser que la satisfaction des proches et celle de Claire sont corrélées. Plus la famille manifeste son contentement, plus la gratification sera importante, participant ainsi au maintien de l'engagement. Le contentement des endeuillées semble agir comme une rétribution

symbolique et gratifiante en soi, mais Claire met également en avant sa qualité en tant que bonne gestionnaire, je reviendrai sur cette remarque plus loin dans le travail.

Tout comme Claire, Nathalie souligne l'importance de la dernière image qui paraît étroitement liée à son parcours émotionnel, comme l'illustrent les deux extraits ci-dessous :

« Mon père, quand il est décédé, moi je l'ai appris 10 jours après qu'il soit décédé... Parce qu'il vivait dans un autre canton avec sa femme...

Ah personne vous a prévenue ?

Personne nous a prévenues ... Il était déjà... Soi-disant que c'était son choix... Et bein j'ai pas pu le voir, il était déjà incinéré, et bein j'peux pas faire mon deuil... » (Nathalie)

« Et vous aimez faire ça pour aider les personnes, en fait, à faire leur deuil ? Ou pour qu'ils aient un bon souvenir.

Qu'ils aient un bon souvenir. Parce que quand vous avez... Je vais prendre mon cas à moi, que vous reconnaissez pas cette personne rien que déjà au coup de peigne... Vous gardez pas un bon souvenir de ça... Et le fait d'avoir un joli coup de peigne et tout, quand vous arrivez vers la personne qui est décédée, se dire : « Ah ouais, c'est elle »...ça vous... » (Nathalie)

Les exemples donnés par Nathalie peuvent être intégrés dans le raisonnement utilisé pour interpréter le discours de Claire, dans la mesure où sa satisfaction paraît liée à celle des familles. Étant donné que, dans son propre vécu, l'étape de la préparation a été négligée à plusieurs reprises, son importance essentielle est d'autant plus renforcée. Par conséquent, la satisfaction qu'elle ressent en favorisant cette opportunité pour les autres est très prononcée, ce qui l'a motivée à se professionnaliser, puis à continuer. Au niveau des rétributions, le mécanisme s'apparente à nouveau à celui relevé dans le cas de Claire en y ajoutant l'hypothèse que pour Nathalie, la rétribution peut également s'assortir d'une forme de réparation personnelle du fait qu'elle permette aux endeuillées d'accéder à ce qui entrave son propre deuil. Cette dernière hypothèse fait écho à sa précédente affirmation : « pour rien au monde je voudrais arrêter et pi ça me manque...ça me manque » qui démontre d'une nécessité personnelle à pratiquer. En contribuant à aider les personnes touchées à faciliter leur cheminement vers le deuil, ses efforts génèrent des rétributions symboliques en lien avec son expérience personnelle en participant à l'apaisement des blessures liées à son propre deuil.

L'expérience rapportée de Nathalie et Claire rejoint le second mythe de Philippe Mathez, le « Mythe de la présentation du défunt » (Mathez : 1995) qui considère que les rites mis en place répondent à une nécessité « comme si les hommes avaient besoin d'un support physique pour organiser le travail du deuil » (Thomas, 1980 : 49 cité par Mathez 1995 : 64). Ce mythe n'est pas totalement indépendant du précédent – Mythe du soutien moral aux familles – puisqu'ils se recoupent dans une fonction : démontrer l'utilité de l'entreprise de pompes funèbres pour la communauté (Mathez 1995 : 68). Ces deux mythes fonctionnent comme des lignes de conduite faisant écho à un imaginaire et des préoccupations culturellement et socialement situées. Ils donnent, par là même, un socle de justification pour les pratiques des pompes funèbres susceptibles de se voir sanctionner selon ces mêmes préoccupations sociales. Leur différence réside dans la focale du second mythe sur l'interaction entre les travailleuses et les cadavres, tâche qui appelle à une justification propre, tant elle est inhabituelle et contre-instinctive. Lorsque les pompes funèbres discutent de leur cahier des charges, rarement leur discours va mentionner les détails sur l'état d'un corps, les manipulations exactes, sauf si une demande est formulée. Cette partie de leur travail est contée par le prisme du symbolique (1995 : 66) en occultant le processus afin de se concentrer sur le résultat, l'apparence paisible de la défunte (1995 : 67). Tout ce qui sert la fonction hygiéniste des pompes funèbres demeure dans l'ombre, car fait référence aux impuretés sensorielles du corps mort, rattrapé par la nature. Le moment ostensible de leur travail est celui de la chambre mortuaire, comportant toutes les accommodations pour préserver l'illusion du « presque vivant » (1995 : 66). Il n'est cependant pas impossible que certaines familles visitent leur défunte à la morgue avant qu'aient lieu les préparations, nuanciant le raisonnement ci-dessus. Ces explications font écho à l'absence de détails sur les manipulations concrètes des corps, sur les pages d'accueil des sites internet ainsi que dans mes entretiens. Lorsque la question de la préparation des défunes surgissait dans la discussion, mes enquêtées se montraient parfois plus évasives, jusqu'à se demander si elles en avaient le droit, comme l'a formulé Nathalie :

« Et vous avez déjà été confronté à une situation qui a été plus difficile que de routine en dehors des personnes jeunes ?

Non, il y a eu aussi des cas où... Ouais c'était... Maintenant j'en ri ... Mais sur le moment c'était hard.

Et ça vous dérange de m'expliquer ? Vous n'êtes pas obligée.

Aaah... Afff je sais pas si j'ai le droit... Mais voilà, ça faisait plus de trois semaines que la personne était décédée donc... Comment est le corps après trois semaines... » (Nathalie)

Après une question orientée de ma part, la plupart répondent sans trop d'interdits, mais la problématique n'est pratiquement pas survenue spontanément dans les discussions. Le fait que Nathalie se pose même la question de son droit à aborder le sujet démontre bien qu'il existe une retenue dans le langage courant. Selon Mathez, le fait d'occulter, en quelque sorte, le processus et l'état du corps en amont de la présentation « permet de dépasser l'impureté inhérente à la manipulation du cadavre en rendant acceptable l'action des pompes funèbres autant pour la société que pour les employés eux-mêmes » (1995 : 67). Le recueillement funéraire peut ainsi avoir lieu, fait « prendre conscience de l'événement et contribue à asseoir la certitude de la mort » (1995 : 64).

Je ne possède pas suffisamment de matériel ethnographique pour prétendre que mes enquêtées confirment l'existence des mythes, mais, au vu de l'importance donnée à l'accompagnement des familles et à la préparation des défuntes constatée à travers leur discours, j'observe qu'elles ne les réfutent pas. Pour cette raison, je trouve pertinent de questionner le rôle de ces mythes dans les mécanismes qui permettent l'engagement des enquêtées de se maintenir. Si je suppose que mes enquêtées valident les mythes de la profession qui, eux-mêmes, tendent à légitimer cette dernière, les employées se délestent des représentations péjoratives expliquées précédemment. Ainsi, une rétribution symbolique et commune découlant de la validation pratique de ces mythes peut-être la légitimité de la profession en tant que pratique socialement nécessaire et humaine. D'autres formes de rétributions intermédiaires – satisfaction professionnelle, être une bonne écoute et un bon soutien, aider les familles dans leur deuil – se manifestent cependant et sont probablement plus tangibles pour les employées.

La question de la préparation des défuntes a été longuement discutée ci-dessus, mais presque toujours dans une relation triangulaire entre l'employée, la défunte et la famille. Certaines enquêtées se sont néanmoins référées à ces soins sans impliquer la gratification de la bienveillance envers la famille. Il existe donc une variable qui agit sur l'engagement des employées et qui est liée directement aux défuntes, indépendamment – ou presque – de la famille. La partie suivante se focalise sur cette variable en mobilisant les récits valorisant les soins aux défuntes, pour les défuntes.

8.2.2 Veiller sur l'humanité des défuntes

« Pouvoir accompagner les personnes dans leur dernier voyage, pour moi c'est une immense richesse donc... Après ya des situations qui nous touchent plus que d'autres [...] Où j'ai de la peine, mais maintenant je fais un travail sur moi, c'est quand on fait des levées de corps pi que la nature nous a rattrapées et qu'on fait la levée de corps dans une housse sanitaire pi c'est une crémation directe, j'ai l'impression que j'ai pas fait mon travail correctement... ça c'est les forces de la nature, bein elles sont ce qu'elles sont... Mon travail c'est prendre soin de la personne, l'accompagner dignement pour son dernier voyage pi quand la nature nous a rattrapé bah on peut pas

Donc dans ces cas vous arrivez pas être satisfaite de votre travail ?

Exactement, j'ai l'impression qu'il manque un pti bout dans mon travail, mais après c'est... ça m'appartient après, j'ai réussi à prendre du recul en me disant, ben voilà... On est allées, de la nuit de lundi à mardi, on est allées chercher un monsieur, ça faisait 4 jours qu'il était décédé où on se dit : bah c'est des personnes seules... C'est parfois des voisins parce qu'il y a une odeur qui se dégage qui se disent : tiens ? Ou la boîte aux lettres qui se vident plus pi... J'trouve mal fait de devoir partir comme ça... » (Claire)

Cet extrait très riche de l'entretien avec Claire problématise très bien certaines thématiques liées aux préparations des corps. La crainte la plus saillante dans son discours est de ne pas arriver à temps pour empêcher la nature d'envahir et désagréger le corps d'une personne décédée. Une impression de manquement, de frustration remplace, dans cette configuration, la satisfaction usuellement ressentie. La séquence qu'elle décrit et qui prend place dans ces cas de figure – « quand [...] la nature nous a rattrapées et qu'on fait la levée de corps dans une housse sanitaire pi c'est une crémation directe [...] » – s'oppose à celle que j'ai soulignée dans un extrait précédent : « on en prend soin, de notre personne décédée, la famille vient... Je leur laisse le temps nécessaire, ils disent au revoir, ils déposent encore une fleur, on ferme le cercueil puis on va au crématoire » (Claire). Les étapes rituelles qu'elle cite, et qui prennent place lors du recueillement sont supprimées menant directement la défunte de la housse sanitaire au crématoire. Dans le second paragraphe, il est question de ce que signifie une telle situation sur la vie de la personne décédée : la solitude, l'oubli, l'abandon. La personne quitte un monde et ce qu'il en reste est incarné par une mauvaise odeur qui dérange les voisins.

Ce genre de situation est extrêmement difficile pour la personne interrogée, qui la considère comme étant la plus pénible à endurer en tant que professionnelle de la mise en bière, lui procurant le sentiment de ne pas avoir été à la hauteur. Qu'en est-il de l'inverse ? Qu'est-ce qui, par opposition, incarnerait le cas de figure le plus accompli de la pratique ? Qu'est-ce qui fonde cette crainte et quel en est l'objet ? En utilisant les exemples fournis dans la partie suivante, je

m'efforce de répondre à ces questions en démontrant comment la réussite de la mise en bière, telle que définie par chaque enquêtée, contribue à l'engagement de ces employées en leur offrant une forme de rétribution très spécifique.

8.2.3 « *L'impression qu'il dort* » : *Un travail accompli*

J'ai remarqué que lorsqu'il est question du résultat adéquat, de ce qu'est une préparation aboutie, les enquêtées se réfèrent au vivant de la personne :

« Donc c'est vrai que la stagiaire qui était là elle était là : « waw » une fois qu'ils étaient préparés dans le cercueil les mains jointes... Habillé ou un corps par terre avec la bouche ouverte, les yeux ouverts ou dans un frigo comme ça parce que voilà... une fois qu'on a l'impression qu'il dort, c'est toujours un corps mort évidemment, mais cette satisfaction-là ouais vraiment je l'ai très forte, la préparation [...] » (Emmanuelle)

Ici, le contraste entre la figure de la mort – « un corps par terre avec la bouche ouverte, les yeux ouverts ou dans un frigo » – et le résultat après le passage des pompes funèbres est vecteur d'une forte satisfaction pour l'enquêtée, qui compare cette image-là au sommeil des vivantes. Emmanuelle n'a pas terminé sa phrase « une fois qu'on a l'impression qu'il dort », mais je suppose qu'elle l'énonce comme une condition soulageant la confrontation à la mort et ses stigmates. Je retiens une impression similaire du récit de Nathalie :

« J'ai plus [davantage] envie de... D'essayer de rendre la personne comme elle est, comme dernièrement j'ai été chercher une personne âgée... Alors c'est vrai d'après la photo et puis lui, on avait beaucoup de peine à le reconnaître, mais j'ai vu que sur une photo il avait des lunettes... Et pi j'ai proposé à la famille : est-ce que vous voulez qu'on mette ces lunettes ? Pi là : « ah non non non, de toute façon il a tellement changé... » J'ai dit : « bon, Ok », mais j'suis sûre que s'ils avaient mis ces lunettes... » (Nathalie)

Il existe une forte volonté de réduire un maximum l'écart entre l'image de la personne vivante et l'image de la personne morte, lorsqu'elle est présentée à ses proches. Nathalie semble presque déçue que la famille ne suive pas son conseil et ne fournisse pas les lunettes en question, persuadée que cela aurait augmenté la ressemblance avec le vivant et ainsi amélioré la dernière image destinée aux proches. En observant ce genre d'attitude et de discours, la question des motivations et des objectifs s'est manifestée.

Dans leur article *Comment « y mettre les mains » ? : Les travailleurs du funéraire face à la manipulation des corps morts* (2013), les deux anthropologues Agnès Jeanjean et Cyrille Laudanski questionnent le rapport des pompes funèbres aux corps, par le prisme du déchet. Leur approche n'aspire pas à considérer les défuntes comme des déchets, mais plutôt à utiliser

cette notion pour « penser le cadavre et les techniques mises en œuvre dans le cadre de son traitement social » (2013 : 147). Les interprétations de leurs observations ont révélé que tout un lot de stratégies des travailleuses du funéraire sert à empêcher le cadavre de devenir un déchet. Les défunt(e)s seraient, à ce titre des « déchets potentiels » dont les soins appliqués des pompes funèbres garantissent la sauvegarde du statut d'individu (2013 : 150). Les gestes des travailleuses sont ainsi déterminants pour ne pas tomber dans un écueil sémantique représentant un danger « pour l'ordre symbolique et le corps social dans sa totalité » (Van Gennep 1981 cité par Jeanjean & Laudanski 2013 : 151). Au fondement de leur pratique existe donc le maintien de la considération humaine des corps morts, qui ne doit pas être assimilée à celle réservée aux déchets. En définitive, cette dimension du métier est animée par « une lutte contre l'abandon » (Jeanjean & Laudanski 2013 : 156) qui représente une menace pour l'humanité de la défunte et le reste de la société qui finira par quitter ce monde.

Cette perspective de Jeanjean et Laudanski explique la grande considération de mes enquêtées pour les gestes effectués sur les défunt(e)s. Tout particulièrement lorsqu'il s'agit des gestes des autres pompes funèbres qu'ils ont eu l'occasion d'observer, et n'ont pas jugé adéquats ou respectueux :

« Moi j'aime ce que je fais. J'aime qu'on respecte le mort [...] et pi la manipulation, j'veux pas qu'on soit brusque, pi parce qu'il est mort il sent plus rien... J'veux pas de ça. Pour moi c'est un être humain et pi voilà... C'est pas parce qu'il est mort pi qu'il sent rien qu'il faut pas le respecter... Donc voilà, c'est une chose qui est importante chez moi » (Nathalie)

« C'est pas évident, j'pense d'aller dans d'autres entreprises qui travaillent un peu plus... »

Qui sont plus austères ?

Ouais... Parce qu'on ressent ça hein, rien que quand on croise nos collègues là des fois... À la morgue... Des fois on se dit, mais ils sont un peu brusques ici... » (Marc)

« Alors on a un collègue qui est très brusque et on aime pas travailler avec lui à cause de ça, mais... J'sais pas la tête elle tient pas, et bien je vais pas laisser PAF la tête tomber... J'vais accompagner la tête parce que ça me fait mal, j'aime pas [...] Mais c'est vrai qu'on avait eu d'autres personnes, ya Nathalie qui racontait ça, d'autres pompes funèbres qui découpaient tous les habits parce que ça les emmerdait de manipuler le corps... Et puis elle était choquée quoi... Parfois oui j'ai découpé une chaussure ou quoi, mais on est des fois obligé » (Emmanuelle)

« Si c'est pas des personnes sensibles ils vont pas faire du bon boulot... Ils vont pas bien préparer le défunt, ils vont pas être doux, délicat, machin... Moi j'en ai vu plein, j'en vois souvent, j'me dis : ça c'est mes gars et j'suis patron et je les vois faire comme ça, je pousse une gueulée... Eux ils s'en foutent c'est BIM BAM PANG BAM BING » (Clément).

Dans chaque extrait une forte désapprobation et même un grand malaise se manifestent. Dans le cas de Clément, la préoccupation est notamment d'ordre professionnel, son point de vue en tant que patron, mais les trois autres établissent un lien avec leur ressenti propre face à ce type de comportement. Les caractéristiques d'un traitement correct sont ici empreintes de respect, douceur, humanité et patience s'opposant au brusque, au bruyant, à la hâte. Cette tendance à observer ce qu'il se passe sur la table du collègue, Jeanjean et Laudanski en discutent également et affirment que « dans toute activité de travail, les significations que les travailleurs attribuent à leurs gestes revêtent une dimension éthique. Dans le cas qui nous occupe, chaque geste peut conduire celui qui l'effectue à mettre en doute son humanité ou celle de ses collègues. » (2013 : 156). Il n'est ainsi pas surprenant qu'à tant de reprises – il existe d'autres passages que je ne citerai pas dans un souci d'économie – les enquêtées se soient définies en opposition à ces comportements, considérés comme inadaptés, voire professionnellement répréhensibles. Cette détermination à se distinguer de ces manières rejoint les propos de Jeanjean et Laudanski que j'ai explicités plus haut : ce ne sont pas des gestes destinés à une considération humaine des personnes. Pour reprendre l'exemple de Nathalie, on ne découpe pas nos vêtements pour s'en débarrasser plus rapidement, cependant, nous le ferons volontiers dans le but de faire rentrer un déchet volumineux dans une benne à ordures. La comparaison est abrupte et j'imagine révélatrice du malaise que les pompes funèbres sus-citées cherchent expressément à éviter. Au l'aune de ces extraits et des éclaircissements apportés par Jeanjean et Laudanski, préserver l'humanité des défunt(e)s se manifeste comme une rétribution importante qui ne s'arrête pas à la défunte en question puisqu'il s'agit, plus globalement, de comment la société s'occupe des trépassées. La préoccupation concerne évidemment le traitement de chaque personne décédée, mais le rejet des manipulations brusques révèle probablement l'inquiétude d'être soi-même – ou des proches – manipulée de la sorte. Ressort donc une rétribution à deux niveaux, préserver l'humanité d'une personne à un instant précis puis la sienne et celle de la société.

Les enquêtées parlent d'ailleurs de la profession comme quelque chose de satisfaisant, d'accomplissant, qui se manifeste uniquement dans l'exercice de la pratique, puisque ce n'est pas un contexte qui existe en dehors des services funèbres – du moins dans les cultures occidentales dominantes – excepté lorsque les familles souhaitent s'occuper elles-mêmes de

leurs défunt(e)s. Il en résulte que l'éventualité d'exécuter ces tâches, d'assumer ce rôle et d'en tirer les bénéfices honorables se montre peu répandue. Cette rareté agit sur le maintien de l'engagement en donnant la presque exclusivité de cette satisfaction à la profession.

8.3 Apporter sa touche : s'investir pour se démarquer

Au fil des discussions, j'ai rapidement notifié que les entreprises optent pour un discours de la démarcation par rapport à leurs concurrentes ou leurs collègues. Je parle des entreprises et non pas des enquêtées car il s'agit d'une rhétorique plus présente au niveau des directeurs et directrice lorsqu'elles décrivent leur entreprise, leur philosophie et leurs valeurs. Dans chaque entreprise, l'accent est ainsi mis sur différents éléments qui les différencient tout en gardant la base commune d'amener la défunte vers son ultime lieu de repos. Autour de cette ligne directrice, il existe beaucoup de variantes sur la manière de se comporter, quel matériel utiliser, le temps à investir, *etcetera*. Les individus à la tête des entreprises ont donc bien des manières d'asseoir leur personnalité et mettent leurs particularités en valeur au sein de leurs entreprises, ce pour quoi certains modes de fonctionnement ou certains choix esthétiques peuvent refléter les caractéristiques et surtout les conditions dans lesquelles leur engagement peut se maintenir. Dans ce dernier chapitre, j'ai tenté de mettre en avant certains traits cardinaux de Claire, Clément et Frédéric, comment ces traits se matérialisent-ils dans leurs entreprises, esquissant les contours de la structure dans laquelle s'épanouit leur engagement.

8.3.1 Un corbillard bleu pour briller dans le noir

Dès le début de l'enquête, Frédéric m'a rapidement sensibilisée à cette problématique. Il m'a expliqué comment il se distinguait de ses collègues en évitant certaines conventions habituelles de la profession, notamment en ne portant pas de vêtements noirs et en choisissant de se fournir un corbillard bleu :

« Dans notre entreprise on met notre caractère, notre manière de voir les choses, d'aborder la clientèle, et puis moi, quand j'ai créé l'entreprise il y a quatorze ans... ça fait trente ans que je travaille dans le domaine, à quatorze ans j'ai dit : je veux plus de noir. Donc à part les chaussures et la ceinture, et la valise parce que j'ai pas trouvé une valise correcte autre que noire, mais dans les costumes je n'ai pas de noir, dans mes cravates, dans mes chemises, je mets de la couleur. Donc c'est ... Voilà c'est toutes ces petites choses qui peuvent être ressenties par les gens, mais après, différentes entreprises correspondent aussi à différents caractères de personnes. [...] Et puis certains viennent peut-être chez moi parce que, justement j'ai pas de noir, parce que mon corbillard est bleu, qu'il a vraiment... Enfin, on me le dit « il a de la gueule », c'est un beau véhicule, c'est juste la couleur. [...] A la place qu'il soit en noir, qu'il soit en gris, qu'il soit en brun, des couleurs justement un peu ternes, bah nan j'ai voulu quelque chose de bleu.[...] J'ai débuté avec ce véhicule en 2014, les gens disaient « WAAAW » c'était

juste le flash complet là-dessus [...] Donc voilà, c'est ces choses-là, comme une dame, j'arrive comme ça elle me dit « oh ce que vous êtes beau », c'est juste parce que ça correspond à ce qu'elle attendait et puis qu'elle avait la crainte de voir autre chose. Et pi d'arriver et voir un corbillard noir devant une église, ya des gens qui vont dire : « Ok, c'est un enterrement, c'est noir... » Mais en fait ça leur plaît pas... Moi j'ai compris ça, quand j'étais employé bah je faisais comme le patron disait et avec ce que mon patron me donnait... Mais j'ai vite compris que les gens attendaient autre chose... Pi quand je me suis mis à mon compte j'ai pu sacrément travailler dans ma tête pour reprendre toutes ces idées, pour me démarquer des autres entreprises et avoir ma propre personnalité. [...] Alors moi j'ai compris que justement cravate noire, costume noir ou gris un peu clair comme ça et chemise blanche ça passe moins.... Moi j'ai une chemise de couleur, j'ai des cravates de couleur j'ai des costumes bleus, bruns, gris clair actuellement... J'ai eu un peu de l'anthracite aussi parce que je trouvais pas de brun... Mais des chemises pastel, en rose en bleu en jaune... Et pi des cravates qui sont différentes. » (Frédéric)

De la couleur, des véhicules bleus, des chemises roses et jaunes, mais surtout pas de noir, telle est la signature de Frédéric et par prolongation, celle de son entreprise. D'après les réactions qu'il décrit, cette touche fait réagir les personnes. Je pense qu'au vu de l'imaginaire commun qui concerne les funérailles, les pompes funèbres et le deuil, la présence de couleurs détonne et suscite une impression. Comme je l'ai déjà évoqué, il a mis en avant l'importance de la "personnalité" de son entreprise, ainsi que la sienne propre. Selon lui, ces couleurs sont essentielles et contribuent à la singularité qui la distingue des autres structures du secteur. Il marque d'ailleurs l'important moment de changement où il a cessé d'être employé pour se mettre à son compte et intégrer ses perspectives et ses idées, le moment où il est passé d'observateur à actif dans une entreprise. Deux dimensions de ce moment pivot me semblent primordiales dans le processus d'engagement de Frédéric : il s'approprie le métier en insufflant de lui-même dans une entreprise – dimension biographique – tout en la valorisant sur le plan commercial grâce à une stratégie de démarcation – dimension commerciale.

Au niveau biographique, l'évolution de son statut professionnel d'employé à directeur constitue une étape clé de sa carrière. Pour remettre en contexte, lorsqu'il décide de quitter la structure dans laquelle il officie depuis quatorze ans, Frédéric songe à se retirer de la profession, car il est fermement décidé à ne pas se mettre à son compte pour des raisons d'horaires, de vacances de responsabilité, *etcetera*.. À contrecœur puisque le métier lui convient tout à fait, il projette très sérieusement de quitter le domaine jusqu'à ce qu'un curé et un ancien client le convainquent d'en faire autrement, le persuadant qu'il peut amener « quelque chose » à la profession. Il entreprend ainsi de fonder sa propre entreprise, mais cette fois-ci sans se conformer aux conditions de quelqu'un d'autre, sous-entendu son ancien patron. En revenant sur son choix de quitter le métier, il prend le parti de se renouveler et de s'affirmer par ce « quelque chose ».

Cette série de décisions l'amène ainsi à maintenir son engagement tout en le renforçant par un investissement différent et concordant avec ses valeurs, ses manières de fonctionner et tout ce qu'il a observé durant ses années en tant qu'employé. Mon hypothèse ici est que le moment de battement qui l'a presque vu partir a débouché sur une nouvelle ligne cohérente matérialisée, entre autres, par le signe distinctif de la couleur. Cet investissement nouveau dans une configuration auto-déterminée l'a ensuite propulsé dans une carrière à long terme qu'il pense entretenir jusqu'à la retraite. L'enquête donne ainsi l'impression d'avoir renouvelé et renforcé son engagement en s'affirmant en tant qu'individu dans une nouvelle structure qui incarne ses valeurs et les services qu'il veut proposer en tant que pompes funèbres. Par là même et sur un plan commercial, il se démarque par cette caractéristique ostentatoire de la couleur.

Cette affirmation individuelle au travers de la structure tient également d'un positionnement commercial dans le secteur. Les mécanismes qui transparaissent rappellent ceux des professions de service dont j'ai déjà discuté. Frédéric se réclame notamment de proposer un format qui corresponde et attire une certaine clientèle, un public cible, auquel lui-même a su se conformer et s'ajuster selon ses observations, en y incluant également sa personnalité et ses valeurs. Le deuxième extrait n'oublie d'ailleurs pas de rappeler la part marchande du sujet, puisqu'il parle de la place disponible pour son entreprise, « commercialement » parlant. La volonté de se démarquer visiblement des entreprises concurrentes rappelle cette dimension marchande et amène la problématique de la concurrence. La notion de marché implique qu'il y ait a minima une demandeuse et deux offreuses, sinon il ne s'agit pas d'un marché, mais d'une relation commerciale unilatérale (Crevoisier, cours non publié). La multiplicité des offres engendre ensuite la comparaison entre ces dernières qui engendre à son tour la concurrence et donc les stratégies pour se distinguer dans le marché en question. La question commerciale n'est donc pas à négliger, tout comme les questions liées à l'image du métier que Frédéric bouscule moyennant un code vestimentaire plutôt coloré, à l'opposé de la non-couleur emblématique des funérailles. Les derniers éléments que je souligne ici, liés aux qualités commerciales et de représentation, ne seront pas davantage développés dans mon travail. La question du « Marché des défunts » (Trompette : 2008) a été traitée dans d'autres recherches et ne constitue par le cœur de la mienne. En revanche, du point de vue de l'engagement, je décèle un certain niveau de satisfaction lié au fait d'avoir su se démarquer de manière efficiente en créant sa « marque de fabrique » lié à la couleur dans l'exemple du corbillard bleu et des vêtements.

La dimension biographique semble ainsi déterminer les conditions dans lesquelles l'enquêté accepte de maintenir son engagement en tant qu'indépendant et se reflète ensuite sur la bannière de l'entreprise. En la nommant « biographique », je souhaite prendre en compte toutes les décisions antérieures et éléments biographiques qui ont mené à la constitution de ces conditions en évitant une considération causale du phénomène. La deuxième dimension est étroitement liée à la première puisqu'il s'agit des stratégies commerciales affiliées à ces conditions, permettant à Frédéric et son entreprise de se forger une identité dans le secteur. Dans ces mécanismes, la satisfaction d'accompagner les personnes aux mieux existe toujours, mais apparaît surtout celle d'avoir su se positionner et subvenir aux besoins commerciaux de la structure, tout en contentant la clientèle. Je suppose donc que la pratique de Frédéric en tant que directeur le rétribue de son statut de bon gestionnaire ou entrepreneur, l'encourageant poursuivre et maintenir son investissement dans le métier en continuant d'alimenter ce statut. L'enquêté de l'exemple suivant, Clément, démontre des mécanismes semblables à ceux de Frédéric, mais en suivant sa propre focale, celle de l'écologie.

8.3.2 Une perspective écologique du métier : « Moi, j'suis un peu plus naturel »

L'écologie, la nature et son côté cyclique sont la boussole de Clément lorsqu'il prend des décisions qui concernent le fonctionnement de son entreprise, tout particulièrement les fournitures :

« Vous avez un peu changé la structure de la société quand vous avez repris après votre père ? Enfin la philosophie

Alors la structure pas vraiment, mais la façon de travailler oui... Moi j'suis un peu plus naturel, j'fais un peu plus les choses... Moi j'adore vraiment tout ce qui est nature c'est mon truc [...] Moi ce que je connais bien de mon ancien métier, on va dire j'ai beaucoup travaillé sur tout plein de points pi quand j'suis arrivé là-dedans [l'entreprise familiale] j'ai dit : pour moi, je vois tout de suite les choses qu'il y a à faire par rapport à tout ce que je faisais avant, donc par rapport à la supply chain comme on dit, tout ce qu'on s'approvisionne. Pourquoi aller chercher des cercueils au Bangladesh qui coûtent cent francs et puis les revendre mille francs puis j'suis tout content, j'ai fait plein d'argent... Non... Ça, ça a pas de sens, voilà un truc qui a pas de sens, ça, stop. Les cercueils c'est : qu'est-ce qui se fait en Suisse ? Ah, il y a ce modèle en Suisse, il y a un fabricant près de Zurich, OK, top... J'ai déjà un cercueil qui vient de chez nous. Après j'ai regardé tous les autres modèles, j'ai trouvé tous des fabricants qui font des cercueils écologiques, et puis maintenant j'ai des cercueils qui viennent, le plus loin, il vient de la Belgique. [...] Très simplement qu'est-ce que je peux faire ? Bah j'prends déjà des cercueils qui viennent de pas trop loin. Après c'est clair ça coûte un peu plus cher, mais bon... au bout d'un moment il faut avoir des valeurs puis il faut s'y tenir, il y a une réalité économique derrière, on l'assume. »
(Clément)

Il explique ici les premiers changements qu'il a amorcés lorsqu'il a repris l'entreprise familiale. Le métier ne lui était pas du tout étranger, mais jusqu'alors il accompagnait son père, l'aidait ou le remplaçait si besoin, tout en continuant une activité à 100% comme polymécanicien de précision. Tout comme Frédéric, Clément a expérimenté un changement de statut important après de nombreuses années à côtoyer le milieu. Il affirme avoir rapporté quelques connaissances de son autre activité, notamment liée à la chaîne d'approvisionnement, la « supply chain » dans l'extrait ci-dessus. Lors de notre discussion, il a ressassé le besoin de « faire sens » en incluant dans cette catégorie tout un raisonnement articulé autour des cycles naturels et de l'économie locale. Le choix de ces mots, « faire sens », n'est d'ailleurs pas sans rappeler la ligne d'action cohérente émise par Becker (2006). D'après ce discours-là, j'ai l'intuition que les premières actions qu'il a entreprises lors de la reprise de la direction ont été destinées à donner du sens à son métier en fonction de ses croyances et de ses valeurs.

Un parallèle assez flagrant se met en place avec la situation de Frédéric dans la mesure où leur investissement professionnel va littéralement s'intensifier. Tous les deux (re)prennent un poste de direction, mais pas sans s'atteler à des réaménagements de la profession, afin qu'elle se rapproche de leur vision personnelle ancrée dans leur expérience. Ce qui ressort est le point d'honneur des deux enquêtés à réduire au maximum ce qui, selon eux, fait pâtir la cohérence ou l'opérationnalité des pratiques et méthodes déjà en place. Le moment de réaménagement paraît comme une condition *sine qua non* de l'intensification de leur investissement. Difficile ici de ne pas faire allusion aux notions de « dimension objective » et « dimension subjective » qu'utilise Fillieule dans l'étude des carrières (Fillieule 2001 : 200). La « dimension objective » correspond aux changements de statuts, de postes et de hiérarchie (2001 : 200) tandis que la « dimension subjective » est décrite par Fillieule comme participant aux « changements dans la perspective selon laquelle la personne perçoit son existence comme une totalité et interprète la signification de ses diverses caractéristiques et actions, ainsi que tout ce qui lui arrive » (2001 : 200). En appliquant ces deux concepts au vécu de Clément et Frédéric, je stipule la reformulation théorique suivante : le réaménagement des méthodes de travail selon l'évolution subjective de la carrière des enquêtés apparaît comme une condition *sine qua non* de l'évolution objective de cette même carrière.

Une deuxième comparaison se loge dans la rhétorique de distinction des deux directeurs. Clément ambitionne de se démarquer des autres entreprises et du mode de fonctionnement de son père, mais pas seulement. En plus d'exprimer la nécessité pour lui de fonctionner selon ces

termes, il souligne fortement l'absurdité de ce à quoi il s'oppose, à nouveau visible dans l'expression « ça, ça a pas de sens ». Il étend cette absurdité à la société en général, avec la mondialisation comme porte-à-faux principal. En cela, il intègre un peu de lui-même et de ses convictions dans son métier de pompes funèbres, ce qui a pour effet – selon lui – de le démarquer et le promouvoir auprès de la clientèle réciproquement sensible à ces thématiques. Ce fonctionnement lui permet également de se positionner en tant qu'individu vis-à-vis d'un fonctionnement sociétal qu'il ne cautionne pas. Il s'agit donc d'une perspective naturelle du métier qu'il souhaite mettre en avant et dans laquelle s'ancrer, ne se limitant pas à l'impact écologique des fournitures :

« Non non ce métier ce sera à vie... Puis j'ai envie de le développer aussi, d'ailleurs j'suis vice-président de l'association humusation⁷ suisse, j'sais pas si..

Non, je connais pas

C'est pour humuser les corps, faire de l'humus

Aaaaah oui oui ça j'ai vu quelque chose là-dessus... C'est possible que ce soit sur votre site ?

Oui oui il y a un lien... Après j'ai fait le site Humusation.ch aussi, j'essaye de mettre en place l'aquamation⁸ à la place de la crémation... On utilise plus de dix fois moins d'énergie... J'veux dire, c'est des petites choses, c'est tout simple, mais très compliqué à mettre en place » (Clément)

L'investissement de Clément se prolonge sur un plan associatif cherchant à promouvoir et légaliser d'autres méthodes plus écologiques et plus économiques que l'inhumation ou la crémation. Le cas de Clément m'incline fortement à comparer son engagement dans le métier à celui de l'engagement militant. Peut-être que les deux sont difficiles à dissocier, l'écologie représentant un motif de militantisme prédominant. Cependant, son engagement écologique se limite, selon ses dires, à sa profession, il affirme même : « Politiquement je suis pas du tout vert par exemple, j'ai horreur de la politique de gauche verte tout ça, j'trouve que c'est catastrophique » (Clément). Il ajoute également que son métier l'a amené vers cette conscience ce qui explique que cette conscience se soit majoritairement développée dans et selon ce cadre-

⁷ Définition de l'humusation selon l'association Humusation Suisse : « Humusation : derrière ce terme évoquant l'humus, « la terre », se cache une nouvelle pratique funéraire. Une alternative « verte » aux rites traditionnels que sont l'inhumation et la crémation, le procédé d'humusation consiste à transformer le corps du défunt en compost naturel, en quelques mois seulement. Un « retour à la terre » qui séduit de plus en plus tous ceux soucieux de réduire leur empreinte environnementale, y compris après leur mort. »

⁸ Selon le dictionnaire en ligne La Langue Française : « L'aquamation funéraire consiste à plonger le corps du défunt dans de l'eau chauffée à 93°C et contenant des agents facilitant la dissolution des chairs, les os restants sont ensuite réduits en poudre qui peut alors être inhumée en cavurne, conservée en urne ou répandue dans la nature »

là, pas aux politiques « gauches vertes » qu'il mentionne et n'approuve pas. Puisque lui-même cantonne cette conscience écologique à sa profession, il me semble approprié de considérer cette dernière comme l'un de ces changements de perspectives, lié à la « dimension subjective » de sa carrière (Fillieule 2001 :200). Ce décalage entre ses aspirations écologistes à l'intérieur de son métier, qu'il assoit même dans une structure associative, et la réserve incisive quant à la représentation de ces mêmes aspirations en politique m'a surpris lors de l'entretien. Personnellement je retrouve beaucoup de similitudes dans son discours et celui de beaucoup de militants écologistes que j'ai eu l'occasion d'écouter, notamment dans le retour au respect des cycles naturels. Il n'existe évidemment pas qu'un seul type de politique dite « écologiste » et nous ne possédons manifestement pas les mêmes références à ce niveau-là. Mais ce sujet riche et complexe ne pouvant être traité ici, je me limite à ce que cette confrontation met en évidence : une certaine autonomie de la constitution des aspirations écologistes de l'enquêté, dont son métier représente le nid. Évidemment sur un plan sociologique, les actions qu'il entreprend à l'échelle de son entreprise entretiennent malgré lui un rapport politique à la société qui s'inscrit dans un courant de même nature. Cet aspect de son investissement prend une grande place et fait même figure de moteur en ce qu'il le pousse à intégrer des structures comme l'association Humusation Suisse, faisant évoluer son rayon d'action d'un niveau micro à méso. Dans le récit de Clément, l'influence du biographique sur l'engagement est observable, reflétant son évolution dans le domaine aux côtés de son père, puis la reprise de l'entreprise. Ensuite, il y a sa façon de la repenser en adoptant une perspective plus « naturelle », notamment au niveau de la supply chain, correspondant à la cristallisation de ses valeurs écologistes dans ses approches commerciales. Clément se présente ainsi comme un gestionnaire intègre et incarnant des valeurs. En cela, il profite tant du statut de bon entrepreneur, comme l'enquêté précédent que, je suppose, de celui de bon citoyen en respectant la nature, tout en investissant la pérennité de l'ancrage écologique du métier, à travers son engagement associatif. La rétribution liée à ses décisions écologiques est profondément liée à son métier, puisqu'il affirme ne pas supporter la politique « gauche verte », corroborant l'hypothèse selon laquelle son engagement dans le métier est corrélé à son engagement écologique dans le métier.

Clément n'est pas le seul à vouloir pérenniser ses valeurs et convictions en intégrant une structure reconnue au niveau fédéral dans sa personne juridique et ses idéaux. Claire a suivi le même chemin suivant des convictions et une association différente.

8.3.3 Garantir un bon service : « Le but ce serait vraiment qu'on ait un brevet fédéral »

Des extraits de la discussion avec Claire ont déjà souligné l'importance toute particulière qu'elle donne à la présentation des personnes et au respect des défuntes. Dans son entreprise, elle impose une certaine minutie à ce sujet, en affirmant notamment que chaque personne décédée sera traitée de la même manière, famille ou non. Elle déplore également les situations lors desquelles la nature ne lui permet pas d'accomplir son travail comme elle le souhaiterait. Tout comme ses deux collègues, Frédéric et Clément, elle se distingue des entreprises qui ne fonctionnent pas selon les mêmes codes qu'elle, mais généralise moins que ces deux derniers. Elle évoque la présence d'autres manières de pratiquer auxquelles elle n'adhère pas, sans adopter une rhétorique de type « mon entreprise *versus* les autres entreprises » qui a tendance à se manifester dans le récit des deux autres directeurs. La confrontation qu'elle met en avant tient plus de l'opposition d'une nouvelle génération *versus* une génération de pompes funèbres plus conservatrice qui ne perçoit pas le métier de la même manière qu'elle. Dans cette perspective, Claire prône une évolution et un encadrement du métier qu'elle alimente, entre autres, en ayant intégré l'Association Suisse des Services Funéraires (ASSF) :

« Alors on a les vieux pompes funèbres qui n'évolueront jamais, qui font un minimum et puis qui ferment facilement les cercueils tandis que la nouvelle génération, on prend soin différemment des défunts, il y a un autre respect, un autre accompagnement... Moi j'ai passé mon brevet fédéral au mois de novembre, maintenant ya des cours qui se mettent gentiment en place pi on est en train de faire évoluer quand même ce métier.

J'ai l'impression qu'il y a pas de formation et en même temps yen a une qui se met en place, je n'ai pas très bien compris

Alors il y a pas de formation, mais maintenant on peut faire un cours, c'est des cours assez restreint, mais le tout premier qu'on peut s'inscrire en collaboration avec l'ASSF, l'association suisse des services funéraires, le CHUV et les Thanato [les thanatopracteurs] qui font des soins, c'est déjà connaître l'anatomie, tout ce qui est hygiène et pi toilette de base. Pi le but ce serait que, on va y arriver gentiment, mais ça va prendre des années parce que les législations elles sont cantonales, sur Neuchâtel on dit toujours : « vous achetez un Break, un costard pi vous ouvrez votre entreprise ». Mais effectivement il y a pas de formation... Avant on apprenait sur le tas, on est fait pour ça ou on est pas fait, mais on essaye de faire un peu évoluer maintenant.

Et vous, vous tenez à faire évoluer un peu la profession dans le sens qu'il y ait un meilleur service qui soit certifié pour les personnes ?

Exactement pi qu'on... Si on veut ouvrir une entreprise de pompes funèbres, le but ce serait vraiment qu'on ait un brevet fédéral, c'est-à-dire qu'on ait travaillé à plein temps cinq ans dans une entreprise et pas qu'on débarque comme ça en se disant, j'veis faire ce métier et pi qu'on a pas de base solide.

On essaye avec l'ASSF justement un peu d'avancer, mais vous connaissez tout ce qui est... Les autorités c'est pas évident déjà d'entrer là au milieu pi après de faire changer les choses... Non pi c'est des vieux règlements, qui sont désuets maintenant donc... » (Claire)

Claire distingue deux catégories de pompes funèbres au début de cet extrait. La première comprend les personnes qui « ferment facilement les cercueils », sous-entendu qui choisissent ou suggèrent aisément de ne pas passer par l'étape de la présentation pour diverses raisons – corps trop accidenté, décès découvert tardivement ou autre. Dans la deuxième catégorie, à laquelle elle s'identifie, elle entend la mise en œuvre « d'un autre respect [d'] un autre accompagnement ». Comme elle l'a expliqué lors de l'entretien, la fermeture du cercueil sans présentation représente pour elle la dernière solution envisageable. Elle explique par exemple recourir à des alternatives en utilisant une casquette ou un autre accessoire pour camoufler les parties du corps trop abîmées pour être reconstruites. Cela rentre dans la question de l'accompagnement puisqu'elle valorise beaucoup les bienfaits de la dernière image pour les proches. Elle valorise également le respect qu'elle estime ne pas faire partie des principes de chaque entreprise : « On travaille pas tous de la même façon effectivement, pi c'est dommage... Dans le respect et la dignité, j'pense qu'on est pas tous à la même échelle » (Claire). Elle pose donc cette situation initiale où vient intervenir ensuite la question du brevet fédéral et de l'ASSF. Pour clarifier : le brevet existe déjà, mais l'objectif de Claire et de l'association est qu'il devienne obligatoire pour les personnes qui souhaitent ouvrir une entreprise. Cette condition permettrait de contrer la législation actuelle du canton de Neuchâtel qui a vu naître le dicton « vous achetez un Break, un costard pi vous ouvrez votre entreprise ». Selon mon enquête ce système ne permet pas d'assurer un service optimal, tant au niveau de l'administration que de celui du traitement des défunt(e)s et de l'accompagnement des vivants. Claire considère donc qu'imposer le brevet fédéral permettrait de faire « avancer » la profession en assurant des « bases solides » et en questionnant des règlements aujourd'hui « désuets » qui méritent d'être actualisés. En participant à l'évolution du métier sur le plan de la formation afin d'uniformiser une prise en charge respectueuse des familles et des défunt(e)s, l'enquêtee acquière le statut gratifiant de personne très humaine pour qui l'accompagnement et la dignité prévalent. Son engagement poursuit l'objectif d'élargir l'application de ses valeurs – et celles de l'ASSF et ses adhérentes – dans le secteur des services funéraires.

Afin de mieux comprendre les qualités que mon enquêtee, et plus largement l'ASSF, considèrent comme primordiales, je me suis rendue sur le site de l'association dans la rubrique formation où figurent les thématiques abordées dans les deux modules du brevet. La liste est la

suivante : Gestion des demandes et organisation, conseil et accompagnement, soigner et conserver les défunts, transfert et transport, adieu et inhumation, entrepôt et infrastructure, entretien des conseils, transfert et transport international, comptabilité, prévoyance, droit et gestion d'entreprise (Site internet de l'ASSF). La formation proposée concerne donc autant les qualités d'accompagnement que de gestion d'entreprise ou de soins aux personnes décédées. Tout comme ses deux collègues directeurs, Claire semble également valoriser la bonne gestion administrative de sa structure, et en cela se voir gratifiée du statut de bonne entrepreneuse en ratifiant tant ses compétences en matière d'accompagnement et de soins que de comptabilité, droit et gestion d'entreprise.

Sa manière de s'ancrer dans le métier semble passer par l'exercice de le faire évoluer d'une ancienne perspective du métier, « les vieux pompes funèbres » à celle d'une nouvelle génération, la sienne. La perspective de participer à cette évolution semble lui conférer une satisfaction à titre personnel, mais également une utilité pour le collectif qui devient bénéficiaire de son engagement pour la ratification des compétences dans le canton. Cet effort reconnaît l'enquêtée en tant que personne humaine, compétente, engagée pour le collectif et bonne gestionnaire d'entreprise.

9. Conclusions

Mon questionnement de départ résulte d'une interrogation personnelle liée au mystère qui entoure la profession. Qui sont les pompes funèbres ? Qu'est-ce qui constitue leur cahier des charges ? Et surtout, quelles sont leurs motivations ? Ma recherche a ainsi pris la direction d'étudier l'engagement de ces professionnelles dans leur métier, leurs motivations à l'origine et celles participant au maintien de cet engagement. Entamer cette recherche a nécessité d'amasser un grand nombre d'informations dans la littérature existante sur les pompes funèbres, les rites funéraires et plus largement la mort en anthropologie. Avant d'initier cette étape, l'état de mes connaissances sur cette thématique se limitait à mon expérience dans ce domaine, autrement dit assez restreinte étant donné mon âge et le fait que personne dans mon entourage ne pratique ce métier. Cette phase d'information se reflète dans la première partie du travail qui présente la profession ainsi que les représentations existantes à son sujet, dans la littérature et la société. J'ai ainsi défini les pompes funèbres comme occupant une fonction centrale de sauvegarde, de perpétuation et d'évolution du cadre des rites funéraires. Je les ai nommées gardiennes de ce cadre et également de son actualisation par rapport aux réalités socio-culturelles de son époque (Mathez 1995 : 213). Lors de cette présentation, j'ai abordé le sujet de l'imaginaire émergent de ce contexte professionnel, qui peut parfois être ambivalent en raison de sa proximité avec la mort, les défuntes et les aspects commerciaux, répondant ainsi aux caractéristiques du « sale boulot » tel que défini par Everett Hughes (1996). L'intériorisation de certains stigmates du métier par les pompes funèbres a également été mentionnée, ainsi que les éventuelles stratégies pour les déjouer et se réclamer d'un métier comme un autre (Mathez 1995 : 217).

Après avoir contextualisé l'univers de l'enquête, la partie empirique du travail prend le pas pour produire des connaissances plus précises et situées. Dès lors, les récits donnent corps à la littérature, majoritairement théorique, qui forge jusqu'ici l'état de mes connaissances. Je rentre ainsi dans le vif du sujet, initiant une approche très inductive guidée par les expériences rapportées de mon corpus. Au total, huit entretiens – dont un informel – ont été menés dans trois entreprises différentes, suivis d'une observation non participante dans l'une de ces entreprises. Étant donné la marge de manœuvre relativement étendue dont disposent les structures, une diversité de statuts et de mode de fonctionnement m'a été présentée. Les disparités principales concernent le nombre d'employées fixes opposé au nombre d'auxiliaires et également la zone d'action des auxiliaires en question : soit uniquement lors de la mise en bière ou tout le long du processus, de l'entretien funéraire au lieu de repos final. Dans la

description de mon terrain, une présentation de chaque enquêtée tente de souligner les caractéristiques les plus saillantes de chacune, ainsi que leurs spécificités. Les entreprises sont également décrites et une réflexion sur la représentativité de mon corpus est initiée en insistant sur la dimension fortement située du savoir produit par mon enquête. Les conclusions et observations ne peuvent être généralisées au-delà de mon terrain, puisqu'aucune démarche méthodologique d'échantillonnage n'a précédé la récolte des données. L'analyse concrète des données occupe la seconde moitié du travail, précédée d'un dernier tronçon théorique qui problématise l'engagement afin d'opérationnaliser et clarifier le concept. Cette problématisation théorique pose les bases d'une approche non-causale de l'engagement, favorisant le concept de carrière (Fillieule : 2020). En mobilisant toutes les informations sur le métier ainsi que les éclaircissements théoriques, plusieurs points forts de l'engagement de mes enquêtées se sont manifestés.

Le statut de « travail à côté » (Weber : 1989) est une caractéristique fréquente du métier, à la fois dans le parcours professionnel de mes enquêtées et dans la profession dans son ensemble. Cela s'observe tant dans la structure des entreprises, qui fonctionnent passablement grâce à des auxiliaires sur appel, que dans l'emploi du temps des auxiliaires qui possèdent une activité principale parallèlement à celle dans les services funéraires. Le taux fixe étant difficile à pourvoir au vu de l'imprévisibilité de la charge de travail, le temps partiel est favorisé et donne la possibilité d'arranger son emploi du temps de manière à allier une activité initiale et la fonction d'auxiliaire. Cette possibilité du travail sur appel est assortie d'une grande flexibilité administrative, puisqu'il ne s'agit pas d'un métier réglementé, ce qui rend la profession d'autant plus accessible. Ces conditions ont facilité l'initiation d'au moins trois de mes enquêtées, qui sont également les auxiliaires de mon corpus, Emmanuelle, Marc et Nathalie. Les trois exercent une autre activité principale et ont été intégrées au métier dans la cadre d'une activité secondaire compatible avec la première. Une autre spécificité du métier supposément lié à l'absence de prérequis officiel est la possibilité de commencer « par hasard », ce qui est le cas de Frédéric qui exerce depuis trente ans, mais également de Pierre – le fondateur de l'entreprise familiale B). Les deux ont intégré le métier en répondant à une annonce sous chiffre pour un poste de chauffeur ou chauffeuse polyvalente et se sont finalement établis durablement dans le secteur. Une autre forme de hasard, dans le sens où intégrer spécifiquement ce secteur n'était pas recherché ou planifié, est le cas d'Emmanuelle qui cherchait un revenu supplémentaire et a été mise en contact avec Frédéric par une amie. Les situations de Claire, Marc et Nathalie se distinguent, car rentrer dans le métier résulte, en ce qui les concerne, d'une démarche délibérée.

Dans les cas de Claire et Nathalie, un intérêt personnel pur pour la pratique a motivé la démarche alors que Marc discute plutôt d'un intérêt pour le travail en tant qu'employé salarié, afin de s'émanciper des obligations de patron indépendant. Ces trois enquêtées recensent ainsi des motifs d'intégration directement liés à la profession et non pas uniquement à la quête d'un emploi rémunéré. Clément se retrouve entre les deux, car il évolue dans l'entreprise familiale depuis ses douze ans, mais sans que cela devienne immédiatement son activité principale. En cela le métier arbore le statut de travail à côté pendant des années avant que Clément reprenne la direction et en fasse son emploi officiel. De tous ces cas de figure, je déduis que les débuts de l'engagement dans le métier sont souvent facilités par sa prédisposition au temps partiel ou au fait que la profession ne soit pas réglementée. Les enquêtées semblent ainsi rentrer fluidement dans la profession, suivant des concours de circonstances biographiques qui les amènent à chercher du travail – spécifiquement dans les services funéraires ou non – puis à rentrer en contact avec une offre ou une personne du domaine. Les raisons individuelles qui suscitent l'intérêt des enquêtées et qui les poussent ensuite à rester dans le secteur sont plus complexes et diverses. Il s'agit du chapitre suivant de l'analyse, dans lequel les émotions occupent une place plus importante.

Au sujet du maintien de l'engagement des pompes funèbres, la tendance dominante de mes interlocutrices est de rester dans le secteur une fois établies en son sein. À la suite de cette observation, mon objectif a été de comprendre ce que le métier apporte individuellement aux enquêtées de manière à ce que leur investissement perdure. La question des bénéfices suscités par la pratique du métier est ainsi devenue centrale, notamment étudiée par le prisme des émotions des participantes. Le concept de « travail émotionnel » (Hochschild : 2003) a permis de lier le contexte émotionnellement chargé du métier avec de potentielles rétributions. Ces rétributions découlent parfois d'un effort émotionnel déployé par les enquêtées, visant à maintenir leur présence dans le secteur et à préserver leur intégrité émotionnelle tout en accompagnant au mieux les endeuillés. Par exemple, Emmanuelle s'est efforcée de tolérer la présence des corps dans leur dimension physique après un premier contact très compliqué. Au terme de plusieurs mois, elle se sent enfin à l'aise et ravie d'avoir surmonté cette peur. Cette expérience lui a permis de prendre conscience de sa propre « finitude », qu'elle considère comme un élément important de son développement personnel. Marc relate d'une expérience légèrement similaire lorsqu'il affirme que la confrontation directe avec la mort, et toutes les situations impliquées par le métier, lui permet de « prendre du recul » ou de se « poser » et moins s'énerver pour des « petits détails » du quotidien. Je stipule que, tout comme dans

l'exemple d'Emmanuelle, la pratique est perçue comme agissant positivement sur son développement personnel renforçant ainsi les raisons de l'engagement. Ainsi, l'environnement sensible de la profession représente tantôt un frein, tantôt un moteur, tantôt les deux. Les enquêtées ne définissent toutefois par les situations sensibles de la même manière, parfois la détresse des familles préoccupe davantage que les défrites en elles-mêmes et vice versa. Cependant, tous les discours que j'ai recueillis se rejoignent dans l'objectif de satisfaire les proches et soulignent le sentiment gratifiant inhérent à la réussite de cet objectif. La satisfaction des proches, quant à la prise en charge par les enquêtées, motive non seulement les enquêtées à rester dans ce domaine en leur insufflant un sentiment gratifiant, mais également à adapter leurs services afin de maximiser le soutien apporté aux familles. Les moyens d'atteindre cette satisfaction dépendent de la fonction et du cahier des charges de chaque enquêtée, ce qui influence ensuite sur les types de rétributions qui participent au maintien de leur engagement.

Les différentes fonctions et taux d'occupation, liées à l'imprévisibilité de l'emploi du temps, engendrent des niveaux d'investissement différents ainsi qu'une hiérarchie des préoccupations différente. Les entreprises A) et C) en sont les meilleurs exemples puisque les auxiliaires s'occupent uniquement des activités liées au transport et à la préparation des défrites. Ce modèle crée des préoccupations différentes se répercutant ensuite sur les stratégies de satisfaction, les types de rétributions et définitivement, les dynamiques d'engagement. Ce qui maintient l'engagement des personnes va ainsi dépendre de ce à quoi elles sont quotidiennement confrontées, puisque cela définit leur champ d'action pour atteindre les objectifs fixés par chaque travailleuse. Le discours des auxiliaires, qui se chargent uniquement des mises en bière, s'articule principalement autour du traitement des défrites et leur présentation. Nathalie met particulièrement en avant ce point, lié à son expérience personnelle. Cette enquêtée accorde une valeur particulière à la préparation des défrites ainsi qu'à la dernière image qu'en gardent les familles. Cela semble fortement lié au fait qu'elle-même ait été choquée par la préparation de certaines proches décédées ainsi qu'à l'impossibilité de voir son père après son décès, entravant, selon elle, son processus de deuil. Elle choisit d'ailleurs d'intégrer la profession à la suite de ces événements et affirme en avoir « besoin ». La pratique de la mise en bière semble procurer à Nathalie une forme de réparation ou de soulagement – qui n'est pas sans rappeler l'impact sur le développement personnel d'Emmanuelle et Marc – en lien avec ses propres expériences qui ont initié son engagement et continuent de le maintenir. Tout comme Nathalie, Claire insiste sur l'importance de la dernière image offerte aux familles, en s'efforçant de trouver un maximum de solutions pour ne pas avoir à fermer le cercueil sans présentation. Elle a d'ailleurs

imposé, au sein de son entreprise, que chaque défunte préparée soit systématiquement prise en photo afin que cette dernière image soit mise à disposition des endeuillées à n'importe quel moment. En dehors de la question du souvenir, une autre forme de rétribution apparaît et concerne la préparation des défunt(e)s. Nathalie, Emmanuelle et Marc en ont particulièrement discuté – à nouveau cela fait sens en lien avec la division du travail – mais Claire, Clément et Frédéric en ont aussi fait mention. Leur discours s'applique rigoureusement à considérer et préserver l'humanité des défunt(e)s au travers d'une manipulation respectueuse, opposée à la rudesse et à la hâte réprochée chez certaines collègues – en l'occurrence d'autres entreprises. Cette préoccupation participerait à une « lutte contre l'abandon » (Jeanjean & Laudanski 2013) prévenant le glissement du statut d'humain au statut de déchet après la mort, préservant ainsi l'humanité de la défunte et assurant la sienne et celle de la société par anticipation.

Mon corpus étant composé de trois auxiliaires et de trois directeurs et directrices – sans compter l'échange informel avec l'ancien directeur Pierre – deux systèmes de rétribution ce sont manifestés. Celui gravitant principalement autour de la mise en bière vient d'être évoqué et j'insiste sur le fait qu'il n'exclue en aucun cas les directeurs et directrice – Clément, Frédéric et Claire – étant donné qu'ils pratiquent ou ont pratiqué les mises en bière au cours de leur carrière. À l'inverse, le point suivant est directement lié à des tâches et responsabilités qui ne concernent pas les auxiliaires, mais principalement la gestion d'entreprise de pompes funèbres. Frédéric a mis ces deux systèmes en évidence en affirmant que deux dimensions du métier répondent à ses besoins : le contact social par l'accompagnement des proches, doublé de l'organisation à court terme qu'il trouve très stimulante. La combinaison des deux, ainsi que la validation de ses compétences par la clientèle, élève son sentiment de satisfaction en le gratifiant des qualités d'organisateur performant et de personne empathique et à l'écoute. En tant que directeur de sa structure, les efforts qu'il fournit dans le but de satisfaire la clientèle sont visibles, car utilisés, sur un plan commercial, comme un moyen de distinction parmi le marché des services funéraires. En choisissant par exemple de bannir le noir de son entreprise – qu'il s'agisse de ses vêtements ou du corbillard – Frédéric suit sa propre intuition et propose une alternative au noir à une clientèle potentielle, mais il crée également sa marque de fabrique. Il avance ainsi sur le plan de l'accompagnement, mais également sur le plan commercial. Le même genre de mécanisme s'observe chez Clément qui s'affirme par son engagement écologique. Tout comme dans le cas de Frédéric, cette caractéristique le démarque sur le marché, tout en valorisant des valeurs qui sont sujettes à satisfaire une certaine clientèle. À la dimension commerciale, se rajoute éventuellement la satisfaction d'agir en bon citoyen

valorisant la protection de son environnement et sa nature cyclique. Chaque entreprise étudiée se démarque d'une certaine manière en démontrant un engagement accentué pour une thématique – ci-dessus la couleur et l'écologie. Dans le cas de Claire, la troisième directrice, cette thématique est incarnée par son activité dans l'ASSF (L'Association Suisse des Services Funéraires). Du fait de cet investissement, Claire souhaite, entre autres, uniformiser positivement – selon sa perception idéale du métier – les pratiques des entreprises de pompes funèbres en modifiant la législation cantonale. Cette réforme imposerait un brevet fédéral aux personnes souhaitant ouvrir leur entreprise et permettrait, selon elle, de certifier les compétences et prévenir ainsi les proches et les défuntes de tout mauvais traitement. Cette officialisation des compétences aurait pour effet secondaire de légitimer le métier en tant que profession certifiée par un papier fédéral. Tout comme ses collègues ci-dessus, Claire s'investit en poursuivant l'objectif de garantir un service adéquat aux proches, mais sa démarche est assortie d'une volonté de faire évoluer formellement la profession, ce dont elle se réclame verbalement. Son statut de bonne gestionnaire ou bonne entrepreneuse est ainsi validé par le service minutieux qu'elle propose, ainsi que ses qualités d'empathie envers les familles, auxquelles s'ajoute finalement la gratification de contribuer à l'évolution favorable du métier. Même si Clément et Frédéric n'en font pas acte verbalement dans leur récit, leur démarche fait écho à la volonté d'évolution révélée par Claire. Leur moyen de distinction – la couleur et l'écologie – peuvent, au même titre, constituer une avancée vers une représentation plus contemporaine du métier. Clément officialise d'ailleurs son engagement écologique dans le métier par le biais de l'association Humusation Suisse.

Pour synthétiser, les dirigeants et dirigeantes des trois entreprises de mon corpus se positionnent dans le marché en arborant des spécificités, liées à des valeurs fortement ancrées chez ces individus. Ces spécificités semblent au service des familles, de la réussite commerciale de la structure et finalement de l'évolution favorable du métier. Selon le discours des enquêtées, les conditions de travail découlant de ces valeurs sont indispensables au maintien de leur engagement, puisqu'elles participent à définir et faire progresser le métier vers une représentation idéale, moyennant leur propre mode de fonctionnement. Dans l'analyse ci-dessus, je mobilise le récit des directeurs et directrices de mon corpus, car leurs valeurs sont ostentatoires puisqu'insérées dans l'identité de l'entreprise. Les auxiliaires ne sont néanmoins par en reste et les principes qu'ils défendent dans leur pratique et leur discours peuvent être analysés de la même manière, bien qu'ils ne soient pas incarnés par la bannière d'une entreprise et procèdent donc à un niveau que je suppose plus individuel.

En tenant compte de toute la théorie, des données et des analyses enchevêtrées dans mon travail de recherche, j'interprète l'engagement de mes enquêtées dans leur dimension individuelle, mais également en rapport avec les représentations du métier dans la société. Dans cette conclusion j'ai rappelé différents types de rétribution observés dans le récit de mes enquêtées en les recontextualisant. Je rajoute finalement la rétribution pécuniaire sur laquelle je n'ai volontairement pas questionné mes enquêtées. Les rétributions relevées dans mon travail, majoritairement symboliques, permettent de maintenir l'engagement à un niveau suffisant pour que le niveau de satisfaction reste élevé et que l'investissement perdure. Sous un autre angle, je ne peux m'empêcher de corréliser les stratégies de mes enquêtées, qu'elles soient internes – travail émotionnel – ou externes, avec les représentations parfois ambivalentes du métier. Les individus de mon corpus s'appliquent à réduire l'écart entre leur conception idéale du métier et les réalités du milieu, tout en creusant celui qui les sépare d'une conception plus ancienne. Cette tendance épaissit les liens entre les enquêtées et la pratique puis s'intensifie en fonction du niveau d'investissement de chacune – phénomène observable lors du passage d'auxiliaire à directrice par exemple – résultant sur une sorte de boucle autorenforcée. L'investissement et les aménagements mis en place, qu'ils soient d'ordre émotionnel, associatif ou purement pratique, paraissent ainsi répondre au malaise implicite d'être associée aux représentations parfois négatives et étranges du métier, qui ne sont pas forcément prédominantes, mais qui existent. Par ce même processus, les enquêtées semblent légitimer la profession et décrédibiliser les représentations caricaturales qui y sont associées en proposant des alternatives valorisant leurs fonctions et leur actualisation. Selon ces petites conclusions, je m'essaye à définir l'engagement des pompes funèbres comme un processus d'ajustement à un positionnement dans la société et dans un métier en constante évolution, articulant imaginaire social commun, valeur, expériences personnelles et sensibilités émotionnelles.

Toutes les stratégies ne sont pas d'ordre uniquement symbolique, comme je l'ai démontré en soulignant les rhétoriques de démarcation des entreprises sur le marché. Je n'ai que très peu abordé la problématique du marché dans mon enquête, ce pour quoi elle est quasiment absente de mes conclusions. Je ne minimise cependant pas l'influence de ces dynamiques socio-économiques sur le milieu des services funéraires et l'engagement de mes enquêtées, notamment le fait que chaque structure de mon enquête appartienne à la catégorie de petite entreprise. Je souligne encore une fois la dimension fortement située de mes conclusions, interprétables uniquement dans le cadre de mon enquête étant donné la méthodologie aboutissant à mon corpus. Je trouve d'ailleurs pertinent d'établir un lien entre mes conclusions

et la composition de l'ensemble de mes participantes. Si l'on reprend la dualité dont parlait Claire, une ancienne génération de pompes funèbres plutôt statiques, contre une nouvelle souhaitant faire évoluer la profession, et que l'on suppose qu'elle existe bel et bien, les candidates à mon enquête semblent appartenir à cette deuxième catégorie. Ce qui expliquerait leur unanime rhétorique de démarcation et le simple fait qu'iels aient répondu à ma sollicitation. Mais je ne peux que supposer et suggérer que cette problématique soit approfondie dans un travail de plus grande envergure : est-ce qu'un effort de démarcation des pompes funèbres existent et si oui, concerne-t-il une catégorie concrète de praticiennes ou une représentation obsolète, mais profondément ancrée du métier ?

10. Bibliographie

ARIÈS Philippe

1975. *Essais sur l'histoire de la mort en Occident*. S.I

1977. *L'homme devant la mort*. S.I

AVANZA Martina

2018. « Entretien avec Arlie Russel Hochschild ». *Revue internationale de politique comparée* (De Boeck Supérieur) Vol. 25, pp. 151 à 164

BAUDRY Patrick

1999. *La place des morts*. Paris : Armand Collin

BECKER Howard

1985. *Outsiders*. Paris : Métailié

2006. « Notes sur le concept d'engagement ». *Revue Tracés* 11, 1 : 177-192

BERNARD Julien

2007. « La gestion des émotions aux pompes funèbres, une compétence reconnue ? ». *Formation emploi*. (Céreq). N°99, pp.61 à 74

2008. « Bonne distance et empathie dans le travail émotionnel des pompes funèbres : L'analyse des interactions en milieu professionnel ». *Journal des anthropologue : L'empathie en anthropologie* 114-115, pp. 109 à 128

2009a. « La construction sociale des rites funéraires. Une transaction affective essentielle ». *Pensées plurielles* (De Boeck Supérieur) n°20, pp.79 à 91

2009b. *Croquemort : Une anthropologie des émotions*. Paris : Métailié

2014. « La mobilisation du corps dans le travail des pompes funèbres : Technique, relation et travail émotionnel ». *Champ psy* (L'Esprit du temps). n°65, pp. 163 à 174

BRAULT-LABBÉ Anne, DUBÉ Lise

2009. « Mieux comprendre l'engagement psychologique : Revue théorique et proposition d'un modèle intégratif ». *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale, Numéro 81*(1), 115-131. <https://doi.org/10.3917/cips.081.0115>

CAROLY Sandrine & TROMPETTE Pascale

2004. « En aparté avec les morts... : Peur, larmes et rire au travail : les métiers du funéraire ». *Terrain : anthropologie & sciences humaines* (OpenEdition Journals) 43, pp. 63-84

CAROLY Sandrine, ROCCHI Valérie, TROMPETTE Pascale, VINCK Dominique

2005. « Les professionnels des services aux défunts : Compétences, savoirs, qualifications ». *Revue française des affaires sociales* (La Documentation française) 1, pp.207 à 230

DÉCHAUX Jean-Hugues

2001. « La mort dans les sociétés modernes : La thèse de Norbert Elias à l'épreuve ». *L'Année sociologique*. Vol.51, pp.161 à 183

2004. « La mort n'est jamais familière : Propositions pour dépasser le paradigme du déni social », dans : Simone PENNEC (dir.), *Des vivants et des morts ; Des constructions de « la bonne mort »*. pp.17-26. Brest : Université de Bretagne occidentale

DURKHEIM Émile

1912. *Les formes élémentaires de la vie religieuse*. S.I

FILLIEULE Olivier

2001. Propositions pour une analyse processuelle de l'engagement individuel : Post scriptum. *Revue française de science politique*, 51(1), 199. <https://doi.org/10.3917/rfsp.511.0199>

2005. « Temps biographique, temps social et variabilité des rétributions », dans : FILLIEULE Olivier, *Le désengagement militant*, pp.17-48. Paris : Belin

2020. Carrière militante: In *Dictionnaire des mouvements sociaux* (p. 91-98). Presses de Sciences Po. <https://doi.org/10.3917/scpo.filli.2020.01.0091>

GAXIE Daniel

2005. Rétributions du militantisme et paradoxes de l'action collective. *Swiss Political Science Review*, 11(1), 157-188. <https://doi.org/10.1002/j.1662-6370.2005.tb00051.x>

HARDY Laurence

2007. « De la toiletteuse au thanatopracteur. Prendre soins des corps après la mort ». *Cahiers du Genre* (L'Harmattan) 42, pp. 141 à 158

HAVARD DUCOS Bénédicte & NICOURD Sandrine

2005. *Pourquoi s'engager ? : Bénévoles et militants dans les associations de solidarité*. Paris : Payot.

HOCHSCHILD Arlie Russel

2003. « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale » *Travailler* 9, pp. 19 à 49

HUGUES Everett Cherrington, CHAPOULIE Jean-Michel

1996. *Le regard sociologique : Essais choisis*. Paris : Éditions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales

JEANJEAN Agnès & LAUDANSKI Cyrille

2013. « Comment « y mettre les mains » ? : Les travailleurs du funéraire face à la manipulation des corps morts ». *Techniques & Culture* (OpenEdition) 60, pp. 144-159

JULIER-COSTES Martin

2011. « Le paradigme du déni social de la mort à l'épreuve des séries télévisées. Mise en scène et mise en sens de la mort ». *Études sur la mort*, n° 139(1), 145-163. <https://doi.org/10.3917/eslm.139.0145>

KIESLER Charles

1971. *The psychology of commitment*. New York : Academic Press

KIESLER Charles, SAKUMURA Joseph

1966. « A test of A Model for Commitment », *Journal of Personality and Social Psychology*, n°3, pp.349-353

LAMBLOT Jean

2013. « L'Église catholique devant la mort », dans : Jean-Paul GUETNY, *La mort en question : approches anthropologiques de la mort et du mourir*, pp. 91-145. Toulouse : Érès

LÉVI-STRAUSS Claude

1955. *Tristes tropiques*. Paris : Plon

MAROY Christian

1995. « L'analyse qualitative d'entretiens », dans : MAROY Christian, *Pratiques et méthodes de recherche en sciences sociales*, pp. 83-110. Paris : Armand Collin

MATHEZ Philippe

1995. *Beau comme un croque : La construction identitaire des employés de pompes funèbres et les ambiguïtés d'une entreprise funéraire lausannoise*. Université de Neuchâtel : Institut d'ethnologie

MIGINIAC Hortense

2019. Penser l'engagement : Des motivations aux actes. *Les Champs de Mars*, N°33(2), 17. <https://doi.org/10.3917/lcdm.033.0017>

MORIN Edgar

1950. *L'Homme et la mort*. Paris : Seuil

PERROT Marie-Dominique, RIST Gilbert, SABELLI Fabrizio.

1992. *La mythologie programmée, l'économie des croyances dans la société moderne*. Paris : Presses Universitaires de France

PICARD Edwige, ABDELMALEK Ali Aït

2019. L'engagement : Un fait psychologique et social, total et cohérent. *Le Journal des psychologues*, n°372(10), 16. <https://doi.org/10.3917/jdp.372.0016>

THOMAS Louis-Vincent

1975. *Anthropologie de la mort*. Paris : Payot

1980. *Le cadavre : de la biologie à l'anthropologie*. Bruxelles : Complexe

1985. *Rites de mort : pour la paix des vivants*. Paris : Fayard

1988. *La mort*. Paris : Presses Universitaires de France : Paris

TROMPETTE Pascale

2008. *Le marché des défunts*. Presses de Sciences Po.

TROMPETTE Pascale

2009. « Les conseillers funéraires : Du tact civil aux tactiques commerciales ». *Recherches (La Découverte)*, pp. 299 à 309

VAN GENNEP Arnold

1946. *Manuel folklore français contemporain*, Paris : Picard

1981. *Les rites de passage*. Paris : Picard

WEBER Florence

1989. *Le travail à-côté : Étude d'ethnographie ouvrière*. Paris : INRA/Éditions de l'EHESS

10.1 Cours non publié :

CREVOISIER Olivier

2021. Approche critique de la mondialisation. Cours dispensé dans le cadre du Master en Sciences Sociales. Semestre d'automne 2021. Neuchâtel : Université de Neuchâtel, Faculté des Lettres et Sciences Humaines (cours non publié)

10.2 Sitographie

HUMUSATION SUISSE

Association Humusation Suisse

<https://www.humusation.ch/>

[Consulté le : 13.03.23]

ASSOCIATION SUISSE DES SERVICES FUNÉRAIRES

Formation

<https://www.bestatter.ch/fr/formation-et-formation-continue/formation>

[consulté le 05.04.23]

LA LANGUE FRANÇAISE

Dictionnaire en ligne de La langue française

<https://www.lalanguefrancaise.com/dictionnaire/definition/aquamation>

[consulté le 05.04.23]

VILLE DE NEUCHÂTEL

Règlement des inhumations et des incinérations du 5 novembre 1990

https://www.neuchatelville.ch/fileadmin/sites/ne_ville/fichiers/votre_commune/reglementation/imported/12_1_20R_Inhumations.pdf

[consulté le 05.04.2023]

11. Déclaration sur l'honneur



Rectorat
Fbg de l'Hôpital 41
2000 Neuchâtel
Tél. +41 32 718 10 20
messagerie.rectorat@unine.ch

Déclaration sur l'honneur*

Par la présente, j'affirme avoir pris connaissance des documents d'information et de prévention du plagiat émis par l'Université de Neuchâtel et m'être renseigné-e correctement sur les techniques de citation.

J'atteste par ailleurs que le travail rendu est le fruit de ma réflexion personnelle et a été rédigé de manière autonome.

Je certifie que toute formulation, idée, recherche, raisonnement, analyse ou autre création empruntée à un tiers est correctement et consciencieusement mentionnée comme telle, de manière claire et transparente, de sorte que la source en soit immédiatement reconnaissable, dans le respect des droits d'auteur et des techniques de citations.

Je suis conscient-e que le fait de ne pas citer une source ou de ne pas la citer clairement, correctement et complètement est constitutif de plagiat.

Je prends note que le plagiat est considéré comme une faute grave au sein de l'Université. J'ai pris connaissance des risques de sanctions administratives et disciplinaires encourues en cas de plagiat (pouvant aller jusqu'au renvoi de l'université).

Je suis informé-e qu'en cas de plagiat, le dossier sera automatiquement transmis au rectorat.

Au vu de ce qui précède, **je déclare sur l'honneur ne pas avoir eu recours au plagiat ou à toute autre forme de fraude.**

Nom : Ferrin

Prénom : Mathilde

Cursus : Master Sciences sociales

Faculté d'inscription : FLSH

Lieu et date : Neuchâtel, 21.04.23

Signature :

Ce formulaire doit être dûment rempli par tout étudiant ou toute étudiante rédigeant un travail substantiel (notamment un mémoire de bachelor ou de master) ou une thèse de doctorat. Il doit accompagner chaque travail remis au professeur ou à la professeure.

*Formulaire largement inspiré de la Directive de la direction 0,3 bis, intitulée Formulaire Code de déontologie en matière d'emprunts, de citations et d'exploitation de sources diverses, de l'Université de Lausanne, du 23 avril 2007 et adapté aux besoins de l'Université de Neuchâtel.

12. Annexes

12.1 Extrait d'une grille thématique

Catégories	Thèmes	Codes 3
Représentations sur le métier	Perception de la société sur le métier Perception des PF sur le métier	Prise en charge des corps jusqu'à finalité Aspects commerciaux Construction d'une image collective du métier Analogie avec médical/soin Fonction/rôle
Evolution	Evolution structurelle Evolution conceptuelle	Origines (historique) et évolution profession Cahier des charges Evolution philosophique Place des femmes Evolution perception/intérêt
Adaptation	Aménagement pour proches « Débrouille »	Présence active/passive lors des préparation Simplissime Aménagement dans locaux Déplacement Matériel spécial Photo Travaux manuels
Emotions	Crainte Travail émotionnel Valeurs	Âge des défunt Impact émotions sur pratique Gestion et évolution émotions propres Gestion émotions autrui

		<p>Train</p> <p>Décès découvert tard</p> <p>Ménagement employées</p> <p>Expérience marquante</p> <p>Valeurs fortes</p> <p>Respect</p> <p>Dignité</p>
Sur les entreprises	<p>Structure</p> <p>Philosophie</p>	<p>Métier à côté</p> <p>Auxiliaire versus fixe</p> <p>Identité / présentation</p> <p>Touche personnelle</p> <p>Locaux, matériel</p> <p>Structure/ Organisation</p> <p>Conscience diff. Autre entreprise</p> <p>Contacts dans profession</p>
Entrée/débuts dans le métier	<p>Entrée</p> <p>Réactions</p>	<p>Intérêt avant</p> <p>Contexte</p> <p>Recherche de travail</p> <p>Première expérience</p> <p>Prise de contact</p> <p>Hasard</p>
Rétributions/Motivations	<p>Accompagnement</p> <p>Préparation</p>	<p>Dernier voyage</p> <p>Accompagner les familles</p> <p>Apporter son soutien</p> <p>Satisfaction avant/après préparation</p> <p>Dernière image pour les familles</p> <p>Organisation court terme</p> <p>Faire au mieux/Sens du détail</p>

12.2 Extrait tableau thématique

<p>Entrée / Débuts</p>	<p>« J'étais employé pendant une quinzaine d'année dans une entreprise de la ville de Neuchâtel.</p> <p>M : Et vous avez travaillé ailleurs avant ou vous avez toujours/</p> <p>Non j'ai commencé dans les des pompes funèbres à 27 ans, j'ai une formation d'employé de commerce, secteur bancaire, gestion de fortune... J'ai débuté ma carrière professionnelle dans la vente privée à Genève, ça me plaisait pas du tout donc j'ai arrêté très vite. Et puis j'ai toujours travaillé jusqu'à ce que je sois employé dans les pompes funèbres, dans l'administration, dans différentes entreprises, que ce soit des petites entreprises ou des entreprises un peu plus grandes mais essentiellement dans l'administratif.</p> <p>M : Et puis à un moment vous vous êtes</p>	<p>« Alors, j'ai écrit plusieurs lettres, plutôt chaux-de-fonds parce que moi je connais plutôt chaux de fonds que Neuchâtel, et pi c'est un ami qui connaissait Mr. Besson* qui a posé la question puis Mr. Besson* m'a téléphoné et pi... ça s'est fait comme ça » (E1 P1)</p> <p>« M : Et ça fait combien de tems que vous avez commencé ?</p> <p>Hem.. 7, 8 ans » (E1 P1)</p> <p>« Sur le tas avec Mr.B</p> <p>M : Et vous aviez fait une formation avant, vous avez une autre profession ?</p> <p>Profession j'suis coiffeuse, j'suis restauratrice</p> <p>M : Et vous faites toujours ces activités à côté ou..</p>	<p>« M : Comment vous êtes rentré dans le domaine, comment vous avez commencé à travailler dans ce domaine-là ?</p> <p>C'était un matin, un ras le bol complet, parce que j'ai une entreprise de menuiserie, et puis j'avais des clients désagréables, j'avais même perdu pas mal d'argent sur un chantier j'avais été au tribunal... Et pi...</p> <p>M : Vous avez dû chercher du travail ?</p> <p>Nan c'était pas... nan même pas ça c'était... C'est un coup de tête j'ai décroché le téléphone, vraiment c'était ça dans ma tête, dans ce domaine et tout il y aura jamais... Et pi j'ai décroché le téléphone pi j'ai fait ce numéro</p> <p>M : Par hasard vous êtes arrivé chez Mr.B</p> <p>A : Ouais j'voulais pas faire sur le *région* parce que je connais</p>	<p>« Bein un petit peu par hasard parce que bein voilà j'suis intermittente du spectacle et puis je cherchais un moment donné du travail et mon ami n'avait pas encore de travail et puis voilà et puis d'une amie en commun qui travaille chez les pompes funèbres a dit : bah voilà essayez, Mr.E cherche des gens et puis c'est un peu venu comme ça par hasard » (E1 P1)</p> <p>« C : Bein on a appelé pi il y a eu un entretien avec Mr.E puis il a dit mais est-ce que vous êtes libre cet après-midi, j'fais une mise en bière et puis on était pas tout de suite libre hem... Voilà ça a commencé...Jpense que lui j'sais pas il a eu le feeling il a voulu nous rencontrer, il a rien vraiment... on a donné nos âges, notre permis de conduire et pi... Pi c'est tout » (E1 P1)</p> <p>« Alors moi contrairement à certain de mes collègues qui</p>	<p>« Alors c'est assez atypique j'pense, il y a pas beaucoup de pompes funèbres qui ont commencé comme ça c'est est que quand j'avais 12 ans mon père il est rentré dans ce domaine. Et puis quand il est rentré là-dedans aussi par hasard en fait, parce qu'il a écrit sous une annonce sous chiffre et pi il savait pas trop de quoi il s'agissait et puis quand il a vu que c'était des pompes funèbres il a été un peu surpris puis il s'est dit bon, c'est bizarre quoi, mais bon je vais quand même voir et puis un petit peu se rendre compte de ce que c'est pi ça l'a tout de suite passionné, il a tout de suite trouvé ça génial ce contact avec les gens, qu'on peut apporter quelque chose au gens et puis en gros c'est toute la famille qui a</p>	<p>« Alors moi depuis toute petit je rêvais de faire ce métier, pi après comme vous l'avez mentionné j'ai perdu ma fille en 2003 et puis là j'me suis un peu approchée de cette profession où toutes les portes m'ont été fermées, c'était en 2005, parce-que à la base il y a beaucoup d'entreprise familiale et puis les femmes à l'époque étaient pas les bienvenues... Et pi j'me suis dit bon, bah tant pi ça se donnera pas... Et puis en 2012, j'avais mon fils *prénom* qui avait des maux de ventre pi j'suis allée chez une thérapeute qui était la conjointe d'un monsieur qui travaillait dans les pompes funèbres et puis j'sais pas comment on est venues là-dessus, des fois la vie elle... Elle est faite que les choses</p>
-------------------------------	--	---	--	---	---	--

	<p>dirigé vers les pompes funèbres ?</p> <p>Ça a pas été dirigé ça a été un grand hasard. J'avais envie de ne pas travailler pendant 6 mois, profiter du chômage, parce qu'en fait je travaillais dans une entreprise qui allait être en faillite donc j'ai été licencié et puis je me suis dit mais quelle chance, je vais enfin pouvoir prendre des vacances et profiter comme il faut. Et donc j'ai décidé que en tout cas pendant trois ou quatre mois je faisais des offres n'importe comment pour satisfaire le chômage mais pour ne surtout pas travailler. Et puis au bout de... au bout de même pas un mois de chômage, j'étais même pas encore à l'arrêt, j'étais encore employé mais je devais déjà faire des offres... Pi j'ai fait une offre toute bête pour un chauffeur polyvalent. J'ai le permis poids lourds, le permis remorque, j'ai la moto, la voiture, je suis polyvalent c'est bon. Et puis c'est des pompes funèbres qui m'ont répondu. Et puis on m'a proposé (téléphone pro</p>	<p>Alors restaurant non, on a arrêté parce que maintenant j'ai eu un enfant alors je voulais pas qu'il vive dans le restaurant, coiffure bah je fais encore un petit peu et pi en hiver j'ai un teleski. » (E1 P2)</p> <p>« M : J'ai l'impression qu'il y a parfois un dé clic</p> <p>Moi, ça m'a fait ça</p> <p>M : Mais ça vous a vraiment fait tilt et vous y aviez jamais pensé avant ? Vous saviez ce que faisaient les pompes funèbres ou pas spécialement ?</p> <p>Non... Heu non j'ai jamais pensé à ça...</p> <p>M : C'est vraiment le hasard qui a fait que... Vous avez préparé du coup...</p> <p>N : Oui voilà, le fait d'aller préparer ma maman, ma belle-sœur... Pi d'aller voir ces gens aussi pi me dire mais qu'est-ce que ça m'énerve pi jme dis tiens j'voudrais bien essayer... » (E1 P7)</p>	<p>quand même du monde... Et pi faire, c'était même pas ça, j'voulais faire en bas... Pi c'est Mr. B qui est arrivé là. Je l'ai appelé, j'ai dit les mêmes paroles, déjà rien que décrocher le téléphone, la réponse, j'étais déjà calmé jme suis bon voilà... Et pi j'ai demandé : vous cherchez pas du personnel parce que j'en ai ras le bol et pi il m'a dit : Ouais pas ces temps, ouais il y aurait quelque chose à faire et pi moi j'pouvais plus y dire nan mais c'est bon, c'est... C'était un coup de tête vraiment... Enfin un ras le bol, une accumulation au boulot pi...</p> <p>M : Vous avez pensé au pompes funèbres... Vous y aviez déjà pensé avant ?</p> <p>A : Ouais ouais</p> <p>M : Vous connaissiez quelqu'un dans le domaine ou bien</p> <p>Non non... Non mais ya 10 ans j'avais déjà fait un téléphone comme ça un peu du même style (M : Ouais) pi là on</p>	<p>vous diront le contraire, non moi j'ai été assez traumatisé, enfin j'ai eu très peur. Mais une espèce de peur bête quoi... De petite fille quoi... C'est irrationnel » (E1 P1)</p> <p>« Oui parce qu'il me faisait travailler en fait, il me faisait faire des choses (M : Ouais très concrètement) très concrètement oui pi il expliquait, donc c'était très concret... Après il m'a quand même juste demandé si je m'étais mise en bière deux jours après (rires) » (E1 P2)</p> <p>« ça fera trois ans au mois de ma » (E1 P4)</p> <p>« Ouais là ça risque de me choquer ou peut-être le train un jour je le ferai mais je préfère pas, j'ai déjà touché des morceaux mais j'ai pas été sur les voies ramasser les morceaux » (E1 P17)</p> <p>« Bein là j'ai fait engager quelqu'un et Mr.E l'a engagée parce qu'elle recherchait du travail pi je lui ai dit écoute</p>	<p>commencé à travailler là-dedans parce que mon père après un court moment où il a bossé là-dedans... Lui il a toujours été indépendant pi il s'est dit faut que je me mette à mon compte, que je fasse quelque chose moi-même puis il a créé une société en 1993 et pi depuis là on va dire, moi j'avais 12 ans et c'était tout le temps... On devait tout le temps aider. Ça veut dire il faisait des monuments, on devait aller l'aider quand il perçait pour mettre les lettres, il imprimait des cartes de remerciements, des faire-part, enfin les tenir dans l'imprimante, pas qu'ils se mettent de travers, tout ça ouais... Ouais nan on a commencé comme ça. Et puis gentiment moi j'ai remarqué, bah voilà je voyais que mon père il faisait des efforts pour les gens pi j'me suis dit ouais c'est... C'est</p>	<p>arrivent à nous, qu'elle m'a parlé de son conjoint qui était dans les pompes funèbres et qui cherchait une femme... Pi j'ai laissé passer pi après ça m'a travaillée pi un mois après je l'ai rappelée pi elle m'a dit mais venez vous présenter pi c'est comme ça que j'ai commencé... Mais comme auxiliaire de week-end de garde pi après ils m'ont engagée un jour, deux jours et pi ce monsieur avait trois entreprises, pas d'enfants et pi en 2016 il m'a dit bah si tu veux jte vends une entreprise... Pi j'ai quitté le domaine médical dans lequel j'étais depuis l'âge de 20 ans et pi j'ai eu cette opportunité et pi bein voilà où on en est maintenant » (E1 P1)</p> <p>« Ah ouais ouais depuis toute petite je rêvais de faire ce métier..</p>
--	--	--	---	---	--	--

	<p>sonne, pause enregistrement)</p> <p>M : Donc on disait que vous aviez été engagé comme chauffeur polyvalent</p> <p>Oui c'est ça enfin c'était l'annonce, sous chiffre donc je savais pas où j'envoyais ça, et puis c'est une entreprise pompes funèbres qui m'a demandé quand même d'aller me présenter. Alors j'étais un peu intrigué bien que j'avais franchement envie de faire des vacances, donc je suis allé me présenter et puis là le patron me dit de toute façon avec la formation que vous avez et puis les capacités que vous avez-vous serez pas chauffeur polyvalent, vous allez être employé polyvalent. Donc de rencontrer les familles, de faire toute l'organisation parce que lui il est arrivé à 60ans pi il voulait diminuer un peu, il s'est dit c'est l'occasion, je mets une personne en plus et puis moi je fais un peu moins. Et je suis allé faire une semaine de stage et puis il m'a dit</p>	<p>« Non pas du tout... Non je cherchais un petit job et pi je me suis dit tiens, j'aimerais bien essayer ça parce que... Bah j'aime ça et à l'époque j'aimais bien aussi m'occuper des personnes âgées ou comme ça...</p> <p>M : Juste aller un peu accompagner ?</p> <p>Voilà... Ouais c'est... Ce qui m'est venu c'est justement d'avoir vu ces gens pi que jme dit c'est pas eux quoi... Il manque quelque chose... Et pi voilà ça s'est fait... Pi maintenant pour rien au monde je voudrais arrêter et pi ça me manque... ça me manque... J'ai besoin de ça. » (E1 P8)</p>	<p>m'avait dit ouais mais vous êtes trop jeune...</p> <p>M : Et donc c'est vraiment quelque chose à laquelle vous avez pensé un peu... C'était une possibilité</p> <p>Ouais... Pi après bein quand on avance dans la vie on a des personnes qui décèdent, des proches des moins proches pi on se dit bon bah voilà faut... On est un peu plus confronté à ça disons</p> <p>M : Ouais et du coup vous vous êtes dit que c'était important de/</p> <p>Jme suis pas dit, c'était vraiment... Première fois c'était le coup de tête et puis après... Après bah ya rien qui est au hasard mais disons.. » (E1 P1)</p> <p>« Non non c'est 3-4 ans maximum... 4 ans je pense cette année en été » (E1 P3)</p> <p>« M : Mais du coup vous projetez pas spécialement de vous lancer à 100% dans ce domaine là</p>	<p>M : Ah la personne qui était en stage avec vous que vous me disiez avant ou pas du tout ?</p> <p>Non ! elle était pas en stage, elle a commencé aussi direct, j'pense... Mais je la connaissais dans un autre... Au Perce-neige parce que j'ai enseigné le théâtre au Perce-neige aussi pi je l'ai connue là pi elle cherchait du travail pi j'ai vu comment elle travaillait et pi j'ai dit bah va te présenter... Elle dit j'sais pas si j'suis capable j'lui dis essaye pi si ça va, ça va » (E1 P20)</p>	<p>motivant en fait j'vois que qu'il a envie pi qu'il aime ce qu'il fait, il aime apporter quelque chose au gens et pi ça c'est quelque chose qui m'a marqué tout de suite et pi j'me sentais aussi tout de suite à l'aise là-dedans, j'avais envie de bien faire pour les gens. Entre guillemets quand on est petit on se rend pas compte des choses et puis on se dit ils sont tristes alors on va leur faire plaisir, c'est un petit peu l'idée liée qu'on a derrière, on se dit ah ces gens ils sont tristes, ils ont perdu quelqu'un, on va faire bien pour qu'ils soient content... C'était un peu ça qu'il y avait derrière et puis chaque fois j'étais un petit peu motivé de donner un coup de main pi des fois il avait besoin d'aide pour aller amener.... Pi un peu plus tard quand j'avais 18-19 ans il me disait « ah j'ai</p>	<p>M : Et vous savez pourquoi ?</p> <p>J'sais pas.. Bon mes parents avaient les pompes funèbres *Nom de famille* du *région*, ils étaient amis avec eux, pi ça m'a toujours fascinée, pi c'est vrai que j'ai... Ouais c'est quelque chose qui me parlait.. » (E1 P2)</p> <p>« Oui alors ça s'ouvre hein depuis, j'ai envie de dire depuis... Ouais, 5-6 ans ça commence de s'ouvrir, moi quand j'ai repris l'entreprise j'ai été voir tous mes collègues du littoral, j'pense qu'il y en a environ la moitié qui m'ont ri au nez en me disant « on vous donne pas une année » donc j'ai dû vraiment faire ma place, c'était difficile... Mais j'y ai cru, j'ai foncé pi maintenant, ça se passe bien pi on a toutes les années plus de décès et nos familles reviennent parce qu'ils sont</p>
--	--	--	--	---	--	---

	<p>qu'il souhaitait m'engager, et puis j'ai réfléchi un peu, pesé les vacances, peser un job qui semblait intéressant, qui pourrait me plaire et puis j'ai accepté le job. » E1 P5</p> <p>« Non alors quand j'ai débuté en 92 j'étais comme employé c'était dans une entreprise à Neuchâtel. » E2 P1</p> <p>« Alors j'avais pas d'idée particulière, j'avais participé à une cérémonie funèbre, celle de ma mère, mais... 18 ans plus tôt... Non pas 18 ans, 7 ans plus tôt. Mais il y avait pas de corps, donc il y avait pas de cercueil, et il y avait pas de pompes funèbres. Donc je savais pas ce qu'ils faisaient. Et entre temps, je crois pas que je sois vraiment allé... Enfin j'avais pas de souvenir particulier de cérémonie donc non j'avais pas d'idée mais en même temps, j'ai les pieds sur terre donc je me rendais bien compte de ce que c'était de s'occuper d'une personne décédée... Par contre quel était le champ d'action des</p>		<p>Non non pas du tout » (E1 P7)</p> <p>« Oui... Il aurait pu me dire non j'ai pas besoin, je raccrochais pi... Jamais j'aurais été là, c'était fini pour moi, j'étais déjà soulagé rien que d'avoir décroché ce téléphone, sur le moment ça m'avait déjà calmé... Et pi j'aurais jamais fait ça, mais ça s'est donné pi jtrouve que c'est bien... » (E1 P11)</p>		<p>un enterrement mais après je suis embêté, je dois aller voir une famille tout ça » pi moi je disais bah alors moi j'prends le corbillard pi j'vais jusqu'au crématoire à Neuchâtel, pi je faisais presque tous les trajets crématoire...Pi voilà j'suis rentré là-dedans tout gentiment comme ça pi quand j'avais 20 ans une fois je sentais que mon père il avait besoin de vacances et pi que... Lui aussi il disait 'chier avec ce boulot on peut jamais partir en vacances parce-que quand on est seul, voilà quoi.... Et pi une fois je lui ai dit écoute, pars moi je m'occupe... Et pi c'était que ça a vraiment commencé où j'ai pu m'occuper de 2-3 familles, ça a vraiment changé la donne pour moi, jme suis vraiment senti au centre du job et pi j'me suis dit bah voilà, maintenant j'suis là,</p>	<p>enchantés de nos services... » (E1 P3)</p> <p>« Non, alors je viens du médical, j'ai travaillé 10 ans en bloc opératoire donc on va dire que l'être humain m'était familier et pi je crois que c'est une vocation, soit on est fait ou on est pas fait.. Et pi pouvoir accompagner les personnes dans leur dernier voyage, pour moi c'est une immense richesse donc... » (E1 P4)</p> <p>« Alors dans les cours bah on apprend, que j'ai fait, après moi j'ai l'avantage d'avoir travaillé avec un chirurgien esthétique pendant 10 ans, donc j'ai un plus à ce niveau-là quoi</p> <p>M : Aaah oui. Parce que vous vous étiez, vous travailliez en chirurgie ?</p> <p>Alors moi j'suis assistante médicale</p>
--	---	--	---	--	---	--

	<p>pompes funèbres ça, je savais pas forcément. Mais je suis quelqu'un de très adaptatif et... Rien ne m'a surpris, rien ne m'a dérangé... »</p> <p>E2 P1</p> <p>« Pendant 3-4 semaines j'ai été accompagné, enfin j'ai accompagné des employés confirmés, ensuite j'ai fait l'entretien avec les familles, deux fois, et puis ensuite on m'a dit demmerdes-toi, vogue la galère. » E2 P1</p> <p>« : Alors j'avais surtout pas envie de changer, d'arrêter, c'est Ça me convenait vraiment très bien et puis en 2007 quand j'ai voulu quitter l'entreprise parce-que pour moi elle était en train de faire faillite, j'ai quitté l'entreprise mais je voulais changer de travail. Enfin. C'est pas que je voulais changer de travail, nuance. Je ne voulais pas devenir indépendant dans les pompes funèbres parce que d'ouvrir mon entreprise, de devenir indépendant, c'est quelque chose que je trouvais inadapté parce que pas en vacances, pas de week-end...</p>				<p>jpeux faire, j'peux développer moi-même ce que je ressens, ce que je vois, pi à ce moment là – j'ai toujours eu un travail à 100% à côté hein – et puis je faisais ça à côté de mon travail... Là j'avais exprès pris une semaine de vacances pour pouvoir remplacer et puis jusque en 2019, donc il y a pas très longtemps, mon père il a toujours été seul dans l'entreprise, sauf qu'on a toujours été derrière pour l'aider et depuis 2019 on a créé une société en collectif, on est les deux dedans.</p> <p>M : Donc vous et votre père ?</p> <p>Voilà. Et puis depuis cette année, mon père il est à la retraite, voilà (M : OK).</p> <p>M : Et du coup vous aviez quel âge quand vous avez, parce que avant vous travailliez un</p>	<p>à la base, pi après je sais pas si vous connaissez le centre *nom* à Neuchâtel, c'est moi qui l'ai monté avec deux autres médecins à l'époque. Et puis après bah j'étais responsable du personnel là-bas, des assistantes médicales et puis j'ai suivi mon patron pendant 10 ans, lui il m'a formée pour le bloc opératoire et puis j'avais l'organisation des interventions, j'étais avec lui au bloc, le suivi des pensements donc on était, on formait un binôme et pi déjà là au niveau des patients ils étaient super rassurés parce qu'ils avaient toujours le même accompagnement, suivi par les deux mêmes personnes. » (E1 P7)</p>
--	---	--	--	--	--	--

	<p>Donc un peu compliqué... A ce moment-là j'étais quand même marié, j'avais une fille, que j'ai toujours Et bah... bon bah continuer pompes funèbres avec tous les inconvénients que ça peut avoir vis-à-vis de la famille, j'ai cherché autre chose... Et finalement c'est un curé et un ancien client, c'est-à-dire une famille pour qui j'ai fait l'enterrement du papa, ces deux personnes, enfin le fils et le curé m'ont dit : mais, il faut rester dans ce domaine et pi ouvrir parce que il y a de la place... C'est-à-dire commercialement ils estimaient qu'il y avait clairement la place pour qu'il y ait encore une entreprise et que j'amène quelque chose d'un peu différent de ce qui se faisait en général.</p> <p>M : D'accord et du coup vous avez continué finalement</p> <p>Bein j'ai beaucoup hésité parce que j'ai dit mais... Ils m'ennuient parce que moi j'ai toujours dit depuis 15 ans que je ne serais pas indépendant et pi ils me</p>				<p>peu comme auxiliaire donc</p> <p>Ouais exactement) dans le sens pas la rencontre avec les familles mais le reste, ça je l'ai fait depuis que j'ai 22-23 ans je le faisais régulièrement.</p> <p>M : D'accord et quand vous avez, vous aviez quel âge quand vous avez dit justement que vous aviez rencontré votre, que votre père il avait besoin de vacances ?</p> <p>Je devais avoir 20 ans... Ouais c'était il y a une vingtaine d'année</p> <p>M : Ah ouais ok</p> <p>Il y a 20 ans en arrière quoi (rire)</p> <p>M : Et donc c'est là que vous avez commencé à faire les rencontres avec les familles ?(Ouais) Ok, et avant vous faisiez tout ce qui était... Les voitures</p>	
--	---	--	--	--	---	--

	<p>disent « faut être indépendant » pi c'est deux personnes que j'estimais beaucoup... Jme suis dit s'ils le disent c'est qu'il y a des raisons... Alors maintenant, est-ce que je vais ou j'vais pas... Et pi j'ai tergiversé je dirais pendant 3-4 semaines et puis après bah j'ai pris la décision, j'ai étudié un peu le marché jme suis plongé là-dedans pi je suis arrivé à la conclusion que oui, c'était quelque chose de réalisable et que ça me conviendrait parce que je connaissais le travail et pi bah c'est ce que j'aime faire oui... » E2 P1-2</p> <p>« Jusqu'à la retraite.... Dans pas longtemps... dans 7 ans » E2 P2</p> <p>« . Mais moi j'ai vraiment jamais voulu changer, déjà j'aime beaucoup ce que je fais, et puis bah si j'aime ma vie je vois pas pourquoi je changerais. Si l'entreprise se taille bah faudra bien que je change (rires) » E2 P3</p>				<p>Alors en fait j'ai toujours tout fait hein, sauf que les rencontres avec la famille c'est quand même les choses les plus délicates et quand j'ai pu faire ça la première fois bah mon père il avait confiance mais il avait un petit, une petite appréhension et puis... Moi j'ai expliqué aussi aux gens, je leur ai dit écoutez, je débute, vous êtes la première famille avec qui je m'occupe, je vais tout bien faire, si j'ai des questions, je demanderai à mon père mais sachez que je suis un apprenti quoi, j'apprends, faut être indulgent... Pi c'était tout des familles assez simples, les trois familles que j'avais eues c'était des familles assez simple, ils comprenaient très bien pi ils avaient quand même confiance, ça s'est très bien passé... » (E1 P1)</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>« Nan j'ai fait... Si vous voulez j'ai travaillé dans, j'étais passionné par la mécanique alors ça a commencé par bricoler mon vélo moteur, j'trouvais ça trop cool et puis j'ai dit je fais un apprentissage de polymécanicien, c'était mécanicien de précision dans le temps... Et pi j'ai fait l'apprentissage de ça, j'ai travaillé dans une grande entreprise de la région, j'adorais ce travail, la mécanique tout ça, fabriquer des machines, réparer, j'trouvais ça super... Et pi après j'ai évolué un petit peu, j'ai été dans la production parce que ce que j'aimais bien faire c'était justement réparer, mais aussi montrer comment faire et pi moi j'aimais bien former un petit peu les autres et puis expliquer dès que j'ai compris un truc j'étais tout content de partager puis de montrer et pi de</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>faire, pi là j'ai bossé un bon moment à *nom de village* à *nom d'entreprise*, qui fabrique les contacts électriques et pi là-bas il y a beaucoup d'étendage, d'injection de plastique, des trucs pi j'ai beaucoup travaillé là-bas dedans un moment, j'étais spécialiste d'étampage [...] J'ai fait ça pendant 12 ans » (E1 P6)</p>	
--	--	--	--	--	---	--