

ETHNOSCOPE 2

PHILIPPE MATHEZ

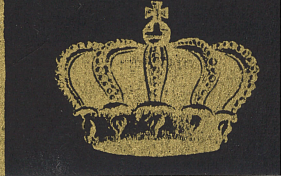
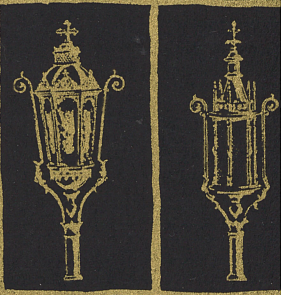
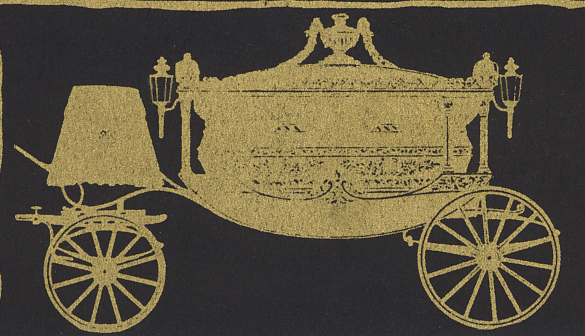
BEAU COMME UN CROQUE

ETHNOGRAPHIE
D'UNE ENTREPRISE DE
POMPES FUNÈBRES

INSTITUT D'ETHNOLOGIE (NEUCHÂTEL), 1996



ETHNOSCOPE 2, 1996



Ethnoscope 2

Philippe Mathez

«BEAU COMME UN CROQUE»

Ethnographie
d'une entreprise de pompes funèbres

UNIVERSITÉ DE NEUCHÂTEL
INSTITUT D'ETHNOLOGIE
1996

Cette publication est issue d'un mémoire de licence soutenu à l'Institut d'ethnologie sous la direction du Professeur Pierre Centlivres

Institut d'ethnologie
Centre de recherches ethnologiques
Directeur Pierre Centlivres

rue Saint-Nicolas 4
CH-2006 Neuchâtel

Tél.: 038 24 41 22
Fax: 038 24 14 47

ISBN 2-88279-008-2

SOMMAIRE

PRÉFACE	7
REMERCIEMENTS.....	9

MÉTHODE ET PRÉSENTATION DE LA RECHERCHE

I. PROBLÉMATIQUE	13
1. Les rites funéraires dans la société traditionnelle	14
2. La rupture du modernisme.....	16
3. De l'émotion à la construction d'un champ.....	18
4. L'entreprise et l'identité collective	19
II. TECHNIQUES D'ENQUÊTE ET MÉTHODE.....	23
1. Une recherche de terrain	23
2. Les entretiens qualitatifs	27
3. Le terrain et ses enjeux.....	31
III. HYPOTHÈSES	35

LES ACTIVITÉS DES POMPES FUNÈBRES: UN REGARD DESCRIPTIF

IV. LES LOCAUX DE L'ENTREPRISE: ESPACE FONCTIONNEL ET SYMBOLIQUE	41
V. LES CHAUFFEURS OU LES COLS BLEUS	45
1. Le travail à l'atelier de garnissage.....	46
2. Le travail à la morgue	47
3. Les levées de corps et les transferts.....	49
4. Le service de garde	51
5. Les cérémonies funèbres.....	53

VI.	LES RÉGLEURS OU LES COLS BLANCS.....	57
1.	L'entretien avec les parents	58
2.	Le travail au bureau	60
3.	Les formalités légales et administratives	62
4.	Le service funèbre et l'inhumation des cendres.....	63
5.	Les contrats de prévoyance funéraire	65

APPROCHE ETHNOLOGIQUE DES POMPES FUNÈBRES

VII.	LES REPRÉSENTATIONS PROPRES À L'ENTREPRISE DE POMPES FUNÈBRES.....	69
1.	Le soutien moral aux familles endeuillées	70
2.	La présentation symbolique et imaginaire du défunt.....	76
3.	L'état de guerre entre les pompes funèbres	79
VIII.	L'IDENTITÉ COLLECTIVE DES EMPLOYÉS DES POMPES FUNÈBRES	87
1.	Les pratiques rituelles au travail	88
a.	<i>L'apprentissage et les rites de la première fois</i>	88
b.	<i>La commensalité</i>	90
c.	<i>Les rites d'insulte, les farces et les plaisanteries</i>	92
d.	<i>Cérémonies officielles et contre-rituels</i>	94
2.	Jeux de pouvoir.....	95
a.	<i>La division du travail: ordre hiérarchique et conflits</i>	96
b.	<i>Etre au coeur du travail</i>	99
c.	<i>De la fierté à la logique de l'honneur</i>	101
3.	La stigmatisation	103
a.	<i>Un métier comme un autre</i>	104
b.	<i>"Tu fais quoi avec ces morts !"</i>	106
c.	<i>"Dans notre métier, on ne doit pas rire"</i>	109
4.	Attitudes face à la mort et aux morts.....	111

IX.	LES ÉQUIVOQUES DE LA RAISON ÉCONOMIQUE.....	117
1.	L'économique partout présent	117
2.	En quête de légitimité.....	119
X.	CONCLUSION.....	125
	BIBLIOGRAPHIE.....	133
	RÈGLES DE TRANSCRIPTION	141
	CARACTÉRISTIQUES SOCIO-PROFESSIONNELLES DES EMPLOYÉS DES POMPES FUNÈBRES.....	142
	LISTE DES DOCUMENTS CITÉS	143

PRÉFACE

Lorsqu'on se lance dans la recherche ethnologique, les sujets foisonnent. On peut être séduit par des monographies de lieux proches ou lointains, par des traditions marquant les cycles des sociétés ou par de multiples autres problématiques de notre vécu contemporain.

Philippe Mathez a choisi la difficulté. Il a tout en même temps croisé le questionnement le plus fondamental de l'homme autour de la mort, avec l'organisation d'une entreprise de pompes funèbres qui d'une part gère au plus près la mort elle-même et par ailleurs doit savoir s'insérer dans le marché comme toute autre entreprise. Le croisement pertinent de ses regards et de ses interrogations, transcrit dans les enquêtes, dans ses analyses, permet de soulever de nombreuses questions d'ordre anthropologique, sociologique et bien sûr ethnologique. Les rites autour de la mort sont ici approchés avec délicatesse et respect. Ils évoluent à travers le temps et selon les sociétés qui les portent et cela est démontré avec compétence. Par ailleurs, l'analyse institutionnelle de l'entreprise révèle des enjeux, des conflits, des difficultés identitaires et symboliques fondamentalement liés au caractère énigmatique et incontournable du cadavre et de la mort. Ce double regard sur l'étrange et sur la réalité est ici un pari gagné, digne d'un excellent ethnologue.

Aujourd'hui, le savoir sur la mort, sauf exception, revient aux entrepreneurs des pompes funèbres. Ces sociétés commerciales ont des contraintes financières et doivent faire face aux conditions du marché tout en ayant pour clientèle des gens confrontés à la violence de la mort, momentanément désarçonnés, dans la peine, agressifs parfois. Cela leur

confère du pouvoir mais cela oblige leurs employés à la distanciation, à la modestie, à la rupture d'avec leurs sentiments quotidiens.

Il fallait avoir la chance de pouvoir s'introduire dans une telle entreprise. Elle devait oser prendre le risque de la critique, de l'aveu. Au moment où, dans la société, les pompes funèbres font souvent l'objet de commentaires acerbes, non qu'ils les méritent mais parce que justement ils touchent à l'essence-même de la condition humaine, il fallait oser prêter le flanc aux observations de l'ethnologue. Les Pompes funèbres générales ont fait le pas.

L'ethnologue, lui, devait observer, écouter, noter, analyser ce qui se trame dans la hiérarchie de l'entreprise, ce qui en fait les enjeux majeurs, ce qui permet aux hommes de survivre au contact quotidien avec la douleur et la mort. Il fallait aussi tenter de comprendre que dans ce métier, les hommes et les femmes sont confrontés à des tâches précises que ne veut ou ne peut plus faire le membre de la famille. Cette délégation est lourde et pesante. Il n'est donc pas étonnant que les employés doivent pouvoir rire, plaisanter et même faire des farces afin de ne pas confondre la réalité du dehors et celle du dedans. Cette dynamique tourne autour d'images, d'imaginaire, de mythes sans lesquels la mort dominerait la vie. Sans complaisance, sans censure, avec rigueur mais beaucoup de bienveillance, l'ethnologue a réussi à assembler les pièces d'un puzzle éminemment complexe.

Il n'était pas simple d'affronter et de confronter la mort et son cortège de réalités et de fantasmes avec la gestion d'une entreprise au cœur de ces moments et de ces gestes difficiles. C'était une gageure. Philippe Mathez y a mis son cœur et son intelligence sans jamais tomber dans les excès qu'auraient pu permettre des lectures impertinentes de ce quotidien chargé. La mort y reste l'énigme fondamentale et les tensions qui naissent autour de la violence symbolique suscitée par elle, sont ici analysées avec soin. Cette remarquable recherche permet de saisir l'épaisseur de l'ambiguïté liée à la mort, à ceux qui la gèrent et aux images que chacun de nous créons face à l'inéluctable condition d'être mortel.

Yvonne Preiswerk, Genève
février 1996

REMERCIEMENTS

J'exprime ma gratitude à M. Pierre Centlivres, directeur de l'Institut d'ethnologie de l'Université de Neuchâtel, pour l'attention qu'il m'a témoignée en tant que directeur de ce mémoire. Ses commentaires et ses remarques concernant l'usage des concepts théoriques de l'anthropologie m'ont permis de nuancer mes propos.

Je remercie vivement Mme Yvonne Preiswerk, chargée de cours à l'IUUED à Geuève et membre de la Société d'études thanatologiques de Suisse romande, pour sa grande disponibilité et ses encouragements tout au long de la recherche. Ses mises en garde méthodologiques et ses suggestions m'ont été précieuses.

Je tiens particulièrement à exprimer ma reconnaissance à MM. François Morisod, directeur général des Pompes funèbres générales, et Edmond Pittet, directeur des Pompes funèbres générales à Lausanne, pour la confiance qu'ils m'ont accordée en acceptant ma présence au sein de l'entreprise. Leur compréhension mérite d'être soulignée.

Que tous les employés des Pompes funèbres générales à Lausanne, spécialement les chauffeurs et les chefs de service, soient aussi chaleureusement remerciés pour leur camaraderie durant l'enquête de terrain et leur sincérité lors des entretiens.

Enfin je dois beaucoup à Mlle Chantal Blanc pour sa lecture attentive du manuscrit, mais surtout pour sa patience et son soutien durant la rédaction de ce mémoire.

PREMIÈRE PARTIE

**MÉTHODE ET PRÉSENTATION
DE LA RECHERCHE**

I. PROBLÉMATIQUE

Les pratiques rituelles, indissociables de la vie sociale, s'appuient sur un vaste système de formes et de symboles qui doivent permettre de structurer le quotidien comme l'exceptionnel. La mort, à travers la rupture qu'elle représente, est source de désordre fondamental. Les rites funéraires, par leur mise en scène de la mort et la théâtralisation qu'ils impliquent, conduisent à la maîtrise de cette situation sociale difficile qu'est la mort d'un individu.

Dans la société moderne, la gestion du rituel mortuaire est déléguée aux entreprises de pompes funèbres. Les "professionnels de la mort" apparaissent comme les intermédiaires incontournables des parents endeuillés, de l'administration communale et de l'Eglise, conciliant les impératifs des uns et des autres.

Or une entreprise de pompes funèbres est une organisation commerciale, qui a des ambitions de productivité et de rentabilité, mais qui touche au domaine - la mort - qui relève du social et de l'imaginaire. De plus, elle prétend apporter un soutien moral aux familles dans le deuil. Cette ambiguïté entre la vocation économique et les prétentions altruistes des pompes funèbres conduit à une contradiction.

En tant qu'institution, une entreprise de pompes funèbres possède en outre ses propres enjeux. Elle est traversée par de multiples conflits, internes ou avec son environnement. Elle n'est pas uniquement un lieu de production économique, mais elle génère aussi des normes, des valeurs, des représentations collectives, des pratiques sociales et rituelles qui lui sont propres.

Si les employés de l'entreprise de pompes funèbres construisent leur identité collective à partir du contexte anthropologique de la mort et de leur

expérience commune du travail, ils ne se réfèrent pas moins au système normatif proposé par l'organisation économique. L'adhésion à cet ensemble de représentations propre à l'entreprise reste toutefois profondément enfouie.

1. Les rites funéraires dans la société traditionnelle

Dans la société traditionnelle, chaque décès s'accompagne d'une série d'actes qui sont accomplis automatiquement, selon la tradition et parce que "ça s'est toujours fait comme ça". A. Van Gennep (1943-1946: 651) souligne la mise en oeuvre contraignante d'un nombre de gestes et d'actions dès que la mort survient et dont la succession représente les séquences d'un rite de passage. La constatation de la mort entraîne immédiatement des règles à suivre dont la teneur est particulière à chaque région.

Les habitants de la maison mortuaire cessent tout travail et la chambre où reposera le défunt est arrangée en vue de la veillée à laquelle tous les parents, amis et voisins participent. Le cadavre est soumis à une toilette et revêtu de ses habits du dimanche avant d'être mis en bière. Le convoi funèbre le conduit plus tard à l'église où se rassemble la communauté. Au cimetière, la descente du cercueil sépare le défunt des survivants. Le repas d'enterrement met un terme aux obsèques. L'observation des règles du deuil ne prend pas fin avec le retour des funérailles mais se prolonge pour la famille encore pendant plusieurs mois.

Tous ces gestes sont pris en charge par la communauté dans son ensemble qui en maîtrise les codes sociaux. La société traditionnelle est marquée par un souci fort ancré des usages auxquels chacun de ses membres est soumis. Il y a ce qui se fait et ce qui ne se fait pas. L'ensemble de ces gestes et de ces interdictions répondent à l'angoisse profonde et parfois païenne de la contagion que peut susciter la mort (Van Gennep, 1943-1946: 655). D'une part, ils doivent permettre la séparation des deux parties constitutives du défunt, le corps et l'âme, et d'autre part éviter la contagion de la mort, transmissible par contact aux vivants.

Les mécanismes des rites de passage et leurs phases de séparation, de marge et d'agrégation s'appliquent autant au défunt, qui doit être admis dans son nouveau statut de mort ou d'ancêtre, qu'aux survivants, qui sont momentanément suspendus des activités sociales normales et qui devront

réintégrer la société. Fortement codifié, déterminé culturellement, le rituel funéraire s'impose avec rigidité à la communauté. Y. Preiswerk met en garde contre la tentation de valoriser le rituel funéraire des sociétés traditionnelles qu'il "n'y a pas lieu d'ériger en harmonieuse affirmation de l'entente sociale où tout peut se résoudre collectivement sans heurts et sans chagrins" (1990: 125) car les contraintes étaient souvent ressenties négativement.

Il convient de retenir de cette description des rites funéraires dans la société traditionnelle que les pratiques rituelles sont indissociables de la vie sociale. Le rite s'appuie sur un vaste système de formes et de symboles devant permettre de structurer le quotidien comme l'exceptionnel. Ainsi dans la société traditionnelle, les rites funéraires s'inscrivent dans un imaginaire commun et une connaissance du monde partagée par tous les membres de la communauté. Le rite funéraire appartient de toute évidence à la communauté et exprime l'angoisse commune de la mort comme l'ordre social. Autrement dit, une place est assignée à chacun afin de maîtriser collectivement la situation sociale difficile qu'est le décès d'un membre de la communauté.

La mort est mise en scène à travers les soins prodigués au cadavre, l'installation d'un décorum et l'inhumation du corps. Elle est ainsi maîtrisée et circonscrite (Thomas, 1988: 89). Par ailleurs, la disparition d'un individu lié fonctionnellement à la communauté laisse une place vide qui va nécessiter une réorganisation des rôles sociaux. Le rite funéraire exprime le nouvel ordre social et désigne les nouvelles identités. La fonction symbolique des funérailles trouve son accomplissement dans l'expression collective de la douleur, jouant un rôle de catharsis, et dans le renouvellement des liens communautaires. Le drame de la rupture est porté par la société et assumé collectivement.

Néanmoins la description proposée des rites funéraires dans la société traditionnelle doit être utilisée avec une certaine prudence. Elle apparaît en effet autant comme une vision embellie des communautés rurales que comme un modèle social répondant à un besoin de situer la société moderne à partir de la société traditionnelle.

2. La rupture du modernisme

Selon Ph. Ariès (1985b: 270), la mort moderne s'oppose aux modèles classiques et socialement riches de la mort: mort pauvre, fragmentée, en rupture avec les vivants, privée, cachée et annulée. La mort moderne est marqué du sceau du déni. A l'agonie dans la solitude d'une chambre d'hôpital succèdent des funérailles précipitées et inaperçues dans des locaux vidés de toute symbolique. Les pratiques funéraires modernes sont analysées par Ph. Ariès sous l'angle de la perte des traditions et de la déritualisation. En d'autres termes, la société traditionnelle tend à être posée comme référence positive dont la société moderne n'est que le négatif. Prise dans l'impasse d'une formulation tournée vers un passé idéalisé, l'anthropologie de la mort ne parvient qu'avec difficulté à décoder les nouvelles pratiques et conduit inmanquablement à la construction d'un modèle de crise (Matarasso, 1977: 97) valorisant le système de la mort des sociétés sauvages ou traditionnelles.

On ne peut certes pas nier que les pratiques funéraires de notre société ont connu une simplification significative et que certains rites ont disparu. Or les rites mortuaires doivent répondre aux nécessités des sociétés dans lesquelles ils s'inscrivent. Les réponses adéquates mises en place par les sociétés traditionnelles ne peuvent être transposées telles quelles dans notre société, au risque de ne pas être adaptées au contexte socio-culturel actuel. Les pratiques rituelles s'appuient sur un imaginaire commun, un système de valeurs et de croyances collectives. Ainsi, l'analyse des rites funéraires contemporains ne peut être faite valablement que si l'on y intègre les croyances et les représentations culturelles propres à la société de consommation.

Le savoir scientifique, malgré ses limites, conduit à l'abandon des pratiques symboliques jugées dérisoires et irrationnelles, comme le deuil de longue durée. Les gestes techniques se substituent à toute autre forme de pratiques rituelles. Ainsi ce qui distingue la modernité, ce n'est pas tant la simplification ou la disparition des rites mortuaires, mais la professionnalisation et la technicisation du traitement des morts (Thomas, 1988: 99).

Le rituel d'agonie est pris en charge par des spécialistes de l'accompagnement de fin de vie. Le cadavre est confié aux entreprises de pompes funèbres qui accomplissent à l'abri des regards et dans le secret des

gestes précis pouvant aller jusqu'à la thanatopraxie. Transporté dans un centre funéraire, le corps est exposé dans une chambre mortuaire aménagée pour accueillir les parents et qui permette la conservation du corps à basse température. L'annonce du décès et les inscriptions dans les registres d'état civil sont effectuées par les employés des pompes funèbres, ainsi que la rédaction et l'impression des faire-part. Le jour du service funèbre, qui se déroule dans une chapelle réservée à cet usage, l'entreprise de pompes funèbres organise le convoi et fournit le personnel. Le défunt est soumis à la crémation dans des installations faisant appel à une technologie complexe avant que ses cendres ne soient déposées dans une niche ou une tombe.

Dans ce contexte, les agents des pompes funèbres occupent une place particulière. Sous l'impulsion de la professionnalisation, les entreprises de pompes funèbres sont investies de la gestion du rituel dont elles détiennent le code. Ne sachant exactement quels gestes accomplir, les familles endeuillées délèguent l'organisation des funérailles aux gestionnaires de la mort. Ce recours à un professionnel extérieur est le signe visible de "l'effritement des solidarités communautaires" (Lemieux, 1991: 11). Les participants aux funérailles, hormis ceux qui composaient la cellule familiale, à laquelle appartenait le défunt, et ses plus proches amis, n'ont que peu d'implication réelle dans la vie les uns des autres. La solidarité autour du défunt n'est donc que de nature symbolique, limitée au temps de la cérémonie, et non pas fonctionnelle.

Selon L.-V. Thomas, l'urbanisation et la globalisation propres à la société industrielle entraînent une uniformisation des valeurs, ainsi que l'individualisme. On retrouve ainsi presque partout le même rituel moyen et efficace. L.-V. Thomas démontre que l'individualisme "conduit tout naturellement à se décharger des morts sur l'institution: la relation aux morts tend à se faire aujourd'hui par professionnels et chèques interposés, ce qui est peu propice à la ritualisation" (1985a: 44).

Les entreprises de pompes funèbres s'inscrivent logiquement dans le cadre de l'économie de marché et obéissent aux principes de rentabilité et de profit. Leur inscription dans le circuit commercial les soumet à la concurrence comme toute autre entreprise commerciale, d'autant plus que le nombre de morts est statistiquement stable. L'objectif des entreprises de pompes funèbres est donc de répondre à la demande et, pour assurer les impératifs de la croissance, de la susciter par la mise en oeuvre de moyens de séduction. Les entreprises de pompes funèbres sont donc des entreprises

commerciales dont le rôle est de dégager des bénéfices, mais en même temps elles se placent au coeur de la ritualité et entrent dans l'intimité des familles.

Cette intrusion de la raison économique dans le social est à la source de l'ambiguïté des entreprises de pompes funèbres qui prétendent offrir leur soutien moral aux parents désespérés. Or les attentes des endeuillés vis-à-vis des pompes funèbres sont nécessairement pragmatiques et se situent en deçà d'une quelconque aide psychologique ou spirituelle. Par ailleurs, la dépense trouve un terrain fertile dans une situation de crise, la perte d'un des siens, où l'argent peut apparaître comme un moyen d'expression symbolique et sociale.

3. De l'émotion à la construction d'un champ

Ecrire sur la mort est problématique. Faite d'émotion et de douleur, la mort est "un scandale auquel on ne s'habitue jamais" (Preiswerk, 1993: 6). La mort rappelle la finitude et le drame humain. Cette omniprésence de la sensibilité peut être un mode d'invalidation de la recherche que la distance ethnographique légitime habituellement (Baudry, 1992: 23). Ainsi une approche ethnologique des pompes funèbres tend à se distancier en permanence de la mort et de son cortège d'émotions. Les activités des pompes funèbres devraient être observées à la manière des pratiques artisanales et le discours produit par les entreprises de pompes funèbres placé dans le contexte de l'économie de marché.

Cette attitude conduit à construire une problématique orientée vers le fonctionnement d'une entreprise de pompes funèbres, ses rapports avec la société et les relations que ses employés entretiennent entre eux. En d'autres termes, les pompes funèbres sont considérées comme un champ (Bourdieu, 1980: 113), c'est-à-dire comme un espace structuré de positions et qui peut être analysé indépendamment des caractéristiques de ses occupants. La mort n'en est pas pour autant exclue, étant à la fois l'enjeu et la "marchandise" de ce champ.

Tout champ comporte des enjeux et des intérêts spécifiques. Selon P. Bourdieu, le champ est un lieu de luttes dont l'enjeu est la maîtrise de l'autorité spécifique à ce champ. Il suppose la présence d'acteurs dotés d'un habitus impliquant la connaissance de ses règles de fonctionnement et qui, en participant à la lutte, contribuent à produire la croyance dans la valeur de

ses enjeux. L'habitus est le produit de l'intériorisation du système social qui fait que les normes sont perçues comme évidentes. Il est générateur de pratiques et fonctionne comme un système de classement de ces pratiques.

4. L'entreprise et l'identité collective

L'entreprise peut être définie de plusieurs façons. Economiquement, elle est une organisation de production de biens ou de services à caractère commercial. Ses activités sont déterminées en premier lieu par des considérations de productivité et de rentabilité. L'orientation des activités de toute entreprise se caractérise par la recherche inlassable du profit, la recherche permanente de rationalité et la recherche répétée de domination (Bergmann et al., 1990: 31).

Autrement dit, l'entreprise se distingue des autres institutions en ce sens que son caractère commercial structure les relations entre ses membres ainsi qu'entre ceux-ci et les acteurs se situant à l'extérieur de l'entreprise. Elle est un système d'organisation. L'entreprise revêt donc une dimension sociale tout en étant marquée par son caractère commercial. Elle est "un lieu de production du social, mais d'un social utile à l'économique" (Maurice, 1992: 322).

Néanmoins le fonctionnement de l'entreprise est aussi déterminé par la nature de ses activités, par les moyens techniques mis en oeuvre, par les caractéristiques des employés qui la composent, par la législation à laquelle elle doit se soumettre, ainsi que par la culture propre à la société dans laquelle elle s'inscrit. L'entreprise ne saurait donc en aucun cas être considérée comme une entité économique et sociale autonome et à l'abri des influences extérieures. Par conséquent, une entreprise de pompes funèbres se différencie par son inscription dans le contexte anthropologique de la mort qui tend à la surdéterminer. En commercialisant la mort, l'entreprise funéraire est confrontée à une ambiguïté à laquelle elle tente de répondre tant bien que mal.

Chaque entreprise affronte effectivement au cours de son existence des problèmes dans son fonctionnement interne et dans ses relations externes qui l'obligent à apporter des réponses en fonction de son histoire et de son environnement (Lambelet et Hainard, 1989: 46). La spécificité de ses réponses postule la présence d'un système de représentations collectives

propre à chaque entreprise. Dans le cadre d'une entreprise de pompes funèbres, ce système est précisément lié aux attitudes face à la mort.

Selon E. Enriquez (1992: 211), l'entreprise offre un ensemble structuré de valeurs et de normes, une manière de penser qui oriente les conduites des différents acteurs qui prennent part aux activités de l'entreprise. En d'autres termes, une entreprise est susceptible de produire ses propres représentations. Par ailleurs, l'attribution des places et des rôles, les attentes des acteurs au sein de l'organisation et les modes d'action se cristallisent en un système spécifique. Un système de socialisation est développé afin que chaque acteur puisse se définir par rapport au modèle proposé. La socialisation joue un rôle dans la sélection ou l'exclusion des membres de l'organisation selon qu'ils adoptent les bons ou les mauvais comportements.

Un tel système de valeurs et de normes ne peut néanmoins s'établir que s'il est accompagné d'un système symbolique et imaginaire. L'entreprise institue des représentations collectives et des rites qui ont pour but de sédimenter l'action de ses membres, de servir de système de légitimation et de donner une signification préalable aux pratiques de ses membres. "Si toutes les entreprises ne peuvent se donner un système symbolique aussi fermé sur lui-même et aussi contraignant pour ses membres, elles recherchent inconsciemment ou consciemment à l'édifier" (Enriquez, 1992: 212). Ainsi, l'entreprise est un lieu de production symbolique et imaginaire dans lequel se construit l'identité collective des travailleurs.

D. Lambelet et F. Hainard postulent l'existence d'un système spécifique qui apparaît "comme une sorte de matrice constituée d'un ensemble de valeurs, de normes, de représentations collectives (de soi, des autres, de l'entreprise, de l'environnement) propres à une entreprise, ainsi que d'attitudes, comportements, pratiques, savoirs et savoir-faire" (1989: 46). L'emprise sur les travailleurs de cet ensemble structuré demeure la plupart du temps non consciente ou enfouie. Il est partagé à des degrés divers par les différents groupes professionnels qui composent l'entreprise. Il peut être l'expression spontanée de l'identité collective des travailleurs, mais il peut aussi résulter de l'application d'une stratégie raisonnée au service de la direction.

Les liens sociaux et l'identité collective des employés d'une entreprise sont particulièrement puissants lorsqu'il y a identification du métier à une entreprise, comme c'est le cas pour les cheminots (Cabin, 1993c: 33). Cette identification ne se produit que si les travailleurs partagent suffisamment

d'éléments (des savoir-faire, des rites, des contraintes...) formant une base identitaire et qu'ils reconnaissent l'entreprise comme communauté pertinente.

Lorsque tel n'est pas le cas, le système de représentations propre à l'entreprise tend à apparaître comme extérieur aux groupes professionnels et conduit à des mécanismes de résistance des travailleurs, en particulier quand le sentiment d'appartenance des employés est manipulé par la direction qui tente d'intérioriser les normes qu'elle a décrétées (Le Goff, 1992: 177). En d'autres termes, l'identité sociale des travailleurs se construit toujours à partir des tensions entre les éléments culturels portés par les différentes catégories d'acteurs, actionnaires, dirigeants et employés des différents départements de l'entreprise.

II. TECHNIQUES D'ENQUÊTE ET MÉTHODE

Pour l'essentiel, ma recherche repose sur la démarche fondamentale de l'ethnologie qu'est l'observation participante. Cette méthode allie l'observation directe et la participation aux activités quotidiennes du groupe étudié, rendues possibles par la présence physique du chercheur sur le terrain. La position d'enquêteur participant, à travers l'immersion dans la réalité sociale, facilite une lecture en profondeur des pratiques et des représentations. Participant à un champ, l'ethnologue n'échappe pas aux enjeux de ce champ et se trouve confronté à de nombreux conflits. Son expérience subjective l'amène à une interrogation permanente sur sa relation avec son objet d'étude. Cet effort de distanciation constant est partie intégrante de l'enquête ethnologique.

1. Une recherche de terrain

La récolte des données ethnographiques dans le cadre de ma problématique s'appuie principalement sur l'observation participante. Mon enquête s'inscrit dans un champ restreint à une grande entreprise de pompes funèbres et à ses collaborateurs. Les Pompes funèbres générales¹ à Lausanne constituent le terrain ethnographique de la recherche. Le choix de cette entreprise n'est pas le fruit du hasard.

D'une part, les Pompes funèbres générales entretiennent depuis 1982 des rapports étroits avec la Société d'études thanatologiques de Suisse romande², société qui réunit de nombreux chercheurs des sciences humaines et des praticiens autour d'une réflexion commune sur la mort et les pratiques

¹ PFG.

² SET.

funéraires. Je pouvais supposer que l'entreprise était déjà sensibilisée à la démarche ethnologique et que l'accès au terrain s'en trouverait ainsi facilité.

D'autre part, les pratiques des Pompes funèbres générales ne peuvent pas être considérées comme un fait isolé en Suisse romande. La société anonyme a été constituée à Lausanne en 1925 sous la raison sociale des Pompes funèbres générales SA, reprenant les activités des Pompes funèbres Hessenmüller, Genton, Chevallaz SA à Lausanne et des Pompes funèbres générales de Suisse SA à Genève.

Aujourd'hui principale entreprise de la branche avec une part de marché de 9,1 % en Suisse, les Pompes funèbres générales dégagent un chiffre d'affaires annuel de douze millions de francs dans les seules activités funéraires et de dix-sept millions de francs en comptant les prestations des tiers. Présentes dans six cantons et employant au total une centaine de collaborateurs, l'entreprise et ses filiales assurent en moyenne cinq mille convois par an.

Dans le canton de Vaud, elle prend en charge près de 45 % des décès, ce qui représente environ deux mille quatre cents convois chaque année³. A Lausanne, les Pompes funèbres générales sont confrontées à la concurrence de plusieurs autres entreprises. Les Pompes funèbres officielles de la Ville de Lausanne⁴ représentent le principal concurrent de la société. Quelques entreprises privées de taille plus modeste disputent en outre leur part de marché.

Lors de la préparation d'une première enquête ethnologique⁵ sur la tradition familiale dans les entreprises de pompes funèbres de la région du Centre en Belgique effectuée en 1991, j'ai rencontré avant mon départ le secrétaire de la Société d'études thanatologiques de Suisse romande, par ailleurs aussi directeur général des Pompes funèbres générales, qui m'avait alors présenté les activités d'une entreprise funéraire. Ce premier contact a débouché

³ Ces chiffres ont été rendus publics en 1990 lors du colloque de la Société d'études thanatologiques de Suisse romande qui était consacré au "prix de la mort". Ils ont été l'objet d'un communiqué de presse de l'Agence télégraphique suisse qui a été repris par de nombreux journaux romands.

⁴ PFO.

⁵ 1995.- «Du croque-mort au conseiller funéraire: approche ethnologique des pompes funèbres», in: *Le dernier voyage: pratiques funèbres d'hier à aujourd'hui*, p. 207-220.- La Louvière: Ecomusée régional du Centre, 232 p.

l'année suivante sur l'attribution d'une étude sur les rites funéraires et l'organisation des pompes funèbres en Suisse alémanique.

L'idée était alors de prolonger sous la forme d'un mémoire le travail effectué par une comparaison avec les pratiques funéraires en Suisse romande. J'y ai rapidement renoncé, car les conditions dans lesquelles se serait déroulée mon étude ne répondaient pas aux exigences de la recherche anthropologique. D'une part, il y avait grand risque qu'à tout vouloir livrer sur les multiples formes des rites funéraires, autant en Suisse romande qu'en Suisse alémanique, d'aboutir à une énumération de pratiques sociales sans liens entre elles et de ne parvenir à aucune analyse en profondeur. D'autre part, le cadre trop vaste d'une telle recherche ne permettait pas de mettre en place un véritable travail d'enquête de terrain pour des raisons de temps et pour la simple raison que je ne pouvais être présent partout à la fois.

A partir de ma première expérience de terrain où j'avais procédé à de longs entretiens avec quinze entrepreneurs de pompes funèbres belges, ainsi que des connaissances acquises sur l'organisation des pompes funèbres lors de l'étude en Suisse alémanique, j'ai élaboré un projet de recherche monographique mieux adapté à mes besoins. L'analyse des champs d'action des pompes funèbres ne portait que sur une seule entreprise et ses employés. L'étude sur les rites funéraires alémaniques m'a permis d'établir des relations de confiance avec la direction des Pompes funèbres générales, condition impérative de l'accès au terrain. Elle m'a aussi fourni une première connaissance de son fonctionnement en tant qu'organisation, ce qui a facilité la construction d'une problématique.

Cette proximité préalable de mon objet d'étude, si elle a constitué au départ un avantage, s'est aussi avérée être un handicap dans le sens où j'avais tendance à reprendre le discours de la direction de l'entreprise de pompes funèbres et les justifications qu'elle se donnait pour construire mon analyse. J'ai donc dû me soumettre à un effort constant de distanciation tout au long de la recherche ethnologique afin de "[m]'arracher à cet état d'innocence qui permet de remplir avec bonheur les attentes de l'institution" (Bourdieu, 1982: 8). L'apprentissage nécessaire des règles de comportement dans l'entreprise n'a pas constitué en ce sens une distance suffisante à mon objet d'étude.

Mes observations ont été faites pour la plupart durant les mois de janvier et de février 1994, période durant laquelle j'ai effectué deux stages d'une

durée de trois semaines chacun au sein du siège social des Pompes funèbres générales à Lausanne. Ce fractionnement a été rendu nécessaire par l'organisation du travail funéraire, propre à l'entreprise de la capitale vaudoise, qui repose sur une division en deux catégories professionnelles.

En gros, les chauffeurs s'occupent de la mise en bière et du transfert du défunt, tandis que les régleurs⁶ ou chefs de service sont chargés de toutes les relations avec la famille, des démarches administratives et de l'organisation de la cérémonie funèbre. J'ai participé dans la mesure du possible à l'ensemble des activités des deux groupes de travailleurs, mais la nature du travail des chauffeurs m'a permis d'accomplir plus rapidement les tâches quotidiennes de manière indépendante que celles des régleurs qui nécessitent une connaissance plus approfondie des procédures et des réglementations. La spécificité des activités des uns et des autres a dicté la forme de ma coopération et de ma participation aux activités du groupe.

Concrètement, lors de mon premier stage qui s'est déroulé en compagnie des chauffeurs, j'ai rapidement été capable de capitonner et de garnir seul des cercueils, d'effectuer les gestes techniques qui convenaient, ainsi que de participer à la levée de corps et à la mise en bière des défunts qui s'effectue toujours en équipe de deux. Lors des services funèbres, mon rôle était celui de second porteur.

Durant le second stage que j'ai effectué avec les régleurs, mes tâches ont été restreintes en général à la dactylographie des avis mortuaires, à l'impression de cartes de faire-part, à l'exécution de certaines formalités dans les administrations communales, ainsi que parfois à l'annonce des honneurs à la fin de la cérémonie funèbre. De manière générale dans ce second stage et en particulier lorsque nous nous déplaçons pour traiter un décès dans une famille, l'observation directe l'a emporté sur la participation. J'accompagnais le chef de service qui me présentait alors à la famille comme un nouveau collaborateur qui était mis au courant. Malgré cela, l'immersion dans mon terrain n'en a pas moins été fructueuse et importante.

Pendant toute la période d'observation, je me suis astreint à rédiger des notes de terrain aussi précises que possible, c'est-à-dire suffisamment complètes pour que je puisse me souvenir plusieurs mois après l'expérience

⁶ Substantif du verbe régler: "fixer, définitivement ou exactement (régler un programme)" (Le Petit Robert 1, 1984).

de terrain des faits que j'avais observés. Durant la journée de travail, j'avais l'occasion de prendre quelques notes brèves en me retirant au fond de l'atelier ou du bureau, mais parfois aussi à la pause de midi lorsque je prenais mon repas seul. D'une manière générale, j'ai toujours veillé à rédiger mes notes à l'abri des regards afin de ne pas rappeler encore plus mon statut d'ethnologue et d'observateur au sein de l'entreprise. Ce premier brouillon qui ne comprenait que des observations très sommaires et quelques citations était complété le soir même, avant tout pour éviter qu'une nouvelle expérience ne mène à l'oubli et à la déformation des faits observés précédemment.

A la fin de chaque semaine, je consignais l'ensemble de ces notes manuscrites dans un document dactylographié. Ce travail de rédaction a abouti à un document d'une centaine de pages⁷ comprenant de nombreuses descriptions des tâches quotidiennes des employés funéraires, mais aussi des scènes de vie et des situations mettant en jeu les différents acteurs entrant dans les champs d'action des pompes funèbres. Mes propres sentiments, mes impressions et mes réactions y ont été consignés et constituent une source d'information sur les conditions de la recherche au même titre que les autres données. J'ai en outre aussi tenu compte des réactions des membres de mon propre entourage familial et universitaire lorsqu'ils apprenaient la nature de ma recherche.

2. Les entretiens qualitatifs

Les représentations sociales des employés des pompes funèbres, leur image du métier et leur perception des relations sociales au sein de la succursale lausannoise des Pompes funèbres générales ont été abordées par une série d'entretiens qualitatifs.

L'immersion en tant que stagiaire dans l'entreprise a déjà permis de faire de nombreuses observations directes sur les attitudes et les comportements des différents acteurs, ainsi que sur les enjeux de pouvoir entre les catégories professionnelles présentes dans l'entreprise. Le travail en atelier, l'attente durant les services funèbres, les transferts de corps ou les déplacements pour

⁷ L'abréviation NT à la suite d'une citation indique que cette dernière est tirée de ce document.

traiter un décès ont été l'occasion de nombreuses discussions spontanées et informelles qui m'ont fourni un premier corpus d'informations. Néanmoins un recueil plus systématique de témoignages s'est imposé et a constitué la seconde étape de la recherche. Alors que la première étape a principalement consisté à récolter des faits, la seconde a permis de saisir la compréhension du social propre aux acteurs.

La forme adoptée pour ces entretiens a été semi-directive (Lieberherr, 1983: 399), car elle était celle qui convenait le mieux à mettre en évidence la présentation de soi de l'interlocuteur et son identité sociale. Une grille d'entretien a été mise au point autour d'une douzaine de thèmes relatifs à la biographie de mes informateurs, à la manière de concevoir leur activité funéraire, ainsi qu'à leur propre perception des rapports sociaux au sein de l'entreprise:

- choix d'exercer une profession funéraire
- réaction de l'entourage de l'employé à l'annonce de son activité
- formation interne
- activités communes entre collègues
- organisation et postes de travail
- rapport à la famille du défunt
- vente
- rapport au cadavre
- service funèbre
- image des pompes funèbres
- rapport avec les entreprises concurrentes
- définition de la mort

L'utilisation du guide d'entretien a fortement varié d'un interlocuteur à l'autre. D'une manière générale, je n'ai utilisé des questions-relances que lorsqu'il me semblait que l'interviewé avait épuisé le thème traité ou qu'il débordait dans une trop large mesure de l'objet de l'enquête. Cette utilisation souple et circonstanciée du guide d'entretien suscita parfois de l'étonnement de la part des informateurs les plus loquaces qui m'observaient sauter plusieurs pages du guide d'entretien, parce qu'ils avaient anticipé certaines questions ou que je saisisais l'occasion d'enchaîner sur un thème qu'ils venaient de mentionner.

Vingt-deux entretiens approfondis ont été réalisés entre les mois d'avril et de juin 1994 avec l'ensemble du personnel funéraire de la succursale lausannoise, une employée d'administration, le directeur de la succursale ainsi que le directeur général de l'entreprise⁸. D'une durée variant d'une heure à deux heures et demie, ils ont tous été enregistrés au moyen d'un dictaphone.

La présence de l'enregistreur ne me semble pas avoir engendré une retenue beaucoup plus importante de la part des interviewés que si des notes manuscrites avaient été prises tout au long de la discussion. Au contraire, la perte de sens et de contenu a certainement été moindre de cette façon - les entretiens ont été intégralement retranscrits - tout en favorisant la disponibilité et l'écoute de l'enquêteur. L'estime en effet qu'une attention soutenue de l'interviewer est requise tout au long de l'entretien et que la prise de notes intervient comme un élément perturbateur dans le discours de l'interviewé.

Malgré tout l'ethnologue n'est jamais à l'abri de ce phénomène, quels que soient les moyens techniques dont il dispose. La rupture d'une bande durant l'un de mes premiers entretiens m'a conduit lors de l'interview suivant à jeter un regard fréquent sur le dictaphone afin de m'assurer du bon déroulement de l'enregistrement. Je guettais aussi avec une préoccupation malade la fin de la première face pour retourner la cassette. La réaction de mon interlocuteur à mon manque d'attention à ses paroles ne se fit pas attendre: il s'interrompt au milieu d'une phrase, m'obligeant par son silence à modifier mon attitude et à assumer mon rôle d'interviewer attentif et actif.

Chaque entretien a été retranscrit intégralement selon des règles uniformes⁹. Le texte réalisé reproduit fidèlement le discours enregistré, sans toutefois tenir compte des défauts de langage ni des termes parasites. Dans de rares cas où le français ne constituait pas la langue maternelle de mes interlocuteurs, j'ai reformulé lors de la transcription quelques phrases dont la grammaire n'était pas correcte et de ce fait peu compréhensibles. A mon avis, cette intervention raisonnée dans le discours d'autrui, nécessitée par le

⁸ Les citations extraites de ces entretiens sont signalées par les abréviations *CH* (chauffeur), *RE* (régleur), *DI* (membre de la direction), *CO* (employé au service de comptabilité) et *SR* (employé à la chapelle St-Roch).

⁹ Les règles de transcription utilisées dans le cadre de ce mémoire sont présentées en annexe (p. 141).

passage de l'oral à l'écrit, ne représente pas un mode d'invalidation des données de la recherche anthropologique.

A une exception près, tous les entretiens se sont déroulés durant les heures de travail des collaborateurs de l'entreprise de pompes funèbres et dans une pièce isolée. J'ai adopté cette solution malgré mes premières réticences. Je craignais en effet que la situation d'entretien sur les lieux mêmes de travail soit trop proche de celle d'un entretien de service et qu'elle constitue ainsi un obstacle pour l'écllosion d'un témoignage spontané. Mes craintes ne se sont pas confirmées. De plus, je faisais partie de la sphère du travail aux yeux des employés funéraires, malgré mon statut particulier d'universitaire, car j'avais passé plusieurs semaines dans l'entreprise durant la première phase de la recherche de terrain. Mener un entretien au domicile de chacun risquait d'être interprété comme une intrusion dans leur vie familiale.

Malgré leur bon déroulement, il n'est pas moins vrai que les entretiens n'ont pas échappé aux multiples enjeux des luttes internes qui animaient l'entreprise. Deux exemples situés de part et d'autre de la hiérarchie permettent de mesurer l'importance que peut revêtir un entretien. Les précautions d'usage avaient été prises depuis longtemps pour expliquer le caractère universitaire de mon travail et l'utilisation confidentielle des données que je recueillais.

Le premier cas met en scène un chauffeur qui, sachant que je désirais passer un moment avec lui pour l'interviewer, me demanda sur un ton inquiet si le directeur assisterait aussi à l'entretien. Cette question, loin d'être naïve, trahit une inquiétude fondamentale par rapport à l'ethnologue. En effet, ma place pouvait être considérée à plus d'un titre comme ambiguë à ses yeux : à la fois égal du chauffeur, participant aux mêmes travaux et invité à dîner en tant que collègue, mais en même temps chercheur questionnant et sollicitant un entretien. Le fantasme de trahison doit être considéré ici comme partie intégrante des conditions d'entretien, même si une relation de confiance basée sur la transparence a été préalablement mise en place. De nombreuses plaisanteries attestent de son omniprésence tout au long de la recherche.

Le second exemple est fourni par un cadre supérieur de l'entreprise qui, sachant que j'avais mené de longs entretiens avec l'ensemble du personnel, me fit part de son inquiétude quant à l'importance que j'apportais aux critiques que les employés ne pouvaient manquer d'avoir faites à l'égard de la direction. Ce dernier exemple met en outre l'accent sur la capacité

subversive de l'entretien qui contient implicitement une démarche critique de la part des interviewés appelés à se prononcer sur leur expérience du social (Lieberherr, 1983: 396).

3. Le terrain et ses enjeux

La recherche ethnologique en entreprise se caractérise par ses enjeux à tous les niveaux de la hiérarchie et sa forte implication dans les relations de pouvoir. Au niveau de la direction de l'entreprise, la production anthropologique présente un certain risque par son accès aux informations et par le regard critique qu'elle porte sur le fonctionnement de l'institution. Pour les groupes professionnels, la difficulté principale est de parvenir à définir la place de l'ethnologue dans un système structuré de relations de pouvoir et de luttes internes. Enfin, au niveau individuel des employés, le chercheur revêt la double identité de participant, en tant que collègue effectuant le même travail, et d'observateur, compromettant une relation symétrique. En d'autres termes, la pratique de l'observation participante ne doit pas faire le jeu de l'illusion d'une intégration nécessairement harmonieuse et distante des luttes qui traversent le champ de la recherche. L'ethnologue demeurera toujours un intrus (Cresswell et Godelier, 1976: 67).

Quelques semaines après la fin de mon dernier entretien, le personnel des Pompes funèbres générales a organisé une broche dans un refuge de la campagne vaudoise. On m'a spontanément convié à cette journée récréative et conviviale, ce qui apparaît a priori comme la traduction évidente de mon intégration et de mon acceptation dans la communauté restreinte que forment les employés funéraires. Or mon statut d'universitaire n'en a pas pour autant été oublié et la journée fut ponctuée par le rappel constant de mon rôle d'observateur sous forme de boutades:

"Vous n'écrirez pas ça dans votre rapport. Il faudra vous faire un lavage de cerveau avant de partir!" (NT: 101)

Cet usage ritualisé de plaisanteries à mon égard a marqué toute la durée du terrain. Il doit être interprété comme un signe de connivence et une tentative des employés funéraires de m'intégrer dans des relations symétriques que mou statut de chercheur ne postulait pas au départ.

Si l'accès dans l'entreprise m'a été autorisé sans problème et que l'autonomie totale de la démarche ethnologique m'a été garantie, les attentes de la direction face aux résultats de mon enquête ne sont pas moins précises. Lors de la présentation de mon projet de recherche aux dirigeants des Pompes funèbres générales, nous avons eu une discussion préalable importante sur l'intérêt que je portais envers l'entreprise funéraire. La direction me fit part de son étonnement qu'un intérêt grandissant soit porté sur les activités des pompes funèbres aussi bien par les médias que par les sciences humaines.

"Pourquoi toujours nous ? On a envie de chasser ces gens. Il y a une certaine pudeur face à son activité que l'on ne doit pas voir décortiquée sous tous les aspects. [...] Il faut avoir la foi en ce beau métier que nous faisons." (NT: 8)

En acceptant ma présence au sein de l'entreprise, la direction a exprimé son désir que mon travail fasse un constat "objectif" de l'action des pompes funèbres et qu'il présente avec exactitude les activités funéraires. Ces attentes représentent d'une certaine façon une invitation implicite à l'auto-censure dans l'interprétation des faits qui les remettent en question. Ainsi la connaissance produite par l'enquête ethnologique dans une entreprise pose problème parce qu'elle doit obligatoirement être restituée en vertu des lois de la réciprocité. En d'autres termes, je n'ai pu accéder à l'information que grâce au bon vouloir de la direction qui se place ainsi en position de force et m'oblige à reconnaître de manière implicite une dette à son égard. J'ai veillé tout au long de la recherche à ne pas tomber dans cet écueil en me tenant au cadre d'interprétation rigoureux fourni par ma problématique.

Mon implication dans le terrain s'est aussi traduite par son inscription automatique dans l'espace de pouvoir représenté par l'entreprise. La nouveauté de ma présence en tant qu'ethnologue au sein de l'équipe des chauffeurs dans un premier temps, puis dans celle des régleurs, a suscité certaines ambiguïtés concernant mon statut. Entrant malgré moi dans un jeu de luttes internes entre les groupes professionnels et la hiérarchie, j'ai représenté pour les employés de l'entreprise un personnage dont on peinait à définir la place.

Lors de mon premier jour de stage à l'atelier de garnissage, le directeur général convoqua exceptionnellement l'ensemble du personnel funéraire à la chapelle St-Roch et explicita les raisons de ma présence parmi eux pour les quelques semaines à venir. Ce fut pour moi l'occasion d'expliquer publiquement que j'accomplissais un travail de recherche ethnographique

dans le cadre de ma formation universitaire. Mon statut d'étudiant et d'observateur fut en outre souligné par le caractère quasi-cérémoniel de ma présentation aux employés de l'entreprise. En effet, lorsqu'un nouveau collaborateur est engagé, il fait une visite des locaux de l'entreprise en compagnie du directeur de la succursale et est simplement présenté par ce dernier aux personnes présentes à ce moment-là. Il commence ensuite son travail normalement. Un uniforme m'a été remis le premier jour, faisant physiquement de moi un employé funéraire.

Mon intégration parmi les employés funéraires s'est faite de manière progressive en prenant appui d'une part sur des activités laborieuses communes et l'apprentissage de certains gestes techniques, pour habiller les défunts ou capitonner les cercueils, et d'autre part sur des pratiques ritualisées, telles que le café du matin à l'atelier ou l'apéritif du vendredi. Le troisième jour déjà, un chauffeur sollicita ma contribution pour l'achat d'un bocal de café instantané destiné à l'atelier et m'invita à apporter ma propre tasse et une cuillère:

"Puisque tu restes, il te faut donner deux francs pour le café et le sucre qu'il faut de nouveau acheter. Si tu prends du café tous les jours, tu paies comme les autres." (NT: 20)

Ma présence parmi les employés funéraires n'a pas été acceptée sans questions et sans craintes de leur part. Chacun des deux groupes professionnels, les chauffeurs et les régleurs, se définit en effet par rapport aux luttes auxquelles il prend part dans l'entreprise. Extérieur a priori aux enjeux de ces conflits, je ne pouvais prétendre être membre à part entière du groupe. Cette définition incomplète de mon statut a pu être perçue comme un facteur d'insécurité pour le groupe qui m'accueillait et susciter des craintes quant à ma loyauté. Par exemple au début de mon second stage, alors que nous nous étions arrêtés pour boire un café dans un établissement public au retour de l'Office d'état civil, un chef de service m'a rappelé que telle n'était pas son habitude avec une insistance fort significative.

Au niveau des relations interpersonnelles, la situation de terrain sous-entend aussi des rapports de force. Lors des entretiens que les régleurs ont avec la famille du défunt pour organiser les funérailles, ma présence s'est avérée parfois peu souhaitée par les employés funéraires eux-mêmes. Je suis allé traiter finalement à plusieurs reprises avec trois des quatre chefs de service de la succursale lausannoise. Néanmoins l'un d'eux a trouvé d'innombrables prétextes pour me dissuader de l'accompagner avant de m'avouer finalement

que ma présence l'embarrassait trop dans ces circonstances particulières. A l'inverse, il me demanda expressément de l'accompagner lors d'une inhumation d'urne où il craignait de se retrouver seul avec une veuve qui avait adressé une lettre de réclamation à la direction.

Les employés funéraires se sont accommodés peu ou prou de ma présence au sein de l'entreprise et, lorsque j'ai mis un terme au terrain, nombreux ont été ceux qui m'ont demandé si j'allais travailler dans la maison à la fin de mes études. Autrement dit, ils signifiaient que mon intégration dans le groupe restreint des travailleurs funéraires n'était que partielle et que seul mon engagement dans l'entreprise autoriserait mon agrégation comme chauffeur ou comme régleur. Mon départ mit fin prématurément à la longue phase de marge imposée par ma présence quotidienne aux employés funéraires.

"C'est votre dernier jour demain ? Alors on pourra de nouveau s'engueuler comme ça !" (NT: 76)

III. HYPOTHÈSES

Le système de représentations propres à l'entreprise de pompes funèbres

- A. En tant qu'organisation sociale et économique, l'entreprise de pompes funèbres est susceptible de produire ses propres représentations sociales qui sont constitutives de son identité collective. Ces représentations sont un ensemble de croyances communes (relatives aux rapports avec la famille en deuil, avec le défunt et avec les concurrents) qui s'imposent à tous les membres de l'entreprise, comme si elles provenaient de l'extérieur. Elles proposent une lecture du champ des pompes funèbres et une orientation des conduites de ses membres, formant une sous-culture propre à l'entreprise.
- B. Les représentations sociales propres à l'entreprise de pompes funèbres sont construites en fonction de la nature funéraire de ses activités et du contexte historique (culturel, commercial et politique) dans lequel l'entreprise s'inscrit, mais leur caractère reste déterminé de manière fondamentale par les impératifs de la rentabilité économique.
- C. Les représentations sociales propres à l'entreprise funéraire ne fournissent pas uniquement un cadre d'interprétation des champs d'action des pompes funèbres, mais elles tendent aussi à réguler les relations internes de l'entreprise en occultant les conflits qui opposent les différentes catégories d'employés et la direction et en désamorçant les critiques de ses membres.

- D. L'identité collective des employés funéraires se réfère de manière implicite à ces représentations propres à l'entreprise de pompes funèbres, même lorsque cette filiation est non consciente ou rejetée par les acteurs de l'entreprise. Ces représentations sont partie intégrante du champ d'action des employés funéraires qui ne peuvent se dérober à leur influence. L'adhésion des chauffeurs et des régleurs est néanmoins différenciée en fonction de la nature de leur travail et de leur place dans la hiérarchie de l'entreprise.

L'identité collective des employés des pompes funèbres

- E. L'identité collective propre à chaque catégorie professionnelle de l'entreprise se construit autant à travers l'exécution de tâches communes et le partage de savoir-faire que par conflit avec les autres groupes professionnels. Le sentiment d'appartenance des chauffeurs et des régleurs est consolidé par des pratiques rituelles propres à chacun des deux groupes et qui adoptent de multiples formes (commensalité, rite d'insulte, plaisanteries...).
- F. La hiérarchisation des différentes catégories professionnelles au sein de l'entreprise de pompes funèbres en fonction de la division sociale du travail est contrecarrée par le sentiment de chaque groupe de se situer au coeur du travail et d'être plus indispensable que les autres groupes au fonctionnement de l'entreprise. Ce sentiment se double d'une logique de l'honneur qui vise à garantir une autonomie maximale du groupe dans l'entreprise.
- G. L'identité collective des employés funéraires intègre l'image négative des pompes funèbres que lui renvoient la société et les médias, mais elle en modifie le contenu par une euphémisation de la teneur des activités problématiques (manipulation du cadavre et fréquentation des morts, vocation commerciale des pompes funèbres).
- H. La fréquentation quotidienne des morts dans le cadre de leurs activités professionnelles conduit les employés funéraires à maîtriser leurs émotions autant par la réification du défunt que par la personnification

du cadavre. Ces deux mécanismes contradictoires, qui s'inscrivent dans une même logique de distanciation, ne sont pas infailibles et peuvent céder sous la pression émotionnelle.

Le détournement du sens des activités des pompes funèbres

- I. Alors que les exigences commerciales se traduisent à tous les niveaux de son organisation, l'entreprise de pompes funèbres cherche à montrer qu'elle n'est pas capitaliste en se construisant une vocation altruiste. Elle tente de légitimer ce détournement du sens de ses activités par des conventions tarifaires avec des institutions sociales et caritatives, par un encouragement à la réflexion sur le deuil (Société d'études thanatologiques, conférences publiques) et par un code d'éthique.
- J. Cette négation par l'entreprise de pompes funèbres de son caractère commercial est la source d'une ambiguïté qui explique autant les conflits internes de l'entreprise que les reproches que lui adressent la société et les médias.

DEUXIÈME PARTIE

LES ACTIVITÉS DES POMPES FUNÈBRES: UN REGARD DESCRIPTIF

IV. LES LOCAUX DE L'ENTREPRISE: ESPACE FONCTIONNEL ET SYMBOLIQUE

Le siège social des Pompes funèbres générales se situe dans un immeuble construit à la fin des années cinquante au Maupas. Les bureaux occupent deux étages du bâtiment. Les locaux administratifs sont reliés directement par un couloir extérieur et par un souterrain à la chapelle St-Roch, d'où l'on accède au garage et aux ateliers, installés dans une aile plus ancienne. Une trentaine de collaborateurs travaillent au siège lausannois. En outre, la production de cercueils est réalisée dans une menuiserie de l'agglomération, filiale de l'entreprise, qui occupe une vingtaine d'ouvriers.

Au premier étage de l'immeuble du Maupas se trouvent la réception, le bureau du directeur général et celui du directeur de succursale. Les chefs de service se situent sur le même palier où ils occupent un bureau commun. La salle de conseil et le bureau pour accueillir les familles ne sont fréquentés qu'occasionnellement.

Au second étage sont logés les employés de l'administration générale et de la comptabilité. Une salle de formation sert aux séances des régisseurs et des chauffeurs avec la direction. Elle est équipée d'une bibliothèque consacrée à la littérature sur la mort et d'installations audio-visuelles. Au parterre, un café public d'une cinquantaine de places joue le rôle de cafétéria d'entreprise.

Le bâtiment de St-Roch comprend au premier étage l'atelier de garnissage de cercueils et les vestiaires des chauffeurs. Le responsable d'atelier ou chef d'expédition dispose d'un cagibi d'où il organise les convois. Le stock de fournitures et de cercueils s'étend à l'étage supérieur. Au parterre, le garage accueille une douzaine de corbillards et de véhicules de service. L'atelier de mécanique permet l'entretien des corbillards de toutes les succursales.

Rénovée en 1992, la chapelle installée au sous-sol comprend une salle de cérémonie d'une septantaine de places, ainsi qu'un dépositaire de neuf cryptes et un columbarium. Un salon est à la disposition des visiteurs. La morgue proprement dite compte une salle de soins ou de préparation, ainsi qu'une chambre froide. Un local accessible aux fleuristes permet de conserver au frais jusqu'au jour du service funèbre les couronnes qui ne sont pas exposées.

Au-delà des nécessités fonctionnelles, l'occupation de l'espace est investi d'une valeur symbolique. La répartition géographique des employés dans les deux bâtiments épouse les formes de la hiérarchie interne de l'entreprise et de la stratification sociale entre "cols blancs" et "cols bleus" (Mills, 1970: 276). Elle oppose ceux d'en haut (cadres, employés d'administration et régisseurs) réunis au Maupas avec ceux d'en bas (chauffeurs-porteurs, employés du garage) rassemblés à St-Roch.

L'éloignement du bureau des chefs de service de la morgue matérialise la scission des activités des pompes funèbres. Les chauffeurs, au bas de la hiérarchie sociale, s'occupent de tout ce qui a trait au cadavre dans la morgue souterraine et à l'abri des regards. Les régisseurs, qui reçoivent les familles, accèdent au bâtiment administratif. La proximité de leur bureau avec celui du directeur souligne l'aspect plus prestigieux de leur activité.

La chapelle St-Roch occupe une position charnière dans la répartition des locaux. Elle constitue le passage obligatoire pour se rendre des bureaux à l'atelier. Elle donne corps ainsi à l'unité de l'entreprise de pompes funèbres tout en symbolisant l'appartenance des deux groupes professionnels à la même maison. En effet, la cérémonie funèbre qui se déroule dans la chapelle représente le principal moment où les chauffeurs et le régisseur se trouvent réunis pour accomplir un même travail. Ces liens sont encore rappelés par la participation de la concierge de la chapelle aussi bien aux réunions des régisseurs qu'à celles des chauffeurs.

L'espace de l'entreprise est soumis à l'appropriation collective et individuelle des travailleurs. A l'atelier de garnissage, les chauffeurs boivent le café tous les matins autour d'un carton décoré comme une maisonnette dans lequel ils ont installé un chauffe-eau. Chaque employé personnalise en outre son espace de travail selon ses origines (écusson, poster de paysage maritime, oranger en pot), ses fantasmes (photo de femme nue, portrait de footballeur) et avec des objets rappelant la profession funéraire (boîte à

crayons en forme de cercueil, dessin humoristique de funérailles, crucifix). La place de travail et sa décoration, objet de fierté collective et individuelle, constituent un premier ancrage des employés dans leur activité professionnelle et dans l'entreprise.

V. LES CHAUFFEURS OU LES COLS BLEUS

Parmi sa trentaine d'employés, l'entreprise de pompes funèbres lausannoise compte onze chauffeurs¹⁰. Ils sont placés sous la responsabilité d'un chef d'atelier ou chef d'expédition qui est lui-même un ancien chauffeur. Il dispose d'un standard téléphonique pour recevoir les appels des chefs de service. Ceux-ci lui communiquent le lieu de la levée de corps, le lieu de la mise en bière, le modèle de cercueil, la présence d'habits personnels, ainsi que les premiers renseignements pour l'organisation des transferts et du service funèbre. Les directives d'organisation définitives lui sont transmises par le réseau informatique un peu plus tard. Elles portent sur la fermeture du cercueil, l'installation au lieu de culte, le matériel pour le service funèbre, les honneurs, la destination du convoi, l'utilisation d'un corbillard et d'un taxi, la présence de fleurs, ainsi que sur les inscriptions à effectuer sur la croix ou l'urne.

Le chef d'atelier planifie la journée de travail des chauffeurs en fonction des services funèbres et des transferts notés dans son registre. Il désigne les équipes d'intervention et le corbillard qui doit être utilisé. Le standard téléphonique, l'ordinateur et un "bip" personnel (récepteur d'appel de poche) sont les emblèmes de sa promotion. Bien qu'il tende à troquer son "col bleu" contre un "col blanc", il n'appartient pas moins à l'équipe des chauffeurs et apparaît comme leur représentant.

Un second chauffeur s'occupe particulièrement du contrôle du stock de cercueils et de fournitures. Il supplée le responsable d'atelier et le remplace durant ses absences, mais il intervient toujours sur le terrain. Sa volonté

¹⁰ Les caractéristiques socio-professionnelles des chauffeurs et des régleurs (âge, état civil, nationalité, années de service, activité professionnelle précédente) sont présentées dans un tableau en annexe (p. 142).

d'ascension dans la hiérarchie est comprise et acceptée par les autres chauffeurs qui le désignent même comme le successeur logique du chef d'atelier à sa retraite.

"Je crois qu'il le mérite d'abord. [...] Moi je pense qu'il est capable." (CH 02: 13)

1. Le travail à l'atelier de garnissage

Le travail à l'atelier de garnissage représente le noyau autour duquel les activités des chauffeurs sont organisées. Ils ne quittent l'atelier que lors d'interventions sur le terrain, de mises en bière et pour les services funèbres. Ce système permet d'occuper les chauffeurs de l'entreprise de pompes funèbres durant les heures creuses où aucune cérémonie n'est fixée et lorsqu'aucune sortie n'est indispensable, tout en maintenant une main-d'œuvre prête à intervenir.

La finition des cercueils livrés sans garniture par la menuiserie représente l'essentiel du travail. Les ouvriers garnissent une quinzaine de modèles différents avec un intérieur capitonné et les équipent de poignées. Ils désignent chaque cercueil par son numéro de catalogue: "Alors, on prend un mille dix ou un dix-sept septante-deux pour l'IML?" Ce jargon comprend aussi de nombreuses abréviations pour les lieux de transfert les plus courants.

Seuls quelques modèles de luxe sont rembourrés d'une façon artisanale avec de la laine de bois, du velours et un galon de satin. Les employés les plus anciens se réservent cette tâche plus prestigieuse. Les deux modèles les plus courants, qui représentent deux tiers des commandes, sont dotés d'un simple intérieur extensible, fixé au moyen de quelques agrafes, et d'un oreiller en mousse. Un quart d'heure suffit largement à un ouvrier pour terminer un cercueil d'incinération.

"Depuis qu'il y a eu ces extensibles déjà formés, on n'a qu'à mettre les poignées au cercueil et mettre l'extensible, une quinzaine d'agrafes et c'est fini. Tandis qu'avant, pour capitonner un luxe, il fallait deux heures et demie. A présent, même si on fait un cercueil de luxe, au maximum on peut mettre une heure de temps. Mais autrement à présent c'est beaucoup plus cool, disons que tout est prêt. Tandis qu'avant, il fallait couper le tissu, il y

avait la paille, il y avait la ouate... c'était toute une mise en scène."
(CH 10: 4)

Comme pour les cercueils rembourrés, les tâches spécialisées génèrent un certain prestige et sont convoitées par certains employés. Ainsi, la fixation d'une lunette sur les caissons zingués est toujours effectuée par les mêmes personnes, même si d'autres employés disposent aussi du savoir-faire nécessaire. Il en va de même pour les inscriptions sur les urnes cinéraires et les croix.

L'explication de cet engouement réside autant dans le désir de rompre la monotonie du garnissage que dans la mise en oeuvre de savoir-faire, objets de distinction sociale au sein de l'atelier. A l'inverse, les chauffeurs cherchent à se dérober au déchargement du camion lors de la livraison des cercueils depuis la menuiserie. Peu valorisée, la tâche nécessite en plus un effort physique important.

2. Le travail à la morgue

La levée de corps au lieu de décès étant le plus souvent faite avec une civière, le défunt est transféré à la morgue de l'entreprise pour y être mis en bière. Le cadavre repose en chambre froide jusqu'à ce que les chauffeurs disposent des vêtements pour l'habiller et qu'ils sachent quel cercueil a été choisi par les parents. Avant de se rendre au sous-sol, les deux employés chargés de la mise en bière échangent rituellement leur blouse bleue contre une blouse blanche. Ils retirent le cercueil du stock et le placent sur un chariot pour prendre l'ascenseur. Ils enfilent encore une paire de gants d'opération avant de commencer la toilette et l'habillement du défunt.

Le cadavre est amené dans la salle de soins où il est placé sur un marbre. Lorsque le corps est lourd, la table de préparation est d'abord abaissée, puis la civière est inclinée de manière à ce qu'il glisse sans se retourner. Une fois déshabillé, il est essuyé avec du papier absorbant pour éviter que ses plaies ne tachent ses habits. Les chaussettes sont mises les premières, puis les deux employés se placent chacun d'un côté du marbre et soulèvent les jambes du défunt de manière à enfiler les sous-vêtements. Quand le défunt n'a pas été muni préalablement d'une couche-culotte par le personnel hospitalier, des écoulements se produisent parfois durant l'opération. La toilette est alors refaite et les sous-vêtements protégés avec du papier.

Afin de contrer les effets de la rigidité cadavérique, les membres supérieurs sont assouplis en quelques mouvements. Pour être passée, la chemise est déboutonnée et placée le col vers le bassin. Chacun enfle une manche, puis l'un soulève la tête pour passer le col pendant que l'autre l'aide en levant les bras et le haut du corps. Se plaçant sur le côté, le premier employé saisit le bras opposé et fait pivoter le corps vers lui de manière à ce que son collègue puisse rabattre les pans de la chemise, qui est ensuite boutonnée. Pour mettre le pantalon, chacun enfle d'abord une jambe, puis l'un soulève les membres inférieurs le plus haut possible afin de pouvoir passer la blouse dans la culotte. La veste ou un pull sont revêtus de la même façon qu'une chemise. Le nœud de cravate est fait directement autour du cou du défunt.

Une fois habillé, le défunt est mis en bière. La table de préparation est d'abord rehaussée. Le cercueil ouvert est ensuite placé parallèlement sur des chevalets plus bas, afin de bénéficier de la force de gravité. Pour transférer le cadavre dans le cercueil, un chauffeur le saisit par les jambes alors que le second le soulève par les épaules. La tête est surélevée au moyen d'un coin de mousse et calée sur le coussin. Après avoir tendu le veston ou la robe en tirant légèrement le mort vers le haut, ses bras sont surélevés par deux accoudoirs de mousse.

Les employés funéraires retirent généralement leurs gants pour peigner le défunt, car le latex possède un effet statique compliquant la coiffure. Ils frottent légèrement les joues pour atténuer les éventuelles marques laissées par le bandeau qui maintenait la mâchoire en place. Si le visage commence à peler, ils le poudrent de façon à cacher un peu la peau.

Le linceul est installé en commençant à la hauteur des mains, puis rehaussé, afin de former une plate-forme pour les fleurs. Il est tendu aux pieds par quelques agrafes, ainsi que sur les côtés. Les mains sont jointes en ayant soin de tirer la manche sur le poignet. La bordure de dentelles du cercueil est déployée vers l'extérieur. Avant d'installer le cercueil dans une chambre mortuaire, quelques fleurs sont disposées sur le linceul. Les oeillets s'y prêtent bien, car ils gardent du volume même sans eau. Un employé des pompes funèbres place en premier un peu de verdure, puis il coupe les tiges et arrange les fleurs le long du corps selon son goût.

"C'est abstrait, c'est de l'art japonais." (NT: 13)

Les deux chauffeurs reculent d'un pas pour juger le résultat de leur travail et modifient quelques détails. Lorsque la bouche reste ouverte, ils utilisent une mentonnière en plastique qu'ils cachent sous un bout de tissu ou un foulard. Quand tout est prêt et qu'ils sont satisfaits, ils se lavent soigneusement les mains au savon désinfectant, puis signent la liste de contrôle des décès. Chaque chauffeur possède sa propre manière de faire et ses "petits trucs", qu'il pense être les meilleurs, pour terminer la mise en bière.

"Je me force pour toujours faire le mieux possible et j'aime bien faire des mises en bière, mettre des fleurs. Moi j'ai des idées. Tu as vu que j'ai des idées pour mettre des fleurs comme ça ou... je ne fais pas toujours la même chose." (CH 06: 5)

L'installation du cercueil dans une crypte oblige les chauffeurs à passer par le hall de la chapelle. Un employé vérifie rapidement qu'il ne s'y trouve personne. Un système de réfrigération est prévu pour les défunts qui doivent rester plusieurs jours dans une chambre mortuaire. Dans ce cas, une rampe frigorifique est glissée à l'intérieur du cercueil avant d'y déposer le corps. Elle est ensuite simplement reliée à une installation mobile placée dans la crypte.

Le couvercle est posé sur le cercueil pour le trajet, puis appuyé verticalement dans un coin de la chambre mortuaire. La concierge de la chapelle s'occupe de disposer dans des vases les bouquets que les fleuristes ont livrés et prépare une étiquette avec le nom du défunt qu'elle fixe à l'entrée de la crypte.

3. Les levées de corps et les transferts

Chaque jour, les chauffeurs effectuent de nombreux trajets avec les corbillards pour transférer les défunts des établissements médico-sociaux et des hôpitaux de la région au centre funéraire de Montoie ou à la chapelle St-Roch. Tous les véhicules sont fréquemment en route simultanément.

Les sorties sont beaucoup appréciées par les chauffeurs qui ont le sentiment que leur journée de travail est ainsi écourtée. C'est surtout l'occasion de quitter l'atelier et de rompre avec la monotonie du garnissage. Lorsque la journée est calme, ils profitent de s'arrêter sur le chemin du retour pour prendre un café, se rendant toujours dans les mêmes établissements situés à

l'écart des grandes artères et où il y a la possibilité de garer discrètement le corbillard. Cette courte pause est d'autant plus appréciée qu'ils savent qu'elle possède un petit goût d'interdit. Les chauffeurs imaginent avec ironie l'arrivée imprévue de leurs supérieurs.

"Tout le monde le fait. Si le patron passe, on l'invite à notre table. comme ça il nous paie un verre. Mais venez, Monsieur le Directeur!" (NT: 23)

Les voitures de l'entreprise, des corbillards Mercedes spécialement aménagés, jouent un rôle important pour les chauffeurs qui sont très fiers d'être au volant de véhicules luxueux dont ils savent qu'ils ne passent pas inaperçus. Un seul fourgon mortuaire banalisé est en service, mais il est principalement utilisé pour livrer des cercueils dans les différentes succursales.

Par exemple, alors que nous nous étions rendus à Genève avec un nouveau corbillard, tous les employés du centre funéraire sont immédiatement sortis à notre arrivée pour admirer le véhicule, faisant le tour de la voiture, se penchant dans l'habitacle... Quant au chauffeur que j'accompagnais, il a répondu avec enthousiasme à toutes leurs questions, présentant les avantages et les inconvénients de chaque voiture mortuaire de l'entreprise.

Le rapatriement de défunts dans leur pays d'origine est l'occasion pour les chauffeurs de partir quelques jours. L'entreprise leur offre une somme forfaitaire pour les repas et rembourse les nuits passées à l'hôtel. Les jeunes employés se portent plus facilement volontaires que leurs aînés qui voient plus de contraintes dans ces longs voyages. Le chauffeur est aussi désigné en fonction de sa nationalité et sera préféré aux autres s'il parle la langue du pays. Cependant le chef d'atelier organise une rotation entre tous les employés. Dans certains cas, le chauffeur est accompagné d'un parent du défunt.

Au retour à l'atelier, les transports à l'étranger génèrent de multiples récits sur les conditions du voyage, les problèmes rencontrés à la douane et l'accueil qui a été réservé à l'employé des pompes funèbres. Le chauffeur raconte son aventure dans les moindres détails à ses collègues qui écoutent avec attention son récit mémorable.

Lorsqu'ils effectuent une levée de corps dans un établissement hospitalier, le chauffeur et son aide portent une blouse blanche sur leur uniforme. Presque

partout, le corbillard est parké à l'abri des regards dans une arrière-cour. Dans les foyers pour personnes âgées, les deux employés s'annoncent d'abord à la réception et attendent qu'on les conduise jusqu'à la chambre mortuaire.

A l'hôpital cantonal, ils déchargent le cercueil ou la civière et empruntent des couloirs souterrains - même passage que celui par lequel sont évacués les containers de linge sale - pour se rendre jusqu'à la morgue. Un préparateur leur amène le défunt qu'ils viennent chercher. A l'Institut de médecine légale, ils disposent de la clé pour accéder à la chambre froide. La mise en bière est faite sur place dans certaines circonstances, mais généralement le cadavre est placé sur une civière. Ils reconnaissent le mort au bracelet qu'il porte à la cheville ou à l'étiquette attachée au gros orteil. Avant de partir, ils signent le registre de sortie du corps et emportent les effets personnels qui n'ont pas encore été retirés.

La levée de corps au domicile se déroule selon un schéma différent. Les deux porteurs se déplacent avec le chef de service. Ils se présentent en uniforme avec le régleur, puis retournent chercher le matériel dans le corbillard et revêtent leur blouse blanche. Si nécessaire, ils installent d'abord le corps sur le lit. Lorsque les proches ont procédé à un dernier adieu, le chef de service leur demande de se retirer dans la pièce voisine pendant que les chauffeurs procèdent à l'installation du corps sur la civière.

En fonction des circonstances, le régleur précède les chauffeurs et traite le décès avant leur arrivée. Dans ce cas, le cadavre peut être directement mis en bière au domicile. La sortie du défunt de la maison constitue une épreuve physique pour les chauffeurs qui doivent soulever une charge de plusieurs dizaines de kilos dans des escaliers parfois raides et exigus.

4. Le service de garde

Compte tenu de l'obligation des pompes funèbres d'exercer leur activité vingt-quatre heures sur vingt-quatre, les chauffeurs sont assujettis à un service de garde qui n'est pas considéré comme une période de travail effectif. Chaque employé accomplit ce service de piquet toutes les cinq semaines environ et reçoit une indemnité hebdomadaire. Le temps de travail du dimanche est compensé par un jour de congé à prendre dans la semaine suivante.

Les chauffeurs s'arrangent entre eux lorsqu'ils désirent être déchargés de la garde durant une soirée ou une journée. Ces remplacements informels donnent lieu à de longues tractations entre les chauffeurs jusqu'à ce qu'ils conviennent d'un arrangement. Chacun pose ses conditions.

Au moment de prendre leur tour de garde, les deux chauffeurs reçoivent un récepteur d'appel de poche qu'ils conservent sur eux pendant sept jours. La remise du "bip" à la nouvelle équipe est ritualisée par l'expression du soulagement de recouvrer la liberté et de pouvoir passer à nouveau une nuit sans être dérangé. Ceux qui terminent passent en revue leurs interventions, estimant s'ils ont eu de la chance ou pas durant leur tour de garde.

"Quand on est de garde, c'est ce qu'il y a de plus emmerdant. On ne peut jamais rien programmer. On n'est jamais sûr en attendant que ça sonne. Je regarde toutes les cinq minutes quand je sors au restaurant. Je sais qu'il n'a pas sonné, mais je regarde. Je contrôle quand même. Je ne suis jamais tranquille. Même s'il n'y a rien pour la garde, que je ne sors pas une seule nuit, rien du tout, j'aime bien quand il arrive le jeudi pour déposer le bip. C'est un soulagement. On dirait qu'il y a tout le stress qu'on dépose avec le bip." (CH 08: 3)

L'équipe de garde se charge des levées de corps sur la voie publique, morts violentes par accident ou par suicide. La gendarmerie, déjà sur place, charge le service de permanence des pompes funèbres d'enlever le corps et de le transférer à l'Institut de médecine légale dès qu'un médecin a constaté le décès.

Le chef de service qui a reçu l'appel attend les deux chauffeurs et ils se rendent ensemble sur les lieux du décès avec le corbillard. Ni les gendarmes ni le médecin de service n'ont généralement touché au corps qui se trouve encore dans la position initiale, au volant d'une voiture, pendant à une corde, gisant au pied d'un lit... Les deux chauffeurs déplacent le cadavre rapidement et l'emballent dans une épaisse toile de plastique avant de le placer sur la civière. Ils disposent d'un cercueil provisoire étanche pour transporter les corps particulièrement meurtris.

Ces levées de corps marquent les chauffeurs qui relatent les jours suivants, à plusieurs reprises, ce qu'ils ont vu. Le lendemain d'un suicide sur la voie ferrée, les conversations portent toutes sur le même sujet et les employés se remémorent d'autres morts violentes et levées de corps dans des conditions similaires.

Une rémunération supplémentaire est accordée aux collaborateurs de l'entreprise qui effectuent des toilettes mortuaires pénibles durant la garde. Plus qu'un modeste appoint, les primes pour le service de garde ont valeur de compensation imaginaire pour le chauffeur dont la vie sociale et familiale a été perturbée pendant quelques jours.

"Oui pour moi ça me rend service, tu sais. Je travaille tout seul, alors... c'est quelque chose qui compense. Des fois tu te fais cent cinquante, deux cents francs. A la fin du mois, c'est joli. Tu peux emmener ta femme manger dehors." (CH 02: 3)

5. Les cérémonies funèbres

La participation des chauffeurs-porteurs à la cérémonie funèbre constitue le seul aspect de leurs activités véritablement visible à la collectivité, quand bien même tous les services funèbres au centre funéraire de Montoie se déroulent en leur absence. Les chauffeurs installent et sortent le cercueil dans tous les autres lieux de culte. L'espace d'un instant, ils sont sur le devant de la scène et soumis au regard de toutes les personnes rassemblées pour la cérémonie à l'église puis au cimetière.

Lorsque les obsèques ont lieu en début d'après-midi, les deux employés désignés par le chef d'atelier préparent en fin de matinée le matériel pour installer le catafalque à l'église. Ils mettent dans le corbillard deux chevaux, quelques porte-couronnes et tablettes, une urne pour les cartes de condoléances, ainsi que la croix et les cierges si nécessaire.

Ensuite, ils s'approprient à fermer le cercueil en débranchant le système de réfrigération mobile. Après quelques minutes d'attente pour permettre à l'appareil de récupérer le gaz, un employé soulève la tête du défunt à mains nues tandis que l'autre retire la rampe métallique glissée sous le corps. Les chauffeurs ne mettent que rarement des gants pour cette brève opération. Selon le modèle, le coin de mousse placé sous la tête est enlevé, puis la bordure de dentelle de la garniture intérieure est rabattue. Les deux hommes posent enfin le couvercle qu'ils visent à la main au moyen de quatre vis à ailettes.

Les parents du défunt assistent parfois à la fermeture du cercueil. Dans ce cas, ils sont accompagnés du chef de service. Le cercueil est chargé avec les

fleurs dans le corbillard juste avant le départ. Il est recouvert d'un drap de couleur or pour le trajet.

L'installation du cercueil au lieu de culte se fait en principe une heure avant le début du service funèbre. Les deux porteurs introduisent d'abord le cercueil et le placent face à l'autel. Il n'est pas recouvert d'un drap mortuaire durant la cérémonie, mais une gerbe est déposée sur le couvercle. Les couronnes et les autres arrangements sont répartis autour du cercueil sur les porte-couronnes et les tablettes.

Après avoir vérifié que tout est bien mis en place, les deux employés des pompes funèbres placent encore l'urne à l'entrée. Ils attendent avec le chef de service devant l'église. Les personnes qui assistent aux obsèques leur remettent les terrines et les bouquets qu'ils ont amenés avec eux. Les chauffeurs les débarrassent de leurs emballages après avoir retiré les cartes. Lorsque la cérémonie religieuse commence, les trois collaborateurs patientent encore quelques minutes pour faire entrer les retardataires.

Durant le culte ou la messe, qui durent entre trente et quarante-cinq minutes, ils se retrouvent toujours au bistrot le plus proche de l'église.

"Notre travail, c'est d'installer. Si on commence à rester, alors non... ça ne va pas. Il ne faut pas tout mélanger." (NT: 22)

Autour d'un demi de vin blanc, ils parlent de travail, de vie familiale, de sport, de politique... Ils quittent l'établissement quelques minutes avant la fin de la cérémonie.

Un chauffeur déplace le corbillard et relève les persiennes de côté pour pouvoir mettre les gerbes. Pendant ce temps, le deuxième employé vide l'urne et trie les cartes par ordre de grandeur avant de les glisser dans de grandes enveloppes que le régleur remet à la famille avant de la quitter. Le chef de service et les deux porteurs se tiennent debout à l'arrière de la salle.

Au signe du régleur, ils s'avancent pour sortir les fleurs par l'allée centrale. Lorsque les employés des pompes funèbres reviennent, l'assemblée se lève. Les deux chauffeurs soulèvent le cercueil par dessous et le tournent de façon à ce que les pieds du défunt soient orientés vers la sortie. Précédés du régleur, ils se dirigent lentement vers la porte, l'un des chauffeurs marchant à reculons. Le cercueil est chargé dans le corbillard. Les chauffeurs se tiennent de côté pendant les honneurs.

La cérémonie funèbre se termine avec les honneurs lorsque le défunt est incinéré. Les chauffeurs montent dans leur véhicule et se rendent au crématoire pour décharger le cercueil. Ils retournent récupérer plus tard le matériel d'installation à l'église s'ils n'ont pas pu le faire discrètement avant de partir. Dans le cas d'une inhumation, le convoi est formé pour se déplacer jusqu'au cimetière. La suite ne se fait à pied, derrière le corbillard, que quand quelques centaines de mètres séparent le temple du lieu d'inhumation. Sinon, les participants aux obsèques montent dans leurs voitures et forment un cortège, les feux de croisement allumés.

A l'arrivée au cimetière, le corbillard est arrêté près de la tombe. Pendant que les parents parquent leurs véhicules, les employés des pompes funèbres placent la croix et les fleurs à proximité de la tombe en mettant les rubans portant des inscriptions en évidence. Les deux chauffeurs, aidés du chef de service et du fossoyeur, portent le cercueil au-dessus de la fosse et le posent sur deux poutrelles.

Le cercueil est mis en terre en présence de la famille après un court recueillement. Au signe de l'officiant religieux, ils saisissent les cordes et soulèvent la bière, tandis que le fossoyeur retire les traverses de bois. Le cercueil est descendu dans la fosse en laissant glisser les cordes dans les mains. Lorsque le défunt est lourd ou que le terrain est trop glissant, la mise en terre du cercueil est faite à quatre.

Les fossoyeurs commencent à combler la tombe dès que les participants se sont éloignés. Les chauffeurs discutent un moment avec eux avant de ramener le corbillard au garage. Ils brossent rapidement le pont de chargement du véhicule pour le débarrasser des pétales et des feuilles qui sont tombés durant le transport. Un chauffeur, plus particulièrement attiré au garage, nettoie les corbillards chaque jour au jet pression et s'occupe d'effectuer le plein de carburant.



Les chauffeurs ou les cols bleus : le garnissage des cercueils. (photo Ph. Mathez)



Les régleurs ou les cols blancs : la rédaction des cartes de faire-part.

(photo Ph. Mathez)

VI. LES RÉGLEURS OU LES COLS BLANCS

Chaque lundi matin, les régleurs commencent la semaine de travail par le rapport de garde du week-end. Les quatre chefs de service¹¹ se partagent la permanence hebdomadaire à tour de rôle avec le directeur de la succursale et deux régleurs travaillant pour le compte d'une filiale de la capitale vaudoise. Chaque régleur accomplit son service de garde toutes les sept semaines. Les appels sont gérés pendant la nuit et les jours fériés par une maison spécialisée qui transmet les messages sur le récepteur de poche de l'employé de permanence.

Durant une brève séance, le chef de service de piquet présente à ses collègues les dossiers qu'il a établis pour chaque décès survenu pendant le week-end. Il décrit chaque cas, précisant les circonstances de la mort, dressant le portrait de la personne avec laquelle il a traité l'affaire. Il mentionne les formalités qu'il a déjà entreprises. Les régleurs se partagent les affaires non sans indifférence. Certains dossiers ne trouvent parfois preneur qu'avec peu d'enthousiasme.

"Le décès que j'ai hérité par X, il te le fout au centre funéraire de Montoie. Il te fiche la moyenne en l'air !" (NT: 52)

Le chef d'atelier et son suppléant sont aussi invités à participer à la réunion. Ils s'informent des services funèbres qui ont déjà été fixés pour la semaine et des transferts qui doivent encore être effectués pendant la matinée. Les autres jours de la semaine, le chef d'atelier ne passe que rapidement dans le bureau des régleurs pour voir s'il est arrivé quelque chose de spécial durant la nuit.

¹¹ Dont une femme. Le générique masculin est utilisé dans le texte par commodité et pour préserver son anonymat.

1. L'entretien avec les parents

L'annonce téléphonique d'un décès à l'entreprise de pompes funèbres constitue le premier contact du régleur avec un parent du défunt. Les appels aboutissent en principe directement dans le bureau des chefs de service. La sonnerie étant différente pour les appels internes, les régleurs se consultent brièvement pour savoir lequel doit répondre. Ils interrompent tous leur travail pour écouter ce que raconte leur collègue, attendant un geste de connivence de sa part. Celui-ci trace un signe de croix avec la main à leur attention lorsqu'il s'agit de l'annonce d'un nouveau décès.

Durant la conversation, le collaborateur de l'entreprise de pompes funèbres doit apprécier la situation: quand et comment le défunt est-il décédé, quel était son âge, se trouve-t-il à l'hôpital ou à son domicile, un médecin a-t-il déjà constaté le décès ? Si le corps se trouve dans une position qui réclame une intervention, il se rend sans plus tarder sur les lieux du décès avec le corbillard et deux hommes. Dans les autres cas, il convient d'un rendez-vous avec son interlocuteur. Le plus souvent, le régleur se déplace au domicile de la famille où sont réunis les plus proches parents du défunt. L'entretien ne se déroule que rarement dans les bureaux de l'entreprise et dure en moyenne une heure.

"Souvent, il y a des entretiens qui sont très rapides, parce que les gens on sent que plus vite on est loin, mieux ils sont contents. Il y a des gens qui s'ouvrent et qui aiment bien discuter du papa, tout ça. Ils aiment bien qu'on soit là, qu'on les écoute, puis qu'on leur pose des questions." (RE 02: 12)

Avant de sonner, le régleur vérifie qu'il a emporté tous ses documents ou se recoiffe rapidement. Ces quelques gestes presque insignifiants marquent "l'angoisse du seuil" (Niederer, 1986: 171) devant l'entrée dans l'intimité d'une famille qu'il n'a jamais rencontrée. Lorsqu'on lui ouvre, il se présente par son nom et la société pour laquelle il travaille, puis il serre la main de la personne qui l'accueille. Après invitation, il franchit le pas de la porte et prend place à l'emplacement qu'on lui désigne dans la cuisine ou au salon.

Il pose d'abord quelques questions sur les liens de parenté qui unissaient son interlocuteur avec le défunt, ainsi que sur les circonstances du décès. Il échange quelques propos généraux, puis il sort de sa serviette un dossier comprenant entre autres une procuration pour les formalités et un devis pour les obsèques. Les renseignements d'état civil, l'organisation du service

funèbre, la rédaction d'un avis mortuaire et le choix du cercueil servent de fil conducteur à la discussion. Le déroulement de l'entretien varie évidemment au gré de la personnalité du régleur et des parents présents.

"Quand quelqu'un veut mener un entretien, je le laisse faire. C'est mieux. Il faut seulement faire attention de ne pas oublier quelque chose." (NT: 61)

L'employé des pompes funèbres relève sur le devis tous les renseignements nécessaires à l'inscription du décès au registre d'état civil. Il acquiesce à chaque réponse, prenant le temps de compléter le dossier. Il demande qu'on lui remette le livret de famille qu'il conserve pour effectuer les formalités légales et administratives. Il s'enquiert ensuite de la religion du défunt et de la cérémonie funèbre que les parents souhaitent mettre sur pied.

Les membres de la famille n'ont pas toujours une idée claire de ce qu'ils souhaitent: "Qu'est-ce que font les gens normalement ?" Le régleur oriente la famille sur ce qu'il considère comme habituel, présentant la cérémonie d'incinération et d'inhumation. Il décrit les différentes formes de tombes et discute de l'achat éventuel d'une concession. Lorsque les parents hésitent à organiser un service dans l'intimité ou qu'ils sont en désaccord à ce sujet, il les met en garde contre les désagréments auxquels ils n'auraient pas pensé.

Dès qu'ils se sont décidés, le régleur propose d'appeler au moyen de son téléphone portable le pasteur ou le curé de la paroisse pour convenir du jour et de l'heure de la cérémonie. Si personne ne connaît son nom, il recherche ses coordonnées dans un index des paroisses. Une date est fixée provisoirement en fonction de la disponibilité de l'ecclésiastique, mais elle doit encore être agréée par la police des inhumations qui dispose du plan journalier des couvois funèbres. Une fois confirmée, l'heure du service funéraire est communiquée à l'officiant qui convient alors d'un entretien pastoral avec les parents.

Le chef de service remet un aide-mémoire des démarches effectuées par les pompes funèbres, ainsi que des institutions que la famille doit aviser elle-même. Un autre formulaire comporte toutes les indications concernant l'heure et le lieu des obsèques.

Avant de rédiger l'annonce mortuaire, le régleur fournit quelques renseignements sur les conditions de parution dans les quotidiens régionaux et la possibilité d'imprimer des faire-part. Il reud ses interlocuteurs attentifs

à l'ordre de présentation de la parenté et aux formules usuelles pour l'annonce du décès. Lorsque la famille n'a pas préparé de brouillon, il présente quelques exemples de faire-part. Une fois rédigé, le texte est soumis aux parents qui lui apportent quelques modifications, rajoutant un membre de la famille ou supprimant quelques lignes.

Le choix du cercueil n'est généralement discuté qu'à la fin de l'eutretien. L'employé des pompes funèbres dispose d'un catalogue dont il ne présente que quelques photos selon qu'il s'agit d'une crémation ou d'une inhumation. Il regroupe les modèles par catégorie, cercueils simples en bois tendre ou plus luxueux, indiquant leur prix et énumérant brièvement leurs caractéristiques. Pendant que la famille est occupée à les comparer, il calcule le coût des services et des prestations de tiers.

Le domicile mortuaire du défunt fait aussi l'objet d'un choix. Le chef de service propose la location d'une crypte à la chapelle St-Roch. Il présente un prospectus avec quelques illustrations, insistant sur l'aménagement des chambres mortuaires et les conditions d'accueil. Il interroge les parents pour savoir s'ils désirent commander des fleurs pour garnir le cercueil, ainsi qu'une couronne ou une gerbe. Il présente ensuite les différents modèles de croix en bois pour la tombe et, lorsque le défunt est incinéré, quelques urnes cinéraires.

Après le choix de toutes les fournitures, le régleur complète le devis. Il le soumet aux parents, commentant les différentes prestations et indiquant le montant total. L'employé des pompes funèbres prie la personne la plus proche du défunt d'apposer sa signature sur une procuration pour accomplir les formalités, ainsi que sur le bulletin d'incinération. En dernier lieu, il lui fait signer le devis. Avant de partir, le régleur demande encore qu'on lui prépare les habits dont il faut revêtir le défunt.

2. Le travail au bureau

La part de travail administratif des chefs de service est loin d'être négligeable. A son retour au bureau, le régleur communique par téléphone les ordres au chef d'atelier pour la levée de corps et la mise en bière. Après avoir attribué un numéro au décès qu'il vient de traiter, il saisit les données concernant l'organisation des funérailles sur ordinateur. Les informations

sont transmises instantanément par la voie du réseau informatique sur l'imprimaire du chef d'atelier.

Le régleur effectue encore une série d'appels téléphoniques pour joindre l'organiste qui anime le service funèbre, pour passer commande à un fleuriste local, pour aviser différents offices... Il prend contact avec les services sociaux lorsque le défunt était à l'assistance publique et se renseigne si une contribution aux frais d'inhumation est offerte.

Il dactylographie ensuite le texte de l'avis mortuaire, le relisant avec une attention particulière et vérifiant chaque nom pour éviter toute méprise embarrassante. La moindre erreur est à l'origine d'une réclamation véhémente de la famille qui refuse alors souvent de payer les frais de parution de l'avis mortuaire. Le texte est transmis par "téléfax" le jour même à la régie des annonces du quotidien afin qu'il puisse être publié dans l'édition du lendemain.

L'entreprise de pompes funèbres imprime directement les cartes de faire-part et de remerciements sans passer par un imprimeur. Le régleur prépare la disposition du texte sur ordinateur, puis il lance le tirage selon le modèle choisi après quelques essais de mise en page. Loin de représenter un excès de zèle, une dernière vérification s'avère parfois utile. J'en ai fait l'expérience en imprimant cent trente cartes de faire-part sur lesquelles j'avais malencontreusement interverti le prénom du mort et celui de son fils bien portant. Si un chef de service m'a signalé la confusion à temps, il l'a fait avec un humour dont je doute fort qu'il ait été partagé par la famille endeuillée.

Lorsqu'un régleur dispose d'un peu de temps au bureau, il se charge de la facturation. Pour cela, il utilise un programme informatique comptable dans lequel il introduit, sous forme de code, toutes les prestations et le matériel fourni par l'entreprise elle-même, ainsi que les frais des tiers et les taxes officielles. Une employée du secrétariat s'occupe de la mise en forme définitive. Avant d'être envoyée, la facture est encore soumise à l'approbation de la direction. Elle est toujours accompagnée d'une lettre invitant le client à donner son appréciation des prestations qui ont été offertes par l'entreprise.

3. Les formalités légales et administratives

Pour accomplir les formalités légales et administratives, le régleur se déplace à plusieurs reprises dans différentes administrations. Il est presque toujours reçu au guichet par les mêmes fonctionnaires. Bien que les chefs de service connaissent le nom des employés municipaux avec lesquels ils s'entretiennent souvent par téléphone, ils n'échangent que quelques propos polis sans s'attarder lorsqu'ils se retrouvent face à face.

L'attente et la procédure bureaucratique à laquelle les employés des pompes funèbres doivent se soumettre est l'objet de ressentiment et d'incompréhension pour quelques uns d'entre eux.

"L'administration me bouffe le sang. J'ai horreur de ça. Quand, pour faire des démarches, vous allez à Beau Séjour, il faut aller à trois guichets... Vous devez peser [sur une sonnette]: «attendez». Bon j'attends: «vous allez là-bas». Vous recommencez. Ça m'énerve. Enfin c'est incontournable, donc j'essaie de travailler sans mon énervement." (RE 06: 2)

Plutôt qu'une réalité tangible, les conflits véritables entre les régleurs et les fonctionnaires font figure de rhétorique.

"Je pense qu'ils [les fonctionnaires] nous estiment dans la mesure où on suit le règlement et qu'an ne les emmerde pas avec des problèmes compliqués qu'ils ne peuvent pas résoudre. Eux-mêmes sont aussi coincés. C'est un règlement qu'ils doivent appliquer." (RE 03: 15)

Muni du constat de décès en double exemplaire et du livret de famille du défunt, le régleur doit annoncer le décès dans les deux jours aux autorités communales qui procèdent à son inscription dans le registre de l'état civil. Si le mort était célibataire, la commune d'origine du défunt fournit un certificat individuel d'état civil. Lorsque tous les documents nécessaires n'ont pas pu être réunis à temps, l'Office d'état civil du lieu de décès délivre néanmoins un certificat provisoire d'inscription de décès pour permettre l'inhumation ou l'incinération du corps. L'enregistrement définitif a lieu ultérieurement lorsqu'un acte de famille a pu être établi.

D'autres formalités sont encore nécessaire pour enterrer le corps ou les cendres au cimetière communal. Une demande spéciale doit être déposée auprès du préposé aux inhumations lorsque l'ensevelissement n'a pas lieu

dans la commune où résidait le défunt. Il en va de même pour l'attribution d'une concession de tombe. En cas de transfert du corps dans un autre canton ou à l'étranger, le régleur se charge d'obtenir un laissez-passer à la préfecture. Il légalise encore les documents de transport à la chancellerie ou au consulat.

4. Le service funèbre et l'inhumation des cendres

Le chef de service qui a traité le décès assiste aussi à la cérémonie funèbre. Un peu avant le début de l'office, il vérifie l'installation du catafalque, des couronnes et des gerbes qui ont été mis en place par les deux chauffeurs. Il prépare une liste des fleurs qui ont été offertes lorsqu'il y en a un grand nombre. Si un public important est attendu, il réserve les premiers bancs pour la famille. Il paie aussi directement l'organiste pour ses services.

Le régleur accueille les parents à leur arrivée et les oriente sur ce qui va se passer. Il s'entend avec eux pour l'annonce de la collation et répond à leurs demandes particulières, se posant en intermédiaire de tous les acteurs qui interviennent lors des funérailles. Il convient ensuite avec le pasteur ou le curé du déroulement de la cérémonie, de sa durée et de la sortie du cercueil.

Quand le jeu d'orgue débute, le chef de service invite les personnes qui se tiennent à l'extérieur de l'église à rentrer, puis il ferme les portes. Il reste encore quelques minutes au fond de la salle avant de se retirer. Au centre funéraire de Montoie, il attend la fin de l'office en compagnie des employés du crématoire et du maître de cérémonie. Un haut-parleur leur permet d'en suivre le déroulement depuis un local de service. De temps à autre, ils jettent un coup d'oeil dans la salle par un judas placé dans la paroi juste derrière le cercueil.

"Moi je suis comme ça, l'été, quand je vais pour un enterrement là-bas, j'arrive avec la voiture de service, j'ai deux bières fraîches pour boire avec mes deux copains les croque-morts. Même s'ils bossent à la Ville, moi je les aime bien." (RE 04: 23)

Lorsque le service religieux a lieu dans une église, le chef de service rejoint le plus souvent les deux chauffeurs au café le plus proche. Il retourne une dizaine de minutes avant la fin du culte pour annoncer la collation et les honneurs. Dans les villages, il n'est pas rare que plusieurs clients du restaurant attendent aussi la fin de la cérémonie religieuse et suivent les

employés des pompes funèbres pour rendre les honneurs à la sortie de l'église.

Le régleur aide les chauffeurs à sortir les couronnes du temple. Lorsque toutes les fleurs ont été enlevées, il retire une rose d'une gerbe, revient par le couloir central et la dépose sur le cercueil. Il fait signe aux deux porteurs de soulever la bière et les précède jusqu'à la porte. Le chef de service invite ensuite la famille à se tenir sur un rang pour les honneurs. Après que le régleur l'ait indiqué solennellement, l'assemblée défile devant les parents sans toucher la main.

"Les honneurs... alors cette phrase, on la connaît. Au début je tremblais, je me faisais des billets. Maintenant il peut y avoir deux mille personnes, ça ne me fait rien." (NT: 69)

Néanmoins, l'annonce des honneurs n'est pas faite par l'employé des pompes funèbres dans toutes les localités. Les règlements de plusieurs communes imposent encore la présence d'un maître de cérémonie municipal ou d'un huissier.

Avant de partir, le régleur remet encore à la famille les messages de condoléances qui ont été déposés dans l'urne. Il rappelle qu'il se tient à disposition pour les remerciements et d'autres détails administratifs. Si le corps est inhumé, le chef de service accompagne le convoi jusqu'au cimetière. Lorsque la suite se fait en voiture, il conduit la limousine transportant les parents qui ne désirent pas utiliser leur propre véhicule.

La cérémonie d'inhumation des cendres se déroule généralement une dizaine de jours après l'incinération. Elle a le plus souvent lieu dans la stricte intimité de la famille et sans la présence d'un officiant religieux. Le régleur est chargé de récupérer les cendres au crématoire. Une fois par semaine au moins, le chef de service retire les sachets remplis de cendres au centre funéraire de Montoie, le crématoire n'acceptant pas de les placer directement dans l'urne.

Le jour du dépôt des cendres, le chef de service se rend avec une voiture de service au cimetière. Devant la tombe qui a déjà été préparée par le fossoyeur, il installe une sellette avec un petit tapis sur lequel il présente l'urne. Il échange quelques mots avec l'employé du cimetière en attendant les quelques personnes qui désirent assister au dépôt des cendres. Lorsqu'elles sont là, le représentant des pompes funèbres les invite à se

recueillir un instant, puis il demande au fossoyeur de déposer l'urne en terre. La tombe est refermée devant les personnes présentes. Le rituel d'inhumation de l'urne se déroule en silence et ne dure qu'une dizaine de minutes.

5. Les contrats de prévoyance funéraire

L'entreprise de pompes funèbres offre la possibilité de conclure des préarrangements funéraires qui portent sur la disposition du cadavre après la mort et l'organisation des funérailles. Ces contrats se distinguent du testament notamment parce que tous les frais des obsèques sont assumés par le contractant avant même qu'il décède. Il ne s'agit pas non plus d'une assurance. Le paiement est effectué en une fois et les prestations des pompes funèbres sont garanties pendant cinq ans sans augmentation de prix. Au-delà de ce délai, un supplément peut être exigé par l'entreprise.

Les régleurs renseignent les personnes intéressées. Après un premier contact téléphonique, ils conviennent d'un rendez-vous au domicile du client ou dans les locaux de l'entreprise pour discuter plus en détail des modalités de l'arrangement. Aux yeux des régleurs, l'entrevue pour un contrat de prévoyance se déroule de manière beaucoup plus conviviale que l'entretien qui fait suite au décès.

"Disons qu'on a deux facettes. Quand on discute pour un décès, on ne sait pas à qui on a affaire. Tandis que pour l'Aléa on est relax, on peut se permettre des écarts de langage. Ça ne va pas choquer la personne. Tandis que pour un deuil, suivant qui c'est, c'est pas évident." (RE 02: 5)

Aucun détail concernant les obsèques n'est omis: modèle de cercueil, vêtements pour la mise en bière, domicile mortuaire, ecclésiastique appelé à célébrer les funérailles, musique accompagnant le service religieux, lieu de la sépulture, inscription sur la pierre tombale, texte du faire-part, personnes à aviser... Les dispositions concernant le cadavre peuvent aussi être l'objet d'une mention particulière dans le contrat: volontés concernant l'acharnement thérapeutique, le prélèvement d'organes, l'autopsie et la crémation.

"Alors c'est très souvent des gens qui ne veulent pas laisser aux enfants les soucis d'argent lors de leur décès. Ou bien une dame qui est toute seule et qui se dit mais moi quand je serai morte, qui

c'est qui va prendre la décision de faire ci, de faire ça. Je crois que ce qui les motive, c'est de savoir que les enfants, la famille n'aura plus de problèmes financièrement pour leur décès. Et qu'ils soient sûrs que ce soit fait comme eux l'ont indiqué." (RE 01: 22)

Après l'entretien, le régleur rédige le contrat et reprend contact quelques jours plus tard pour la signature du document.

TROISIÈME PARTIE

APPROCHE ETHNOLOGIQUE DES POMPES FUNÈBRES

VII. LES REPRÉSENTATIONS PROPRES À L'ENTREPRISE DE POMPES FUNÈBRES

Le fonctionnement de l'entreprise de pompes funèbres, en tant qu'organisation sociale et économique, repose sur un ensemble de représentations sociales qui fournissent un cadre d'interprétation et une explication des champs d'action des pompes funèbres. Les représentations propres aux Pompes funèbres générales sont construites à partir de la nature funéraire des activités de l'entreprise. Elles se réfèrent directement au contexte anthropologique de la mort, mais leur caractère reste déterminé de manière fondamentale par les impératifs de la rentabilité économique.

Selon M.-D. Perrot, G. Rist et F. Sabelli, "il faut renoncer à croire que les sociétés modernes sont dépourvues de mythe, même si elles prétendent n'en point avoir" (1992: 48). Les trois auteurs partent du principe que les mythes doivent être présumés 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. Le mythe d'une mort propre (sans altération du cadavre, sans affliction et sans douleur, sans recours à l'argent) s'actualise pleinement dans le discours et les représentations des employés des pompes funèbres.

Ainsi, les représentations sociales propres à l'entreprise de pompes funèbres doivent être recherchés dans les pratiques quotidiennes qui apparaissent comme les plus banales. Soustraites en partie à la conscience des employés des pompes funèbres, elles confèrent une légitimité particulière à leur action et à leur discours. Ce qui importe, c'est la référence à ces représentations collectives que trahissent les pratiques de ces professionnels. Ce modèle d'interprétation du champ des pompes funèbres s'impose en effet à tous les

collaborateurs par son extériorité, indépendamment de la possibilité qu'un employé en conteste la teneur à titre individuel.

La clé de voûte du système imaginaire des Pompes funèbres générales est formée de deux ensembles de représentations relatives aux pratiques funéraires proprement dites. Ces représentations constituent des réponses culturelles spécifiques aux problèmes du champ des pompes funèbres: les unes définissent la relation avec les familles dans le deuil, tandis que les autres définissent le rapport au défunt. Ces représentations se proposent de rendre socialement acceptables les pratiques des pompes funèbres en fournissant une réponse à l'impureté inhérente à l'argent dans le contexte de la mort et à la manipulation du cadavre. L'intrusion des pompes funèbres dans la sphère intime de la famille trouve ainsi sa légitimation dans cette vision particulière du champ des pompes funèbres. La structuration des actions et des représentations des employés funéraires s'effectue par la mise en place de cet imaginaire commun.

Un troisième ensemble de représentations se réfère plus particulièrement à la situation de concurrence entre les Pompes funèbres générales, la municipalité (Pompes funèbres officielles de la Ville de Lausanne) et différentes entreprises privées. Ces représentations, qui s'appuient sur les relations conflictuelles des différentes entreprises de pompes funèbres, suggèrent l'existence d'un état de guerre. La fonction de l'idée d'un état de guerre est unificatrice et mobilisatrice. Les employés des pompes funèbres sont invités à se définir par rapport à la représentation et à adopter un comportement conforme.

D'une manière générale, cet ensemble de représentations sociales propres à l'entreprise de pompes funèbres doit son emprise et son efficacité au fait qu'il s'inscrit dans le système plus vaste des représentations culturelles, propres à la société moderne, relatives aux attitudes face à la mort, à l'idéologie du don et au libéralisme économique.

1. Le soutien moral aux familles endeuillées

Lors du décès d'un individu, ses proches sont confrontés à un choc émotionnel qui les plonge dans le désarroi. La rupture est à l'origine de sentiments ambivalents traduisant la douleur, l'incompréhension ou la révolte. Le processus de deuil comprend plusieurs étapes qui ne se succèdent

pas de façon linéaire, mais s'interpénètrent tout au long du processus. A la dénegation de la mort et à la colère succède la dépression, phase du deuil se traduisant par trois processus fondamentaux: le désinvestissement du monde extérieur, le sentiment de culpabilité et l'intériorisation progressive de la réalité de la mort (Thomas, 1988: 94-97).

Les pompes funèbres interviennent dans le contexte spécifique de fragilité et de deuil des survivants. En fait, les parents endeuillés sont marqués par un double désarroi. Ils se trouvent désemparés psychologiquement en raison de la perte d'un être cher, mais aussi, plus pragmatiquement, face aux nombreuses démarches administratives et légales pour annoncer le décès et organiser les obsèques. Ils ne connaissent pas la procédure à suivre. Gestionnaire de la mort, l'entreprise de pompes funèbres propose ses services pour l'organisation des funérailles. Elle se prévaut de la démission de la société pour mieux affirmer sa raison d'exister et son entrée dans la sphère familiale.

"En m'accusant, vous vous accusez vous-même. C'est vous qui nous avez créés. Nous sommes là parce que vous ne faites pas ce que vous devez !" (NT: 89)

Ces propos tenus par un représentant des Pompes funèbres générales lors d'un débat avec le personnel d'un home pour personnes âgées souligne la conviction des pompes funèbres de répondre à un besoin social. Certes, il est vrai que si des entreprises de pompes funèbres existent, c'est qu'il y a des consommateurs qui font appel à leurs services. Or, rien n'est moins sûr que les attentes des familles correspondent à celles projetées par l'organisation économique à travers l'idée du soutien moral aux familles endeuillées.

Aux yeux de l'entreprise de pompes funèbres, la relation entretenue avec les survivants serait marquée par la disponibilité de ses employés et par leur capacité à oeuvrer pour le bien de la famille: elle serait une relation de confiance et d'attention aux désirs des personnes touchées par une mort récente. A travers ses compétences professionnelles, le régleur offrirait son soutien à ceux qui sont confrontés au décès d'un proche. "Notre métier est de vous aider" déclarent solennellement les Pompes funèbres générales de France dans leur campagne de communication à travers un spot diffusé à la télévision. Loin de se référer à une aide ponctuelle par la prise en charge matérielle de la dépouille mortelle ou des formalités, le slogan en appelle à une autre dimension.

"Tel est le rôle de l'employé funéraire. Rendre la mort acceptable, en soutenant tous ceux qui y sont confrontés. [...] L'employé funéraire remplit un rôle social qui dépasse toute considération d'ordre pécuniaire. Le professionnel cherche avant tout à être un appui, il veut apporter un réconfort à ceux qui restent. S'il a des convictions personnelles, s'il considère encore sa vocation, et qu'il mette en exergue l'humanité, la sensibilité, le service au prochain, ces principes l'aident dans l'accomplissement de sa tâche." (Pittet et Rossel, 1992: 53)

Ces représentations des relations des employés funéraires avec les parents en deuil prennent la forme d'un système imaginaire, c'est-à-dire qu'elles constituent un ensemble de principes d'éthique individuelle et collective qui exercent une contrainte généralisée parce qu'ils sont présentés comme incontestablement bons et souhaitables. L'idéal proposé fournit une signification préétablie aux pratiques des employés des pompes funèbres et leur sert de système de légitimation. La diffusion de ces représentations sociales n'est pas limitée à l'entreprise elle-même, mais celles-ci tendent à être imposées dans l'ensemble du champ des pompes funèbres.

"Aujourd'hui, la lutte continue mais avec le temps, notre philosophie d'accompagnement des familles est reconnue au point que notre maison devient une référence à ce sujet." (DOC 01: 9)¹²

L'idée du dévouement à la famille remplit une fonction essentielle à l'intérieur du champ des pompes funèbres comme au sein de l'entreprise elle-même. L'entretien du régleur avec les parents pour organiser les obsèques se caractérise par sa dimension commerciale intrinsèque. En d'autres termes, l'employé des pompes funèbres traite une affaire. Il vend des services (mise en bière, transfert, formalités, installation du catafalque...) et des fournitures (cercueil, couronnes, cartes de faire-part...). Or la relation économique établie entre les survivants et le régleur, qui intervient dans un moment d'instabilité, laisse place à toute la réalité de la recherche du profit.

Une étude sur l'image des pompes funèbres en Suisse romande, menée par un institut de sondage, fournit plusieurs exemples: "Ils savent que les gens ne marchandent pas dans ces moments-là, ils en profitent un peu, ils sont tous

¹² L'abréviation *DOC* indique une citation tirée d'un document original produit par l'entreprise (journal d'entreprise, règlement, note de service, brochure d'information, publicité...). Voir la liste des documents cités en annexe (p. 143).

riches. [...] Je n'ai jamais eu à faire à eux, mais j'ai entendu dire qu'ils sont un peu voleurs." (Analyses économiques et sociales, 1990: 42). L'idée même que le profit soit confronté à la mort est rejetée d'une manière diffuse à travers le stéréotype de malhonnêteté des pompes funèbres. L'économique et la mort font l'objet d'une relation trouble, souvent considérée comme souillée. J. Duvinand et J.-P. Corbeau (1981: 37) considèrent que ce couple est entouré d'un tabou d'importance majeure.

L'utilité sociale de la représentation du soutien moral aux familles endeuillées est avant tout de transcender les impératifs économiques de l'entreprise de pompes funèbres. Le rôle social attribué par le système sous-culturel aux employés funéraires assure la valorisation du contact avec les parents, tout en justifiant la présence d'un agent marchand - par ailleurs jamais considéré comme tel dans l'ensemble de représentations - au sein de la sphère du deuil. Le reproche éventuel d'une préoccupation pécuniaire est invalidé par l'idée du soutien moral qui s'impose en contre-pied des valeurs du capitalisme. L'entreprise revendique l'image d'une institution vertueuse qui ne soit pas susceptible d'exploiter la douleur des endeuillés.

"Je crois quand même que c'est un travail privilégié. Je dis toujours qu'on vient entre le médecin et le pasteur, donc il faut être un petit peu médecin du cœur et puis un petit peu pasteur. [...] Il y a une profession qui s'approche, mais c'est différent encore, c'est assistant social. Assistant social, on s'occupe des vivants, pas des morts, mais à quelque part il y a un aspect social qui se ressemble." (RE 01: 16)

Par ailleurs, l'idée du soutien moral s'impose au sein même de l'entreprise et tend à réguler les rapports internes entre ses collaborateurs et la direction. Les principes d'action proposés par l'ensemble sous-culturel propre à l'entreprise de pompes funèbres ne peuvent être rejetés par les employés funéraires parce qu'ils reposent sur un imaginaire plus vaste: un lien est établi avec l'idéal chrétien de la charité et du don à autrui, tandis que la référence au contexte de la mort est omniprésente. Si un collaborateur ne s'y conforme pas, il risque la confrontation du profit et de la mort, ainsi que la remise en question du sens de ses pratiques.

"Mettons que ce soit pour une inhumation, je vais quand même montrer deux ou trois modèles d'incinération, que ce soient les moins chers, et je vais montrer d'autres palettes. [...] Je n'ai pas le toupet de ne montrer que des choses onéreuses. Ma conscience

ne me le permet pas. Ma conscience ne me laisserait pas tranquille." (RE 01: 20)

La mobilisation des employés par la direction passe par le soutien et le dévouement aux survivants. Les employés funéraires sont invités à agir non pas pour satisfaire les exigences de l'organisation commerciale, mais au nom de la solidarité avec les parents confrontés à un décès. Le discours tenu par ce membre de la direction souligne bien l'ambiguïté des exigences de performance à l'encontre des travailleurs funéraires.

"Moi j'ai quand même souvent des problèmes avec des [employés] qui, à mes yeux, se déconsidèrent un peu eux-mêmes. Parce que si je ne les maintiens pas un petit peu dans un niveau d'exigence, de don à autrui gratuit, je sais qu'ils vont tomber à rien très vite." (DI 01: 18)

Pour J.-P. Le Goff, "cette logique du dévouement inclut le sacrifice" (1992: 89). Grâce à cette référence à l'idéologie altruiste, l'entreprise cherche à éviter que l'engagement qu'elle attend de ses collaborateurs ne soit considéré comme abusif par les employés eux-mêmes. Ainsi, les éventuelles critiques des régleurs et des chauffeurs sont désamorçées à travers le glissement sémantique.

Le soutien moral présuppose par ailleurs l'intensité et la richesse du contact des employés des pompes funèbres avec les parents dans le deuil. Il est vrai que la relation établie à l'occasion de l'entretien du régleur ou de l'installation du corps à domicile est parfois accompagnée de la confiance du survivant de la tristesse et de la douleur qu'il ressent. Elle se prolonge occasionnellement par une invitation à boire le café avec la famille.

"Quand on a vu quelqu'un pleurer, on se sent beaucoup plus impliqué." (NT: 33)

L'exemple d'un veuf que j'ai accompagné avec un régleur lors de l'inhumation de l'urne de son épouse permet de mieux saisir la teneur de la relation. Après s'être inquiété si les cendres contenues dans l'urne étaient bien celles de sa femme, le veuf nous a fait part de son regret de ne pas avoir été à côté de son épouse lors de son décès, de son incompréhension d'avoir oublié d'envoyer un faire-part à de nombreux amis, mais surtout de son découragement et de sa perte du goût à vivre seul... L'intervention de l'employé des pompes funèbres dans la discussion est restée limitée à quelques remarques ponctuelles d'encouragement.

Le contact entretenu dans cet exemple par le régleur n'est manifestement pas de la même intensité que celle définie par la représentation du soutien moral. Tout au plus, l'employé funéraire joue un rôle instrumental par sa simple présence. Il représente une occasion pour cet homme veuf d'extérioriser ses préoccupations indépendamment d'une attente éventuelle envers son interlocuteur. Il semble néanmoins que la plupart des collaborateurs de l'entreprise de pompes funèbres restent conscients des limites inhérentes à leur statut.

"Une fois terminée l'affaire, on n'est plus rien. Des gens qui peuvent être très sympathiques, même assez agréables quand on discute, on les revoit le jour du service: on voit qu'ils n'ont plus envie. Nous, on fait partie des gens qui ont été à leur service. C'est terminé. On ne fait pas partie du cercle des amis de la famille, sauf exception, je dirais. [...] Les distances sont très bien gardées." (RE 03: 11)

La revendication du soutien moral de la famille contient en soi un effet pervers. La richesse fictive du contact permet à l'employé des pompes funèbres de se prévaloir d'un rôle doté d'un fort prestige. Néanmoins, investi dans une relation imaginaire de solidarité avec les endeuillés, l'employé funéraire risque de ne plus parvenir à maintenir la distance nécessaire par rapport à son travail et d'être soumis à d'importantes contradictions. Dès lors, chaque critique revêt une dimension personnalisée pour le travailleur et tend à apparaître comme une remise en question profonde de son comportement, mêlée d'ingratitude.

"Je comprends bien que dans des moments comme ça la sensibilité des gens est exacerbée [...]. Mais il y a des fois des gens de mauvaise foi. Il y a des gens pour qui vous ne comptez pas votre temps, vous ne comptez pas tout ce que vous faites pour eux - moi je le fais de bon coeur - mais très souvent alors, c'est le couteau dans le dos." (RE 01: 16)

En résumé, les représentations du soutien moral des survivants consacrent la relation entre les employés funéraires et les endeuillés jusqu'à la présenter comme l'enjeu même du travail des pompes funèbres. La substitution du soutien moral aux parents à la réalité matérielle de l'organisation des funérailles et de la vente de fournitures constitue un glissement du sens de l'activité des pompes funèbres.

2. La présentation symbolique et imaginaire du défunt

Le cadavre est le symbole de la précarité de la vie, rappelant que l'homme est condamné à disparaître. Il représente à ce titre une source d'angoisse fondamentale et de désordre qui se traduit à plusieurs niveaux. Au même titre que la société traditionnelle, la société moderne perçoit le corps mort comme un élément dangereux qu'il faut maîtriser et domestiquer. Dans toutes les cultures, rappelle L.-V. Thomas, "les fantasmes qui gravitent autour du cadavre justifient les types de traitement qu'on lui fait subir [...] et les divers rites dont il devient l'objet" (1980: 10).

Si la nature de la pollution du cadavre est d'ordre physique, à travers son inévitable décomposition, elle est surtout de nature symbolique. Autrement dit, les familles sollicitent d'une part les pompes funèbres au nom de l'hygiène, afin d'éloigner le cadavre et de se prémunir des désagréments, et d'autre part au nom de critères esthétiques et imaginaires, afin de conserver ou de redonner une bonne apparence au mort. Le cadavre est idéalisé de façon à maîtriser la peur et à maintenir une relation affective permettant de soulager l'angoisse générée par la rupture.

"Avant tout, on est très utile. On ne peut pas se passer de nous, donc ça nous donne quand même de l'importance. Même qu'on fait un travail spécial, je trouve qu'on fait un travail respectable. De nouveau là, les gens qui sont sensés pensent certainement qu'on fait un travail respectable, d'utilité publique." (CH 12: 4)

Le corps du défunt présenté à la famille permet de prendre conscience de l'événement et contribue à asseoir la certitude de la mort. "Tout se passe comme si les hommes avaient besoin d'un support physique pour organiser le travail du deuil" (Thomas, 1980: 49). En ce sens, sa présence matérialise l'absence et la perte. Elle contribue à intérioriser l'idée de la réalité de la mort, quand bien même la confrontation avec le défunt est douloureuse.

"En accomplissant son travail, l'employé funéraire comprend qu'il est essentiel de favoriser la vue du corps, afin de faciliter la séparation." (Pittet et Rossel, 1992: 59)

Les pompes funèbres sont chargées dans la société moderne de l'ensemble du processus de préparation du cadavre, durant lequel des soins spécifiques lui sont appliqués, afin de permettre sa confrontation avec les vivants. Tout ce travail est effectué par les employés funéraires avec une discrétion absolue dans la salle de préparation de la morgue. Le local est protégé des regards,



Les chauffeurs terminent la mise en bière en disposant quelques fleurs sur le linceul.
(photo Ph. Mathez)

placé au sous-sol de l'entreprise et frappé d'une interdiction d'entrer. Tout tend à démontrer que les employés des pompes funèbres y accomplissent un "rituel de purification" durant lequel le défunt est investi d'un "caractère sacré" (Saraiva, 1993: 99).

Confiée aux pompes funèbres, la manipulation du cadavre et sa préparation en vue d'être présenté aux survivants répond avant tout à des préoccupations symboliques. La présentation du défunt renvoie essentiellement à la nature symbolique des opérations menées par les pompes funèbres. Si la fonction hygiéniste des pompes funèbres est latente, elle est inavouable parce qu'elle rappelle l'effroi du corps en décomposition et l'impureté.

*"Nous voulons montrer l'humanité dans notre métier, pas toujours être ceux qui font le travail qu'on ne voudrait pas faire."
(NT: 78)*

Ainsi, les représentations liées à la présentation du défunt insistent sur les seuls résultats imaginaires de la transformation symbolique du cadavre et non sur les gestes réels accomplis sur la dépouille mortelle pour pouvoir l'exposer. L'emblème du travail des pompes funèbres est le corps montré dans la chambre mortuaire, c'est-à-dire présentant les apparences du "presque vivant".

"La famille avait vu la personne avant d'être préparée. Quand ils l'ont vue après, ils ont dit: c'est impossible, elle est encore vivante!" (CH 04: 9)

Cette même illusion de la vie se manifeste par ailleurs dans l'aménagement des cryptes. Lors d'une conférence dans un foyer pour personnes âgées, un responsable des Pompes funèbres générales souligna que de petites lampes de chevet avaient été installées dans les chambres mortuaires, à la demande des familles, pour que le défunt ne reste pas dans le noir après leur visite. Le défunt, assimilé au malade auquel on laisse une veilleuse, ne peut être considéré que comme "pas tout à fait mort".

A travers les soins prodigués par les employés des pompes funèbres, le cadavre est métamorphosé. Le corps exposé doit offrir l'image rassurante de la mort paisible et démontrer que la mort ne change pas trop la personne. En d'autres termes, cette dernière vision du défunt doit renvoyer à l'image de la belle mort et de l'apaisement des souffrances.

"Moi, ce que je veux, c'est que la personne soit bien. Et puis le visage, qu'il soit bien visible, qu'il ne fasse pas peur aux gens quand ils arrivent. Parce que des fois, il y a des cas qui ne sont pas jolis à voir." (CH 02: 20)

Les visites au défunt dans une crypte, qui sont partie intégrante du rituel de séparation, apparaissent surtout comme "une ultime vérification de l'apparence physique de l'individu" (Saraiva, 1993: 100). En quelque sorte, l'exposition du défunt apporte une réponse temporaire à l'inquiétude ressentie devant la mort. Les exclamations des parents qui se recueillent auprès du défunt sont significatives. "Euh, qu'est-ce qu'elle est belle !" (NT: 46) lança par exemple cette femme venue voir la défunte juste avant que nous fermions le cercueil.

"Les parents, enfants, amis et connaissances s'y réunissent dans un réconfortant environnement et y retrouvent la sécurisante présence de l'être aimé, son visage aux traits apaisés. L'image que chacun tient à garder dans son souvenir." (DOC 04: 2)

Les représentations sociales portant sur la présentation du défunt accordent donc aux pompes funèbres une fonction qui relève de l'imaginaire: l'action des employés funéraires sur la dépouille mortelle vise à substituer l'illusion de la vie à la mort effrayante. La portée matérielle des gestes accomplis lors de la mise en bière est euphémisée par le recours à l'idéal.

La négation du contact avec la mort dans son aspect le plus rebutant est ainsi atteinte et parvient à légitimer les pratiques des pompes funèbres. La présentation symbolique et imaginaire 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. La documentation distribuée lors d'une manifestation soutenue par les Pompes funèbres générales définit le rôle de l'entreprise:

"Permettre de rendre hommage à une vie: c'est notre mission et notre responsabilité." (DOC 02: 7)

En résumé, la tâche dont se dote l'entreprise de pompes funèbres au travers de ses propres représentations postule un passage obligé par les services des pompes funèbres. Grâce à leur savoir-faire, les travailleurs funéraires parviendraient à donner une image "réconfortante" du défunt qui contribuerait à résoudre l'angoisse de la confrontation avec la mort. Le résultat imaginaire de leur travail - l'apparence paisible du défunt - facilite

l'esquive de la manipulation réelle de la dépouille mortelle lors de la toilette funèbre. En quelque sorte, ce sont les signes de mort qui sont occultés.

Les pompes funèbres tendent ainsi à se préserver de la souillure symbolique que représente le contact direct avec le cadavre et à garantir la reconnaissance sociale de leur intervention. D'une manière générale, la présentation symbolique et imaginaire du défunt vise à démontrer l'utilité de l'entreprise de pompes funèbres pour la communauté. Parvenant à se prévaloir d'une fonction échappant à la contestation, l'organisation économique assure sa pérennité dans un même mouvement.

3. L'état de guerre entre les pompes funèbres

Dans le canton de Vaud, on dénombre vingt-trois entreprises privées de pompes funèbres¹³, dont cinq sont établies à Lausanne. En outre, les Pompes funèbres officielles de la Ville de Lausanne, c'est-à-dire un service municipal de pompes funèbres, prennent en charge de nombreux convois funèbres. La législation vaudoise assure aux proches le libre choix de l'entreprise de pompes funèbres aux services de laquelle ils désirent recourir. En réalité, cette disposition est soumise à des restrictions liées à l'obligation des communes de prendre en charge certains frais.

Selon un règlement du Conseil d'Etat vaudois¹⁴, la responsabilité et les frais du convoi funèbre incombent à la commune si le décès a eu lieu sur son territoire ou si la personne décédée y était domiciliée et que son corps y a été ramené. En d'autres termes, la commune est responsable du transfert du corps du domicile mortuaire ou du lieu de la cérémonie funèbre jusqu'au cimetière. Elle doit aussi fournir une tombe à la ligne dans le cimetière municipal. Par ailleurs, la commune a l'obligation de veiller à ce que les personnes dans l'indigence soient ensevelies décemment.

Une disposition du règlement sur les inhumations¹⁵ permet aux communes d'imposer une entreprise de pompes funèbres pour l'organisation du convoi funèbre dont les frais sont à sa charge: "Les communes peuvent se réserver

¹³ Selon le recensement fédéral des entreprises effectué en 1991.

¹⁴ Règlement du 5 décembre 1986 sur les inhumations, les incinérations et les interventions médicales pratiquées sur les cadavres, art. 26.

¹⁵ Ibid., art. 29.

le monopole des convois funèbres et des transports de corps [...], ainsi que des inhumations au cimetière communal et des incinérations. Elles peuvent également concéder tout ou partie de la gestion de ce service public à une ou plusieurs entreprises privées". En pratique, ce monopole partiel n'est appliqué que dans quelques communes. Plusieurs d'entre elles ont renoncé à accorder la concession à une seule entreprise ou ne disposent d'aucune convention.

A Lausanne, le système de concessionnaire unique est en vigueur pour le transport de la dépouille mortelle entre le lieu de culte et le cimetière. Les Pompes funèbres officielles de la Ville sont bénéficiaires de ce monopole partiel au détriment des entreprises privées locales. Les Pompes funèbres officielles ont été créées en 1947 par décision du Conseil communal. Officiellement, elles avaient pour objectif de permettre aux familles de pouvoir ensevelir leurs défunts au meilleur compte possible et d'assurer la ville de Lausanne de remplir ses obligations légales.

"C'était une initiative des populistes à l'époque. Elles ont été créées à juste titre, parce qu'il y avait des abus de la part des entreprises privées à l'époque. Quand il y a des abus, eh bien ma foi, on prend des mesures. Puis ce qui s'est passé, ils ont créé le service officiel. [...] La guéguerre, elle est toujours restée et elle restera toujours. Surtout que l'idée, en quarante-huit, c'était déjà de crever l'entreprise privée." (DI 02: 18)

Si la concurrence réelle entre les entreprises est à l'origine de la représentation d'un état de guerre, celle-ci puise dans l'imaginaire plus vaste de l'affrontement politique entre la gauche (la municipalité) et la droite (l'entreprise privée). Elle résume au niveau du champ des pompes funèbres les divergences du libéralisme économique et de l'état social. Cette dimension confère à l'idée de guerre des pompes funèbres une portée profondément ancrée dans les représentations collectives de la société moderne qui explique son poids et l'incapacité des employés des pompes funèbres à se dérober à son influence.

Si les Pompes funèbres officielles assurent le dernier convoi à titre de concessionnaire de la Ville, elles proposent en outre leurs services pour l'ensemble de l'organisation des funérailles. Elles fournissent des cercueils, effectuent les mises en bière et installent le défunt au lieu de cérémonie au même titre que les entreprises privées. La structure de l'organisation des Pompes funèbres officielles est complexe, parce que ses activités ressortent à

la fois de ses activités hors monopole et à titre de concessionnaire unique. Le service municipal des pompes funèbres dépend directement de la Direction des finances, mais aussi de la Direction de police par le biais de l'Office d'inhumation communal. Cette implication est fustigée par les dirigeants des Pompes funèbres générales.

"A Lausanne, ce sont les PFO qui se taillent sans effort la part du lion avec l'800 convois. La ville construit des EMS, donne ses instructions à ses agents sociaux et de police et c'est notre maison qu'on dit tentaculaire." (DOC 03: 4)

Concrètement, lorsqu'une entreprise privée de pompes funèbres a été choisie par la famille pour préparer le défunt et organiser la cérémonie funèbre à Lausanne, elle n'a pas la possibilité d'exécuter la totalité du service. D'une part, le cercueil est sorti de l'église à la fin de la cérémonie par les porteurs de l'entreprise privée, mais il est emmené au cimetière ou au crématoire par les employés des Pompes funèbres officielles avec leur propre corbillard. D'autre part, le régleur ne peut se charger des annonces qu'à l'intérieur de l'église. Un maître de cérémonie de la Ville doit obligatoirement annoncer les honneurs lorsqu'ils sont rendus à l'extérieur.

"[Les employés des PFO] prennent la chose moins au sérieux que nous, je crois quand même, chez eux. Parce que quand je les vois à discuter, ils sont là, ils parlent fort, ils n'ont pas d'égards. [...] Eux ils arrivent, c'est presque la petite foire. Alors on est obligé quand même de dire quelque chose." (SR 01: 10)

Le personnel de deux entreprises de pompes funèbres, l'une étant celle mandatée par les parents et l'autre étant concessionnaire, se trouve confronté pour la fin du service funèbre. La présence même des employés de l'entreprise concurrente est dotée de tous les attributs négatifs, perçue à la fois comme une immixtion inacceptable et un sabotage.

"Quand le corps part, depuis la sortie au centre pour incinérer, vous avez la Ville avec leur bus VW. C'est affreux. C'est pas normal, mais bon les gens ont droit au convoi gratuit. Je pense qu'on pourrait le faire aussi, mais tant que vous avez ces messieurs anciens à l'administration, on ne peut pas changer." (RE 05: 11)

Cette situation paradoxale est à l'origine de nombreux conflits entre les entreprises privées et le service municipal concessionnaire. Les Pompes funèbres générales, qui demandent l'abrogation du régime de monopole

partiel dont bénéficient les Pompes funèbres officielles, ont obtenu récemment de nouveaux droits, quand bien même le système de concession a été maintenu par les autorités lausannoises. La représentation de l'état de guerre entre les entreprises de pompes funèbres prend directement appui sur les tensions engendrées par l'attribution exclusive de tâches à un concessionnaire et la volonté des entreprises écartées d'entrer en lice.

"Je pense que c'est depuis l'arrivée de Monsieur X qu'on sent très fort la bagarre. Mais bon, à pari ça, on fait beaucoup plus de choses qu'avant. C'est lui qui a mis le maître de cérémonie hors de l'église. Suivant où on va, c'est nous qui sortons et qui partons avec le corbillard. Mais moi je pense que si je suivais à la lettre ce que Monsieur X dit, je pense que si j'allais au crématoire, il me faudrait un gilet pare-balles à présent." (RE 04: 19)

Le règlement sur les usages professionnels des entreprises de pompes funèbres¹⁶ contraint "les entreprises à s'abstenir de toute contestation ou critique à l'égard de leurs concurrents ou des autorités communales". Néanmoins, les métaphores belliqueuses, omniprésentes dans le discours des employés sur les relations entre les entreprises de pompes funèbres, tendent à prouver l'existence d'un système de représentations original.

En effet, la guerre entre les entreprises de pompes funèbres ne constitue pas un phénomène historique, mais un ensemble de représentations collectives qui s'impose comme un mode d'interprétation du champ des pompes funèbres. Bien que certains collaborateurs des pompes funèbres rejettent l'existence d'une situation conflictuelle, tout démontre que les représentations de l'état de guerre sont profondément intériorisées.

"Ça fait un peu comme une guerre civile cette histoire. On s'est serré la main, salut-salut, puis après tout d'un coup on doit se taper sur la figure, parce que tu ne me plais pas, tu travailles dans cette boîte [...]. On est resté en bon terme malgré tout avec les chauffeurs des autres pompes funèbres. [...] C'est clair qu'on ne cause pas beaucoup. On est sur nos gardes." (CH 01: 30)

Lorsqu'un chauffeur croise un corbillard d'une entreprise concurrente, il adresse généralement un salut confraternel de la main à son conducteur.

"On fait un signe, je ne peux pas le nier. Ça vient tout seul !"
(CH 02: 11)

Aux yeux des chauffeurs et des régleurs, la solidarité entre travailleurs des pompes funèbres est supposée plus importante que les divergences qui opposent les entreprises. Les employés reportent la responsabilité du conflit sur la direction.

"[La direction] a commencé avec ça, chercher toutes les fautes. Et puis à présent, [les concurrents] cherchent aussi toutes les fautes qu'on pourrait commettre. Ils les cherchent aussi eux. Je ne trouve pas que c'est les employés des PFO. Nous non plus, on ne fait pas d'histoires, mais c'est les chefs des PFO avec les chefs des PFG." (CH 08: 15)

Il n'empêche que la représentation de l'état de guerre reste prégnante parmi les employés de l'entreprise de pompes funèbres. Les deux exemples ci-dessous sont fort significatifs. Le premier exemple montre comment un comportement apparemment anodin est dicté par la croyance collective en un état de guerre, tandis que le second explique de quelle façon cet ensemble de représentations fournit une interprétation du champ des pompes funèbres.

J'avais été désigné avec un autre chauffeur pour assurer un convoi dans une commune de l'agglomération lausannoise. Alors que les Pompes funèbres officielles avaient installé la chapelle, les Pompes funèbres générales, concessionnaires pour le convoi, s'occupaient de la sortie du cercueil et du transfert au crématoire. Après avoir chargé le cercueil dans le corbillard, le chauffeur s'est empressé de déplacer son véhicule, affirmant que les parents devaient voir le corbillard sous son meilleur angle et surtout pouvoir lire le nom de l'entreprise au moment de rendre les honneurs. Alors que nous avions transféré le corps au crématoire, le chauffeur décida encore d'effectuer un tour avec le corbillard dans les allées du cimetière du Bois-de-Vaux. Il m'expliqua que nous ferions ainsi une bonne publicité pour l'entreprise, car à ce moment de la journée de nombreuses personnes s'y promènent.

Ce premier exemple doit être interprété dans le contexte du conflit opposant la municipalité de Lausanne aux Pompes funèbres générales à propos du monopole partiel. En effet, le comportement du chauffeur apparaît comme une réaction évidente de provocation à l'égard des Pompes funèbres officielles. Habituellement, les Pompes funèbres générales doivent céder leur place au concessionnaire pour la fin du service funèbre. Dans le cas de cette

¹⁶ Règlement du 12 mars 1986 sur les règles et usages professionnels pour les entreprises de pompes funèbres du canton de Vaud, art. 4.

commune limitrophe, la situation est exceptionnellement inversée et constitue une occasion pour le chauffeur d'affirmer symboliquement l'insoumission de son groupe.

Dans le deuxième exemple, nous avons installé le cercueil dans l'église peu de temps avant le début de la cérémonie et n'avons pas remarqué la présence sur un banc d'une gerbe que nous aurions dû déposer sur la bière. A la fin du service funèbre, un participant aux funérailles nous adressa quelques reproches en nous affirmant bien connaître le métier des pompes funèbres pour avoir travaillé quelques années à la morgue de l'hôpital cantonal. Après s'être excusé auprès de la personne mécontente, le chauffeur me fit part de son interprétation de la plainte.

"S'il était au CHUV, c'est qu'il était de la concurrence, des PFO. C'était un fonctionnaire, alors il veut nous montrer que ça n'est pas si bien ce que l'on fait." (NT: 33)

Immédiatement, le chauffeur explique ce simple malentendu en recourant au schéma conflictuel fourni par la représentation collective de l'état de guerre. Autrement dit, le cadre d'interprétation de l'état de guerre s'impose au chauffeur dans ses rapports avec les acteurs du champ des pompes funèbres et détermine de manière implicite ses représentations.

Les représentations liées à l'état de guerre ne portent pas uniquement sur les relations entretenues avec les Pompes funèbres officielles, mais s'étendent aussi sur les relations avec les autres entreprises privées de pompes funèbres. Le rappel par la direction des menaces des concurrents est permanent. L'état de guerre implique des mesures d'exception. Les employés ont été invités par la direction, lors d'une séance à laquelle je participais, à ne pas divulguer ce qu'ils apprennent en se rendant dans les familles et à se tenir de manière stricte au secret professionnel. Or le souci réel des dirigeants n'était pas tant la discrétion des employés à l'égard des parents endeuillés, mais surtout la loyauté des employés à l'entreprise.

"On entend de tout au centre funéraire de Montoie. D'ailleurs les PFO savent tout des PFG, alors que nous ne savons rien d'elles. Vous n'avez rien à dire lorsqu'on vous questionne sur votre employeur." (NT: 44)

L'état de guerre vise à impliquer totalement les employés des pompes funèbres dans l'entreprise. Tout se passe comme si le salarié récalcitrant et non conforme compromettrait l'existence même de l'entreprise, présentée

comme homogène face à la menace. Si l'état de guerre génère des héros, menant une lutte acharnée contre le système des concessions, il produit aussi des traîtres et des renégats. Parmi les petits entrepreneurs de pompes funèbres vaudois, nombre d'entre eux ont travaillé quelques années aux Pompes funèbres générales avant de se mettre à leur propre compte. Que ces anciens employés aient été licenciés ou qu'ils aient quitté d'eux-mêmes l'entreprise, la filiation est problématique et tend à apparaître comme une trahison.

"C'est tous des gens qui ont travaillé aux Pompes funèbres générales, qui ont appris le métier ici. C'est ça qui est un peu triste, qui est aberrant, parce qu'on dirait ici que, pour finir, c'est une entreprise de formation pour former après des entreprises." (CH 01: 32)

S'il paraît évident que les conflits avec plusieurs entreprises indépendantes de pompes funèbres trouvent leur origine dans des rancœurs personnelles, ils ne sont pas moins entretenus par la représentation collective de l'état de guerre. Celle-ci alimente le fantasme du complot contre les Pompes funèbres générales.

"Quand les petits concurrents se mettent ensemble et ameulent la presse pour nous faire du tort, avec leurs petits poings, souvent ils font quand même des dégâts. Ils essaient de nous salir par tous les moyens. Nous, on est leur gros concurrent, mais nous on fout la paix à tout le monde. On ne les attaque pas, nous, les petits." (CH 12: 12)

Les représentations de l'état de guerre n'ont pas uniquement trait au problème de la concurrence commerciale que se livrent les différentes entreprises de pompes funèbres. Elles intègrent les représentations du soutien moral aux familles dans le deuil et de la présentation du défunt pour mieux rappeler la ligne de conduite à laquelle les employés des pompes funèbres doivent adhérer. L'idée d'un état de guerre pose l'engagement des travailleurs dans l'entreprise à la fois en termes de survie collective (bonne marche de l'entreprise menacée) et de maintien des croyances véhiculées par l'entreprise (vocation des pompes funèbres mise en doute).

"Le navire PFG est particulièrement bien équipé pour gros temps mais les embarcations concurrentes sont rapides et surgissent de l'on ne sait où sans crier gare. Leurs capitaines qui n'engagent qu'eux-mêmes nous stupéfient par leurs méthodes, leur irresponsabilité dans le domaine de l'image de la profession, leurs

insuffisances techniques et leur ignorance de la vraie nature d'un métier qui les dépasse." (DOC 03: 4)

A travers la croyance en un état de guerre, les collaborateurs sont rassemblés dans un même effort et leurs représentations sont rendues homogènes. La guerre des pompes funèbres en appelle à des mesures d'exception et à une implication entière des employés. "Le rappel insistant de la menace extérieure [...] et le dénigrement non moins insistant de l'ennemi [...] font partie intégrante du processus d'unification interne. Ils constituent, par la négative, un facteur de mobilisation et favorisent l'identification à l'entreprise unie et solidaire, en renforçant par contraste son caractère rassurant et protecteur" (Le Goff, 1992: 108).

En d'autres termes, la guerre des pompes funèbres remplit une fonction essentielle au sein de l'entreprise. L'insistance sur la situation conflictuelle avec les entreprises concurrentes permet d'occulter les rapports de force existant entre les différents groupes professionnels au sein de l'organisation économique (chauffeurs, régleurs et direction). Par la même occasion, les critiques internes sont désamorçées et reléguées à l'arrière-plan.

VIII. L'IDENTITÉ COLLECTIVE DES EMPLOYÉS DES POMPES FUNÈBRES

L'identité collective des chauffeurs et des régleurs est l'ensemble des valeurs, des représentations et des comportements qui permettent aux membres de chaque groupe professionnel de se reconnaître entre eux et de se différencier de l'extérieur. Elle définit la cohérence du groupe professionnel en mettant en évidence des pratiques et des représentations communes sans pour autant oublier les contradictions et les conflits. La construction identitaire des employés des pompes funèbres repose sur la réalité sociale à laquelle ils sont soumis dans le cadre de leur travail, mais aussi dans leur vie privée en raison de leur activité professionnelle.

Il convient de distinguer quatre niveaux entrant en compte dans la formation de l'identité collective des travailleurs des pompes funèbres: la relation au groupe de travail, la relation à l'entreprise de pompes funèbres, la relation à l'environnement social et la relation à la mort.

L'exécution de tâches communes et le partage de savoir-faire apparaît comme le premier élément de l'identification du chauffeur ou du régleur à son groupe de travail. Ce sentiment d'appartenance est renforcé à travers des pratiques rituelles propres à chaque catégorie professionnelle. La division du travail au sein de l'entreprise et son organisation hiérarchique définissent la représentation que les employés se font de leur activité. Chaque groupe adopte des stratégies pour affirmer son pouvoir et défendre son autonomie au sein de l'organisation. L'identité collective des employés des pompes funèbres se fonde autant sur la cohésion du groupe de travail que par conflit avec les autres groupes.

L'image stéréotypée des pompes funèbres attribuée par la société est intériorisée par les chauffeurs et les régleurs. Ils sont contraints de fournir

une réponse appropriée aux attitudes discriminatoires de la société. De même, la confrontation à la mort conduit les employés des pompes funèbres à maîtriser leurs émotions de manière à pouvoir assurer leur travail sans difficulté. Il en découle une représentation de la mort spécifique. Toutes ces attitudes sont partie intégrante de l'identité collective des chauffeurs et des régleurs.

1. Les pratiques rituelles au travail

Le travail quotidien représente pour les employés des pompes funèbres une expérience commune qui est à la base du sentiment d'appartenance au groupe professionnel des chauffeurs ou des régleurs. L'accomplissement des mêmes gestes et la confrontation aux mêmes réalités sociales déterminent l'ancrage de l'employé dans son groupe de travail. Ainsi, l'identité collective de chaque groupe professionnel se construit d'abord à travers l'exécution de tâches communes et le partage de savoir-faire.

De plus, le travail au sein de l'entreprise de pompes funèbres est ponctué par de nombreuses pratiques rituelles propres à chaque catégorie professionnelle. Quand bien même ces rites adoptent de multiples formes, ils concourent tous au même objectif d'assurer l'intégration et la solidarité du groupe de travail. Ils sont l'expression même des groupes professionnels dont ils traduisent la cohésion, mais aussi les antagonismes.

"Ainsi [les rites] classent et identifient. Ils offrent la possibilité de faire la différence entre ceux qui connaissent ces usages et ceux qui ne les pratiquent pas, entre l'étranger et les membres du groupe" (Zouabend, 1986: 180). En d'autres termes, les rites remplissent une fonction d'identification et de différenciation essentielle pour les chauffeurs comme pour les régleurs.

a. L'apprentissage et les rites de la première fois

L'acquisition des savoir-faire des employés des pompes funèbres est progressive. Lié à un contrat de travail qui légitime sa présence au sein de l'entreprise, le nouvel employé ne dispose pas encore d'un statut reconnu par les autres collaborateurs de l'entreprise. Un chauffeur ou un régleur déjà en place l'initie à son travail. Seule l'expérience et la pratique lui fourniront une reconnaissance véritable.

"On capitonait, on regardait les autres comment ils faisaient pour pouvoir capitonner le cercueil. On allait faire la mise en bière, on le laissait faire parce que c'était sa méthode et on copiait ce qu'il faisait. Et nous on pensait à faire la même chose plus ou moins." (CH 10: 3)

"Au début, j'allais avec le patron ou le chef de service. C'était de voir, d'accompagner le patron dans les familles. Et puis je voyais bien qu'à force d'y aller deux ou trois fois, on voit que c'est un peu toujours les mêmes questions." (RE 04: 5)

Tant qu'il n'a pas réalisé certaines tâches, l'employé des pompes funèbres ne peut bénéficier de la reconnaissance de ses collègues. La participation à diverses épreuves apparaît comme un pré-requis indispensable à l'obtention d'une légitimité, c'est-à-dire du statut de chauffeur ou de régleur. Il s'agit de tester la résistance du nouvel employé des pompes funèbres dans des situations difficiles. La similitude avec certaines formes de bizutage paraît évidente.

"Il y a un type qui est venu chez nous, j'ai été avec à l'IML¹⁷ chercher un corps. C'était un accidenté aussi. C'était la première fois qu'il allait à l'IML [...] Lui, il est venu blanc, blanc, blanc. Moi je lui ai dit: «Mais, tu te sens bien?» «Oui, oui.» Moi, il m'a fait peur lui. Je lui ai dit: «Tu vas tomber?» [...] Moi je trouvais que c'était normal. J'ai dit: «Ça, c'est rien du tout. Tu n'iras pas loin dans ce métier!» Bon, il est toujours là. Il a continué." (CH 06: 7)

Les employés des pompes funèbres m'adressèrent plusieurs plaisanteries allant dans ce sens lors de mon terrain. Un jour, alors que je devais me rendre à la morgue pour faire une mise en bière, un chauffeur me fit croire que le corps était mutilé, simulant ainsi ma mise à l'épreuve.

"Tu es sûr que tu veux y aller? Il n'a pas de tête, hein! Non, non, c'est pas vrai!" (NT: 37)

Ainsi, les chauffeurs doivent dans tous les cas avoir été confrontés à une levée de corps sur la voie ferrée et à un "pourri", soit un cadavre en état avancé de décomposition. Pour les régleurs, la prise en charge du service de garde à titre individuel représente une première épreuve, mais aussi

¹⁷ Institut médico-légal.

l'organisation de la cérémonie funèbre d'une personnalité ou d'un membre d'une communauté religieuse possédant des rites spécifiques.

"Le jour où on fait la garde, on est des adultes des pompes funèbres." (NT: 96)

Si aucune de ces tâches ne constitue un rite de passage au sens strict, elles ne jouent pas moins un rôle essentiel dans l'intégration au groupe professionnel. Elles représentent dans tous les cas des rites de la première fois. La durée du stade de marge est aléatoire et dépend des circonstances. Lorsque le groupe considère que le nouvel employé maîtrise son travail et qu'il a été confronté à un nombre suffisant de situations pour être reconnu comme un égal, l'agrégation au groupe professionnel est automatique.

b. La commensalité

Parmi les différentes pratiques rituelles ayant lieu dans l'entreprise, la commensalité apparaît comme une des formes les plus courantes: attente au bistrot durant le culte, rasade d'alcool au cimetière, café à l'atelier, repas de midi en commun, apéritif de fin de semaine, verrees à l'occasion d'un anniversaire, d'un mariage, d'une naissance ou d'un départ... "La commensalité, ou rite de manger et de boire ensemble [...], est nettement un rite d'agrégation" (Van Gennep, 1981: 39). Il s'agit dans tous les cas de préserver les bonnes relations entre les employés et de dépasser les querelles individuelles.

"Il y a Monsieur X qui a eu son anniversaire: quarante ans. Il a apporté des bouteilles avec des cacahuètes. C'est agréable. Je pense qu'il faut aussi, avec les collègues de travail, garder quand même une bonne relation. [...] On garde une bonne ambiance entre nous." (CH 01: 12)

La participation à la plupart de ces pratiques rituelles a un caractère d'obligation et de contrainte pour les employés. Ne jamais apporter de bouteille le vendredi ou refuser d'offrir une verree à ses collègues à l'occasion de son anniversaire apparaît comme une remise en question des liens sociaux et de la convivialité du groupe professionnel. Ne pas observer ces pratiques rituelles introduit une rupture du système de réciprocité et peut conduire à la mise au ban du groupe de travail. A l'inverse, celui qui fait oeuvre d'ostentation en préparant un véritable buffet escompte une forte reconnaissance sociale de ses collègues.

Par ailleurs, un cadre refusant systématiquement de boire un verre avec les chauffeurs ou les régleurs signifie l'écart hiérarchique existant entre sa position et celle de ses subordonnés. Or, comme l'affirme D. Malatesta, "il y a la nécessité du semblable, du «même», pour la mise en oeuvre de l'autorité" (1990: 174). L'alcool permet justement cette négation temporaire de l'inégalité qui conduit à la reconnaissance sociale de l'autorité. Aux yeux des employés, le cadre qui ne se soumet pas à cette négation passagère de sa position fait preuve d'arrogance.

"X, il ne boit que du jus d'orange. Jamais d'alcool. Alors c'est mieux si c'est Y qui nous engueule. Lui, il y va. Il n'attend pas qu'on le serve." (NT: 60)

Le vendredi après-midi, les chauffeurs cessent le garnissage des cercueils une demi-heure plus tôt pour prendre l'apéritif à l'atelier, quand bien même ils devraient encore travailler. Les employés amènent à tour de rôle quelques bouteilles de vin qu'ils mettent au frais dans la chambre froide. Peu avant dix-sept heures, l'un d'eux prépare un plateau avec des serviettes et des verres à vin qu'il dispose sur le premier établi. Les chauffeurs, appuyés contre l'établi, se tiennent autour d'un cercueil posé sur des chevalets pour être garni. La disposition n'est pas sans rappeler les veillées funèbres.

"Il ne manque plus que le macchabée!" (NT: 28)

Très souvent, les discussions sont animées et les libations se prolongent au-delà des heures de travail. Le chef d'atelier et son épouse, concierge de la chapelle St-Roch, sont généralement présents. Tout se passe comme si les époux étaient garants de la cohésion de l'atelier.

"Moi je suis votre mère à tous, alors c'est normal que je vienne!" (NT: 84)

Les régleurs ne se retrouvent pas systématiquement le vendredi en fin d'après-midi pour l'apéritif. Certains passent à l'atelier de garnissage pour donner quelques dernières consignes aux deux employés de garde pour le week-end et en profitent pour boire un verre en compagnie de l'équipe des chauffeurs. De temps à autre, les quatre chefs de service du Maupas se retrouvent entre eux dans un café proche du siège social de l'entreprise, le "bar cacahuète", qu'ils surnomment ainsi parce que le patron y offre des salés.

"Ça arrive quelques fois qu'après le boulot on se voit les quatre ensemble. [...] Moi j'aime bien mes trois collègues. Sincèrement, j'aime bien mes trois collègues. Je les trouve super." (RE 01: 9)

Les lieux où se déroulent ces pratiques rituelles ne sont pas dénués d'enjeux. Pour les chauffeurs, il s'agit de s'approprier l'espace de l'atelier au nom de la sociabilité du groupe de travail. Le fait que l'apéritif commence avant la fin du travail souligne encore l'affirmation du groupe des chauffeurs par une appropriation d'un temps normalement dévolu à la production. Ce rituel hebdomadaire constitue donc autant une pratique de solidarité qu'une pratique de résistance.

Contrairement aux chauffeurs, les régleurs choisissent un lieu d'identification sociale à l'extérieur de l'entreprise de pompes funèbres. D'une part, ils refusent de s'identifier dans le travail qu'ils effectuent au bureau, revendiquant d'abord les entretiens qu'ils mènent au domicile des familles. D'autre part, les régleurs cherchent à affirmer leur indépendance en s'éloignant matériellement de la direction et du secrétariat avec lesquels ils entretiennent de nombreux conflits.

c. Les rites d'insulte, les farces et les plaisanteries

Les insultes, les farces et les plaisanteries sont des rites d'interaction qui permettent au chauffeur ou au régleur son intégration dans le groupe professionnel. Ces rites déterminent les relations des employés entre eux et constituent autant de comportements auxquels ils doivent se conformer. D'apparence banale, ces manifestations ne jouent pas moins un rôle capital dans le développement du sentiment d'appartenance au groupe professionnel.

Obéissant à des règles propres à chaque groupe, ces rites d'interaction établissent une frontière entre ceux qui respectent les usages et ceux qui ne les connaissent pas. Ces différences de comportements rituels "ont pour fonction à la fois de consolider le groupe ethnique ou social et de l'isoler des autres, en renforçant l'identité à l'intérieur du groupe, d'une part, et en rendant plus difficile la communication entre groupes ethniques ou sociaux différents d'autre part" (Niederer, 1986: 175).

Le travail à l'atelier de garnissage est souvent l'enjeu de farces. Les exemples sont nombreux durant la période de l'enquête. Un jour, un chauffeur subtilise la perceuse-visseuse de son voisin d'établi et la cache au

vu et au su de tous les autres chauffeurs. De retour, la victime déclenche l'hilarité générale des employés qui l'observent rechercher l'outil sans succès. Quelques chauffeurs passent une autre journée à coller des photos de femmes nues dans le dos de leurs collègues.

De nombreux jeux de mots et plaisanteries se réfèrent directement à l'activité professionnelle des chauffeurs et des régleurs. Ils mettent en scène des éléments faisant partie du quotidien des employés des pompes funèbres et dont le sens ou l'humour peuvent échapper à ceux qui n'appartiennent pas au groupe professionnel. Les chauffeurs et les régleurs s'y reconnaissent.

"Fumée droite, beau temps." (NT: 77)

Cette plaisanterie d'un régleur fait allusion à la fumée s'échappant de la cheminée du crématoire. Lorsque le chef de service attend les participants aux funérailles devant le centre funéraire de Montoie, il a tout loisir d'observer la fumée s'échappant de la cheminée du crématoire. La maxime rappelle donc à la fois le tragique de la mort sous le mode de la dérision et le quotidien du travail de l'employé des pompes funèbres.

"Il est beau comme un croque !" (NT: 25)

Cette expression n'est pas un simple jeu de mot, mais elle renvoie à la fierté des chauffeurs lorsqu'ils sortent le cercueil de l'église. La prestation, publique et solennelle, s'oppose à toutes les autres tâches effectuées dans l'ombre.

Au même titre que les plaisanteries et les farces, l'usage ritualisé d'insultes entre collègues joue un rôle de maintien de la complicité. Les chauffeurs s'adressent à tout moment des remarques acerbes au sujet de leurs origines nationales et des caractéristiques culturelles qui y sont rattachées. Les moqueries à caractère sexuel sont tout autant fréquentes. Tout se passe comme s'il s'agissait de mesurer la virilité des uns et des autres.

" - De toute façon, les Portugaises, moi je les ai toutes «kickées»!

- ...

- Hé, tu ne veux pas échanger ta femme ?

- Tu auras besoin d'un cercueil alors !

- Ça ne fait rien... si je meurs de plaisir !" (NT: 20)

Loin de marquer une division profonde entre les chauffeurs, ces insultes apparaissent bien plus comme un signe de cohésion et de proximité des

membres du groupe professionnel. Elles permettent de faire une séparation stricte entre les différents échelons de la hiérarchie. Un chauffeur n'adressera en aucun cas la même insulte à un régleur. Tout au plus, il se permettra de le taquiner gentiment.

d. Cérémonies officielles et contre-rituels

Les rites ne sont pas l'apanage unique des groupes professionnels. Au niveau global de l'entreprise, l'ensemble du personnel est réuni à certaines occasions à l'initiative de la direction. Lors d'un départ à la retraite ou des vingt-cinq ans de service d'un collaborateur, une cérémonie officielle est mise sur pied, accompagnée du discours du directeur et d'un apéritif. Avec le souper de Noël, c'est un des rares moments où toutes les catégories professionnelles de l'entreprise se trouvent rassemblées.

Ces pratiques festives, liées au calendrier ou à des étapes de la vie professionnelle, douent sens à l'appartenance de chacun aux Pompes funèbres générales. Rien n'empêche cependant la persistance du découpage de l'entreprise en groupes de travail antagonistes.

"Il y avait trois grandes tables. Alors nous [les régleurs], on s'est mis ensemble, c'est vrai. A une des autres tables, il y avait encore quelques chauffeurs et puis les personnes de la comptabilité. Une autre table, il y avait les directeurs. Tout le monde était quand même assez mélangé. Mais c'est vrai que la table où on était nous, on a bien ri." (RE 01: 9)

Chaque rituel met en jeu des pouvoirs: lorsque la direction offre un souper de fin d'année à ses collaborateurs, elle impose implicitement son ordre. La participation à ces rites implique donc la reconnaissance de l'ordre social produit par l'entreprise. Refuser de participer à ces rites de l'entreprise ou signifier son indifférence, c'est contester symboliquement cet ordre. Cette remise en question peut faire suite à un conflit, dont l'issue a été insatisfaisante, entre deux groupes professionnels.

Les régleurs reçurent durant mon enquête une lettre de remise à l'ordre de la direction. Ils y étaient informés que la consommation d'alcool durant le travail n'était pas autorisée. Les régleurs considèrent cette réprimande comme absolument injustifiée. Quelques jours plus tard, ils furent conviés à un apéritif pour l'anniversaire d'un cadre supérieur. Ils décidèrent de ne pas répondre à l'invitation. L'apéritif n'eut pas lieu.

Si tout porte à croire que l'annulation fut le simple fruit du hasard, l'absence d'un groupe professionnel invité aurait justifié à elle seule la suppression de la cérémonie. En effet, le refus de participer des régleurs serait apparu comme une contestation ouverte de l'ordre social de l'entreprise, inacceptable pour la direction.

Cherchant à préserver son identité collective et à échapper à l'ordre imposé par l'entreprise, chaque groupe de travail produit des "contre-rituels" (Cabin, 1993a: 44) qui font écho aux rituels dont la maîtrise appartient à la direction.

La broche, organisée au mois de juin par les employés de l'entreprise de pompes funèbres, représente le pendant du traditionnel souper de Noël offert par la direction. Si ce contre-rituel ne célèbre pas une fête traditionnelle, il ne s'inscrit pas moins dans le calendrier de l'entreprise en inaugurant la période des vacances estivales. La broche participe à la négation symbolique de la situation de travail et revêt en ce sens une dimension contestataire. Il n'est donc pas surprenant qu'aucun membre de la direction ne soit présent à ce pique-nique.

La même dichotomie se retrouve dans cet autre exemple lié à l'achat d'une machine à commande numérique pour la fabrication des cercueils. Lors du lancement de la production, une visite officielle de la menuiserie fut organisée à l'attention du personnel des Pompes funèbres générales. La réponse des employés à cette cérémonie d'inauguration ne se fit pas attendre. La livraison d'un nouvel aspirateur pour la chapelle St-Roch servit de prétexte à la production d'un contre-rituel marquant l'appartenance au groupe des chauffeurs. Les chauffeurs cessèrent le travail pour assister à l'ouverture du colis. Parodiant les discours officiels, ils vantèrent les capacités techniques de l'appareil et le plaisir qu'il procurerait lors du nettoyage des cryptes.

2. Jeux de pouvoir

L'organisation hiérarchique des Pompes funèbres générales définit le cadre dans lequel les chauffeurs et les régleurs accomplissent leur travail. La stratification des groupes professionnels dans l'entreprise est partie intégrante de la représentation que les employés se font de leur activité et modèlent donc leur identité collective. Le fait de s'intégrer dans la hiérarchie

ne suppose pas que des mécanismes ne soient pas mis en oeuvre pour contrecarrer l'ordre produit par l'organisation.

Ainsi, chaque groupe professionnel adopte de multiples stratégies pour affirmer son pouvoir au sein de l'entreprise. Elles ont pour but d'éviter la marginalisation du groupe et de lui garantir la reconnaissance d'un statut. Elles correspondent aussi à la défense de l'autonomie de chaque catégorie professionnelle. Ces jeux de pouvoir sont au centre de la relation des chauffeurs et des régleurs avec l'entreprise de pompes funèbres. Loin de signifier un manque d'identification à l'entreprise, ces résistances à l'ordre hiérarchique sont bien au contraire le signe d'une participation active.

a. La division du travail: ordre hiérarchique et conflits

Liée à une stricte division du travail entre les chauffeurs et les régleurs, la hiérarchisation des différentes catégories professionnelles au sein des Pompes funèbres générales est très forte. Elle ne repose pas uniquement sur une répartition des tâches et un ordre propres à l'entreprise de pompes funèbres, mais reproduit la stratification sociale entre les cols blancs et les cols bleus. Le travail des régleurs, considéré comme "noble" et centré sur la relation avec les parents endeuillés, est valorisé. Il s'oppose au travail des chauffeurs, considéré comme "ingrat" et centré sur la manipulation du cadavre.

"C'est clair dans notre esprit, les gens de St-Roch qui font une activité funéraire, c'est dans le fond ceux qui font les tâches un peu les plus ingrates. Le régleur, il aime qu'on l'appelle le chef de service déjà." (DI 02: 16)

De nombreux signes dévoilent cet ordre hiérarchique. Les chauffeurs portent tous un même uniforme gris qui leur est fourni par l'entreprise. Ils revêtent une blouse bleue pour travailler à l'atelier et une blouse blanche pour préparer les défunts. Les régleurs possèdent leur costume personnel, pour lesquels ils reçoivent une indemnité, et se distinguent donc par leur habillement des autres employés funéraires.

"On ne pourrait pas l'éviter [cette différence de statut], parce qu'un régleur est là dans ses jolis habits, un joli costume. Il est là peut-être une heure et demie avec la famille. Même si on va chercher le corps dans la famille, le régleur est là. Il est déjà connu de la famille. On arrive dans des blouses blanches et c'est clair que c'est une autre classe de personnes. On est là commandé, on



L'apéritif du vendredi soir à l'atelier de garnissage.

(photo Ph. Mathez)



Un régleur, un chauffeur et un employé municipal discutent en attendant la fin d'un service funèbre à la chapelle St-Roch.

(photo Ph. Mathez)

n'est pas libre, on ne pourrait jamais prétendre être des égaux."
(CH 05: 12)

La marque de l'écart hiérarchique transparait aussi le jour du service funèbre. Les parents ne saluent le plus souvent que le chef de service, qu'ils ont déjà rencontré quelques jours plus tôt, et lui serrent la main. Il est très rare que les chauffeurs aient droit à cette poignée de main.

Lorsque la famille offre un pourboire aux employés des pompes funèbres, c'est généralement au régleur qu'elle remet discrètement une enveloppe. La reconnaissance du travail des chauffeurs et les privilèges des chefs de service sont en jeu. Cette situation est source de conflit avec les chauffeurs qui accusent systématiquement les régleurs de conserver l'argent qui ne leur revient pas.

A la fin d'un service funèbre pour lequel on m'avait désigné comme chauffeur avec un autre employé, le régleur nous remit à chacun cinquante francs de la part de la veuve. Comme nous n'avions pas reçu l'enveloppe en mains propres, la réaction des chauffeurs à notre retour à l'atelier de garnissage ne se fit pas attendre.

*"Tu as de la chance. C'est rare ça. C'est qui le chef de service ?
[...] Ah, X. Il a déjà pris sa commission alors." (NT: 37)*

Les chauffeurs saisissent certaines occasions pour contester le pouvoir des régleurs. Les habits que portaient les défunts avant la mise en bière sont normalement restitués à la famille. Ils sont jetés après un certain temps s'ils n'ont pas été réclamés ou s'ils sont trop souillés. Il arrive parfois que les chauffeurs en prennent l'initiative un peu rapidement et qu'ils doivent essuyer les foudres du chef de service.

"C'est vraiment important pour un fils, c'est peut-être la dernière chemise qu'il lui a achetée. La jeter, c'est con ça ! Il fait un pourri, il nous amène le cornet avec la chemise pleine d'asticots. Et ça pue ! " (NT: 57)

Le jeu de pouvoir ressort clairement des propos de ce régleur décrivant l'attitude du chef d'atelier ramenant des habits malodorants dans le bureau des chefs de service. Les chauffeurs en contact avec les cadavres, partie sale de l'activité funéraire, retournent malicieusement la situation pour s'affirmer face aux chefs de service qui n'ont de rapport qu'avec la partie propre, celle du contact avec la famille.

Les régleurs, s'ils se situent au-dessus des chauffeurs, ne sont pas moins soumis à l'ordre hiérarchique de l'entreprise et à la direction. Bien que les chefs de service portent un costume personnel, ils sont assujettis au regard critique des cadres supérieurs concernant leur habillement. Par des allusions sans ambiguïté, ils sont priés de renoncer à porter une cravate ou un manteau ne correspondant pas au style vestimentaire du métier et de l'entreprise.

Autre manifestation de la hiérarchie, les lettres de réclamation et de remerciement des clients parviennent directement à la direction. Cette manière de faire est l'objet de vives critiques de la part des régleurs. Ceux-ci ont le sentiment d'une part d'être dépossédés des compliments qui leur reviennent et d'autre part d'être rappelés à l'ordre par la direction avant même d'avoir pu s'expliquer.

"On a rarement connaissance des retours. C'est pas du tout systématique. On ne sait pas quelle quantité et quelle sorte de critiques il y a, quelle sorte de remerciements aussi. Ce qui est aberrant dans cette maison, c'est qu'on nous ouvre le courrier, même personnel. [...] Je trouve que la direction, avant de s'énerver, doit entendre les parties, voir si c'est vrai [...]. J'ai l'impression qu'une ou deux fois ça n'a pas été le cas." (RE 03: 12)

Le secrétariat joue un rôle profondément équivoque dans ce contexte. La secrétaire de direction est l'assistante confidentielle du directeur et jouit d'un pouvoir symbolique important. Son intégrité est directement remise en cause par sa fonction.

"C'est encore le KGB !" (NT: 90)

Les conflits sont nombreux entre la secrétaire et les chefs de service. A leurs yeux, elle est la représentation féminine de la direction, elle les sermonne et commente leurs absences du bureau.

"Elle voudrait être plus que secrétaire, c'est certain. Mais en fait, elle doit aussi être secrétaire. Et puis en fait elle est l'oreille de la direction [...]. Elle a une place assez centrale et, pour nous, c'est toujours la tentation de nous dire qu'elle n'est pas encore notre directrice." (RE 03: 6)

Le secteur de la comptabilité, s'il est considéré comme un monde à part par les chauffeurs et les régleurs, ne se trouve pas moins intégré dans la

représentation hiérarchique de l'entreprise de pompes funèbres. Isolés à l'étage supérieur du bâtiment du Maupas, les employés de la comptabilité se seraient octroyés de multiples privilèges aux yeux des régleurs. Ils se préoccuperaient plus de prendre la pause que de travailler, quitteraient le travail plus tôt en fin de semaine, mais aussi avant Noël...

"Ils font une pause, à neuf heures pile, ils lâchent le stylo. Mais vous partez à midi moins dix, on regarde la montre. C'est un monde différent. Il y a [le directeur] qui s'en va, le chat est loin, les souris dansent. Nous, [le directeur] est loin, il y a un décès, le travail on doit le faire, on est obligé." (CH 03: 7)

b. *Etre au coeur du travail*

L'ordre hiérarchique de l'entreprise de pompes funèbres, induit par la division du travail, est contrecarré par le sentiment de chaque groupe professionnel de se situer au coeur du travail. Malgré l'idée diffuse d'une interdépendance et d'une complémentarité des différentes catégories professionnelles, chaque groupe de travail a tendance à croire qu'il est plus indispensable que les autres groupes au fonctionnement de l'entreprise.

Les régleurs sont certainement le groupe professionnel qui possède la plus forte prétention de se situer au coeur du travail de l'entreprise de pompes funèbres. D'une part, ils occupent une position charnière au sein de l'entreprise de pompes funèbres. Ils entretiennent des relations quotidiennes avec les chauffeurs, chargés de l'exécution des tâches funéraires, tout en étant très proches du domaine administratif et financier. D'autre part, ils jouent le rôle d'intermédiaires entre les différents acteurs du champ des pompes funèbres.

"Nous, on peut dire qu'on est indépendant. On peut s'assumer tout seul. Moi je peux faire marcher la maison tout seul: je peux traiter, je peux faire des factures, je sais faire les rappels, je sais taper à l'ordinateur [...]. Qui est-ce qui peut se targuer dans la maison de pouvoir faire ça à part les régleurs ? Pos beaucoup." (RE 02: 7)

Lors de l'entretien avec la famille, les chefs de service sont seuls pour traiter le décès. La conclusion de l'affaire dépend directement de leur travail. Les régleurs ont le sentiment d'être des hommes de terrain dont le rôle est décisif pour l'ensemble des collaborateurs des Pompes funèbres générales.

"C'est quand même nous qui gagnons leur salaire. Parce que suivant le comportement qu'on a dans les familles, soit on se fait une bonne clientèle, les gens reviennent parce qu'ils étaient contents de moi, ou bien je travaille mal et puis les gens disent ils étaient quelconque, pas très précis, on ira ailleurs. Donc c'est quand même nous qui faisons tourner la maison à la limite. On est à la base." (RE 02: 6)

L'idée de l'importance de la fonction des régleurs est encore accentuée par l'idée du soutien moral aux familles dans le deuil. Le contact avec les parents, survalorisé par l'ensemble de représentations collectives des pompes funèbres, représente une seconde occasion de distinction pour les régleurs et apparaît comme un moyen de revendiquer leur indépendance. Le problème de la soumission du groupe à l'ordre hiérarchique de l'entreprise se pose en des termes virulents.

"Les régleurs, ils savent à quelque part qu'ils ont un rôle important et qu'on ne peut rien faire sans eux. [...] Donc c'est un peu l'ossature des pompes funèbres. Ils savent aussi que, dans le fond, c'est eux qui vont sur le front. [...] Ils n'aiment pas être contrôlés, ils n'aiment pas rendre des comptes, ils n'aiment pas justifier leur horaire. Ils ne sont pas faciles à mener." (DI 02: 17)

La valorisation du contact avec la famille est intériorisée aussi bien par les régleurs que par les chauffeurs. Les chauffeurs reconnaissent aux chefs de service un certain mérite à traiter un décès avec une famille éplorée, tâche nécessitant de la diplomatie et de la maîtrise de soi. Néanmoins, discuter n'est pas tant travailler et les chauffeurs considèrent que le travail véritable reste celui qui est accompli autour du défunt. Il consiste autant à préparer le mort et à le mettre en bière qu'à installer le cercueil pour la cérémonie funèbre.

"Je trouve que là-haut, ils doivent aussi un peu parler de nous. Parce que c'est nous qui coiffons le mort pour qu'il soit bien, qui faisons un brushing... Des fois, ils ne sont pas beaux. Ils ne devraient pas oublier ceux de St-Roch qui sont dans les ateliers. On dit merci à ceux qui vont dans la famille. A nous rien. Moi je dis toujours qu'il y a celui-ci qui a fait ça ou ceci." (NT: 2)

Ce sentiment des chauffeurs de se situer plus encore que les autres groupes professionnels au centre de l'activité funéraire vise à éviter la marginalisation et à garantir la reconnaissance de leur statut. Si les chauffeurs sont les moins bien considérés dans la structure hiérarchique de

l'entreprise, ils ne présentent pas moins leur rôle comme incontournable et empreint de responsabilités.

Les chauffeurs opposent dans cette logique une forte résistance aux tâches subalternes, comme le nettoyage des corbillards, qui les éloignent trop de l'activité funéraire. L'employé affecté à l'entretien des véhicules effectue des levées de corps, participe à la garde et à des services funèbres comme ses collègues. Son poste ne jouit pourtant que d'une faible considération de la part des autres chauffeurs.

"Je trouve que travailler dans un garage, ça n'est plus un employé de pompes funèbres. [...] Je trouve que ça n'est plus du tout la même chose. Ça change tout. On n'a plus le même plaisir. On va occasionnellement. [...] C'est vrai que moi j'aime mieux ma blouse blanche que ses bottes." (CH 03: 16)

c. De la fierté à la logique de l'honneur

La fierté des chauffeurs et des régleurs ne se manifeste pas uniquement par rapport au contenu du travail (être au cœur du travail) mais aussi par rapport à la façon de l'accomplir (bien faire son travail). Indépendamment de toute autorité, chaque groupe professionnel s'impose des devoirs qu'il estime indissociables de sa fonction. Ce sens du devoir, lié à l'exécution proprement dite du travail, débonche sur une "logique de l'honneur" (Iribarne, 1989: 28) qui vise à garantir une autonomie maximale du groupe au sein de l'entreprise.

"On essaie quand même de faire notre travail au plus consciencieux pour qu'il n'y ait pas de réclamation. Surtout que ça ne fasse pas de vague, parce qu'on est quand même conscient que dans le métier qu'on fait, s'il y a quelque chose qui n'a pas fonctionné, c'est peut-être plus dramatique que dans un autre domaine." (CH 12: 11)

Les chauffeurs et les régleurs se sentent responsables et considèrent qu'ils n'ont de comptes à rendre qu'à leur conscience. Ils estiment qu'ils connaissent leur métier autant au niveau de ses aspects pratiques que de ses finalités. Chaque groupe possède sa propre représentation de ses tâches et des obligations qui s'y rattachent. L'imposition de normes internes au groupe de travail vise à éviter l'intervention de toute personne extérieure et à défendre son indépendance.

"[La responsable de la chapelle] aime bien contrarier les hommes, des gens qui connaissent bien ce travail: ils savent ce qu'ils doivent faire et elle vient pour contrarier." (CH 06: 12)

Toute remarque de la direction passe dans ce contexte pour un manque de confiance et une ingérence indue dans les affaires du groupe professionnel.

"S'il faut commencer à se justifier comme des enfants... Peut-être qu'il y a une espèce de chape mystérieuse sur ces PFG, je ne sais pas, mais qui fait qu'il y a une drôle d'ambiance. [...] Nous on s'entend bien, on est une bonne équipe entre nous, je pense que ça fait beaucoup. Et puis ce qui fait surtout, c'est que nous on aime bien notre métier, notre profession." (RE 04: 8)

Les chauffeurs et les régleurs entretiennent un rapport affectif important avec un travail dont ils ont une haute estime. Accomplir ce travail avec négligence consisterait à remettre en question l'honneur du groupe professionnel ainsi que son identité. Si chaque catégorie professionnelle est attachée à la défense de son autonomie, la subordination aux intérêts de l'entreprise de pompes funèbres reste présente.

"Je ne dis pas que je suis le meilleur, mais j'ai toujours eu un intérêt pour la maison. [...] Oui, parce que c'est une partie de ma vie quand même. C'est vingt ans, c'est pas deux jours. C'est une maison qui est sérieuse d'abord. On a fait tous mes compatriotes ici. Il n'y en a pas beaucoup qui sont allés ailleurs. J'ai fait de la réclame, énormément. Il y a même mon gamin qui fait de la réclame." (CH 02: 7)

Malgré une certaine désinvolture face aux directives de la direction, les chauffeurs et les régleurs ne portent pas moins un vif intérêt pour les problèmes de l'entreprise. A l'occasion, les régleurs discutent des relations qu'ils pourraient mettre en oeuvre pour augmenter la part de marché des Pompes funèbres générales. Ils tiennent aussi leur propre statistique sur les décès qu'ils ont traités au cours de l'année...

"Ça permet aussi de savoir ce que l'on rapporte et d'être un courant." (NT: 77)

Les chauffeurs contournent certaines procédures lorsqu'ils jugent qu'elles sont contraignantes et qu'elles menacent l'efficacité du travail...

"Quand il faut aller dans un EMS, si l'infirmière n'est pas là, les gens se mettent contre le mur, ils attendent qu'elle arrive. Moi je

cherche, je n'ai pas la patience d'attendre. Quand je vais à l'hôpital, comme ça, je cherche le médecin, tout ce qu'il faut. Moi je trouve que la chose la plus importante pour travailler aux pompes funèbres, c'est le dynamisme." (CH 06: 8)

La logique de l'honneur, si elle préserve l'indépendance des groupes professionnels, ne remet pas véritablement en question l'ordre hiérarchique de l'entreprise. La reconnaissance de l'autorité est tacite. En effet, cette logique n'est pas uniquement une source de protection pour le subordonné, mais constitue aussi "un facteur de révérence pour le supérieur" (Iribarne, 1989: 41) dont les interventions ou les contrôles paraissent indignes de son rang.

"Quand celui qui est plus haut placé décide où il faut mettre la punaise dans le tableau, ça ne va pas non plus, mais ça se fait." (CH 05: 9)

Lorsque tout se déronle normalement, les groupes professionnels ont à coeur de manifester leur autonomie et de limiter les interventions du supérieur. Ça n'est pas le cas lorsqu'un employé est confronté à une situation qui le dépasse. L'autorité de la direction, lorsqu'elle paraît légitime, n'est pas remise en question et l'intervention du supérieur est alors même perçue comme souhaitable.

3. La stigmatisation

L'identité collective des employés des pompes funèbres intègre l'image stéréotypée que lui renvoient la société et les médias. L.-V. Thomas considère que les métiers de la mort sont "à la fois enviés et redoutés en raison de l'ambivalence qui s'attache au trépas" (1980: 124). En raison des particularités de leur activité, les travailleurs funéraires sont l'objet d'une discrimination. Ils se trouvent dans une situation que quelque chose disqualifie et qui les empêche d'être pleinement acceptés par la société. Tout se passe comme si les employés des pompes funèbres étaient dotés de stigmates.

En effet, la société catégorise les groupes qui la composent en fonction des attributs qu'elle estime ordinaires et naturels chez les membres de chacune de ces catégories. Le stéréotype - imposé par la société - définit ce que chaque groupe devrait être et comment il devrait se comporter. Les

employés des pompes funèbres, comme n'importe quel autre groupe, se voient donc attribuer des traits qui les définissent aux yeux de la société et auxquels ils sont censés se conformer.

Certains de ces attributs traduisent une attitude dépréciative de la part de la société. "Le mot de stigmatisme servira donc à désigner un attribut qui jette un discrédit profond, mais il faut bien voir qu'en réalité c'est en termes de relations et non d'attributs qu'il faut parler" (Goffman, 1975: 13). Le stigmatisme est donc produit par la société. Il contraint le groupe perçu comme différent à modifier son comportement en fonction des attentes normatives à son égard.

a Un métier comme un autre

Les employés des pompes funèbres éprouvent le sentiment d'être des personnes semblables à toutes les autres et rejettent à ce titre l'idée d'exercer un métier différent. Durant toute la durée de mon enquête, cette affirmation de la normalité a été une préoccupation constante de tous les employés de l'entreprise de pompes funèbres. Cette insistance à me prouver leur normalité démontre pourtant qu'un stéréotype très fort est rattaché à leur profession. Les travailleurs funéraires connaissent la teneur des représentations de la société. Ils les ont profondément intériorisées.

"Alors, on n'est pas si différent que ça ? On sait s'amuser aussi."
(NT: 101)

Les employés des pompes funèbres constatent rapidement que l'annonce de leur profession ne laisse jamais indifférent. Les réactions des gens, leurs questions et leurs remarques les amènent à prendre conscience que la société leur réserve une attention particulière.

"Pour lier connaissance, on parle toujours de travail, c'est clair. Mais disons que c'est toujours sur moi où le sujet de conversation est le plus long. Des fois, je revois la personne, trois jours après: «ouais à propos, quand il y a un...» Ils veulent savoir. C'est pas un métier comme les autres à la limite." (RE 02: 4)

Si les employés des pompes funèbres savent que l'annonce de leur profession provoque toujours une réaction, ils ne savent pas exactement comment ils seront identifiés ni comment ils seront classés. Néanmoins, ils se savent discréditables et sont amenés à contrôler l'information relative à leur

activité professionnelle. Ils hésitent parfois à affirmer leur métier en raison de la difficulté d'être vus en dehors de ce qui détermine leur rôle.

"Des fois, je cache mon métier. Cette copine-là, je lui ai caché ce que je devais faire au début. [...] Pour finir quand je dis que je travaille aux pompes funèbres, elle dit: «Ah, je n'aime pas. Les gens qui travaillent aux pompes funèbres sont toujours tout blanc !»" (CH 06: 4)

La présence des employés des pompes funèbres dans certaines sphères d'activité surprend parce qu'elle ne correspond pas au stéréotype. Ils tendent alors à être disqualifiés par le stigmatisme que représente leur profession. L'impression de jeter un froid que ressentent les employés des pompes funèbres lorsqu'on apprend leur métier indique clairement la présence d'un phénomène d'exclusion sociale.

"C'était [un cours] sur les accompagnements des malades en fin de vie. [...] Il y avait beaucoup d'infirmières ou d'anciennes infirmières à la retraite. Il fallait se présenter et dire le métier qu'on faisait. Alors moi quand j'ai dit ce que je faisais comme métier, je l'ai peut-être dit trop crûment, alors j'ai vu que ça... alors ça a créé des distances, un vide. Et puis après de toute façon moi ça ne m'a pas tellement intéressé. [...] J'ai fait juste un soir. [...] Il me semble qu'il y avait presque un jugement: qu'est-ce qu'il vient faire là ce croque-mort encore !" (RE 04: 4)

Le stigmatisme ne touche pas que les chauffeurs et les régleurs - c'est-à-dire ceux qui exercent un métier des pompes funèbres à proprement parler - mais tous les travailleurs de l'entreprise. Lorsqu'un cadre supérieur de l'entreprise de pompes funèbres participe à une réunion économique, il ne jouit pas spontanément de la même considération ni du même intérêt pour son activité commerciale que les autres participants.

"C'est assez difficile lorsque des gens se retrouvent pour parler de leur activité professionnelle, il semble que le sujet qu'on a à apporter n'a pas la même considération ou le même intérêt que d'autres sujets qui ont trait à celui qui vend des loisirs ou des voyages ou des produits de consommation. On ne parle pas des mêmes choses, on est un peu classé à part dans l'activité commerciale, si bien que très souvent on écoute les autres parler de leur activité et on sent qu'il y a peu d'intérêt à découvrir la nôtre." (DI 01: 2)

A chaque fois que les attentes normatives entrent en contradiction avec le stéréotype rattaché à la profession funéraire, les relations sociales sont importunées par le stigmate. Ainsi, cet employé des pompes funèbres promu à un grade supérieur à l'armée est confronté à des réactions d'animosité qui n'autorisent pas la pleine reconnaissance de ses capacités militaires.

"Au début je passe pour un personnage étrange: le croque-mort en plus qui est capitaine. C'est aussi étrange que dans ce métier il y ait des gens qui puissent avoir de l'avancement militaire. On se représente aussi des gens qui sont comme ceux qui balaient la rue, dans le sens que la fonction n'est pas valorisée. [...] J'ai dû organiser par exemple la remise du drapeau, parce que j'ai une fonction à l'état-major, alors c'est vraiment un aspect de cérémonie important. [...] Il y avait un clin d'oeil, des sourires, on disait on voit bien qu'il y a un croque-mort dans l'état-major du bataillon." (DI 02: 8)

b. *"Tu fais quoi avec ces morts !"*¹⁸

Parmi les images stéréotypées de la profession, celle du contact permanent avec les morts apparaît comme la plus diffuse. Cette proximité avec le cadavre rebute certaines personnes et engendre des réactions de rejet face au travailleur des pompes funèbres qui effectue les levées de corps et les mises en bière.

"Et puis [les gens] nous voient, ça c'est une chose qu'il faut relever, ils nous voient toujours tripoter des cadavres, si vous me permettez l'expression." (DI 02: 7)

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, la familiarité avec la personne discréditable ne réduit pas nécessairement la tension qui peut naître de son activité avec les morts.

"Quand j'avais mon petit gamin, quand j'arrivais à la maison pour le doucher, ma femme me disait: «tu t'es lavé les mains déjà ?» Même quand je mets la table... Oui, au début elle avait toujours cette impression parce que je travaillais aux pompes funèbres." (CH 06: 4)

Le stigmate n'est en aucun cas limité aux relations sociales avec des personnes ne faisant pas partie de son environnement quotidien, mais porte

aussi sur les relations familiales. Lorsqu'une épouse rappelle à un chauffeur de se laver les mains, sa réaction ne reste pas moins l'indice d'une répulsion maîtrisée.

Le contact avec les défunts suscite d'innombrables questions envers l'employé des pompes funèbres, sur le travail qu'il accomplit et sur ce qu'il ressent. Cet intérêt pour son activité est paradoxal.

"On se fait plus d'amis quand on travaille dans un métier comme ça. Je ne sais pas pourquoi, c'est pas nous qui les attirons, c'est le métier qui les attire. Après ils nous posent beaucoup de questions. [...] En même temps, c'est pas bon pour nous de dire tout ce qu'on fait." (CH 11: 3)

La focalisation de l'attention sur ses seuls rapports avec les morts expose l'employé des pompes funèbres au sentiment que son intimité n'est plus préservée. Il finit par ressentir ces questions persistantes comme une "curiosité morbide" à son égard (Goffman, 1975: 28). La compassion que certains lui accordent ne lui paraît pas moins déplacée et empreinte d'hypocrisie.

"Un jour, il y en a un qui me salue. Je me demande qui c'est celui-là. [...] C'était X, le pépiniériste. On avait fait le décès le premier janvier. «Ça fait du bien ces vacances, parce qu'avec le métier que vous faites !» Moi j'ai dit à ma femme: «Viens, on se tire !»" (NT: 42)

Afin de se prémunir des effets de la stigmatisation, les employés des pompes funèbres adoptent facilement une attitude de retrait afin de ne pas laisser croire qu'ils sont insensibles et de démontrer que leur tâche est empreinte de respect pour les défunts. Estimant que les gens sont peu rassurés face à la mort, ils craignent qu'une plaisanterie ou une description trop crue u'effraient les personnes extérieures à la profession et qu'elles ne leur servent ensuite d'argument pour légitimer leur discrimination.

"Des fois ils m'appellent le marchand de viande froide. [...] Ils me disent: «tu vas donner le petit déjeuner à tes pensionnaires ?» Mais moi ça m'embête des fois, parce que je n'ai pas envie de plaisanter ou de rigoler. [...] On peut bien rigoler entre nous, mais pas avec les gens de l'extérieur, parce qu'après il y a les critiques. [...] Avec les gens de l'extérieur, il faut quand même présenter un peu plus de dignité." (CH 04: 8)

¹⁸ RE 05: 3

A l'inverse, il arrive que les employés des pompes funèbres se glorifient d'être les seuls à parvenir à côtoyer la mort dans ses aspects considérés comme les plus polluants par la société, transformant ainsi les actes discrédités en actes vertueux.

"On me dit souvent vous êtes courageux de faire ça, vous êtes courageux de faire ce métier. Mais c'est clair que tous les métiers il faut être courageux pour le faire. Il n'y a pas qu'à dire les pompes funèbres. C'est aussi un métier comme un autre. Et moi justement je le considère mieux qu'un autre encore. C'est un métier qui est mieux qu'un autre encore, parce qu'il faut pouvoir le faire. C'est pour ça que je dis que je suis rentré là-dedans pour être plus considéré." (CH 01: 5)

L'idée de "contagion" (Van Gennep, 1943-1946: 655) associée à la mort et aux pompes funèbres est à la source de l'exclusion sociale. Ainsi, un chauffeur hésite à rendre une visite à un malade parce qu'il craint que sa présence soit mal interprétée. Dans ce cas, le sentiment de ne pouvoir être perçu autrement qu'à travers sa profession démontre bien le processus de stigmatisation. Le stigmatisé, conscient des attitudes de rejet à son égard, anticipe l'exclusion sociale en évitant la confrontation.

"Comme à l'hôpital, j'ai beaucoup de gens que je connais à l'hôpital du CHUV, moi je ne vais pas les visiter. Je téléphone, mais je ne vais pas les visiter. Parce qu'il y a des gens stupides quand même, pas le malade ou l'ami qui est là, mais des autres qui viennent le visiter. Ils disent celui-là est là pour faire le service [funèbre]. Il est déjà derrière toi !" (CH 06: 19)

Plutôt que de s'effacer, l'individu stigmatisé peut aussi interpréter le personnage rattaché au stéréotype sur un air de bravade. La scène à laquelle j'assistai dans un restaurant lors du repas de midi avec deux régisseurs fournit une bonne illustration de cette attitude.

Alors que les deux employés des pompes funèbres venaient de s'installer, la sommelière les pria de bien vouloir se déplacer, la table qu'ils avaient choisie étant déjà réservée. L'un d'eux rechigna à se déplacer. Deux dames âgées qui avaient assisté à la scène firent un commentaire à haute voix, qualifiant le régisseur de "fils à papa". Ce dernier entendit les propos des clientes et s'approcha d'elles en les interpellant.

"Bonjour Mesdames. Je voulais vous dire que je ne suis pas fils à papa, mais fils d'ouvrier. Et si je suis habillé comme ça, c'est parce que je suis croque-mort !" (NT: 92)

En sortant de l'établissement, l'une des deux femmes s'arrêta pour s'excuser.

"Pardon. Au revoir, Monsieur." (NT: 92)

Cette scène met en évidence les interdits qui entourent la mort. Tout porte à croire que l'on n'injurie pas la mort ou ceux qui sont en contact avec la mort. Le régisseur a parfaitement saisi qu'on lui attribue des pouvoirs fantasmatiques en raison de sa proximité avec les défunts. C'est donc en jouant sur l'idée de contagion qu'il impose le respect.

c. "Dans notre métier, on ne doit pas rire"¹⁹

Le second stéréotype associé à la profession funéraire présente l'employé des pompes funèbres comme un personnage terne et gris. L'attitude grave et solennelle qu'il adopte durant le service funèbre le représente aux yeux de la société. Tout se passe comme si seule la tristesse rattachée au deuil caractérisait sa personnalité. Lorsque l'employé des pompes funèbres se détache de l'image caricaturale qui lui est attribuée en montrant de la joie ou en riant, l'inadéquation au stéréotype suscite de la réprobation.

"Il y a une anecdote, ça m'avait choqué. J'avais été à la soirée que donnaient les enfants des écoles [...]. Ma fille était un moment sur scène, j'ai rigolé [...]. Une dame est arrivée vers moi. Elle m'a dit: «vous rigolez avec le travail que vous faites ?» Je lui ai dit: «oui, mais là je ne suis pas au travail et j'ai le droit de vivre.» Là ça m'avait fait mal, parce que ça ne devient plus sain comme situation. Si les gens me voient toujours avec mon manteau noir et triste, c'est qu'ils n'ont pas compris." (RE 01: 17)

La surprise de le voir si joyeux exprimée par les personnes qui apprennent ou connaissent sa profession lui paraît méprisante. Pourquoi devrait-on s'étonner de voir en lui un être humain parfaitement normal ? Ignorant ce que les autres pensent vraiment de lui, l'employé des pompes funèbres a tendance à se sentir en représentation. Il est conduit à se surveiller et à contrôler l'impression qu'il produit. Cette attitude est profondément intériorisée.

¹⁹ NT: 59

"Ah c'est clair que ma vie privée n'est plus la même chose [...]. Je ne sais pas moi, des fois, je suis dans la rue ou en congé, je ne vais pas commencer à chanter, être fin rond, arriver dans le quartier-là... je pense que ça se saurait. Il faut faire gaffe. On peut dire qu'au point de vue habillement, [...] j'arrivais à la maison, c'était le jeans sur une chaise. Maintenant même en jeans, je range mon jeans, je le plie. On devient un peu méticuleux, pas maniaque, mais attentif. C'est normal." (RE 04: 23)

Persuadé que les gens ne parviennent à le dissocier de la figure du deuil, l'employé des pompes funèbres peut se contraindre à éviter les contacts avec les personnes qu'il a rencontrées dans le cadre de son travail. Par sa simple présence, il se sent parfois coupable de rappeler des souvenirs douloureux à ceux qui ont subi la perte d'un proche.

"Au marché, il y en a un qui a perdu sa femme, il y a très longtemps en arrière. Je passe à côté, mais chaque fois que je passe: «bonjour, vous êtes toujours là-bas ?» Il me donne un légume ou une salade, mais je suis sûr que quand il me voit, il se rappelle quand même toujours. [...] Je ne vais pas exprès à ce banc-là pour me montrer. Si je passe et qu'il me voit, alors je suis obligé de dire bonjour quand même." (SR 01: 7)

La stigmatisation ne se limite pas à l'employé des pompes funèbres lui-même, mais porte aussi en des termes plus modérés sur sa propre famille. La société a tendance à reproduire les mêmes attitudes discriminatoires envers ceux qui sont liés intimement à la personne stigmatisée. Cette tendance du stigmate à se répandre explique les réticences que peut rencontrer une épouse d'un chauffeur à parler de l'activité de son mari avec ses amies. De même, un enfant peut être amené à adopter une attitude de retrait pour éviter les moqueries de ses camarades sur l'activité de son père.

"Jamais [mon fils] ne m'en parle et il n'aime pas quand on lui en parle. Je le sens parce que j'ai eu deux-trois petits échos. Il n'aime pas, il a peur dans le fond qu'on me déconsidère par rapport à la profession que j'exerce. Pas forcément désagréable, mais on dira tu es le fils du croque-mort, on plaisantera comme on plaisante toujours dans la société par rapport à la mort." (DI 02: 10)

Par ailleurs, l'image caricaturale que la société attribue à l'employé des pompes funèbres sert aussi par extension à désigner les membres de sa famille, censés partager les mêmes traits de caractère. Quand bien même les proches de la personne stigmatisée ne présentent aucun signe correspondant au stéréotype, ils ne restent pas moins confrontés au préjugé de la société.

Trop éloignés du stéréotype, ils risquent ne pas être pris au sérieux lorsqu'ils se présentent comme appareutés au stigmatisé. Cette incrédulité se révèle discriminatoire puisqu'elle traduit le refus d'accepter l'absence de différence.

Les employés des pompes funèbres s'opposent en public à ce que leur profession soit dénigrée. Cependant en l'absence de personnes extérieures, ils n'hésitent pas à reprendre à leur compte les attitudes dépréciatives de la société. Ils s'amuse à se singer eux-mêmes à travers des remarques insultantes ou des plaisanteries. Un matin par exemple, un régleur arriva au bureau avec un nouveau complet. Ses collègues ne manquèrent pas de l'observer avant de lui adresser une remarque sur son habillement.

"Ton complet alors, il fait vraiment croque-mort !" (NT: 58)

Une autre fois, le peigne d'un chauffeur dépassait de la poche extérieure de son veston. Un employé tira le peigne de son collègue hors de sa poche. Voyant que quelques cheveux et pellicules y étaient restés collés, il prit un air dégoûté en affirmant que son propriétaire s'en servait lors de la mise en bière des défunts.

"Il peigne aussi les morts avec ! C'est vrai." (NT: 29)

Ces plaisanteries sont d'abord un signe de complicité entre les travailleurs, mais elles peuvent aussi être considérées comme une sorte de folklore compensatoire lié à la stigmatisation des employés des pompes funèbres.

4. Attitudes face à la mort et aux morts

Le travail des employés des pompes funèbres se heurte à une série d'obstacles, comme l'odeur de certains cadavres ou la vue de corps mutilés, mais aussi à travers le rappel du destin de tout être humain. La fréquentation quotidienne de la mort et des morts conduit les travailleurs funéraires à maîtriser leurs émotions par plusieurs moyens. La nécessité de se protéger se traduit autant par la réification du défunt que par la personnification du cadavre. D'apparence contradictoire, ces mécanismes ne s'inscrivent pas moins dans une même logique de distanciation. Ils sont partie intégrante de l'identité collective des chauffeurs et des régleurs.

Cette attitude ambivalente est présente dans le langage comme dans les conduites des employés des pompes funèbres. Les termes utilisés pour désigner le cadavre lui-même soulignent le recul pris face à son état inacceptable rappelant à la fois la rupture de la vie et sa décomposition imminente. En contact avec les parents, les régleurs bannissent de leur vocabulaire tous les termes rappelant trop directement la mort. Ils évoquent le cadavre avec la famille en employant une terminologie euphémisée qui vise à détourner l'attention des aspects matériels de la mort.

"Nous reviendrons chercher votre maman à 15 h." (NT: 74)

A l'inverse, la mise à distance du cadavre s'opère dans les discussions entre les employés des pompes funèbres par la réification du défunt et l'utilisation d'un vocabulaire pragmatique. Les termes désignant le défunt s'opposent aux façons de parler en présence de la famille.

"C'est un direct au four. Un recueillement d'un quart d'heure est prévu à la chapelle St-Roch." (NT: 62)

L.-V. Thomas affirme que les personnes qui sont confrontées au cadavre dans le cadre de leur travail ne procèdent à sa manipulation qu'à condition de pouvoir "le désinvestir de toute valeur qui rappelle l'être qu'il a été" (1980: 98). Ainsi, le cadavre est ramené à l'objet du travail. Les chauffeurs et les régleurs accomplissent des gestes précis qui répondent aux exigences du travail.

"Je n'irais pas jusqu'à dire que je suis insensible à tous les niveaux, donc que ce soit le deuil des enfants, comme jusqu'au deuil des vieillards, mais moi je prends mes distances. [...] On s'endurcit. Il faut se faire une carapace, parce qu'on voit beaucoup de tristesse, on voit beaucoup de misère autour de nous. Mais il faut s'endurcir et puis ne pas trop se poser de questions. On fait notre boulot." (CH 12: 6)

Cette immunisation ne s'opère qu'au prix d'un certain conditionnement lié à la répétition et à la succession des décès. Or le contrôle des émotions n'est pas toujours sans faille et le recours fréquent des employés des pompes funèbres à la plaisanterie rappelle le lien entre l'émotion et la mort. Tout se passe comme si la peur ou la répugnance étaient exorcisées par le rire.

Par exemple, un chauffeur achevait de coiffer une défunte dégageant une odeur nauséabonde, lorsqu'il s'aperçut que sa lèvre supérieure était

légèrement entrouverte. Il la poussa avec le peigne pour fermer la bouche, mais il fit un faux mouvement en voulant retirer sa main, ce qui eut pour effet de retrousser la lèvre de la morte en laissant apparaître les dents. Le chauffeur éclata de rire à cette vision inhabituelle et s'amusa à plusieurs reprises à former des grimaces en bougeant la lèvre de la défunte.

"On dirait une souris !" (NT: 24)

Le besoin de maîtriser l'horreur que peut susciter un cadavre mutilé lors d'un accident conduit parfois les employés des pompes funèbres à faire appel à l'obscénité. Les blagues obscènes déclenchent alors un rire libérateur qui désamorce la tension créée par une vision insupportable.

Alors que deux chauffeurs revenaient d'une levée de corps sur la voie de chemin de fer, les autres employés les questionnèrent abondamment pour savoir s'il s'agissait d'une femme ou d'un homme... Un chauffeur rappela à ses collègues une autre intervention à l'occasion de laquelle un sexe masculin aurait été retrouvé dans le talus surplombant la voie ferrée.

"Il trouve un machin comme ça [le chauffeur montre des mains la longueur avantageuse de l'organe]. C'était son... ouais ! Oh, je le lui ai laissé." (NT: 37)

A l'occasion d'un apéritif à l'atelier de garnissage, un régleur se coucha dans un cercueil. Il couvrit d'abord son corps d'une blouse blanche à la manière d'un linceul, puis mima un pénis en état d'érection en dressant la main sous la blouse. Cette plaisanterie apparaît comme une transgression autorisée qui consacre l'appartenance au même milieu professionnel. L'affirmation d'une sexualité débordante n'est pas non plus sans rappeler le recours à l'obscénité afin de se protéger de la proximité du macchabée (Godeau, 1993: 91).

L'observation du travail quotidien laisse apparaître que le respect des cadavres s'impose spontanément à travers de nombreuses attitudes. Lors de la mise en bière, il n'est pas rare que des chauffeurs dialoguent avec les défunts et qu'ils leur présentent des excuses comme à des malades s'ils ont l'impression d'avoir fait un geste trop brusque.

"Oh, j'ai entendu craquer. J'ai cassé quelque chose ? Excusez-moi, Madame !" (NT: 24)

Cette même attitude de respect se retrouve jusque dans la manipulation des cendres. Par exemple, un régleur ne parvenait pas à introduire le sac

contenant les cendres d'une fillette dans une petite urne. Compressant le sachet avec force, il interpella la défunte par son prénom et la pria de le pardonner.

La personnification du cadavre constitue au même titre que la réification un mécanisme de distanciation. Eu effet, le statut proprement dit de cadavre est rejeté dans les deux cas. Dans le premier cas, les employés ne reconnaissent en lui que l'objet du travail et une enveloppe charnelle déshumanisée. Dans le second cas, ils reconnaissent en lui un être humain irréductible, esquivant en ce sens la réalité matérielle de la mort.

Les employés des pompes funèbres mettent en oeuvre des mécanismes de personnification du cadavre qui ont pour but d'éloigner la mort inacceptable ou inquiétante. Face à un bébé décédé, les attitudes de déni de la mort sont courantes. Les uns agitent un jouet en se penchant au-dessus du petit cercueil, d'autres caressent la joue de l'enfant comme s'il était encore vivant. Ces attitudes laissent aussi transparaître une certaine affection projective envers les défunts qui leur sont confiés.

"C'est bizarre, il y a une espèce d'attachement à la personne, même quelque chose, pas de sentimental, je ne sais pas comment vous dire, mais je suis attaché à ces personnes pendant quelque temps, au défunt spécialement. [...] Et puis souvent je me dis en regardant le défunt, je me demande de quelle couleur étaient ses yeux, si je ne le connaissais pas ou comme ça." (RE 01: 3)

Les employés des pompes funèbres ne parviennent pas à refouler entièrement les sentiments que leur inspire la mort, ne serait-ce que parce qu'elle leur rappelle leur propre destinée comme celle de leurs proches.

"Je ne peux pas dire que, pour moi avec le travail que je fais, la mort a changé. [...] C'est vrai que ça m'a fait prendre conscience aussi que ça peut m'arriver en traversant la route tout à l'heure. Et puis c'est vrai que j'ai pris des dispositions face à ça, des dispositions personnelles. Si je pense à la seule chose qui a vraiment changé, c'est qu'avant je n'avais pas mis sur papier comme ça ce que je voulais à ma mort. Maintenant je l'ai fait." (RE 01: 27)

Certains décès suscitent des réactions d'incompréhension et de révolte de la part des employés des pompes funèbres. Néanmoins, le doute laisse place rapidement à la résignation. La mort, même dans ses formes les plus

bouleversantes, fait partie de l'existence. Personne ne peut s'y opposer et encore moins ceux qui sont en contact avec les défunts.

"C'est pas parce que je vais arrêter le métier qu'il n'y aura plus de gamins qui vont décéder. Si je pouvais arrêter le métier pour qu'il n'y ait plus de morts, à la limite là, ça je pourrais dire oui. Mais maintenant mon métier je le prends en premier lieu pour quand même gagner ma vie." (CH 07: 17)

En conclusion, la maîtrise des émotions des employés funéraires s'avère possible tant qu'il existe une grande distance sentimentale par rapport au défunt. Ce contrôle est remis en question non seulement à la mort d'une personne proche, mais à chaque fois que la pression émotionnelle est trop importante. Si les chauffeurs et les régleurs perçoivent la mort sous un angle pragmatique en raison de leur contact permanent avec le deuil, ils ne remettent pas pour autant en question les représentations religieuses de l'au-delà.

"Mon principal changement, il est quand même au niveau de l'après, parce qu'avant moi je croyais que c'était... voilà, on est là, on vit et puis un jour, c'est fini. Il ne reste plus rien. Là, je pense que ça n'est pas vrai. On ne sait pas, mais maintenant je préfère penser autrement." (CH 07: 18)

Malgré son omniprésence pour les employés des pompes funèbres, la mort reste une source de trouble et d'inquiétude. Si les employés des pompes funèbres l'ont apprivoisée, ce n'est qu'imparfaitement. Les mécanismes de protection habilement mis en place par les chauffeurs et les régleurs sont fragiles.

IX. LES ÉQUIVOQUES DE LA RAISON ÉCONOMIQUE

Alors que les exigences commerciales se traduisent à tous les niveaux de son organisation, l'entreprise de pompes funèbres cherche à montrer qu'elle n'est pas capitaliste en se construisant une vocation altruiste. L'organisation économique s'appuie sur l'idée du soutien moral aux familles dans le deuil et sur la présentation symbolique du défunt pour imposer sa vision dans l'ensemble du champ des pompes funèbres.

Ce détournement du sens des activités de l'entreprise de pompes funèbres est légitimé par la diffusion d'un code d'honneur et la référence à une éthique professionnelle stricte, par l'organisation et le soutien de manifestations publiques encourageant la réflexion sur le deuil, par des conventions tarifaires avec des institutions sociales et caritatives... L'ensemble de ces pratiques ont un caractère profondément équivoque.

Le "projet d'entreprise" des Pompes funèbres générales va bien au-delà des exigences de fonctionnement de l'organisation commerciale et de la réalisation de ses objectifs de rentabilité. Il a non seulement pour objectif de dépasser les finalités économiques de l'entreprise, mais il prétend aussi façonner de nouveaux rituels et modifier la manière de vivre le deuil.

1. L'économique partout présent

Les principes de rentabilité et de profit sont un élément incontournable et inhérent à toute entreprise dans le cadre de l'économie de marché. En d'autres termes, les activités d'une entreprise de pompes funèbres sont fondamentalement déterminées par des considérations de productivité. Les Pompes funèbres générales ont édité un catalogue de mesures définissant la stratégie de l'entreprise et ses lignes directrices. Quand bien même la

rationalité économique y est présentée comme "subordonnée à une moralité méta-économique" (Bergmann, 1994: 34), les impératifs commerciaux de l'entreprise y sont clairement évoqués.

"Une entreprise doit pouvoir disposer d'une base financière saine et être à même de constituer des réserves. Elle doit aussi financer son expansion et rémunérer le capital investi. Nous devons reconnaître que la réalisation d'un gain équitable est une nécessité élémentaire assurant l'avenir. Ce profit doit être le résultat d'une vraie performance et non pas de prix surfaits. [...] Dans notre entreprise, la vente en terme de chiffre d'affaires ne saurait être le but premier." (DOC 05: 8)

La logique économique, loin de s'appliquer uniquement au fonctionnement de l'entreprise elle-même, détermine aussi le comportement des chauffeurs et des régleurs pour lesquels le salaire reste dans son essence un élément de motivation. Le travail correspond d'abord à une nécessité de subsistance. Cette réalité ne doit en aucun cas être évincée, même si elle paraît "choquante par sa trivialité" (Le Goff, 1992: 88).

En ce sens, les employés adhèrent aux préoccupations financières de l'entreprise dans la mesure où leur emploi se trouve en jeu, mais aussi parce qu'ils recherchent la bonne conscience d'avoir accompli leur devoir. Les régleurs manifestent par exemple leur impatience lorsque la sonnerie du téléphone n'a pas retenti de la matinée et qu'aucun décès n'a été annoncé.

"Alors, ça tombe ces morts ? On est là, nous !" (NT: 74)

La satisfaction des régleurs à la conclusion d'une affaire importante indique que la dimension commerciale du travail est intériorisée par les employés eux-mêmes, même si celle-ci reste subordonnée à des logiques sociales propres aux groupes de travail. Ainsi, les employés des pompes funèbres sont d'autant plus enclins à répondre aux critères de vente que leur fierté est en jeu. La logique de l'honneur des travailleurs répond dans ce cas en écho à la logique commerciale de l'entreprise.

"Pour nous, si on nous disait si on vend des chênes, c'est mieux pour la maison, alors on se donne de la peine. Tandis que si on ne nous dit rien, à la limite, on peut s'en foutre. Moi je ne m'en fous pas, parce que j'ai travaillé chez un privé. Donc j'essaie de faire au mieux." (RE 02: 8)

Les régleurs expriment une vive déception lorsqu'ils ne sont pas parvenus à vendre un "beau cercueil" dans une famille bourgeoise. A l'inverse, celui qui a vendu un modèle de luxe affiche son contentement à son retour au bureau. Il est évident que la vente représente un critère de stratification sociale au sein du groupe de travail. Le prestige du régleur est encore renforcé lorsqu'il se propose d'offrir une tournée en fin de journée pour marquer l'événement. Une affaire importante fournit donc au régleur un capital symbolique qui lui permet de se distinguer de ses collègues.

Les dépenses ostentatoires des familles sont pourtant la source d'un certain malaise des employés des pompes funèbres partagés par le sentiment de réaliser une affaire fructueuse et une volonté de modération de la dépense liée à la relation difficile de la mort et de l'argent. L'exemple suivant démontre que cette ambivalence est désamorcée lorsque le client occupe une place suffisamment reconnue pour autoriser une vente sans restriction.

"J'aurais bien aimé faire les funérailles de Houphouët Boigny. Un cercueil en bronze ! C'est le rêve de tout régleur d'être appelé une fois au Palace." (NT: 59)

2. En quête de légitimité

Les Pompes funèbres générales ne font pas exception à la règle qui veut que la recherche du profit de l'entreprise soit occultée ou du moins qu'elle ne soit pas affichée au vu et au su de tout le monde. Ce travestissement du caractère capitaliste de toute organisation commerciale prend souvent appui sur une "idéologie du service" (Mills, 1970: 203) privilégiant les besoins d'un client que le vendeur doit satisfaire. La propension de l'entreprise de pompes funèbres à masquer sa vocation économique revêt une intensité particulière à travers les représentations liées au soutien moral aux familles dans le deuil et à la présentation du défunt.

"Ce nouveau volet de notre activité, qu'on n'avait pas auparavant, nous donne quand même des développements nouveaux sur notre métier, nous permet encore une fois [...] d'intéresser nos propres collaborateurs à mieux écouter les familles, à savoir qu'on a non seulement un devoir éthique vis-à-vis d'elles, mais aussi un devoir de faire changer les choses dans la société pour que les funérailles se vivent différemment." (DI 01: 11)

Les conventions tarifaires pour l'organisation des obsèques accordées à une série d'institutions sociales et d'associations (fondation pour sidéens, communauté israélite, société de crémation, indigents...) servent de légitimation à la négation des impératifs commerciaux de l'entreprise de pompes funèbres. En d'autres termes, les rabais consentis aux personnes disposant de moyens financiers réduits constituent un acte de purification symbolique de l'activité économique de l'entreprise en laissant croire à la redistribution du profit.

"Je me suis dit nom de tonnerre, il faudrait aussi que nous on se mette au diapason et qu'on considère aussi qu'il y a des gens qui vivent des circonstances dramatiques. Et c'est pas parce qu'ils n'ont pas d'argent qu'on doit faire les choses différemment. [...] C'était dans le fond de permettre à tous ceux qui aujourd'hui ont des difficultés financières de dire nous on a pu faire les choses comme il faut." (DI 02: 12)

La vocation altruiste des pompes funèbres véhiculée à travers les représentations propres à l'entreprise est soutenue par des mesures concrètes visant à légitimer ce retournement de sens. L'adoption d'un code d'honneur par les Pompes funèbres générales doit démontrer les bonnes intentions de l'entreprise, mais "la pureté de l'idéal peut toujours servir à masquer des pratiques effectives" (Le Goff, 1992: 88). L'entreprise s'engage à respecter le code d'éthique qu'elle a auto-proclamé sans pour autant abandonner ses impératifs de rentabilité. Son but est sans conteste d'obtenir une reconnaissance sociale en tant qu'entreprise désintéressée.

"Le groupe doit se donner et pratiquer une politique de communication s'il veut se maintenir et se développer. Ce second axe stratégique est vu comme vital pour chacune de nos entreprises dans son champ d'activité. [...] Il nous appartient de l'informer [le public] si nous voulons que nous soit reconnue une utilité sociale en tant qu'entreprise privée et pour transformer l'image que le public se fait de la branche funéraire." (DOC 05: 2)

Les moyens mis en oeuvre par l'entreprise pour inciter la société à voir ses activités sous un jour différent répondent tous à un même objectif. "L'entreprise est une société qui croit en certaines choses et qui parfois communique cette croyance pour mieux produire ou pour provoquer le réflexe d'achat" (Etchegoyen, 1990: 218). Les conférences sur la pratique de la profession organisées par les Pompes funèbres générales dans des milieux les plus divers (infirmiers, théologiens, assistants sociaux...) apparaissent

comme un véritable effort de socialisation et de diffusion de l'idéologie de l'organisation commerciale.

"Que ce soit à la radio, à la télévision ou dans les colonnes des journaux, sur le thème des rites, des chapelles funéraires ou de l'accompagnement en fin de vie, indéniablement [Monsieur X] communique la passion de son métier et transforme la vision du public et des autorités sur le rôle des pompes funèbres dans ce pays. Il ouvre la voie par laquelle nous pourrions faire passer, partout où nous exerçons, notre projet d'entreprise." (DOC 06: 11)

La participation des Pompes funèbres générales aux activités de la Société d'études thanatologiques de Suisse romande vient sceller l'engagement pour une réflexion sur la mort et le deuil que revendique l'entreprise. Lors d'un colloque annuel, la maison de pompes funèbres se soumet rituellement aux critiques et à l'analyse des chercheurs scientifiques.

Le recrutement des collaborateurs est naturellement soumis aux principes de fonctionnement et d'efficacité de l'entreprise qui exige d'eux en premier lieu des compétences professionnelles. Pourtant le nouveau collaborateur reste astreint à un examen du degré d'adhésion aux valeurs véhiculées par l'entreprise de pompes funèbres. "Concrètement, il s'agit de répondre à une vocation, de disposer d'une attitude que l'on peut qualifier de mystique, de partager, enfin, une conception éthique des rapports entre les hommes" (Perrot et al., 1992: 177).

"La personne la plus adaptée, tout d'abord, c'est celle qui ne compte pas son temps, qui est capable de dire moi je consacre le temps nécessaire à cette tâche, qui entre dans cette profession parce qu'elle y croit, parce qu'elle aime cette profession. Celui qui a une bonne sensibilité, même si parfois c'est très difficile et que ça fait souffrir la sensibilité, celui-ci s'en sortira toujours bien, parce que les gens sensibles vont très loin, tout en souffrant, mais ils apportent beaucoup aux autres. Donc je dirais dévouement, qui ne regarde pas son temps, une bonne sensibilité." (DI 02: 13)

L'entreprise de pompes funèbres vise à donner une transcendance au travail à travers l'idée de vocation et de don de soi qui a autant pour but que l'employé fasse corps entier avec son idéologie que de masquer le profit. La sollicitation affective des chauffeurs et des régleurs prend forme dans les séances organisées par la direction à un rythme régulier et durant lesquelles

les employés funéraires sont encouragés à être attentifs aux désirs des familles.

En cherchant à légitimer sa vocation altruiste, l'entreprise de pompes funèbres recourt à l'affectivité de ses collaborateurs. Or ce domaine relève du travailleur lui-même et échappe habituellement à la logique productive. Cette tentative de dénaturation du sens des activités des pompes funèbres tend à être perçue par les employés comme une appropriation de leur intimité par l'entreprise.

Le mécénat permet par ailleurs aux Pompes funèbres générales de cautionner leur politique commerciale, l'argent versé corroborant l'idée de la vocation sociale de l'entreprise et de son engagement. La bulle de l'exclusion - une semaine de débats sur l'exclusion sociale organisée en 1993 par le Musée d'ethnographie de Genève - a par exemple bénéficié du large soutien financier de l'entreprise de pompes funèbres. Investissant dans une manifestation culturelle, l'entreprise de pompes funèbres entend démontrer qu'elle joue un rôle plus vaste dans la société que celui qui lui est assigné à l'origine (assurer les funérailles / réaliser des bénéfices).

"Le sponsor est en effet heureux de pouvoir contribuer un tant soit peu à la victoire de la lumière sur l'obscurité. Il a parrainé un bon projet, important, original et bien conduit." (DOC 07: 5)

En vertu des lois de la réciprocité, tout don fait partie d'un système d'échange et appelle un contre-don dont la nature n'est pas nécessairement la même que celle du don. Ainsi, le capital matériel (argent) peut se transformer en retour en capital symbolique (prestige). M. Douglas affirme que la gratuité dans le don est "une fiction qui accorde trop d'importance à l'intention de celui qui donne et à ses protestations contre toute idée de récompense" (1989: 99). Dans cette perspective, le soutien financier accordé par l'entreprise de pompes funèbres à la bulle de l'exclusion s'intègre dans la politique de l'organisation économique visant à accroître sa reconnaissance sociale et à valoriser son image.

"Notre mérite est d'avoir pris un risque, celui de nous présenter autrement, celui d'interpeller, peut-être celui de scandaliser et de faire sourire sûrement. [...] Sponsoriser, c'est savoir risquer." (DOC 07: 3)

La législation vaudoise relative à la publicité des entreprises de pompes funèbres²⁰ est sévère et impose des formes particulières. Le mécénat s'inscrit par conséquent autant dans le contournement des difficultés de mener une campagne publicitaire traditionnelle que dans le souci d'affirmer la spécificité des Pompes funèbres générales. Le choix du créneau de la réflexion sur la mort d'une part (Société d'études thanatologiques de Suisse romande) et de l'exclusion sociale d'autre part (bulle de l'exclusion) ne sont pas le fruit du hasard. Par sa contribution financière, l'entreprise de pompes funèbres a pour but de confirmer ses résolutions concernant ces mêmes objets et de s'assurer une légitimité.

²⁰ Règlement du 12 mars 1986 sur les règles et usages professionnels pour les entreprises de pompes funèbres du canton de Vaud, art. 7-8.

X. CONCLUSION

Dans sa quête de légitimité, l'entreprise de pompes funèbres se propose de fournir une réponse d'une part aux fantasmes liés à la manipulation du cadavre symboliquement impur (présentation du défunt) et d'autre part aux fantasmes liés à la présence du profit dans le cadre de la mort (soutien moral aux familles dans le deuil). Les représentations collectives et le discours de l'entreprise de pompes funèbres visent avant tout à garantir à l'organisation économique une fonction échappant à la contestation.

Or la reconnaissance sociale de l'entreprise de pompes funèbres repose sur la construction d'une vocation altruiste de l'entreprise et la négation de son caractère commercial, quand bien même la raison économique reste déterminante dans son fonctionnement. Ce glissement du sens des activités des pompes funèbres s'avère problématique autant au niveau interne de l'entreprise que par rapport à son environnement social. De nombreuses tensions trouvent leur origine dans cette équivoque.

Les représentations des rapports conflictuels entre les entreprises de pompes funèbres visent d'abord à occulter les rapports de force et les tensions qui existent entre les différents groupes professionnels au sein de l'organisation commerciale. Si la guerre des pompes funèbres parvient à reléguer les critiques internes à l'arrière-plan, elle ne résout en aucun cas l'ambiguïté entre la vocation sociale défendue par l'entreprise de pompes funèbres et ses impératifs économiques. De plus, cette représentation sociale conduit à ne pas reconnaître l'origine des reproches que la société adresse aux pompes funèbres en laissant croire au complot des entreprises concurrentes et des médias.

Des logiques concurrentes

De l'analyse des jeux de pouvoir au sein de l'entreprise, il ressort que chaque groupe professionnel a le sentiment de se situer au cœur du travail et d'être plus indispensable que les autres catégories au fonctionnement de l'entreprise. Ces représentations des chauffeurs et des régleurs ont pour effet de contrer l'ordre hiérarchique produit par l'entreprise (division du travail) et de garantir à chaque groupe une reconnaissance suffisante. Par la logique de l'honneur, les employés des pompes funèbres s'imposent des devoirs qu'ils estiment indissociables de leur fonction.

Alors que les chauffeurs obtiennent un surcroît de sens à leur activité en recourant principalement à la présentation symbolique et imaginaire du défunt, les chefs de service se définissent principalement au travers du contact qu'ils entretiennent avec les survivants. Les régleurs s'appuient donc plus logiquement sur le discours du soutien moral aux familles dans le deuil. L'adhésion des employés des pompes funèbres à ces représentations est facilitée parce qu'elles fournissent un cadre d'interprétation à leur action.

Les principes d'action proposés par l'entreprise funéraire ne peuvent que difficilement être remis en question par les employés des pompes funèbres parce qu'ils se réfèrent à un ensemble plus vaste de représentations de la mort et à un idéal chrétien de charité et de don de soi. La direction des Pompes funèbres générales utilise largement ces références pour solliciter l'engagement affectif de ses collaborateurs dans leur travail. Elle recourt encore à ces mêmes représentations lorsqu'elle cherche à transformer l'image de l'entreprise de pompes funèbres dans le public au travers d'un vaste projet de légitimation de ses activités commerciales.

Accomplir leur travail avec sérieux ou adopter une attitude courtoise envers les survivants relèvent aux yeux des chauffeurs et des régleurs de leur propre initiative et de leur responsabilité. En d'autres termes, des normes internes au groupe de travail dictent ces comportements: ne pas s'y conformer remet en question l'honneur du groupe professionnel ainsi que son identité collective. La direction en appelle à la qualité des prestations et à l'accompagnement des familles dans le procès de communication qu'elle a entrepris pour valoriser l'image des Pompes funèbres générales et se distinguer des entreprises concurrentes. Cette politique est profondément ambivalente.

"On est obligé de faire passer l'image et la communication à travers une entreprise qui a justement comme caractéristique d'avoir nécessité de pérennité et qui passe au-delà des hommes. Nous-mêmes, nous nous rendons compte que lorsque les hommes étaient bons, lorsqu'on arrivait à les séduire, à les former, à les retenir dans cette activité, [...] eh bien ils nous quittaient pour fonder leur propre entreprise. Donc il a fallu donner à l'entreprise, à nos raisons sociales, une image et faire une communication qui renforce l'entreprise par rapport aux collaborateurs toujours susceptibles de nous jouer un tour une fois ou l'autre." (DI 01: 4)

Les dispositifs idéologiques mis en place par la direction entrent en concurrence avec la logique de l'honneur et le sentiment des chauffeurs et des régleurs de se situer au cœur du travail. Ils constituent un obstacle aux mécanismes de distinction et d'autonomie destinés à affirmer le pouvoir de chaque groupe professionnel au sein de l'entreprise. Ainsi la maîtrise des normes et des valeurs est l'enjeu d'une lutte entre les collaborateurs et la direction des Pompes funèbres générales. S'apercevant que l'entreprise cherche à s'en approprier pour son propre profit, les employés se sentent dépossédés de leurs prérogatives et ont tendance à adopter une attitude de retrait face au discours de la direction.

"J'ai l'impression qu'ils ne me sentent pas assez engagé pour la boîte ou bien pas assez engagé pour eux [la direction]. Et ça, des fois, je n'ai plus envie d'agir pour eux. J'ai l'impression qu'ils ramènent tout à eux, le bénéfice des opérations. C'est possible que je devrais me détacher de ça et me dire après tout non... mais mon boulot, je crois que je le fais bien. Je crois qu'ils peuvent avoir satisfaction de la quantité de travail que je fais et je dirais même de la qualité. Mais peut-être qu'ils sont moins... je mouille pas assez peut-être pour leur idéologie." (RE 03: 7)

Les employés des Pompes funèbres générales réalisent en outre que l'investissement affectif qu'ils fournissent dans leur travail - et que la direction sollicite avec insistance - n'est pas nécessairement reconnu. Alors que l'attention que porte l'entreprise envers ses collaborateurs reste intrinsèquement déterminée par ses impératifs de rentabilité, le discours produit pour susciter l'émulation des employés des pompes funèbres laisse entendre - par analogie avec le soutien moral aux survivants - que la qualité des rapports humains entre les membres de l'entreprise est l'objectif premier.

Des exigences ambivalentes

Les régleurs jouent un rôle complexe dans l'organisation du travail des pompes funèbres. Ils ont prise à la fois sur les tâches funéraires, les tâches administratives et les tâches commerciales. Ce sont eux qui rencontrent les parents, traitent le décès et finalement concluent l'affaire. Alors que la qualité de la relation sociale avec la famille endeuillée est posée en leitmotiv par le discours, les exigences de l'organisation économique en terme de vente restent omniprésentes. Les régleurs sont ainsi soumis plus que n'importe quel autre groupe au double langage économique et altruiste de l'entreprise de pompes funèbres.

Lors de séances ponctuelles organisées par la direction, l'évolution des affaires de l'entreprise est longuement discutée avec les régleurs: le nombre de convois funèbres organisés durant le trimestre, la répartition des ventes de cercueils ainsi que la moyenne de facturation par décès sont par exemple analysés. Les régleurs sont invités implicitement à faire leur possible pour contrer une éventuelle évolution défavorable des affaires. Ce rappel de la direction tend à être considéré par les régleurs comme une intervention infondée et une menace de l'indépendance du groupe de travail.

Les régleurs sont confrontés à un profond dilemme face aux exigences commerciales de l'entreprise, parce qu'ils sont exhortés à travers le discours du soutien moral à agir pour le bien seul des parents éplorés. La cohérence de l'action des chefs de service s'avère problématique: comment est-il possible pour le régleur de concilier les impératifs ambivalents de son travail ? L'incohérence de l'idéologie altruiste de l'entreprise et de la recherche du profit conduit à une contradiction.

"L'année passée on n'a pas voulu augmenter les prix, on a dû de faire attention pour les familles qui ont des problèmes. Là c'est incohérent, ça ne sert à rien de nous engueuler. D'autant plus que nous quatre [les régleurs], on peut regarder nos devis, on est quasiment toujours dans les prix, sauf qu'il y a une quantité de choses qui a été négociée par la direction avec des associations. Et là on est bien en-dessous. [...] Alors à force de baisser... je dirais qu'il y a un double langage: il faut tenir les prix et puis les baisser d'un côté. Alors pour finir tu ne sais plus." (RE 03: 7)

Les tarifs de faveur proposés aux personnes se trouvant dans une situation précaire sont significatifs de cette équivoque. Ces accords permettent d'une part de légitimer les activités des pompes funèbres par la négation du

caractère commercial de l'entreprise, mais d'autre part la direction communique à ses collaborateurs son inquiétude face à la baisse de la moyenne de facturation des décès. Acquis à l'idée d'offrir un soutien moral aux personnes touchées par un décès, les régleurs considèrent que l'essentiel de leur travail n'est pas quantifiable et qu'on ne saurait leur tenir rigueur des problèmes financiers de l'entreprise.

L'entreprise de pompes funèbres tend à se décharger sur les régleurs des contradictions qu'elle ne parvient à assumer elle-même en laissant le collaborateur se débattre dans les exigences ambivalentes de l'organisation commerciale. Les ambiguïtés de l'idéologie altruiste véhiculée par l'entreprise et des impératifs de rentabilité et de profit reposent dès lors principalement sur les travailleurs funéraires.

Vers une impasse

Autant les attitudes de rejet auxquelles les régleurs et les chauffeurs sont confrontés que les reproches qui sont adressés à l'entreprise de pompes funèbres sont à l'origine intimement liés au contexte anthropologique de la mort et du deuil. L'exclusion sociale des pompes funèbres possède par conséquent un caractère structurel:

- Les représentations sociales de la mort associent le cadavre à la notion de souillure et de contagion. L'impureté du cadavre est d'ordre matériel à travers sa décomposition progressive, mais elle est principalement d'ordre symbolique. Les vivants cherchent avant tout à se prémunir de la contagion imaginaire de la mort. Les manifestations d'exclusion telles que le deuil social imposé à ceux qui ont perdu un parent proche ou la stigmatisation des professionnels de la mort sont une réponse à cette angoisse.
- La professionnalisation des pompes funèbres tend à conduire par le nombre à une indifférenciation du traitement des morts qui est source de vertige. La multiplicité des convois organisés par l'entreprise de pompes funèbres alimente de nombreux fantasmes sociaux face aux travailleurs funéraires dont l'attitude est supposée irrespectueuse par l'absence de relations préalables avec le défunt.
- L'incursion du profit dans le contexte de la mort s'avère problématique. Les pratiques funéraires trouvent leur sens dans le social et l'imaginaire, alors que l'action de l'entreprise de pompes

funèbres s'inscrit dans la logique économique. Quand bien même la réception à la symbolique de l'argent est importante dans notre société, le couple mort / argent est source d'ambiguïté car il introduit des valeurs profanes dans ce qui relève de l'imaginaire et du sacré. L'argent se charge de la même ambivalence que les sentiments envers la mort.

- La mort est dans son essence source de douleur et de révolte. Le processus de deuil est à l'origine d'un phénomène de catharsis au centre duquel les employés des pompes funèbres se trouvent en raison de la délégation de l'organisation des funérailles. L'agressivité latente des parents endeuillés se déverse sous une forme théâtralisée et l'entreprise de pompes funèbres sert inévitablement d'exutoire.

Croyant dépasser ces attitudes négatives et de rejet à leur égard, mais cherchant aussi une distinction parmi les entreprises concurrentes, les Pompes funèbres générales ont mis sur pied une idéologie altruiste et un programme de légitimation de leurs activités. Pour éviter le vertige du nombre et la confrontation de la mort et du commerce, les agents des pompes funèbres adoptent un rôle pastoral en revendiquant leur soutien moral aux endeuillés. Ils insistent aussi sur les résultats imaginaires de la présentation du défunt afin d'esquiver la réalité de la manipulation du cadavre.

Or cette confusion de rôle s'avère problématique tant au niveau des survivants que des employés des pompes funèbres. D'une part, elle empêche les mécanismes cathartiques indispensables au deuil de se mettre en place en rendant toute catégorisation impossible. D'autre part, elle ne permet plus aux chauffeurs et aux régleurs d'accepter les critiques des parents sans remettre profondément en question leur comportement. Enfermée dans un modèle idéal de fonctionnement et entretenant l'illusion du deuil bien vécu, l'entreprise de pompes funèbres est au centre des contradictions.

De plus la prétention de l'entreprise de pompes funèbres de parvenir à changer la façon de vivre les rites mortuaires et le processus de deuil est un leurre. La révolte proscrite par la représentation du soutien moral aux familles dans le deuil et la présentation symbolique et imaginaire du défunt n'est qu'une illusion parce que l'indignation prend alors d'autres formes. Cette euphémisation de la mort ne se rencontre pas seulement dans les pratiques des pompes funèbres, mais constitue un fait social que l'on

retrouve à tous les niveaux de la société. La tentative de l'entreprise de pompes funèbres d'imposer une nouvelle vocation sociale et de nier son caractère commercial profite en ce sens d'un terrain propice à la diffusion de son idéologie.

BIBLIOGRAPHIE

ALTHABE Gérard

- 1992.- «Vers une ethnologie du présent», in: Gérard ALTHABE, Daniel FABRE, Gérard LENCLUD (dir.), *Vers une ethnologie du présent*, p. 247-257.- Paris: Maison des sciences de l'homme.- 259 p.

ANALYSES ÉCONOMIQUES ET SOCIALES SA

- 1990.- *Étude décès*.- Ecublens: AES.- 155 p.

ARIÈS Philippe

- 1985 a.- *L'homme devant la mort: le temps des gisants*.- Paris: Seuil.- 304 p.- (Points. Histoire; H 82)
 1985 b.- *L'homme devant la mort: la mort ensauvagée*.- Paris: Seuil.- 344 p.- (Points. Histoire; H 83)

ASSIMACOPOULOS Hélène

- 1993.- «Les pompes funèbres».- *Expression: revue d'information sociale* (Genève) 76, p. 33-35.

BARRAU Annick

- 1985.- «Vers une économie de la mort».- *Actions et recherches sociales* (Paris) 3, p. 97-111.
 1992 a.- *Socio-économie de la mort: de la prévoyance aux fleurs de cimetière*.- Paris: L'Harmattan.- 176 p.- (Logiques sociales)
 1992 b.- *Quelle mort pour demain ? Essai d'anthropologie prospective*.- Paris: L'Harmattan.- 190 p.- (Nouvelles études anthropologiques)

BASSAND Michel, GUINDANI Silvio

- 1982.- «Qu'est-ce que la culture ?», in: Michel BASSAND, Silvio GUINDANI, *Maldéveloppement régional et identité: pour un développement endogène*, p. 17-22.- Lausanne: Presses polytechniques romandes.- 200 p.

BAUDRY Patrick

- 1992.- «Sociologie des imaginaires thanatiques».- *Galaxie anthropologique* (Paris) 1, p. 21-28.

BERGMANN Alexander

- 1992.- «La culture d'entreprise», in: Paul HUGGER (dir.), *Les Suisses: modes de vie, traditions, mentalités*, vol. 3, p. 1125-1145.- Lausanne: Payot.- 1524 p.
 1994.- «Ethique et management».- *Les cahiers protestants* (Le Mont) 4, p. 25-34.

BERGMANN Alexander, HAINARD François, THÉVOZ Laurent

1990.- *La culture d'entreprise suisse. élément constitutif et reflet de la culture nationale.*- Lausanne: CEAT.- 381 p.

BERTAUX Daniel

1980.- «L'approche biographique: sa validité méthodologique, ses potentialités».- *Cahiers internationaux de sociologie* (Paris) 69, p. 197-225.

BLANCHART Nathalie

1993.- «Ces métiers mal connus: les organisateurs du dernier voyage...».- *Funebra* (Sint-Niklaas) 56, p. 2861-2866.

BOURDIEU Pierre

1980.- «Quelques propriétés des champs», in: Pierre BOURDIEU, *Questions de sociologie*, p. 113-120.- Paris: Ed. de Minuit.- 268 p.

1982.- *Leçon sur la leçon.*- Paris: Ed. de Minuit.- 60 p.

1986.- «Les rites comme actes d'institution», in: Pierre CENTLIVRES, Jacques HAINARD (dir.), *Les rites de passage aujourd'hui*, p. 206-215.- Lausanne: L'Age d'Homme.- 238 p.

CABIN Philippe

1993 a.- «Les rituels de l'entreprise».- *Sciences humaines* (Auxerre) 31, p. 42-46.

1993 b.- «Les mythes de l'entreprise».- *Sciences humaines* (Auxerre) 32, p. 32-35.

1993 c.- «Les tribus professionnelles».- *Sciences humaines* (Auxerre) 33, p. 32-35.

CLÉBANT Marcel

1981.- *Une vie pour les morts: les dix mille enterrements de Jérôme Lambert.*- Paris: Stock.- 303 p.

CRESSWELL Robert, GODELIER Maurice

1976.- *Outils d'enquête et d'analyse anthropologiques.*- Paris: François Maspero.- 290 p.

CRETZAZ Bernard, MORISOD François (dir.)

1995.- *La mort et l'oubli: 12 ans de thanatologie et le regard de deux photographes. Teuvo Lehti et Johnathan Watts.*- Genève: Musée d'ethnographie.- 109 p.

CROZIER Michel

1965.- *Le monde des employés de bureau: résultats d'une enquête menée dans sept compagnies d'assurances parisiennes.*- Paris: Seuil.- 238 p.

DAMADE Jacques

1987.- «L'enlèvement», in: *La mort à vivre: approches du silence et de la souffrance*, p. 192-195.- Paris: Autrement, 224 p.- (Autrement. Série Mutations; 87)

DENIEUIL Pierre-Noël

1991.- «L'entreprise comme culture: recherches socio-anthropologiques des années 80».- *Cahiers internationaux de sociologie* (Paris) 90, p. 107-120.

DES AULNIERS Luce

1991.- «Trois grands tours et puis s'en vont... propos de metteurs en scène du funéraire».- *Frontières: les vivants et la mort* (Montréal) 4(1), p. 12-17.

1992.- «Des effets pacifiants et des effets pervers de la planification matérielle face à sa mort».- *Galaxie anthropologique* (Paris) 1, p. 75-81.

DOUGLAS Mary

1989.- «Il n'y a pas de don gratuit: introduction à l'édition anglaise de l'*Essai sur le don* de Marcel Mauss».- *Revue du MAUSS* (Paris) 4, p. 99-115.

DURAND Jean-Pierre, WEIL Robert

1989.- «La dynamique de l'habitus», in: Jean-Pierre DURAND, Robert WEIL, *Sociologie contemporaine*, p. 185-204.- Paris: Vigot.- 644 p.

DUVIGNAUD Jean, CORBEAU Jean-Pierre

1981.- *Les tabous des Français.*- Paris: Hachette.- 240 p.

ENCYCLOPÉDIE ILLUSTRÉE DU PAYS DE VAUD

1982 a.- «La mort», in: *Encyclopédie illustrée du Pays de Vaud*, vol. 10, p. 195-220.- Lausanne: Editions 24 Heures.

1982 b.- «Le souvenir», in: *Encyclopédie illustrée du Pays de Vaud*, vol. 10, p. 221-233.- Lausanne: Editions 24 Heures.

ENRIQUEZ Eugène

1992.- «L'entreprise comme lien social: un colosse aux pieds d'argile», in: Renaud SAINSAULIEU (dir.), *L'entreprise: une affaire de société*, p. 203-228.- Paris: Presses de la fondation nationale des sciences politiques.- 353 p.

ETCHEGOYEN Alain

1990.- *Les entreprises ont-elles une âme ?*- Paris: François Bourin.- 292 p.

GÉRÔME Noëlle

1984.- «Les rituels contemporains des travailleurs de l'aéronautique».- *Ethnologie française* (Paris) 14(2), p.177-196.

GODEAU Emmanuelle

1993.- «Dans un amphithéâtre... la fréquentation des morts dans la formation des médecins».- *Terrain* (Paris) 20, p. 82-96.

GOFFMAN Erving

1975.- *Stigmate: les usages sociaux des handicaps*.- Paris: Minuit.- 175 p.

GRAWITZ Madeleine

1990.- *Méthodes des sciences sociales*.- Paris: Dalloz.- 1140 p.

GUILLEVIC Christian

1992.- «L'organisation du travail», in: Christian GUILLEVIC, *Psychologie du travail*, p. 77-96.- Paris: Nathan.- 255 p.

HOFSTEDDE Geert

1994.- «La culture d'entreprise».- *Le courrier de l'UNESCO* (Paris) avril, p. 12-16.

HUGGER Paul

1992.- «Le trépas et la mort», in: Paul HUGGER (dir.), *Les Suisses: modes de vie, traditions, mentalités*, tome 1, p. 185-222.- Lausanne: Payot.- 497 p.

HULMANN Michèle

1993.- *Marketing funéraire français en Suisse: chronique d'une mort annoncée ?*.- Neuchâtel: ESCEA.- 57 p.

IRIBARNE Philippe d'

1986.- «Vers une gestion "culturelle" des entreprises».- *Gérer et comprendre: série trimestrielle des "Annales des mines"* (Saint-Etienne) 4, p. 77-85.

1989.- *La logique de l'honneur: gestion des entreprises et traditions nationales*.- Paris: Seuil.- 279 p.

JAFFRIN Stefan

1991.- «Management et ethnologie: le cas de SHS Consultant».- *Sciences humaines* (Auxerre) 5, p. 26.

KILANI Mondher

1989.- «Démarche, éclairage et méthodes de l'anthropologie», in: Mondher KILANI, *Introduction à l'anthropologie*, p. 47-65.- Lausanne: Payot.- 368 p.

KNISPEL Franz

1982.- *Zur Geschichte des Bestattungswesen in Wien: im Dienste der Gemeinschaft 1907-1982, 75 Jahre Städtische Bestattung*.- Wien: Wiener Stadtwerke - Städtische Bestattung.- 184 p.

1985.- *Zur Geschichte des Sarges*.- Wien: Wiener Stadtwerke - Städtische Bestattung.- 74 p.

KUPFER Christine et al.

1987.- *Quand les vivants célèbrent la mort*.- Genève: Institut d'études sociales.- 122 p. (*Annales du centre de recherche sociale*; 23)

LALOUETTE Jacqueline

1992.- «Funérailles civiles: d'un siècle l'autre», in: *Deuils: vivre, c'est perdre*, p. 190-219.- Paris: Autrement.- 223 p. (Autrement. Série Mutations; 128)

LAMBELET Daniel, HAINARD François

1989.- «Identité au travail et culture d'entreprise: de la magie à la conspiration».- *Sociétés: revue des sciences humaines et sociales* (Montrouge: Paris) no. 23, p. 44-46 et no. 24, p. 35-38.

LE GOFF Jean-Pierre

1992.- *Le mythe de l'entreprise: critique de l'idéologie managériale*.- Paris: La Découverte.- 307 p.

LEMIEUX Raymond

1991.- «Retrouver le sens du rituel: enjeux des pratiques et des rites funéraires».- *Frontières: les vivants et la mort* (Montréal) 4(1), p. 6-11.

LIEBERHERR Françoise

1983.- «L'entretien: un lieu sociologique».- *Revue suisse de sociologie* (Zurich) 9(2), p. 391-406.

LOFLAND John

1979.- «Feld-Notizen», in: Klaus GERDES (dir.), *Explorative Sozialforschung: einführende Beiträge aus "Natural Sociology" und Feldforschung in den USA*, p. 110-120.- Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.- 183 p.

MALATESTA Dominique

1990.- «On n'est pas marié avec l'entreprise: relation employé-entreprise, pratiques et représentations».- *Ethnologica helvetica* (Berne) 13/14, p. 169-183.

MANCELLE Anne

1990.- «Pompes funèbres privées et officielles: l'armistice en terre vaudoise».- *Affaires publiques* (Fribourg) mars, p. 61-69.

MARET Pierre de

1990.- *Anthropologie sociale*.- Bruxelles: Presses universitaires de Bruxelles.- 106 p.

MATARASSO Michel

1977.- «Thanatos: crise et critique».- *Cahiers internationaux de sociologie* (Paris) 62, p. 89-104.

MATHEZ Philippe

- 1995.- «Du croque-mort au conseiller funéraire: approche ethnologique des pompes funèbres», in: *Le dernier voyage: pratiques funèbres d'hier à aujourd'hui*, p. 207-220.- La Louvière: Ecomusée régional du Centre.- 232 p.

MAURICE Marc

- 1992.- «Les sociologues et l'entreprise», in: Renaud SAINSAULIEU (dir.), *L'entreprise: une affaire de société*, p. 303-331.- Paris: Presses de la fondation nationale des sciences politiques.- 353 p.

MENU Jean-Pierre

- 1967.- *Les services funèbres: problèmes d'histoire, en particulier à Genève de la Réforme à nos jours, de théologie et de pratique*.- Genève: Faculté autonome de théologie protestante.- 122 p.

MILLS Charles Wright

- 1970.- *Les cois blancs: essai sur les classes moyennes américaines*.- Paris: Seuil.- 411 p.

MOULINIÉ Véronique

- 1993.- «La passion hiérarchique: une ethnographie du pouvoir en usine».- *Terrain* (Paris) 21, p. 129-142.

MUCCHIELLI Alex

- 1986.- *L'identité*.- Paris: PUF.- 127 p.

NIEDERER Arnold

- 1986.- «Eléments de ritualité dans la vie quotidienne», in: Pierre CENTLIVRES, Jacques HAINARD (dir.), *Les rites de passage aujourd'hui*, p. 170-178.- Lausanne: L'Age d'Homme.- 238 p.

PERROT Marie-Dominique, RIST Gilbert, SABELLI Fabrizio

- 1992.- *La mythologie programmée: l'économie des croyances dans la société moderne*.- Paris: PUF.- 217 p.

PITTET Edmond

- 1992 a.- «La mort est mon métier», in: Véronique GENOUD (dir.), *Mourir... comment le vivre? De la mort escamotée au deuil assumé*, p. 99-103.- Le Mont-sur-Lausanne: Ouverture.- 127 p.

- 1992 b.- «Les pompes funèbres, l'enfant et la mort», in: SOCIÉTÉ D'ÉTUDES THANATOLOGIQUES DE SUISSE ROMANDE, *L'enfant de la mort: l'enfant découvre la mort*, p. 22-25.- Martigny: SET.- 28 p.

PITTET Edmond, ROSSEI Patrice

- 1992.- *La mort oubliée: traditions et rites funéraires*.- Yens sur Morges: Cabédita.- 191 p.

PREISWERK Yvonne

- 1983.- *Le Repas de la Mort: catholiques et protestants aux enterrements: visages de la culture populaire en Anniviers et aux Ormonts*.- Sierre: Monographic.- 381 p.

- 1990.- «Réflexion autour du mourir et de l'importance des rites funéraires aujourd'hui».- *Revue internationale d'action communautaire* (Montréal) 63, p. 121-127.

- 1993.- «La mort: état de la question».- *Expression: revue d'information sociale* (Genève) 76, p. 5-9.

PRONGUÉ Jean

- 1989.- «Présentation d'un service peu connu: le service des pompes funèbres, cimetières et crématoire».- *Magazine Ville de Genève* (Genève) 84, p. 12-13.

QUELOZ Nicolas

- 1987.- «L'approche biographique en sociologie: essai d'illustration et de synthèse», in: *Histoires de vie: approche pluridisciplinaire*, p. 47-65.- Neuchâtel: Institut d'ethnologie; Paris: Maison des sciences de l'homme.- 129 p.

RACCAUD Michel

- 1989.- *Petite suite funèbre: échos d'une pratique pastorale*.- Morges: édité par l'auteur.- 56 p.

ROUX Jean-Hubert de et al.

- 1991.- «L'anthropologie dans un groupe pétrolier».- *Sciences humaines* (Auxerre) 7, p. 36-38.

SAINSAULIEU Renaud

- 1992.- «Changer l'entreprise: une affaire de société», in: Renaud SAINSAULIEU (dir.), *L'entreprise: une affaire de société*, p. 13-27.- Paris: Presses de la fondation nationale des sciences politiques.- 353 p.

SARAIVA Clara

- 1993.- «Le mort maquillé: funerals directors américains et fossoyeurs portugais».- *Terrain* (Paris) 20, p. 97-108.

SCHILLER Gisela

- 1991.- *Der organisierte Tod: Beobachtungen zum modernen Bestattungswesen*.- Düsseldorf: Fachverlag des deutschen Bestattungsgewerbes GmbH.- 184 p.

STRECKEISEN Ursula, ROOST VISCHER Lilo, SALIS GROSS Corina

- 1992.- *Die berufliche Konstruktion des Lebendigen: thanatopraktische Handlungsweisen in explorativer Sicht*.- Bern: Institut für Soziologie.- 540 p.

THOMAS Louis-Vincent

- 1980.- *Le cadavre: de la biologie à l'anthropologie*.- Bruxelles: Complexe.- 220 p.

THOMAS Louis-Vincent

1985 a.- *Rites de mort: pour la paix des vivants.*- Paris: Fayard.- 294 p.

1985 b.- «Le rituel funéraire et la modernité».- *Actions et recherches sociales* (Evry) 3, p. 65-80.

1988.- *La mort.*- Paris: PUF.- 125 p.

VAN GENNEP Arnold

1943-1946.- *Manuel de folklore français contemporain, tome premier, 1 et 2: du berceau à la tombe.*- Paris: A. et J. Picard.- 830 p.

1981.- *Les rites de passage: étude systématique des rites.*- Paris: A. et J. Picard.- 288 p.

VIALLES Noëlie

1992.- «La mort des bêtes», in: Gérard ALTHABE, Daniel FABRE, Gérard LENCLUD (dir.), *Vers une ethnologie du présent*, p. 127-138.- Paris: Maison des sciences de l'homme.- 257 p.

VILLETTE Michel

1991.- «Qui peut ausculter une entreprise ?».- *Sciences humaines* (Auxerre) 5, p. 19-21.

VION Robert

1992.- *La communication verbale: analyse des interactions.*- Paris: Hachette.- 302 p.

VOVELLE Michel

1985.- «Le corps montré, le corps caché: le regard des vivants sur le corps du mort du Moyen Age à nos jours», in: *L'homme et son corps: de la biologie à l'anthropologie*, p. 59-73.- Paris: CNRS.- 198 p.

WEINBERG Achille

1991.- «Management et sciences humaines».- *Sciences humaines* (Auxerre) 5, p. 17-19.

WICHT Marc

1985.- *En deçà de l'au-delà: les métiers de la Mort.*- Lausanne: Institut de psychologie appliquée.- 105 p. (mémoire de licence)

ZONABEND Françoise

1986.- «Rites et vie quotidienne», in: Pierre CENTLIVRES, Jacques HAINARD (dir.), *Les rites de passage aujourd'hui*, p. 179-181.- Lausanne: L'Age d'Homme.- 238 p.

RÈGLES DE TRANSCRIPTION

- Indiquer le changement de cassette:
[fin de la première face]
- Mentionner par des remarques entre crochets les longues pauses, les rires, les pleurs, les interruptions (sonnerie du téléphone, irruption d'une secrétaire...):
[On frappe. La concierge amène les nouvelles clés de la chapelle]
- Lorsqu'un ou plusieurs mots sont incompréhensibles:
Il m'a montré ... (?) ... l'agrafe.
- Lorsqu'un ou plusieurs mots sont incertains:
Il n'avait pas lu (vu?) l'avis.
- Lorsque les paroles de plusieurs personnes s'enchaînent:
PH Si vous y pensez maintenant...
RE ... je me dis que j'aurais dû réagir autrement.
- Si une personne interrompt l'autre d'une manière directe:
PH J'ai de la peine à m'imaginer que...
RE ... (interrompt) mais pour moi c'était clair que je n'irais pas.
- Indiquer les "mouais" et les "ben" manifestes... Ne pas transcrire les termes parasites:
Bof, je ne sais pas si j'aurais pu faire autrement.

CARACTÉRISTIQUES SOCIO-PROFESSIONNELLES DES EMPLOYÉS
DES POMPES FUNÈBRES

	chauffeurs (n=12)	régisseurs (n=7)
<i>classe d'âge</i>		
20 - 29 ans	1	-
30 - 39 ans	4	1
40 - 49 ans	3	4
50 - 59 ans	4	2
60 - 65 ans	-	-
<i>état civil</i>		
célibataire	2	2
marié	8	4
divorcé / séparé	2	1
<i>nationalité</i>		
suisse	5	7
étrangère	7	-
<i>années de service</i>		
moins de 5 ans	6	4
5 - 14 ans	2	2
15 - 24 ans	4	1
25 ans et plus	-	-
<i>activité prof. précédente</i>		
artisanat	2	1
construction	2	-
industrie	1	1
transports	4	-
restauration	1	-
commerce / assurances	-	2
santé	1	1
enseignement / théologie	-	2
pompes funèbres	1	-

LISTE DES DOCUMENTS CITÉS

- DOC 01 - 1993.- «Qualité et communication».- *Contact*, décembre.- p. 9-11 [journal interne d'entreprise].
- DOC 02 - 1993.- *La dignité des derniers devoirs*.- 11 p. [document de communication].
- DOC 03 - 1992.- «Qualité et communication: assemblée des responsables», *Contact*, décembre.- p. 4-5 [journal interne d'entreprise].
- DOC 04 - 1993.- *Chapelle St-Roch. Lausanne*.- 4 p. [dépliant publicitaire].
- DOC 05 - 1991 ?.- *Groupe PFG: ce que nous voulons*.- 22 p. [projet d'entreprise].
- DOC 06 - 1991.- «E. P. fait un tabac».- *Contact*, avril.- p. 10-11 [journal interne d'entreprise].
- DOC 07 - 1993.- «Vernissage de l'exposition "La beauté du reste" et inauguration de la bulle de l'exclusion».- *Contact*, décembre.- p. 3-5 [journal interne d'entreprise].

Ethnoscope

Geneviève HEROLD. *Les alforjas de Chota: tissage, échanges et portage dans les Andes de Cajamarca (Pérou)*. 180 p. 1995. Frs. 20.-

Philippe MATHEZ. «*Beau comme un croque*»: *ethnographie d'une entreprise de pompes funèbres*. 143 p. 1996. Frs. 20.-

Annick MELLO. *Enfance et identité culturelle: le jardin d'enfants de la communauté israélite de Genève*. à paraître.

Bertrand COIET. *Le temps d'une demande: les requérants d'asile du centre de Courrendlin (Suisse)*. à paraître.

Annette TROEHLER. *Images de la Suisse: les paysans dans l'œuvre d'Albert Anker (1831-1910)*. à paraître.