



HAL
open science

CE TABOU D'OUBLIER QUELQU'UN. Clients et professionnels du funéraire en tension dans l'organisation de funérailles modernes

Marine Boisson

► **To cite this version:**

Marine Boisson. CE TABOU D'OUBLIER QUELQU'UN. Clients et professionnels du funéraire en tension dans l'organisation de funérailles modernes. [Rapport de recherche] Fondation de France - SFVP. 2018. hal-02508319v2

HAL Id: hal-02508319

<https://hal.science/hal-02508319v2>

Submitted on 5 May 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



CE TABOU D'OUBLIER QUELQU'UN

Clients et professionnels du funéraire en tension
dans l'organisation de funérailles modernes.

Rapport de Recherche en Sociologie
pour la Fondation de France

Novembre 2018

Marine Jeanne Boisson
boisson.marine@hotmail.fr

**Je remercie ici les professionnels et les personnes qui ont accepté les observations ethnographiques au fondement de ce travail.*

SOMMAIRE

1. Pourquoi l'État a-t-il progressivement encadré le travail des funérailles ?	6
La préservation de l'intégrité et de la mémoire de la personne.....	7
Le développement d'une profession funéraire en lieu et place des réseaux traditionnels. ..	10
Le renforcement de normes professionnelles au moment de la libéralisation.	13
2. Des critiques entre clients et commerciaux.....	16
Évacuer la singularité des clients.	17
Désincarner le corps : un devoir professionnel.	20
Une « expertise coupable ».	21
Se distancier de la dépouille : des proches en tension.....	23
Oublier d'évoquer les choix du défunt : le manque d'égard de certains proches.	26
S'oublier en tant que défunt.	29
Individualisation des funérailles et préservation de l'intégrité de la personne.	32
3. Conclusion	36

Est-il désirable d'avoir à organiser ses propres funérailles, tout en étant le grand absent de ce rassemblement social ? Erving Goffman, sociologue américain, soulignait que l'une des plus grandes offenses que l'on puisse faire à un individu dans une société moderne est de l'ignorer¹. Il y aurait là un interdit moral à nier son statut de personne. Mais après sa mort, cette interdiction est-elle encore valable ? L'organisation de funérailles nous confronte à ce devoir envers soi et envers d'autres. Plus encore, ce problème politique — celui des conditions dans lesquelles s'organisent des funérailles pour chaque individu — se traduit aujourd'hui, en France, autour d'un point de débat. Les individus peuvent-ils au nom de leurs choix individuels demander à être oubliés en tant que défunts ou exiger des funérailles en dehors des collectifs où ils ont été intégrés ? Cette question reste très souvent ignorée des médias sous cet aspect. Mais dès lors que l'on anticipe un décès, il est possible de choisir le traitement que l'on souhaite voir appliqué à son corps. De même, nous pouvons anticiper le coût financier de ces obsèques. Enfin, nous pouvons chercher à définir quels sont nos souhaits en termes de funérailles et renoncer à confier leur organisation à d'autres que nous. Mais une telle responsabilité est-elle souhaitable ?

Une enquête en sciences sociales vise à comprendre les conflits que suscite l'existence de phénomènes sociaux². Il s'agira, dans ce rapport, de proposer une analyse des tensions qui traversent l'organisation d'obsèques entre des commerciaux funéraires et des clients. J'ai désigné sous le terme de *travail des funérailles* l'ensemble des opérations réalisées par ces acteurs pour organiser l'événement. Dans la littérature, les professionnels du funéraire sont souvent dépeints comme des « croque-morts » cherchant à faire des profits d'un événement tragique. À l'inverse, on attribue souvent aux clients l'incapacité de se repérer dans cette industrie de services. Ils seraient incapables de se défendre et de s'orienter sur ce marché, pris dans l'émotion d'un deuil ou dans le déni de la mort de l'autre. Néanmoins, s'il y a là ce qui se présente sous la forme d'un tabou³, on ne voit pas comment ils pourraient critiquer les conditions de réalisation d'un tel travail. Or, nos contemporains sont de plus en plus nombreux à chercher à se réappropriier l'organisation de cet événement qui marque la fin de leur existence. La possibilité d'une telle demande sociale demande donc à être comprise et expliquée.

La question qui se posera à nous est la suivante : alors que des obsèques sont généralement réalisées par un collectif, comment se fait-il que certains individus cherchent à les organiser par eux-mêmes et pour eux-mêmes ? Pour y répondre, je reviens, dans un premier temps, sur les

¹ « Ce tabou d'ignorer quelqu'un n'est pas seulement une affaire d'étiquette officielle. (...) On y est confronté chaque fois qu'une partie, dans un échange de reconnaissance, est considérée avoir des droits supplémentaires ou devoir être traitée avec soin. » Goffman E., *Comment se conduire dans les lieux publics. Notes sur l'organisation sociale des rassemblements.*, Paris, Economica, 2013, pp. 101-102.

² Non pas pour préjuger de leur évolution future, mais pour comprendre « la forme (actuelle) que prennent les conflits sociaux dans lesquels ce futur se décide. » Une telle enquête suppose « de relever l'évolution sociale de longue durée qui a imprimé à l'histoire jusqu'au présent » une certaine forme à l'organisation des pratiques sociales. Cf. Lemieux C., « Paradoxe de la modernisation. Le productivisme agricole et ses critiques (Bretagne, années 1990-2010) », à paraître, p. 2.

³ Dans un précédent travail, j'ai montré qu'une forme de tabou, visible sous la forme du silence et de non-dits, émerge au moment où des règles de personification sont transgressées. Mais j'ai également montré qu'on ne peut pas en conclure pour autant que les acteurs ne sont pas en mesure d'accéder à une plus grande réflexivité sur l'existence de ce tabou et sont en mesure de le critiquer dès lors qu'ils en perçoivent les effets et cherchent d'eux-mêmes à le transgresser. Cf. Boisson M. J., *Mourir en personne. Une sociologie pragmatique de la prise en charge administrative des défunts.*, Mémoire pour le master de recherche en sociologie, Paris, EHESS, 2011.

processus historiques qui nous conduisent à cette situation. Je reviens au moment où l'État a progressivement confié le service des inhumations à des entreprises privées au XIX^e siècle. Cette situation trouve son origine dans l'interpellation de l'État pour *égaliser* le traitement des personnes au moment de leur mort. À cette époque, une indignation sociale oblige ceux qui font cet État à prendre en compte cette demande. Des représentants délèguent progressivement la réalisation d'un service funéraire à des sociétés privées pour assurer à chaque individu des funérailles. Cette délégation va fournir les moyens économiques permettant de financer les inhumations de personnes sans ressources, via la taxation d'un impôt sur l'activité de ces sociétés privées. Ensuite, seulement, le développement de ces sociétés va aller de pair avec la création d'une profession et d'un marché économique funéraire. La libéralisation de ce marché de services opère en France dans les années 1990. À partir de ces années, une part de plus en plus importante de consommateurs va organiser ses obsèques par avance, et formaliser ses propres souhaits. Ce retour historique nous permet ainsi de dégager deux tendances qui marquent l'organisation actuelle *des funérailles* : leur organisation est, d'une part, marquée par le développement d'une profession funéraire, chargée des inhumations et des crémations et de la préservation de l'intégrité de la personne au moment de sa mort, d'autre part, leur organisation est marquée par une exigence d'individualisation, en direction des choix réalisés par le défunt de son vivant. Je montre ainsi qu'on ne peut examiner l'émergence de ce marché de services sans tenir compte du fait qu'il se développe parallèlement à l'accentuation de deux obligations morales tournées vers la protection de ces personnes : celle, d'une part, à préserver leur intégrité et leur mémoire, celle, d'autre part, à respecter leurs choix, là on l'on pourrait s'attendre à que le développement de cette activité économique soit entièrement détaché de considérations morales portées à la personne humaine.

Cette perspective historique, néanmoins, ne nous permet pas de comprendre pourquoi certains clients se dévouent à cette tâche, alors qu'ils seront les grands absents de ce rassemblement social. Elle ne nous permet pas non plus de comprendre pourquoi certains professionnels jugent parfois cette responsabilité trop coûteuse et réagissent à ces demandes. C'est l'analyse ethnographique de la rencontre entre des commerciaux funéraires et des clients qui éclaire ce problème : la volonté de certains clients de ne pas avoir de funérailles ou qu'elles soient célébrées en dehors des collectifs auxquels ils ont été intégrés conduit-elle à un traitement indigne d'un individu ? Je montre, dans une seconde partie, les débats et les tensions que suscite l'ouverture de l'activité funéraire à la prise en compte du choix des clients sur l'importance associée à des funérailles et à la préservation de la mémoire d'un individu dans des collectifs. L'observation des interactions entre des proches, des professionnels et des clients, nous montre qu'il y a là un enjeu commercial à capter et à donner un mandat, mais aussi, un enjeu moral à respecter la volonté du défunt et à lui offrir des funérailles. Un réglage se joue entre clients et professionnels pour prendre en compte la volonté de ces personnes, tout en préservant les relations qu'ils ont nouées avec d'autres. À un moment où ces professionnels pourraient décider d'évacuer toute considération pour la personne défunte, parfois au nom du choix de leurs propres clients, ces derniers réagissent à cette absence de considération portée à la préservation de sa mémoire dans les collectifs qui l'ont connue, mais aussi, dans le collectif professionnel qui a la charge de ses funérailles.

Le résultat principal de l'enquête peut alors être résumé de la façon suivante : le processus historique d'égalisation des conditions dans lesquelles se font les funérailles, assumées par l'État moderne au nom du respect de l'intégrité et de la mémoire de chaque individu jusqu'après sa mort, a peu à peu produit de nouvelles aspirations à des choix individuels (sous contraintes de ressources) pouvant se retourner contre l'impératif de funérailles (et aller vers des formes jugées indignes par certains professionnels). L'évacuation de la relation de fond qui existe entre l'individu et les collectifs où il a été intégré qu'entraîne parfois l'individualisation de ses funérailles rentre ainsi en contradiction avec la préservation de son individualité (adossée à une libéralisation du marché funéraire). Ces deux logiques — préservation de la relation à d'autres et de la mémoire de la personne/et prise en compte de ses choix dans l'organisation de ses obsèques — produisent ainsi des tensions sous diverses formes, et dépassent les oppositions figées auxquelles on pourrait s'attendre. Ces tensions se voient particulièrement au moment d'évoquer le traitement du corps, lorsque la dépouille est traitée sans référentiel à la personne défunte et à ce qui l'entoure : lorsque le corps est pleinement naturalisé et détaché de ses relations à d'autres. À l'un de ces pôles situationnels, la dépouille est traitée comme un (quasi) objet économique, sans référentiel à ce qui a trait à sa personnalité. À l'autre de ces pôles, les restes du défunt sont traités depuis les seuls choix de cet individu, dont on peut envisager de les naturaliser au nom de ces derniers, avec potentiellement une minimisation de leur coût économique. Face à ces deux polarités de traitement — strictement naturalisante ou strictement individualisante —, les professionnels réagissent pour définir ce qui est digne ou indigne dans l'organisation de funérailles et les règles morales à respecter envers des personnes⁴.

On découvre ainsi que l'oubli de la préservation de l'intégrité et de la mémoire d'un défunt, dans sa dimension relationnelle et biographique avec d'autres, comme l'oubli de son individualité de personne, dans sa dimension de sujet, peut susciter, au cours du travail des funérailles des jugements sur la dignité ou l'indignité de ses obsèques et le respect de règles de personnification à son égard. Il y a là deux écueils qui posent la question plus politique du traitement d'un individu *en une personne* après de sa mort (dans le sens où la dissociation entre ce qui relève de la mémoire du défunt et de son corps repose la question des obligations morales généralement associées au traitement appliqué à des personnes). Des affronts peuvent être ainsi commis envers ceux qui portent son identité et son souvenir et restent en relation avec sa personne, de même que des offenses peuvent être adressées à ceux qui ont la charge de sa dépouille et y portent une attention précautionneuse si l'individu décide de lui-même que son corps peut être traité sans égard. Enfin, des violations sont portées à son individualité si son corps se voit traité en une simple chose ou respectueusement à l'encontre de ses propres choix. L'individualisation des obsèques met alors en jeu la collaboration de professionnels d'avec les proches et l'individu lui-même pour prendre en compte des règles de personnification (qui obligent à tenir compte de son intégrité et de son individualité, mais aussi de ses relations à

⁴ On distingue les notions de personne, de celle d'individu et de corps afin de mettre en lumière les processus à partir desquels un élément humain ou non-humain peut être tout à la fois personnifié et individualisé ou dé-personnifié et désindividualisé. Un corps humain, en tant qu'élément matériel, peut ne pas être rattaché à la catégorie de personnes, de même qu'un corps, bien que rattaché à la catégorie des personnes humaines, peut ne pas être individualisé, c'est-à-dire rattaché à son histoire, à ses choix et à son identité de personne. Dans ce cadre, on comprend comment un individu peut, tout en étant reconnu par lui et par d'autres comme étant une personne humaine, demander à ce que son propre corps soit dépersonnifié après sa mort au nom du respect de ses choix individuels.

d'autres que lui). On constate ainsi que la possibilité donnée à des clients de décider seuls de leurs funérailles peut directement déplacer ces tensions entre eux et leurs familles ou entre eux et certains professionnels. Le fait que des logiques économiques pèsent sur l'organisation des funérailles est alors susceptible d'accroître ces conflits en laissant planer le doute sur les raisons qui conduisent à ce manque d'égard envers une personne, en raison de logiques financières et/ou d'un désamour pour l'individu. En outre, elles font peser un soupçon sur la volonté de ces professionnels de protéger leur mandat s'ils tentent d'aller à l'encontre du choix de ces personnes. Ainsi, si la perspective historique nous montre ce qui, au départ, a suscité un élan de l'État pour déléguer des services aux défunts à des professionnels du funéraire, en lien avec des considérations portées à la personne humaine, l'observation des échanges actuels entre des professionnels du funéraire et des clients nous montre que la prise en compte de ces choix individuels rentre aujourd'hui en tension avec un devoir moral, respecté par ces professionnels, à tenir compte de la préservation de l'intégrité et de la mémoire du défunt en tant que personne intégrée à des collectifs. L'enquête ethnographique permet ainsi d'analyser les conflits qui émergent autour du respect de ces devoirs⁵. Il s'agit de comprendre comment chacun gère le fait d'avoir à confier le traitement de son corps à des professionnels, tout en tenant compte des choix de sa personne et de ses relations à d'autres après sa mort⁶.

Après la lecture de ce rapport, on conviendra alors que l'absence de discussions politiques sape l'amélioration des conditions d'organisation de ce travail, alors que les usagers de ces services pourraient prendre part à ces débats. Mais s'il y a un refus de discuter des conditions dans lesquelles des funérailles doivent être organisées, à quoi bon réclamer de nouveaux droits ou contrôler le travail de ces professionnels ? Cela s'avère d'autant plus important que l'organisation politique des obsèques n'a pas toujours échappé à sa mise en discussion⁷. Faire ce constat constitue une réelle invitation à saisir notre expérience contemporaine face à cette question au moment où nous nous engageons dans ce travail et ce qui limite, ensuite, notre prise de parole publique⁸. On peut toujours considérer que *le travail des funérailles* n'a que peu d'intérêt politique, mais il faudra tenir compte du fait que l'industrie funéraire n'a cessé ces dernières années de générer de nouveaux contrats et profits, de même que nous avons majoritairement confié les funérailles de nos défunts à ces professionnels. En outre, il faudra se souvenir que l'État met en œuvre des politiques publiques pour encadrer ce travail, politiques publiques qui pourraient être guidées par la prise en compte des attentes des usagers de ces services et l'élaboration d'une réflexion collective sur les obligations que ces professionnels

⁵ Je remercie Adeline Perrot, Baptiste Legros, Lisa Carayon, Édouard Gardella, Catherine Rémy et Cyril Lemieux pour leur lecture attentive de ce rapport de recherche.

⁶ Pour plus d'informations sur cette recherche doctorale : Boisson M. J., LIER, EHESS : boisson.marine@hotmail.fr, <http://lier.ehess.fr/index.php?968>.

⁷ Pascale Trompette et Robert H. Griffiths reviennent sur les débats publics qui émergent sur l'organisation des funérailles au XIX^e siècle en France et en Angleterre dans leur article : « L'économie morale de la mort au XIX^e siècle. Regards croisés sur la France et l'Angleterre. », *Le Mouvement social*, n° 237, 2011/4, pp. 33-54. Les discussions qui prennent forme peu avant la libéralisation du marché funéraire en France lors de l'année 1993 constituent également un moment de politisation de ce problème politique.

⁸ Aujourd'hui, plusieurs sociologues soulignent que les professionnels sont davantage en mesure d'alerter les instances de l'État que les individus. Dans les années 1970, c'est plutôt ce qui est désigné sous le terme d'un « déni de la mort » qui est avancé par des chercheurs, historiens et sociologues pour expliquer la faible politisation des profanes. Ces résultats invitent à repartir d'une observation des pratiques des acteurs pour se demander ce qui limite la prise en compte de leur point de vue par l'État.

ont à respecter dans l'organisation de funérailles et l'importance que nous donnons à la déontologie de cette profession.

Ce que l'on perçoit clairement dans les scènes ethnographiques examinées dans cette enquête tient plutôt au fait que les acteurs impliqués prennent part à ces débats, mais à un niveau plus local, au moment où ils sont confrontés à ce problème. On fera alors le constat qu'il n'existe pas toujours de « lien mécanique entre la tangibilité d'un problème et la mobilisation qu'il suscite »⁹. Ce constat ne doit pas nous conduire à renoncer à ces discussions politiques. Bien au contraire, il nous invite à réfléchir au fait que beaucoup d'entre nous décident aujourd'hui de planifier leurs funérailles alors qu'ils en seront les grands absents, ce qui suscite des tensions morales, y compris pour ces individus. Cette situation qui met en jeu la collaboration entre des individus et la profession funéraire nous invite donc à réfléchir aux conditions dans lesquelles l'organisation du *travail des funérailles* puisse garantir un contrôle pour la préservation des choix de la personne et de ses relations à d'autres. Il y a là des conditions qui nous garantissent d'être traitée *en une personne* après notre mort. Mais une telle réflexion exige d'abord que l'on se rappelle pourquoi et comment nous en sommes venus à encadrer ce travail en confiant celui-ci à des professionnels du secteur privé pour en assurer, mais aussi en contrôler, la réalisation.

1. Pourquoi l'État a-t-il progressivement encadré le travail des funérailles ?

Dans cette première partie, je reviens sur deux tendances qui marquent la modernisation des funérailles : la professionnalisation de ce travail au sein d'entreprises privées et l'individualisation des prestations fournies en direction de clients. Il ne s'agit pas de faire l'histoire d'une pratique funéraire, mais de retracer les processus qui nous conduisent à la situation présente : la planification d'obsèques auprès d'entreprises privées¹⁰. Il existe encore des situations pour lesquelles certains corps ne reçoivent pas de funérailles, qui ne seront pas évoquées. Par ailleurs, ces deux tendances ne constituent pas des processus strictement linéaires. Il serait donc possible d'en préciser plus particulièrement les moments d'intensification et de rupture. Néanmoins, cette prise de recul sociohistorique nous permet de percevoir des transformations qui s'accroissent dès le XIX^e siècle en France et aboutissent à interpellier l'État concernant le fait de préserver l'intégrité et la mémoire des individus jusqu'après leur mort en leur offrant des funérailles, puis à leur donner le droit de décider de l'organisation de leurs obsèques.

⁹ Lemieux C., *op cit.*, à paraître, p.5.

¹⁰ Cette mise en perspective historique est réalisée à partir de l'étude principale de Pascale Trompette sur la libéralisation de ce marché et du recoupement de lectures scientifiques sur l'histoire de cette profession.

La préservation de l'intégrité et de la mémoire de la personne.

C'est peu avant la Révolution française¹¹ que des protestations s'accroissent en France, mais aussi en Europe, concernant l'indécence des cimetières. L'État français, sommé de répondre à ce problème politique, va s'appuyer sur les pouvoirs du maire pour organiser un service capable de gérer les inhumations des personnes indigentes, dépourvues de ressources économiques et sociales pour financer leurs funérailles¹². Ces plaintes questionnent la gestion de ces espaces et le traitement réservé à certaines dépouilles visibles à l'air libre. Ces revendications adressées à l'État font ressortir deux types d'attentes : celle, d'une part, à traiter avec égards ces restes humains et celle, concomitante, d'éliminer les miasmes qu'ils diffusent en raison de la décomposition des os et de la chair. Elles soulignent l'existence d'une demande sociale pour préserver l'intégrité et la mémoire de la personne après sa mort et gérer le risque sanitaire qui émane de la dégradation de son cadavre. Comme le souligne l'historienne Serenella Nonnis Vigilante : « ce corps, d'une part, est celui d'un défunt dont il faut respecter et honorer la mémoire et, d'autre part, est aussi un cadavre qu'on doit éloigner pour se protéger des infections qu'il peut provoquer¹³ ». Ceux qui côtoient les cimetières et les lieux de culte demandent désormais à réparer l'atteinte portée à ces personnes, via le traitement qui est fait de leurs restes, et à se voir épargner les réactions de dégoût que suscite chez eux la perception de ce traitement. Cette mobilisation conduit plusieurs couches de la population à dénoncer l'inégalité qui s'établit entre des individus après leur mort, visible dans les lieux d'inhumation¹⁴.

Cette rupture est identifiée par le sociologue Arnaud Esquerre comme le moment où une politique nationale concernant l'organisation d'une « communauté formée de vivants et de morts » est transférée des Églises vers l'État¹⁵. Mais contrairement à ce que l'auteur avance, elle ne soulève pas, selon moi, l'unique question d'un contrôle appliqué sur le corps de l'individu, dans une vision unilatérale de ce que serait le pouvoir d'État. Elle souligne, également, la possibilité désormais donnée aux individus, proches et acteurs des funérailles, d'interpeller ceux qui font l'État pour définir les modalités de traitement de la personne après sa mort. Cette approche critique ne permet pas de comprendre comment l'État accepte, à cette époque, de répondre à cette demande d'*égalisation* des funérailles et comment il reconnaît progressivement une égale dignité entre les personnes après leur décès. Si l'on réifie le point

¹¹ Cf. Corbin A., *Le Miasme et la jonquille. L'odorat et l'imaginaire social : XVIII^e-XIX^e siècles.*, Aubier-Montaigne, Paris, 1982 et Walter T., « Three ways to arrange a funeral : mortuary variation in the Modern West », *Mortality*, 2005, pp.173-192.

¹² Sur la formation de ce problème politique et sa progressive régulation par l'État cf. Trompette P., *Le marché des défunts.*, Paris, Presses de Sciences Po., 2008 ; Laqueur T. W., *Le travail des morts : Une histoire culturelle des dépouilles mortelles.*, Paris, Gallimard, 2018.

¹³ Cf. Nonnis Vigilante S., « Les intolérables des politiques mortuaires modernes. Le corps mort entre religion, idéologie et hygiène, en France et en Italie », in Patrice Bourdelais et al., *Les constructions de l'intolérable.*, Paris, La Découverte, 2005, p. 130.

¹⁴ Ce qui peut être mis en lien avec le constat déjà souligné concernant le fait que « les hommes (et les femmes) de cette époque avaient le sentiment que l'ordre social traditionnel fondé sur des statuts de naissance, ne constituait plus la forme de vie appropriée. » in Karsenti B. et D. Linhardt (dir.), *État et société politique.*, Paris, Éditions de l'EHESS, 2018, p. 18.

¹⁵ Esquerre A., *Les Os, les cendres et l'État*, Paris, le Seuil, p. 18. ; Boisson M., *Les Os, les cendres et l'État.*, Recension, *Politix*, (2013/2), n° 102, pp. 209-213.

de vue de l'État¹⁶, en oubliant ce qui a conduit certains de ses représentants à prendre en compte ces plaintes, on passe ainsi à côté du fait qu'une telle rupture se produit suite à des mobilisations politiques portées à l'encontre du traitement appliqué à des restes humains appartenant à des personnes dépourvues de funérailles et dans l'impossibilité d'être enterrées dignement dans les emplacements prévus à cet effet, et à côté du fait qu'une telle mobilisation va être prise en compte par ceux qui font cet État.

C'est ce service déplorable des sépultures qui provoque, dès le milieu du XVIII^e siècle et tout le long du XIX^e, une indignation sociale¹⁷. Les législateurs de la Convention puis du Directoire sont interpellés pour répondre à ces revendications publiques. Ces critiques émergent dans les centres urbains, ce qui conduit, pour la première fois, des agents de l'État à organiser un service civil pour l'inhumation des personnes indigentes. Ces agents vont progressivement confier l'organisation de ce service à des entreprises privées. À partir de ce moment-là, ces entreprises vont avoir la charge d'enterrer ces personnes en respectant des normes de travail identiques pour chaque inhumation. La régulation publique de l'État concernant *le travail des funérailles* installe les prémices de la professionnalisation des métiers du funéraire. Moment de clôture, les mesures qui sont prises après la Révolution française posent les fondements d'une régulation publique des funérailles, alors que des instances laïques et religieuses en géraient jusque-là l'organisation. En effet, de la fin du Moyen Âge à la Révolution, le culte des morts mobilise différents types d'acteurs : « corporation des crieurs jurés, associations laïques et membres de la collectivité locale, ordres ecclésiastiques — et différents systèmes d'acteurs au niveau local quant à la distribution des rôles et au partage économique et symboliques entre ces protagonistes¹⁸ ».

C'est ainsi que, dès 1790, l'Assemblée nationale entérine l'interdiction d'inhumer les corps dans les chapelles et les églises¹⁹, car des revendications sont portées à l'encontre des miasmes qui émanent des lieux de culte²⁰. La gestion par l'État de ce problème politique se renforce avec l'établissement du décret du 23 Prairial de l'an XII sous Napoléon en 1804, malgré un contexte de rétablissement d'une alliance avec l'Église ; de même qu'« entre 1789 et 1889, la Chambre et le Sénat sont saisis de successives propositions de loi qui tendent à rétablir le régime des cimetières neutres et des enterrements civils²¹ ». Les pouvoirs publics, par le biais des communes, interviennent dans la régulation du traitement funéraire des personnes en développant son pan administratif et juridique pour assurer un service convenable des

¹⁶ C'est en ce sens que l'on peut dire qu'il convient d'adopter une vision plus sociologique, d'une part, des relations qu'entretient la société politique à l'État et, d'autre part, des relations qu'entretiennent ceux qui font cet État à cette société politique.

¹⁷ Un point particulièrement intéressant du travail de Serenella Nonnis Vigilante tient au fait qu'elle démontre que les mobilisations hygiénistes qui prennent forme à cette époque sont partagées par des membres des classes populaires, Nonnis Vigilante S., *op cit.*, 2005.

¹⁸ Trompette P., *op cit.*, 2008, p. 36.

¹⁹ « Prise (pour la première fois) en 1765, pour des raisons de salubrité, cette décision intervient dans un contexte plus politique (Moreaux, 2004). » Clavandier G., *Sociologie de la mort.*, Paris, Armand Colin, 2009, p. 77.

²⁰ « Sommés de réagir à l'indécence de la situation, les législateurs de la Convention puis du Directoire vont progressivement rétablir un service des inhumations reconnaissant un protocole minimal : transport en char, cercueil et linceul obligatoires pour les indigents, présence d'un ordonnateur et de trois porteurs. » Trompette P., *op cit.*, 2008, p. 37.

²¹ Trompette P., *ibid.*, p. 54. et Clavandier G., *ibid.*, 2009.

inhumations. La mise en place du système de la concession dans les cimetières communaux en constituera le socle juridique. Les maires et les préfets vont être dotés de la gestion administrative et policière de ces espaces. Ils seront dans l'obligation de proposer des lieux de sépultures aux habitants de leur commune et de respecter un cahier des charges pour entretenir dans ces lieux leur mémoire. Les officiers de l'état civil, présents dans les mairies, gèrent dès cette époque les enterrements des indigents en taxant les convois.

Comme le souligne la sociologue Pascale Trompette, « les préoccupations concernant les cimetières, leur localisation, les conditions d'aménagement des sépultures s'intensifient avec la concentration urbaine des classes ouvrières, directement concernées par les enjeux de salubrité publique. Elles sont aussi indissociables des débats politiques et intellectuels sur le traitement de la pauvreté comme « question sociale », le droit d'être enterré dignement constituant un enjeu d'intégration en même temps que de ségrégation²² ». Mais, par-delà ces conflits de classes une *demande de pouvoir* d'État émerge pour assurer une égalité de traitement aux individus lors de leur décès et protéger « les vivants » d'un risque sanitaire lié au service déplorable des inhumations. Cette prise en main est justifiée par la nécessité de prévoir des moyens efficaces en cas d'événements graves (épidémie, calamité), de veiller au maintien de l'hygiène et de la salubrité publique, ou encore, d'éviter le démarchage et la confrontation des intérêts privés pour les proches. Mais l'argument le plus important tient au fait que cette régulation étatique vise à garantir pour chaque individu des obsèques et un traitement « digne » de sa dépouille et de sa mémoire. L'État s'applique désormais à *offrir* des funérailles aux plus pauvres. C'est dans cette démarche que des obsèques civiles sont mis en place pour assurer à chacun la possibilité d'être inhumé dignement dans un cimetière, seul endroit où il devient possible d'enterrer la dépouille d'un défunt²³. Par ailleurs, l'État s'applique désormais à surveiller ces cimetières et les opérations d'exhumation qui y sont pratiquées. Plus tard, la violation de sépulture et la profanation seront condamnées par le droit (étatique). À l'inverse, « nobles et religieux perdent le privilège d'être inhumés dans les églises, et une nouvelle catégorie de morts plus honorés que les autres voit le jour, celle des « grands-hommes²⁴ ». Enfin, à partir de la Révolution française, « les monuments funéraires en l'honneur des guerriers tombés au combat » se développent et commencent à être « dépouillés des différenciations sociales traditionnelles²⁵ ».

Ceux qui font l'État s'inquiètent donc désormais de l'égard porté à l'individu après son décès. Mais, progressivement, ils tiennent également compte du respect de ses croyances. L'affirmation d'une liberté des funérailles se trouve légalisée en 1887 et le traitement de chaque dépouille s'en trouve davantage individualisé²⁶. La prise en compte de ces choix de culte ouvre sur la création de carrés religieux dans les cimetières. Dans cette perspective, des militants

²² Trompette P et R. H. Griffiths, *op cit.*, 2011/4, p. 33.

²³ Cette restriction sera en partie levée par le développement de la crémation et des cendres cinéraires puisqu'il a d'abord été possible de les conserver dans les domiciles privés avant que le législateur ne revienne sur cette décision et oblige leur dispersion dans les cimetières communaux ou des espaces publics sur déclaration en mairie en 2008.

²⁴ Esquerre A., *op cit.*, 2011, p. 26.

²⁵ *Ibid.*, p. 20.

²⁶ La loi de 1887 instaure pour la première fois le principe de liberté des funérailles dans le droit. Cf. Carol A., *Les médecins et la mort : XIXe-XXe siècle*, Paris, Flammarion, 2004, p. 211.

d'origine bourgeoise et intellectuelle s'autorisent dès la fin du XIX^e siècle à défendre le droit de crématiser leur dépouille après leur décès au regard de la distance critique qu'ils entretiennent à l'égard d'obligations religieuses. Leur mobilisation aboutira à la légalisation de la crémation dès 1889²⁷. En outre, le service qui accompagne les inhumations prend en compte : le nom, le prénom et la date de naissance du défunt inscrits sur son cercueil. Aujourd'hui, il reste interdit légalement de mélanger les cendres cinéraires d'un défunt à celles d'un autre, de même que chaque caveau funéraire comporte des emplacements individuels. Ces ruptures qui lient ensemble la prise en main par l'État d'un contrôle sur les inhumations à des préoccupations pour la personne humaine marquent un passage définitif vers la modernisation des funérailles.

Le développement d'une profession funéraire en lieu et place des réseaux traditionnels.

L'encadrement par l'État des funérailles va se poursuivre au moment de la délégation de ce travail à des sociétés privées. La création d'un service public aux indigents, financé par la taxation des convois et fournitures vendues par ces entreprises, contribue dès le XIX^e siècle à accélérer le développement d'une profession funéraire. Ce sont les communes et les préfetures qui cherchent en tout premier lieu à déléguer cette tâche à des sociétés privées, arrachant leur gestion à des instances religieuses et laïques²⁸. Les grandes municipalités créent progressivement des régies municipales où se côtoient agents administratifs et agents de pompes funèbres pour assurer la coordination des affaires funéraires. Cette délégation permet aux communes de se décharger d'une partie de l'organisation de ce service, tout en prélevant une taxe sur les profits réalisés par la vente de fournitures non obligatoires. Le prélèvement de cet impôt assure ainsi le financement d'un service d'État pour l'organisation de funérailles pour chaque individu. Autrement dit, la privatisation de l'activité funéraire fournit les ressources économiques de l'*égalisation* des funérailles publiques. Cette délégation à des sociétés privées se poursuit alors en parallèle au rôle joué par des communautés laïques et des fabriques religieuses jusqu'au début du XX^e siècle. Certains artisans locaux, membres des cultes sont désignés au sein de la communauté locale et des parents, proches ou voisins sont susceptibles de participer à l'enterrement, en particulier en zone rurale²⁹. La loi de 1904 installe définitivement les sociétés privées du funéraire comme les premiers acteurs du *travail des funérailles*. Parmi ces sociétés, l'État mandate alors une seule et même entreprise. « Produit de luttes sociales et politiques, la loi établit les fondements juridiques d'un nouveau régime d'organisation³⁰ » qui fait d'une seule entreprise. Cette entreprise est en charge de respecter des normes d'hygiène et de travail et d'assurer le service civil aux indigents. Le monopole des fabriques prend fin par cette loi et le substitue à celui d'une entreprise officielle : les Pompes Funèbres Générales. L'instauration de ce monopole public s'établit alors en parallèle du

²⁷ Cf. sur ce point la partie que consacre Arnaud Esquerre à la crémation dans *Les Os, les cendres et l'État*, *op cit.*, 2011, pp. 32-134.

²⁸ Dès 1872, les corporations et confréries qui organisaient les funérailles dans les grandes villes perdent leurs privilèges. Cf. Trompette P. *op. cit.*, 2008, p. 37.

²⁹ Trompette P., *op cit.*, 2008, pp. 60-61.

³⁰ *Ibid.*, p. 56.

« fleurissement d'entreprises spécialisées dans l'offre de prestations et fourniture nécessaires aux obsèques »³¹ dont l'activité est uniquement dédiée à la vente. Il y a là les prémices d'un marché de services aux défunts.

Le métier de pompes funèbres, en dehors du service aux indigents, consiste alors principalement à vendre aux familles ces fournitures. Au début du XX^e siècle, à une époque où la majorité des personnes décèdent à leur domicile, les agences des funérailles fournissent d'abord des prestations matérielles pour l'organisation des enterrements. Les cérémonies et le traitement funéraires du corps s'opèrent encore sous la participation de communautés laïques et religieuses et de réseaux locaux et traditionnels³². La mise en bière, par exemple, qui implique un contact direct avec le corps de la personne n'est pas une opération ouverte à l'activité privée, tandis que la mise à disposition d'un corbillard ou de porteurs fait l'objet d'un libre commerce. Le passage par un lieu de culte constitue la majorité des scénarios rituels et des officiants religieux sont présents dès le décès de la personne. Ce n'est que dans les années 1960 que des maisons mortuaires privées voient le jour. De plus en plus de familles se saisissent du marché funéraire, alors largement développé, pour organiser la prise en charge du corps du défunt. Pour Pascale Trompette, cette seconde rupture concourt à transférer à ces sociétés un travail technique de prise en charge du corps de la personne et s'explique en raison d'une augmentation générale du niveau de vie. « La proportion d'indigents a nettement diminué tandis que, dans le même temps, les finances des foyers ont augmenté dans l'après-guerre »³³, ce qui donne l'occasion à une majorité de familles de s'offrir ces services. Mais si un grand nombre de foyers peut désormais s'offrir ces prestations, quelles sont les raisons qui conduisent les proches à les demander ?

À un moment où l'hôpital public ne propose pas encore de soin funéraire gratuit³⁴, les familles se tournent vers ces entreprises pour assurer la transformation funéraire du corps de la personne au moment de son décès dans les centres urbains. Les proches trouvent l'occasion de confier ce travail à des professionnels alors qu'il était jusque-là réalisé par des réseaux de sociabilité qui opéraient auprès du défunt dans les campagnes. Dans les années 1960, « sur le modèle du *funeral home* américain, la chambre funéraire devient une morgue privée, gérée par une entreprise de pompes funèbres, dans laquelle peuvent être déposés, conservés, apprêtés et veillés les défunts. »³⁵ L'émergence d'une telle demande a pour conséquence la création et le développement de lieux de conservation et de recueillement, tels que des funérariums et crématoriums privés. Depuis ce jour, les défunts vont majoritairement être transportés et exposés dans ces lieux, et, plus tard, dans des chambres mortuaires hospitalières. Cette demande renforce le mandat donné à ces sociétés privées pour assurer la prise en charge d'un corps qui

³¹ Trompette P., *op cit.*, 2008, pp. 30-31.

³² Cf. Van Gennep A., *Le Folklore français : bibliographies, questionnaires, provinces et pays*, Paris, Robert Laffont, 1998.

³³ Trompette P., *ibid.*, 2008, p. 65-66.

³⁴ Cf. la thèse de Judith Wolf consacrée à la prise en charge des corps des patients décédés dans l'hôpital depuis les années 1970. Wolf J., *Des corps morts à l'hôpital. Transformations des pratiques professionnelles et enjeux anthropologiques*, Thèse pour le doctorat d'anthropologie, Paris, EHESS, 2010.

³⁵ « Échoués aux portes des hôpitaux et pas encore apprêtés pour le cimetière, les défunts disposent ainsi d'un lieu de séjour provisoire qui leur est entièrement consacré : conservation au sein de locaux techniques (casiers réfrigérés), toilette et soin (laboratoire), exposition en salons d'accueil pour les familles. » Trompette P., *op cit.*, 2008, p. 67.

se décompose. Si l'on suit l'hypothèse avancée par l'historienne Serenna Nonnis Vigilante concernant le fait que la distanciation prise avec la dégradation du corps n'émane pas seulement des classes bourgeoises au XIX^e siècle, on peut y voir, en effet, une occasion pour les proches de confier à des professionnels un travail jugé de plus en plus repoussant pour des profanes. L'historienne souligne ainsi que, dès cette époque, des professions vont être dévolues à cette tâche alors que celle-ci est considérée comme de plus en plus rebutante parmi les classes bourgeoises et populaires³⁶.

La création de ces lieux s'accompagne alors du développement de techniques de conservation et de crémation dont la maîtrise dote les professionnels d'un nouveau monopole de pratiques. L'activité professionnelle n'est plus seulement dédiée à l'organisation matérielle des obsèques³⁷ et ces deux prestations constituent rapidement des secteurs d'activités à part entière de cette industrie. Par ailleurs, la réalisation de soins de thanatopraxie donne l'occasion d'une intervention qui, bien que coûteuse, atténue l'éloignement entre les proches et leur défunt puisqu'elle prolonge la conservation des corps et donne droit à son déplacement sur de longues distances. En outre, elle améliore les conditions de sa manipulation professionnelle et l'expression corporelle du défunt au moment des funérailles. De même, la crémation réduit l'espace pris par le corps, «dote» les cendres d'une plus grande mobilité et facilite la socialisation des cendres du défunt³⁸. C'est pourquoi la professionnalisation de ces services se fait en lien avec la perte des rôles coutumiers de préparation du corps. Elle bouleverse les conditions de recueillement et de veillée du défunt désormais placé dans des espaces professionnels aménagés.

La professionnalisation de ces services, en lien avec la captation d'un travail technique de transformation du corps de la personne, débouche alors en France sur la création de diplômes, de certifications et d'habilitations professionnels. Dès les années 1970, ces pratiques commencent à être encadrées, tandis que le métier de thanatopracteur est officiellement enregistré en 1986³⁹. Cette licence conquise accélère la reconnaissance de ces métiers à un moment où la concurrence s'accroît entre secteur privé et secteur public du funéraire⁴⁰. Désormais, «l'entrepreneur des pompes funèbres n'est plus un marchand d'accessoires scéniques, mais un professionnel de la prise en charge du corps-défunt⁴¹». Il développe une réflexion sur sa propre pratique et les besoins de ses clients en termes de services pour l'organisation de rituels, largement nourrie par des travaux en sciences sociales. Celui-ci défend

³⁶ « Les classes aisées ne vont désormais plus être les seules à confier les corps morts au service mortuaire municipal et au personnel spécialisé des pompes funèbres, la société tout entière procède sans sentiment de culpabilité. » Nonnis Vigilante S., *op cit.*, 2005, p. 144.

³⁷ Cette pratique augmente considérablement en France et en Europe à partir des années 1960 alors qu'une Fédération internationale de crémation est créée depuis 1937. Cf. Esquerre A., *op cit.*, 2011, p.109 et Memmi D., *La Revanche de la chair*, Paris, Le Seuil, 2004.

³⁸ Cf. Esquerre A., « Les morts mobiles. Étude sur la circulation des cendres en France », in Esquerre A. et G. Truc (dir.), « Morts et fragments de corps », *Raisons politiques*, Paris, Presses de Sciences Po., 2011/1, n° 41, pp. 69-85.

³⁹ Trompette P., 2008 *op cit.* et cf. H. Gérard-Rosay, « De l'embaumement au soin d'hygiène et de présentation moderne : bref retour historique », *Études sur la mort*, 2004/1, n° 125, pp. 97-104.

⁴⁰ Trompette P., « Une économie de la captation : les dynamiques concurrentielles au sein du secteur funéraire », *Revue française de sociologie*, 2005/2, vol. 46, n° 2, pp. 233-264.

⁴¹ Trompette P., *op cit.*, 2008, p. 74.

désormais une licence dont il est le seul à posséder l'expertise (les hôpitaux ne prenant pas en charge les soins de thanatopraxie, l'inhumation, la crémation ou encore le déplacement de la dépouille). La professionnalisation de ces services conduit, dès le milieu des années 1980, à des propositions portées à l'Assemblée nationale pour mettre fin au monopole d'État détenu par l'entreprise officielle et libéraliser ce marché. La demande des clients d'abaisser le coût des prestations fournies justifie pour certains professionnels d'ouvrir le marché funéraire à la concurrence. L'État, qui encadre la profession, est à nouveau interpellé, non plus pour offrir un enterrement digne, mais pour laisser aux individus la possibilité de décider de l'entreprise en charge de ses obsèques. C'est à ce moment-là que réapparaît une inquiétude quant à la préservation de l'intégrité de la personne humaine de la part de certains élus. Certains s'interrogent quant au renforcement de logiques de calculs et de profits dans cette industrie de services, lorsque ces entreprises privées seront mises en concurrence sur un marché économique et dépendantes de la demande de leur clientèle.

Le renforcement de normes professionnelles au moment de la libéralisation.

Comment la libéralisation de ce secteur d'activité se trouve-t-elle justifiée ? Si, pour certains acteurs de la profession, la libéralisation du marché funéraire est l'occasion d'abaisser les écarts de prix de prestations pour les clients en leur donnant la possibilité de bénéficier de l'effet de la concurrence dans ce secteur, d'autres craignent que cette libéralisation déporte l'impact de logiques financières et concurrentielles sur le traitement du corps du défunt et l'organisation de ses funérailles. L'ouverture à la concurrence renforce la prise en compte de logiques capitalistes, mais se trouve justifiée par la baisse du coût des prestations qu'elle « doit » entraîner et, plus largement, par le droit de l'individu de décider des prestations liées à ses obsèques. Après une mise en débat à l'Assemblée nationale, la libéralisation du marché funéraire est finalement adoptée au début de l'année 1993 en France. Elle transforme la participation des familles et des personnes elles-mêmes en l'action « de consommateurs ». Le client peut désormais comparer ce qu'on lui propose en termes de corbillard, de cercueil, de fleuriste, de dispositifs mémoriels réunis au sein de paniers de prestations. Ces nouveaux « consommateurs » vont de plus en plus se tourner vers des contrats obsèques pour planifier et financer leurs funérailles en avance⁴². Des attentes de diversification de l'offre, d'anticipation du coût de ces services et de diminution des prix s'imposent dans cette activité en direction de son public et des entrepreneurs du funéraire.

Le développement de la profession se fait alors en lien avec le renforcement de logiques libérales qui s'appliquent dans son organisation : les personnes ont désormais le choix d'organiser leurs obsèques selon une large gamme de produits standardisés par la réglementation funéraire et, dans une moindre mesure, personnalisés par la demande de ces clients. Pour autant, la question de la préservation de l'intégrité et de la mémoire de la personne

⁴² Boissin O. et P. Trompette, « L'assurance obsèques au sein du marché funéraire. Agencement et concurrence. », *Revue française de gestion*, 2017/1, vol. 43, n° 262, pp. 73-88.

remonte. Le renforcement du droit vers un élargissement des possibilités de choix pourrait aller à l'encontre de ce qui avait historiquement justifié la prise en main par l'État de ce service public : le souci égalitaire pour la dignité des funérailles. L'intention des proches d'accéder à des prestations à plus bas prix, l'abaissement du coût de production de ces services selon des logiques « *low cost* » ou la prise en compte des demandes de la clientèle pourraient aboutir à faire du corps du défunt une marchandise ou un objet profane, et annuler la protection de son intégrité ou l'intérêt rituel pour sa mémoire. C'est pourquoi, au-delà du coût financier, la libéralisation de ces services pose presque immédiatement la possibilité d'un contrôle appliqué au traitement du cadavre et des restes du défunt et celle de l'imposition de prestations obligatoires lors de ses funérailles, comme celle du contrôle quant au respect des contrats établis. La « flexibilité de la loi disparaît au bénéfice de l'imposition d'une norme professionnelle obligatoire »⁴³ garantissant, au-delà des choix individuels, une déontologie professionnelle pour préserver la personne et les prestations financées.

Pour conclure, on comprend désormais pourquoi l'État a progressivement encadré le culte des morts : au départ, cet encadrement visait à garantir la préservation de l'intégrité et de la mémoire de la personne après sa mort, ce qui le conduit à déléguer, sous contrôle, la charge des inhumations à des sociétés privées pour des individus sans ressources. Ainsi, chaque individu doit pouvoir bénéficier de funérailles et se voir traiter dignement. Ensuite, cet encadrement vise à assurer aux individus la possibilité de choisir ce qu'ils souhaitent sur ce marché de services et garantir les conditions dans lesquelles ils veulent que leur corps et leur mémoire soient préservés. Lorsque l'État ouvre ce marché à la concurrence, il renforce un contrôle sur la profession en vue de maintenir le respect dû au corps et à la mémoire individuelle et donne une marge de manœuvre aux individus pour décider de ce qu'ils souhaitent. La libéralisation par l'État de ces services ouvre sur le droit donné aux consommateurs de choisir l'entreprise mandatée pour organiser l'événement, mais elle aboutit également à un renforcement des normes de travail pour contrôler le traitement appliqué à la dépouille du défunt et à ses restes « en son absence » par ces professionnels. On ne peut donc pas examiner l'émergence de ce marché de services sans tenir compte du fait qu'il se développe parallèlement à l'accentuation de deux obligations morales tournées vers la protection de l'individu : celle à préserver son intégrité et sa mémoire, et celle à respecter ses choix dans l'organisation de ses funérailles.

De la Révolution française jusqu'à aujourd'hui se développe ainsi un « processus progressif de substitution d'une offre de services par des professionnels, là où opéraient traditionnellement les réseaux sociaux, la collectivité publique et les acteurs du culte autour des funérailles⁴⁴ ». Cette captation couvre aujourd'hui l'ensemble des prestations funéraires laïques. Elle est allée de pair avec le développement d'une profession funéraire et le renforcement d'un contrôle porté sur son activité de travail. L'émergence conjointe d'un marché et d'une profession s'est traduite, dans les pratiques, par la mise en œuvre d'une plus grande division du travail funéraire entre des commerciaux en boutique, des opérateurs et maîtres de cérémonie sur le lieu de recueillement, des thanatopracteurs en charge des soins et la présence d'employés du funéraire

⁴³ Trompette P., *op cit.*, 2008, p. 96.

⁴⁴ Trompette P., *op cit.*, 2008, p. 13.

dans les cimetières. « À l'issue de ce mouvement, les pompes funèbres ont réussi à structurer et à établir l'appropriation d'un champ de compétences étendues⁴⁵ ». L'activité funéraire est devenue une activité autonome à même de développer une expertise et de défendre sa licence. À l'inverse, les proches ont de plus en plus eu la possibilité de déléguer la prise en charge funéraire de leur défunt à des professionnels. Le client, qui n'est pas toujours l'un des proches, s'est vu doté de la capacité de choisir les modalités d'organisation de cet événement et celles du traitement de son corps dans un cadre légal imposant des normes d'hygiène et des règles visant à garantir la préservation de son intégrité et de sa mémoire. Les professionnels du funéraire, en plus de se voir confier le traitement funéraire du corps de ces défunts, ont de plus en plus dû être attentifs à la demande de leurs clients et aux obligations morales qu'ils ont à respecter dans la réalisation de leur travail.

On ne sera donc plus surpris maintenant de savoir que les débats actuels sur le funéraire se déplacent vers la professionnalisation de ces métiers et vers les conditions de maintien du mandat de cette profession⁴⁶. En 2008, le traitement de certaines urnes cinéraires suscite, de la part de la profession, une inquiétude concernant la possibilité donnée aux familles de conserver celles-ci. Le législateur est interpellé à propos de la préservation de la mémoire de la personne et de l'intégrité de ses cendres à l'initiative de professionnels, signe que la profession funéraire produit maintenant un savoir indépendant sur sa pratique (au travers du travail de ses représentants, du travail de « chargés de rituels » ou de comités d'éthique par exemple). « D'après le rapport du Sénat, certaines cendres seraient transformées en bijoux ou en œuvres d'art. Il a été porté à la connaissance de la mission parlementaire que des cendres auraient été mélangées à de la peinture pour la réalisation d'un tableau. En outre, des urnes tomberaient dans le commerce et seraient mises en vente dans des brocantes, et d'autres séjourneraient à la cave, au grenier, dans des décharges communales, aux objets trouvés, voire sur des plages après avoir été jetées à la mer [...]»⁴⁷. Ces transformations ont abouti à déplacer dans la rencontre entre professionnels, proches et clients, une préoccupation pour préserver l'intégrité du corps humain et le respecter des choix de ces personnes dans le traitement funéraire choisi⁴⁸. Une telle situation soulève alors deux types de questions : celle de savoir comment des professionnels peuvent entrer en conflit avec leurs clients dans un secteur économique concurrentiel et refuser certaines de leurs demandes ? Et celle, inverse, de savoir comment les usagers peuvent revendiquer de nouvelles attentes en termes de traitement funéraire en dehors de leur participation à ce marché de services, en dehors du contrôle exercé par cette profession pour préserver la mémoire et l'intégrité d'un défunt ? Ces deux questions nous ramènent au problème politique de la dignité et de l'indignité du traitement funéraire de la personne au présent. C'est à ce problème que nous allons maintenant nous intéresser.

⁴⁵ Trompette P., *op cit.*, 2008, p. 101.

⁴⁶ Pour Pascale Trompette, la reconnaissance de cette professionnalisation se fait néanmoins par défaut en l'absence d'institutions concurrentes, *ibid.*, 2008, p. 103.

⁴⁷ Esquerre A, « Les morts mobiles. Etude sur la circulation des cendres en France », *op cit.*, 2011, p. 77.

⁴⁸ L'article 16-1-1 du code civil, modifié par l'article 11 de la loi du 19/12/2008, réaffirme le statut et le respect dû à la personne humaine après sa mort et étend cette obligation au traitement des cendres cinéraires. Pour un résumé des différents débats qui ont abouti à la révision des lois funéraires en France entre 1976 et 2008 cf. Esquerre A. *ibid.*, 2011.

Dans la rencontre entre professionnels et clients, l'individualisation des funérailles doit-elle s'imposer sans contrôle quant à la préservation de l'intégrité et de la mémoire de la personne⁴⁹ ? La formulation d'un choix individuel à vouloir, par exemple, que « rien ne reste », que le corps soit confié à des expériences scientifiques ou médicales, ou encore, que les cendres soient dispersées sans égard ou transformer en un objet artistique pourrait être prise en compte par des entreprises privées dans une logique d'ajustement entre une offre et une demande dans ce marché. Ce traitement du corps renverrait à une logique libérale qui honorerait une forme de morale individualiste (le respect du choix de l'individu), y compris en traitant ce corps comme un élément strictement matériel, dont il deviendrait possible de maximiser le coût de sa transformation. Cette stricte individualisation du traitement funéraire pourrait alors reposer la question de l'égalisation des funérailles : car la préservation de l'intégrité et de la mémoire de la personne serait dépendante de ressources économiques, avec pour corollaire un risque d'indignité. À l'inverse, la protection de l'intégrité et de la mémoire des personnes *via* la délégation par l'État d'un service funéraire à une profession autonome a-t-elle eu pour effet de renforcer un traitement plus respectueux du défunt par le rappel, au cours d'interactions partagées, des obligations morales à préserver son intégrité et sa mémoire, mais aussi de ses choix en tant que personne ? Il nous faut maintenant nous intéresser à la façon dont ce problème politique est négocié dans la rencontre entre des commerciaux et des clients, au moment de leur rencontre dans une agence funéraire.

2. Des critiques entre clients et commerciaux.

La rencontre entre des conseillers funéraires et des clients a déjà été observée sous l'angle des émotions qu'elle suscite⁵⁰. Mais l'intérêt d'étudier une telle situation tient également, comme le souligne la sociologue Viviana Zelizer, à la dimension morale de cette rencontre⁵¹. En effet, la planification des obsèques est à la fois une prestation donnée à un défunt, mais elle peut aussi conduire à s'en distancier, puisqu'il n'est plus présent. S'il y a une cérémonie, c'est dans le but d'honorer sa mémoire, mais s'il y a transformation irréversible de sa dépouille, c'est qu'il n'y a plus là réellement d'individu. Une tension peut donc resurgir au moment de l'organisation de l'événement, car les acteurs ont à définir là où s'arrête la prise en compte de sa personne, sans qu'aucune sanction ne puisse s'appliquer de sa part. En outre, cette prestation est décidée sous

⁴⁹ Traduites dans les termes du droit, ces questions se posent de la façon suivante : « est-il possible d'envisager une dignité-droit sans sujet de droit ? La dignité-principe peut-elle être opposée à une personne pour limiter son action sur une chose ? La dignité de la personne humaine après sa mort est-elle celle d'une personne juridique, relative à un droit subjectif ou un droit de la personnalité ? » Cf. La thèse de droit privé de Lisa Carayon, *La catégorisation des corps. Etude sur l'humain avant la naissance et après la mort.*, Thèse de droit privé, Paris, Université Paris 1— Panthéon Sorbonne, 2016, pp. 37-41.

⁵⁰ Cf. Bernard J., « La construction sociale des rites funéraires. Une transaction affective essentielle », *Pensée plurielle*, 2009/1, n° 20, pp. 79-91 et Trompette P., *op cit.*, 2008.

⁵¹ Zelizer V. A., « Human Values and the Market : The Case of life Insurance and Death in 19th-Century America », *American Journal of Sociology*, 1978, vol.84, n°3, pp. 591-610.

contraintes de ressources et de temps⁵². La dimension morale tient donc à la prise en compte de la personne au moment où celle-ci disparaît matériellement. Des obligations et des devoirs à son égard s'en trouvent-ils discutés pour définir ce qui est digne ou indigne dans son traitement funéraire ?

J'ai observé pendant plus d'un mois et demi ces interactions entre commerciaux et clients dans plusieurs agences d'une même entreprise funéraire. Il s'agissait d'enquêter sur ces professionnels et sur leurs interactions avec des clients, car ce moment constitue une épreuve de collaboration entre eux pour capter ou donner un mandat. Les commerciaux de ces boutiques sont ceux qui, dans la division interne du travail funéraire, dressent des devis pour ce client et organisent ensuite l'événement avec les techniciens de convoi, les entreprises prestataires et les intervenants religieux. Le statut de ces commerciaux est celui de cadre dans ce secteur. Leur rôle est d'enregistrer les demandes commerciales de ce client et de lui présenter un devis en fonction du panier de prestations choisi. Mais ces commerciaux ont également à intégrer les objectifs financiers imposés par la direction de leur entreprise (en termes de ventes, de stocks à écouler, de fidélisation d'une clientèle, etc.). Enfin, ils doivent intégrer à ces devis des prestations légales obligatoires imposées par l'État pour préserver l'intégrité et la mémoire du défunt. L'entreprise où j'ai réalisé des observations est une entreprise semi-publique. Il existe d'autres entreprises funéraires où la logique commerciale est d'autant plus accentuée. Lorsque je commence les observations dans l'une de ces agences auprès de quatre commerciaux (Laurence, Fabrice, Patrick et leur directrice Françoise), dans une agglomération française, la série des observations collectées fait ressortir la distanciation de ces professionnels à l'égard de l'histoire de leurs clients avec la personne défunte. Bien souvent, cette dimension est évacuée lors de la réalisation des tâches quotidiennes de travail pour concentrer les échanges entre professionnels sur les tâches techniques et financières à réaliser.

Évacuer la singularité des clients.

Au début de l'enquête, je remarque que l'enjeu financier tend pour les professionnels à évacuer dans leurs pratiques quotidiennes ce qui a trait à la singularité du client et à son histoire avec la personne défunte. Un traitement commercial des demandes du client s'applique au cours de nombreux échanges professionnels et facilite des opérations de comptabilité et de planification. La prise en compte de cette logique commerciale donne en fait l'occasion d'évacuer la dimension relationnelle des funérailles dans la rencontre avec les proches du défunt. En dehors de la présence de clients, la prise en compte de cette logique commerciale s'impose avec force, comme nous le montre cette première séquence :

⁵² La loi impose un délai de six jours ouvrables pour qu'ait lieu l'inhumation.

Séquence : « C'est la journée ! »

Dans l'après-midi, Laurence reçoit un coup de fil d'un monsieur en colère. Il se plaint, car on lui aurait annoncé que la plaque funéraire qu'il a commandée pour sa femme défunte n'est pas arrivée. Il menace de porter plainte auprès des autorités. Le visage de Laurence se décompose. Elle devient blanche, son ton devient sec. Elle file vers le bureau de Françoise, la directrice. Celle-ci prend le coup de fil dans son bureau. « Bonjour, monsieur, je suis la directrice. Je vais gérer personnellement votre dossier. » Elle lui promet de lui donner une réponse d'ici demain matin. Fabrice et Laurence se mettent à parler à voix basse. Laurence : « Ah la la, c'est la journée ! Déjà ce matin avec madame J., et là avec monsieur M. ! Il ne reste plus qu'un monument qu'on a acheté à cette entreprise qui ne pose pas problème ! » Françoise raccroche et se tourne vers eux : « Bon, je ne comprends rien ! » Ils rigolent tous. Le téléphone de Laurence sonne à nouveau dans son bureau : « Allez, un nouveau décès ! »

On voit, dans cette première scène, comment la prise en compte de cette logique commerciale met à distance la singularité des clients, par la mise en série des problèmes à résoudre. Mais, une fois cette singularité évacuée, l'engagement envers ce client s'en trouve facilité. Il s'agit de répondre rapidement à la demande de « Madame J. » et de « Monsieur M. ». Les clients des agences funéraires font valoir des exigences de services qui invitent à tenir compte de ce qu'ils souhaitent et cela conduit ces professionnels à évacuer l'histoire de chacun d'eux pour transformer ces exigences en une tâche de travail, en oubliant la personne qui concerne ces demandes (un défunt). Dans ce cadre, les plaintes des clients peuvent facilement envahir les échanges, en particulier lorsqu'ils se préoccupent du montant des dépenses engagées et de la qualité du service obtenu. La prise en compte de ces demandes est centrale pour capter leur mandat et dégager des bénéfices financiers, comme nous le montre cette seconde séquence :

Séquence : « Stocks à écouler. »

Ce matin, une famille s'est plainte auprès du cimetière des prix des concessions publiques « qui ne sont pas accessibles à tout le monde ». Laurence s'est plainte à son tour des prêtres qui ne veulent pas se déplacer et obligent à faire venir le cercueil dans l'Église lorsqu'il n'y a pas de proches lors de la cérémonie. Patrick arrive à son tour et rend compte du fait qu'une famille a appelé ce matin, car elle n'était pas contente de l'état des fleurs sur le convoi. Laurence : « Ah oui, bon, je les prends tout de suite. » Quelques minutes plus tard, une réunion se forme avec Françoise (la directrice de l'agence). Françoise : « Bon, alors, on en est où des stocks à écouler ? » Elle sort un dossier sur lequel figurent les cercueils dont il est question. « Alors il en reste 13 ! » Laurence : « Non, mais là, on a des problèmes parce que souvent il y a de la famille. » « Apparemment, celui-ci (elle en désigne un autre) est mieux que celui utilisé habituellement, mais ce n'est pas celui qui est dans le panier⁵³ » Françoise : « Non, mais il faut l'utiliser. » Patrick : « Donc là, on charge la bécane financièrement ! » Il rigole. Françoise : « Allez, il faut m'écouler cela ! » Fabrice : « D'ici demain ! » Il rit.

⁵³ Certains éléments de cette séquence ont été supprimés afin de respecter l'anonymisation des données.

Dans cette scène, l'évacuation de ce qui a trait à la personne défunte s'impose. La planification d'objectifs marchands liés à l'activité amène ces professionnels à évoquer les fournitures à écouler aux clients. Mais les conseillers funéraires réagissent déjà au rappel de ces objectifs. Patrick et Fabrice se distancient par l'humour et injectent des plaisanteries dans la situation, tandis que Laurence rappelle qu'il n'est pas évident de vendre certains produits funéraires. Or, la prise en compte d'une dimension commerciale dans cette activité, parce qu'elle conduit à oublier qu'il y a là des défunts, fait l'objet d'une occultation lorsque je pénètre dans les coulisses de travail. Au début de l'enquête, Laurence⁵⁴ refuse que je regarde certains dossiers rangés sur son bureau :

Moi : « Je peux regarder ? » Laurence : « Ah, non, non, ça je ne peux pas te le montrer. Ce sont les objectifs (financiers), les formations, tout ça. De toute façon, ce ne sont que des chiffres, alors je ne pense pas que ce soit essentiel pour ta thèse ! Il faudrait que tu voies ça avec Françoise (la directrice). »

Dans l'arrière-boutique, ces objectifs financiers sont pourtant affichés sur les murs. Les résultats des questionnaires commerciaux envoyés aux clients après services rendus sont épinglés pour inciter les conseillers funéraires à réaliser quotidiennement les limites qu'il y aurait à ne pas tenir compte de l'avis de leurs clients. Laurence et Fabrice reçoivent les résultats de ces questionnaires et passent tous les jours devant les statistiques produites à partir de leur analyse, dans l'espace réservé au personnel. Ces questionnaires évaluent leur travail en fonction de la qualité et de la pertinence des conseils qu'ils délivrent, de la qualité des devis réalisés, de l'organisation générale des obsèques et des réclamations reçues. L'injonction concomitante à tenir compte de la demande des clients se trouve formulée dans les propos de Laurence : « *On est quand même une profession commerciale ! Parfois, il faut savoir plier devant les familles ! Et puis, avant, on pouvait se permettre de laisser filer une famille, mais maintenant on ne peut plus !* » Laurence évoque ce jour-là le contexte qui s'est établi dans l'entreprise depuis plusieurs années. « *Ils nous avaient présenté une baisse du chiffre d'affaires et ils nous avaient dit que s'il n'y avait pas de remontée, ils seraient obligés de faire un remaniement. Maintenant, s'il y a une famille qui vient à 17 h, ben on lui répond parce que c'est plus possible de laisser filer.* » Les limites qu'il y aurait à ne pas tenir compte de ces objectifs financiers tiennent à la possibilité pour cette entreprise de se défendre sur un marché de services concurrentiels. Or, je réalise des observations dans une entreprise à capitaux semi-publics. Ce que l'on découvre ici tient donc au fait que, dans cette entreprise également, la nécessité de dégager des bénéfices économiques s'impose dans la pratique quotidienne de ces professionnels, y compris pour réussir à conserver le mandat de l'État concernant le service public d'inhumations de personnes indigentes. Les commerciaux cherchent à capter des contrats, à écouler des fournitures et à dégager des bénéfices financiers, comme dans l'ensemble des entreprises de ce secteur, en direction des « familles » qui constituent la part majoritaire de sa clientèle. L'accomplissement de cette dimension commerciale passe alors par l'évacuation de ce qui concerne l'histoire du client avec le défunt. Dans cette démarche, c'est avant tout au client, qui est aussi un proche, de se

⁵⁴ Je remercie ici chaleureusement « Laurence » d'avoir accepté ma présence lors de ces observations, ainsi que ses collaborateurs.

préoccuper de la personne défunte au cours de l'activité funéraire puisqu'il la représente. Mais que se passe-t-il, si le défunt lui-même se trouve évoqué au cours de leurs échanges ?

Désincarner le corps : un devoir professionnel.

Si les professionnels ont à se préoccuper du défunt, ils concentrent leur attention sur le traitement technique de sa dépouille en vue du service rendu aux clients. Cette attention les amène à lui appliquer un traitement désincarnant. Cette opération de naturalisation se trouve exprimée dans une anecdote relatée par Laurence. Au cours de l'enquête, celle-ci raconte s'être rendue au crématorium pour regarder le travail des techniciens funéraires, en dehors de ses fonctions principales en boutique. Celle-ci narre à son collègue s'être rendue dans la zone des fours pour regarder ce qui s'y passe. Dans son métier, sa capacité à tenir compte du traitement technique du corps du défunt est jugée positivement. Le discours de Laurence souligne en fait son expertise, acquise et partagée entre professionnels du funéraire, à appliquer au cadavre une action instrumentale pour assurer sa transformation aux proches. Le fait que Laurence se soit rendue au crématorium en s'intéressant au processus de production donne à comprendre qu'il s'agit bien ici d'une exigence professionnelle. Laurence peut alors conseiller ses clients sur cette prestation et les assurer de sa qualité. Or, cette désincarnation du corps du défunt rend d'autant plus dangereuse, pour elle, toute forme d'identification à ses proches et à sa personne. La réalisation de ces tâches s'accompagne ainsi d'une mise en sourdine de ce qui a trait à leur relation et à l'histoire de l'individu, incarné dans ce corps, et dont il est question dans ce traitement technique : le défunt est considéré comme une matière de travail, ce qui facilite la réalisation de ces opérations. Mais cette naturalisation peine parfois à s'établir. Ce fut le cas lorsque Laurence s'est occupée des obsèques d'un jeune enfant :

Séquence : « J'ai été mise dans le bain tout de suite. »

Laurence : « Ce n'est pas un métier facile, il faut être fort psychologiquement pour pouvoir recevoir les familles en deuil. Non, puis tu sais, j'ai été mise dans le bain tout de suite ! Le premier entretien auquel j'ai assisté, c'était pour (elle s'arrête et prend un ton héroïque), c'était pour un enfant ! Alors tu sais ! Ce n'était pas un nourrisson ! Je me souviens plus quel âge il avait, mais il devait avoir quatre, cinq ans. Bon, c'est vrai que j'avais la gorge nouée (elle pose ses mains sur sa gorge), mais ce n'est pas moi qui me suis occupée de ce dossier. Parce qu'au début, tu sais, tu observes... Mais voilà, je ne me suis pas dit, ce n'est pas pour moi ce métier ! »

Si le contact avec les proches est parfois vécu comme difficile par les conseillers funéraires, c'est qu'il rend tangible l'être humain à qui sont destinées les funérailles. Si la tâche de Laurence est de mettre en place la cérémonie, elle se tient à distance des liens affectifs et personnels qui existent entre ses clients et l'individu décédé. Planifier tous les jours des obsèques demande à tenir compte des exigences des proches, ce qui est valorisé par la direction

de l'entreprise, mais aussi à évacuer ce qui a trait à leur défunt, ce qui est pensé comme nécessaire pour « tenir » dans le métier. Cette distanciation peine néanmoins à se maintenir si l'individu dont il est question est évoqué au cours de l'interaction. La distance prise avec le défunt peut même être vécue comme scandaleuse par le client si elle évacue ce qui a trait à sa dimension de personne et offense leur relation.

Une « expertise coupable ».

Dans la séquence qui suit, Fabrice installe les échanges avec son client. Ici, la dimension marchande est largement atténuée, car le petit-fils n'est pas le financeur principal des obsèques de sa grand-mère. La tutelle juridique va se charger de régler les funérailles en prélevant sur le compte bancaire de la défunte. Il s'agit surtout d'engager la relation avec le jeune homme pour s'assurer que les prestations choisies lui conviennent. Or, l'évocation de sa grand-mère est rapidement évacuée des échanges. Fabrice déroule l'interaction sur les fournitures qui constitueront le « panier de prestations ». Mais si le jeune homme s'inquiète de ce qu'il doit faire pour sa grand-mère, l'évocation naturalisante du corps de la défunte par Fabrice fait émerger une tension entre les deux participants :

Séquence : « Excusez-moi de rentrer dans ce qui est un peu technique. »

Fabrice est en train de discuter avec un client pour organiser les obsèques de sa grand-mère. Après avoir choisi les premières prestations, celui-ci en vient au moment du départ et de la levée de corps.

Le monsieur : « Après, comment ça se passe pour les vêtements ? Il faut que j'en amène ? »
Fabrice : « Elle n'est pas habillée au funérarium ? » Le monsieur : « Si, si, mais c'était pour savoir si je devais en emmener. » Fabrice : « Après, vous souhaitez qu'elle soit habillée avec les vêtements qu'elle a là-bas ? » Le monsieur : « Je ne sais pas, c'était pour savoir si je devais en apporter. » Il se recule. Fabrice : « Bon, ben, je vais voir avec eux. Non, je demande cela aussi parce que généralement il y a un bandeau qui est mis autour de la tête pour éviter que la bouche reste ouverte, excusez-moi des termes, mais il faut que je sache si je dois faire intervenir quelqu'un pour l'enlever. » Le monsieur est tout agité. Fabrice : « Ne vous inquiétez pas, l'intervention elle rentrera dans le budget. » Fabrice : « Vous avez pu la voir votre grand-mère au funérarium ? » Le monsieur s'agite : « Oui, oui ! » Fabrice : « Non, excusez-moi de rentrer dans ce qui est un peu technique, mais je trouve que c'est important de le faire avant le dernier recueillement. Est-ce qu'elle avait un bandeau autour de la tête ? » Le monsieur : « Non, non, elle était habillée, mais... » Fabrice : « D'accord, donc ils ont fait une toilette et un habillage... et la façon dont elle est habillée, ça vous convient ? » Le monsieur grimace et s'énervé : « Oui, oui, elle était habillée ! » Fabrice : « Non, est-ce que cela vous convient ce n'était peut-être pas le bon terme, mais si vous souhaitez qu'elle porte d'autres affaires, c'est possible. » Le monsieur : « Hum, hum. (Il hoche la tête.) Non, non, mais c'était juste pour savoir ! » Un silence s'installe. Fabrice termine le devis et récapitule avec le jeune homme l'ensemble des prestations, le prix du devis et les autorisations administratives qu'il devra signer.

Cette scène est instructive sur le fait que l'évocation du traitement technique du corps peut être la source d'un malaise. Fabrice, en abordant les services rendus, va chercher à s'assurer des conditions de présentation de la défunte, mais celui-ci maintient le cadre de l'échange sur les opérations techniques réalisées. Pour lui, il est avant tout question d'un corps dont il faut assurer l'habillage et la présentation pour son client, sans toujours marquer le référentiel qui lie ce corps à une personne : la grand-mère du jeune homme. Sa focalisation sur ce qui a trait à l'action technique donne alors lieu à des excuses. L'offense n'est pas envers la défunte, mais envers ceux qui, conservant sa mémoire et étant toujours à son contact, maintiennent une relation affective à celle-ci. Le jeune homme commence à se désengager et un malaise émerge pour évoquer cette dimension instrumentale du *travail des funérailles* en maintenant le référentiel à la personne défunte. Le conseiller s'inquiète du bon déroulement du service qu'il propose, mais évoque « un savoir coupable » susceptible de produire une offense envers la relation qui relie les proches à leur défunt. Comme le souligne Everett Huges, de nombreux métiers s'exercent *via* la pratique de ce « savoir coupable » qui justifie une licence professionnelle. La maîtrise d'un tel savoir — qui consiste à opérer des prestations techniques sur le corps d'un défunt et impose d'évacuer le référentiel à sa personne dans la pratique — renforce le mandat de la profession funéraire et sa capacité à le défendre en tant qu'elle assure une tâche que peu de profanes se presseraient aujourd'hui d'accomplir. La réalisation de ces tâches techniques, en tant qu'elle implique l'établissement d'un rapport désincarnant envers le corps, suscite un trouble et une critique latente face à ses proches⁵⁵. Il y a là une division morale et technique du travail funéraire qui s'établit autour de l'individu au moment de sa mort, entre clients, proches et professionnels.

Dans la boutique, certains clients ne souhaitent pas parler du traitement technique du corps de leur défunt. D'autres ne souhaitent pas non plus être présents auprès de sa dépouille. Les clients n'évoquent parfois dans l'échange que ce qui a trait à la dimension honorifique et mémorielle des funérailles envers leur mort. Du côté des professionnels, une difficulté s'impose puisqu'ils doivent demander à leur client de choisir les prestations techniques et matérielles afin de s'assurer qu'elles vont dans le sens de ce qu'ils souhaitent. Une inquiétude pointe chez eux. En boutique, cette inquiétude concerne le fait de savoir si les prestations appliquées au corps du défunt conviennent à leurs clients. Au contact de la dépouille, elle concerne le fait qu'ils pourront la reconnaître et être satisfaits de son expression corporelle. Si Fabrice commet un affront en évoquant le traitement technique appliqué sur le corps de la personne, il pourrait aussi se voir reprocher de ne pas se préoccuper de ce service. Il s'assure donc de sa mise en œuvre et de son résultat, comme « contrôle technique ». En effet, pour ces professionnels, les familles restent les seules à reconnaître le corps de leur défunt et à pouvoir confirmer la qualité du service rendu. Néanmoins, côté proches, c'est une attente de professionnalisation qui pointe au creux de cette interaction. Le conseiller funéraire devrait être en mesure d'assurer la prise en

⁵⁵ « De nombreux métiers ne peuvent s'exercer sans un savoir coupable. » « Le type achevé de savoir coupable », c'est « une manière de voir les choses différentes de celle de la plupart des gens, et donc susceptible de choquer le profane. » Mais « (...) il s'agit également d'une caractéristique fondamentale de toute division sociale et morale du travail et, en conséquence, de l'ordre social et moral lui-même. » Huges E., *Le regard sociologique. Essais choisis*, Paris, Éditions de l'EHESS, 1996, pp.100-102.

charge technique du corps, sans avoir à l'évoquer avec son client s'il ne le désire pas, ou le faire avec tact.

Se distancier de la dépouille : des proches en tension.

Puisqu'ils ont la possibilité de confier ce travail technique à des professionnels, certains proches trouvent dans la rencontre avec ces commerciaux une raison supplémentaire d'évoquer l'histoire et la relation entretenue avec leur défunt. Dans ce cas, on va voir que Laurence, l'une des commerciales de l'agence, laisse du temps aux familles pour évoquer cette relation. Pour autant, elle applique un contrôle strict sur le stock d'informations diffusé sur la défunte et sa propre histoire. Les échanges ne doivent ni être trop intenses émotionnellement ni diffuser le récit tragique de sa vie et de son décès. Elle attend des deux clientes qu'elles planifient le déroulement des obsèques, sans « polluer » l'interaction commerciale, ce qui peut, là aussi, être vécu comme scandaleux de la part des proches de la défunte. Ce que l'on découvre dans la séquence suivante tient donc au fait que la diffusion d'informations liées à l'histoire de la défunte trouble en retour la conseillère funéraire. Mais il n'y a pas que cela. La distance que prennent les proches envers le traitement technique de la dépouille fait aussi resurgir, chez eux, une forme d'inquiétude morale. La distance qu'ils prennent à l'égard du corps du défunt, en confiant son traitement à des professionnels, ressort chez eux dans ce qui est, là aussi, désigné comme un désengagement potentiellement coupable. L'individu n'étant plus dans son corps, faut-il pour autant s'intéresser à ce qu'il advient de lui ? Une offense envers le défunt est-elle produite par chacune des parties si proches et professionnels tentent d'oublier l'une des dimensions — d'ordre corporel ou biographique — de sa personne ? Autrement dit, un affront dans la relation de fond entretenue avec la défunte est-il produit si l'une des parties oublie de marquer une forme de déférence à son égard ?

Séquence : « Je ne sais pas si je vais y aller... »

Deux femmes arrivent dans la boutique. L'une est plutôt âgée, environ 75 ans, et l'autre est plutôt jeune, environ 30 ans. Elles se postent devant le bureau de Laurence, sans s'asseoir préalablement. Toutes deux arrivent directement du lieu où repose la défunte, situé près de la boutique.

À la porte du bureau, la plus jeune des deux femmes s'adresse à Laurence sur un ton assuré : « Bonjour, nous venons pour une crémation. Nous avons eu une dame au téléphone. » (Il s'agit d'une autre conseillère.) Laurence : « Bonjour. Alors, il faut que je regarde. Je vais m'en occuper. Je vous en prie, asseyez-vous. » Elle leur sourit. Les deux femmes mettent un temps à s'asseoir. La jeune femme : « Voilà, j'ai ma tante qui est décédée à T* (lieu où repose la défunte). C'était vers le 21. On a fait une demande pour une crémation. » Laurence : « D'accord, très bien. Est-ce qu'il y aura une cérémonie religieuse ? » C'est la jeune femme qui répond. Elle hoche de la tête et dit : « Non, non, une cérémonie civile. On ne sera que toutes les deux. » La plus âgée ne dit toujours rien. La jeune femme se tourne vers Laurence et confirme ce choix. Laurence : « Est-ce que vous savez ce que vous souhaitez faire des cendres ? » La dame la plus âgée répond : « Moi, je voudrais la garder chez moi. »

Laurence réagit : « Alors, ça s'est interdit par la loi. » La jeune femme : « Bon, alors ça, c'est clair... » Elle se tourne vers sa mère et lui sourit de façon désolée. Celle-ci reprend : « Non, mais je préférerais qu'elle reste ici parce que ça faisait longtemps qu'elle était là. Non, parce qu'elle habitait M* ». Laurence ne réagit pas. Laurence : « Donc, il y aura la mise en bière, vous pourrez y assister. Ensuite, on peut organiser une cérémonie au crématorium avant la crémation. » Elle leur sourit. La dame la plus âgée : « Ça dépend de la durée, parce que je ne souhaite rien voir du tout ! Je préfère qu'elle reste dans ma tête, comme elle était ! » Elle s'énerve. (Silence.) « Je ne sais pas si je vais y aller... Il faut être fort pour y aller... » Laurence ne dit plus rien. La jeune femme : « C'est toi qui vois maman. » La dame la plus âgée : « Je ne sais pas. (Silence.) Je ne sais pas si je vais être forte pour regarder tout ça... trente minutes là-bas, ça suffit. (Silence à nouveau.) Mais c'est vrai que je l'aurais bien accompagnée jusqu'au bout. » La jeune femme, après un temps : « Bon, d'accord, on va y aller. » Laurence reprend sur un ton plus assuré : « Alors, ça peut être une crémation différée ou dans la journée. » Laurence leur tend le catalogue pour choisir les fournitures. La dame la plus âgée réagit de nouveau : « Quelque chose de simple, elle aimait vivre simplement. » Elle fait un geste de la main pour balayer le livret. Après quelques instants, la jeune femme réagit : « Non, mais attends, on va regarder. » Elles se regardent sceptiques et semblent vouloir discuter entre elles, car elles se regardent fixement. La jeune femme : « Ça (tout bas), un truc comme ça ? » La dame : « La colombe elle s'envole et puis voilà. » (Sur un ton énervé.) Mais quelques minutes plus tard, la dame fond en larmes. Laurence part chercher de l'eau. En passant à l'arrière, elle plaisante avec Fabrice sur toute autre chose et revient le visage sérieux. Quelques instants plus tard, au moment de régler le devis, la dame la plus âgée tend les papiers d'identité de la défunte à Laurence : « Voilà, c'est elle ! » Elle souffle et s'essuie à nouveau les yeux. Elle se met à raconter la dernière fois où elle a appelé la défunte. Laurence écoute, mais ne dit plus rien. La jeune femme semble à son tour énervée. Après les avoir raccompagnées, Laurence souffle profondément et dit à Françoise : « Non, mais à chaque fois qu'il y a un décès difficile, elle nous l'envoie ! »

Comme dans la scène précédente, l'échange s'amorce dès le départ sur le traitement technique de la dépouille de la défunte, à l'initiative de la famille qui entre dans la boutique et entend confier ce mandat à des professionnels. Cela conduit l'une de deux femmes à s'en distancer largement. Elle cherche plutôt à évoquer l'histoire de la défunte et à entretenir sa mémoire : elle va jusqu'à la présenter à Laurence en lui montrant une photographie d'elle. Ses proches rappellent ainsi qui elle était à un moment où son corps n'était pas défaillant. La diffusion de telles informations met Laurence mal à l'aise. Elle s'en trouve affectée, ce qui la conduit à juger négativement la rencontre. Les deux clientes ont débordé du cadre primaire de l'interaction en évoquant avec trop d'intensité leur relation avec la défunte. Les prises de décisions concernant le traitement technique de la dépouille ont conduit les proches à relier celle-ci à l'histoire et à l'identité personnelle de la défunte. Un tel rappel les conduit en retour à s'inquiéter des devoirs qu'elles doivent accomplir, en étant présentes ou non aux environs de son corps.

Il faut relever que ces deux femmes auraient souhaité conserver les cendres de la défunte à leur domicile, car ce contact est jugé moins négativement. On voit alors que Laurence réagit rapidement à une telle demande, pour l'annuler et préciser qu'il y a là un interdit légal. Laurence intervient directement dans la relation entre les proches et la défunte, en honorant une règle interne à la profession : celle qui consiste à veiller à préserver l'intégrité et la mémoire de la personne selon les normes professionnelles et juridiques établies. À l'inverse, les deux femmes s'inquiètent de commettre une faute morale envers la défunte si elles délaissent sa dépouille au moment de son traitement technique : faut-il ou non être présent aux environs du corps au

moment de la mise en bière, faut-il se montrer « fort » pour rester jusqu'au bout en relation à celui-ci ? Le tact et l'empathie dont fait preuve Laurence ne suffiront pas à atténuer ce dilemme moral pour la famille. En effet, si les professionnels prennent en charge les tâches techniques liées aux obsèques, ils n'imposent pas aux proches d'honorer certains devoirs envers le défunt. L'un de ces devoirs consiste à tenir compte de ses choix et de la relation qu'ils ont entretenue de son vivant. L'expression d'un tel engagement revient souvent dans le discours des familles. Il se trouve résumé, ici, au cours d'une discussion privée entre clientes :

Séquence : « Elle regarde si l'on fait bien comme il faut ! »

Au cours d'un entretien entre Fabrice, conseiller commercial, et deux sœurs venues pour organiser les obsèques de leur mère, la plus âgée s'arrête et lui dit : « Elle nous regarde d'en haut... Elle regarde si l'on fait bien comme il faut ! Si on l'aime suffisamment ! » Sa sœur réagit : « Ce n'est pas facile... » La première sœur continue : « Hé, mais ce n'est pas facile de mourir pour ceux qui restent ! » Elle sourit.

Une obligation à redonner se trouve exprimée dans ces propos, en direction de la défunte elle-même. La phrase souligne l'importance à tenir compte de leur relation au moment de planifier les funérailles. L'énoncé pourrait être réduit à un langage magique et religieux puisqu'il fait « agir » la défunte et évoque un monde depuis lequel « *elle nous regarde d'en haut* ». Mais il traduit surtout un engagement envers sa personne. Dans sa dimension religieuse, l'énoncé souligne l'idée que l'âme d'un mort a trouvé un lieu où s'établir pour continuer d'interagir avec les vivants et recevoir ce qu'ils font. D'un point de vue sociologique, l'énoncé se comprend comme une règle morale partagée au sein d'une communauté de personnes à tenir compte de leur relation, même après son décès. C'est en vertu d'un principe de solidarité entre ces personnes, car elles appartiennent à une même parenté, qu'une obligation morale s'impose à l'égard de la défunte, dans la façon de choisir l'organisation de ses funérailles à un moment où plus rien ne fait « force de sanction »⁵⁶. L'énonciation d'un tel devoir nous conduit à prendre la mesure du fait que là où une naturalisation du corps s'applique généralement après le décès de la personne, une contrainte morale à individualiser son traitement se trouve également mise en avant par les acteurs pour tenir compte de ses choix personnels et de sa mémoire dans l'organisation de ses funérailles. Cela amène ces acteurs à évoquer le référentiel qui relie ce corps à un sujet.

Pour résumer, deux types de traitements se trouvent rappelés et appliqués à la personne au cours de ces échanges. D'une part, *un traitement naturalisant et désindividualisant* : il décrit le processus par lequel les acteurs délient son état corporel à sa dimension individuelle et biographique. Cette désincarnation facilite la réalisation de tâches techniques que requiert, par exemple, la crémation de sa dépouille. D'autre part, et à l'inverse, *un traitement incarnant et*

⁵⁶ Il y a là les fondements d'une activité religieuse dont on sait, depuis l'œuvre centrale d'Émile Durkheim sur cette question qu'elle renvoie précisément à l'existence de règles morales partagées au sein d'un groupe, lorsque ses membres s'accordent à donner de l'importance à la mémoire de ceux qui y sont intégrés. Cf. Durkheim E, *Les Formes élémentaires de la vie religieuse. Le système totémique en Australie*, Paris, PUF, 1912.

individualisant : il décrit le processus par lequel ce corps se voit relié à l'histoire d'un individu, à son identité et à sa conscience réflexive qui forge la continuité de sa personne et de ses relations à d'autres. La coexistence de ces deux formes de traitement introduit la possibilité pratique de désincarner le corps, en l'objectifiant, et de le relier à l'histoire et à l'identité de la personne à laquelle il appartient, en le subjectivant. Il ressort chez l'agent funéraire une attention première à naturaliser ce corps, en lien avec l'exercice de son métier et son mandat, alors que ressort chez les proches une tendance plus marquée à traiter ce corps en lien avec son identité et sa biographie de personne, en raison des liens familiaux et personnels entretenus. Le service réalisé par ces professionnels étant dirigé vers la transformation technique du corps, cela donne l'occasion aux familles de pouvoir honorer leur relation à leur défunt en étant délestées d'une telle activité. Inversement, les agents du funéraire n'ayant pas entretenu de liens personnels avec ces défunts, ils appliquent généralement à ce corps un traitement naturalisant et désincarnant pour assurer sa transformation technique.

Dans ce cadre, la rencontre entre commerciaux et clients a toutes les chances de produire des formes de malaise, car chacun ne se montre pas attentif à appliquer à la dépouille le même traitement. Le silence laissé entre les interventions, l'absence de relance et les reprises langagières en direction de la planification technique des funérailles sont autant de réajustements mobilisés par les commerciaux et par leurs clients pour ne pas avoir à aborder la relation au défunt, dans ses détails les plus intimes, ou à aborder le traitement de sa dépouille, dans ses détails les plus techniques. Des plaintes peuvent resurgir de chaque côté. Pour le dire autrement, la négociation entre les commerciaux et leurs clients se confronte à un dilemme entre évoquer un « corps sans histoire et sans personnalité » et évoquer « un individu relié à ce corps » pour actualiser des devoirs à son égard. À ce stade, c'est dans l'évocation ou l'évacuation langagière d'un sujet que la tension se joue dans l'échange — dans l'individualisation du défunt⁵⁷. Mais on va voir que c'est également dans la façon dont le corps est (ou va être) traité sans référence aucune à sa personne de la part des clients que des jugements de dignité ou d'indignité se rejouent dans la planification des funérailles.

Oublier d'évoquer les choix du défunt : le manque d'égard de certains proches.

On va voir maintenant que l'échange entre ces professionnels et leurs clients peut être renversé. En effet, les proches, en raison du sens du réalisme qu'ils partagent avec ces professionnels, peuvent eux aussi délier l'histoire du défunt du traitement qui est appliqué à son corps. La planification des obsèques les amène dans ce cas à mettre l'accent sur la dimension technique des opérations funéraires. La réalisation de ces opérations se heurte néanmoins à un soupçon de la part de l'un des conseillers funéraires vis-à-vis du manque d'égard de cette famille. La

⁵⁷ L'anthropologue Élisabeth Claverie a montré la difficulté pour le chercheur à décrire tout ce par quoi passe un engagement à l'égard d'un être qui ne se manifeste pas : par des énoncés référentiels, des actes locutoires ou gestuels. Ces actes ont pour effet d'actualiser dans l'interaction une présence et de rendre possible un engagement, sans pour autant que cette présence soit réelle. Cf. Claverie E., « Voir apparaître. Les événements de Medjugorje. », *Raisons pratiques*, n° 2, 1991, pp. 157-176.

cliente se voit rappeler de l'obligation qui lui revient de respecter les volontés de la défunte lorsqu'est évoqué son traitement technique :

Séquence : « Je peux faire incinérer ma belle-mère ? »

Aujourd'hui, je suis Fabrice dans son travail. Alors que la boutique devrait être fermée, une femme se présente à l'agence. Fabrice prend quelques minutes pour ranger son bureau et installer les chaises. Il va l'accueillir, tandis que je me place en retrait, derrière son bureau.

La dame, d'une soixantaine d'années environ, arrive énergiquement : « Bonjour monsieur, je viens pour organiser les choses avec ma belle-mère qui est à l'hôpital, elle est en fin de vie. Non, parce que ma belle-mère a 95 ans, il est temps de le faire. Je viens de loin, je suis désolée. J'ai déjà fait faire un devis dans une autre entreprise et je voudrais en avoir un autre. Bon, j'en voudrais deux. Il faut que j'en aie deux pour sa tutelle. Je sais exactement ce que je veux ». Fabrice l'écoute sans l'interrompre et lui dit : « Bon, asseyez-vous, on va regarder cela. » La dame s'assied et prend le temps de s'installer confortablement. « C'est pour ma belle-mère. Elle partira du cimetière de B*, mais elle est à l'hôpital P. » (Silence.) Quelques instants plus tard : « Je me suis un peu penchée sur le sujet parce que j'ai mon fils aîné qui est décédé et je veux qu'il soit enterré avec sa grand-mère. » Fabrice : « Alors. (Il ouvre son ordinateur.) Si vous achetez une concession par avance, il faudra déterminer le nombre d'années de la concession et le nombre de places. » La dame : « Le nombre de places, c'est définitif ? » Fabrice : « Non, après vous pouvez faire une exhumation ou une réduction de corps pour gagner des places. » La dame réfléchit : « Bon, alors je ne sais pas ce qui est le plus intéressant... » Elle raconte à Fabrice les circonstances de la mort de son fils aîné. Fabrice change de posture et se redresse au fond de son siège, en s'éloignant. Il reste silencieux. La dame reprend : « En termes de budget, ça nous ferait monter à combien ? » Fabrice n'a pas le temps de répondre, qu'elle reprend plus doucement : « Mais, là, ma belle-mère elle décède, donc je ne vais pas avoir le temps de les enterrer ensemble si je fais cela ? » Fabrice : « Ça dépend, ça peut être fait, juste-là. » Il grimace. La dame se reprend : « Non, mais elle a 95 ans, non, mais elle est bien dans son monde. (Silence.) Je ne dis pas ça pour. (Silence.) Je ne dis pas que c'est une belle mort et que c'est une belle vie, mais là, elle n'a pas conscience de ce qui se passe donc tant mieux ! C'est mieux que de se voir dépérir ! Et si elle est centenaire, tant mieux ! C'est juste que je dois prévoir ! » (Silence.) Elle reprend : « Mais alors quel serait l'intérêt d'un nouveau caveau ? » Fabrice : « Eh bien, c'est que vous pouvez avoir beaucoup plus de places pour tout le monde ! » Il lui donne le prix de l'achat d'une nouvelle concession avec la construction d'un caveau dans les cimetières de la ville.

Quelques minutes plus tard, la dame réagit : « En même temps, mettre la première épouse avec la seconde, c'est vraiment limite là, je crois ! » Elle éclate de rire. « Non, là ça me choque outre mesure ! » Fabrice rigole avec elle : « On va peut-être les laisser tranquilles là-bas... » (Silence.) « Mais pourquoi vous vouliez faire un nouveau caveau ? » La dame : « Ben, parce qu'on ne m'a rien proposé d'autre ! Je ne savais même pas que cela existe ! Entre vous et moi le caveau je m'en contrefous ! » Fabrice : « On ne va pas se mentir, c'est aussi un business les pompes funèbres ! » Ils rigolent. (...) La dame : « Oui, j'entends bien. » Fabrice : « Par contre, si ce n'est que des urnes, on peut vous proposer un columbarium. » La dame : « Ah, non, parce que ça, on ne peut pas le fleurir ! Et puis moi, me faire incinérer, pas trop ! » Fabrice : « Après vous pouvez faire incinérer votre belle-mère, mais il faut voir cela avec madame et surtout avec sa tutelle. » La dame : « Oui, mais si j'achète une concession en mon nom, je peux faire incinérer ma belle-mère ? » Fabrice : « Elle avait quoi votre belle-mère ? C'était quoi ses souhaits à elle ? » La dame : « Ben, elle m'avait dit, quand elle avait encore sa tête, elle m'avait dit : « si tu veux me mettre avec A. vas-y, mais si tu ne trouves pas de place mets-moi là-bas, au cimetière de C* ». Elle n'était pas dupe... Mais bon, si l'on peut éviter la crémation pour moi, franchement, ça m'arrangerait. Bon, après, si c'est plus simple, je ne suis pas obtuse, si c'est pour être auprès des siens. Bon, pour mon fils aîné, j'en comprends la nécessité et le côté non blasphematoire, bon ma belle-mère s'en

fout. Mais bon, pour moi, il n'y a que l'âme qui compte... alors plutôt pleine terre ou caveau. C'est mon église... » Fabrice établit un devis à partir de l'achat d'un nouveau caveau.

L'anticipation des funérailles libère les familles d'une contrainte de temps pour choisir les prestations techniques et les soulage d'avoir à le faire au moment du décès de la personne. Mais si une distanciation s'impose à l'égard de l'individu concerné, un soupçon naît de ce manque d'attention. Au début, la belle-fille ouvre l'échange sur le traitement technique du corps de sa belle-mère et d'autres membres de sa famille, mais progressivement la question de son consentement ressort. Fabrice se retrouve en position de jauger la capacité de sa cliente à lier le traitement technique de la dépouille à son référentiel humain, sa belle-mère, afin de respecter ses choix et son intégrité de personne. Alors qu'il pourrait simplement générer le devis désiré par sa cliente, Fabrice cherche à s'assurer que la volonté de la belle-mère sera prise en compte et que son argent sera utilisé à bon escient pour organiser ses obsèques. Son comportement commence à changer de destinataire au moment où sa cliente tend à choisir des prestations en fonction de ses propres souhaits. La désindividuation du corps de la défunte rappelle un devoir à relier celui-ci à l'individu auquel il appartient pour contrôler l'usage de ses biens et de son corps. La belle-fille est jugée comme indigne d'en être la tutelle, puisqu'elle pourrait se saisir de l'ensemble des biens immatériels de la défunte sans tenir compte de celle-ci. Le conseiller funéraire en vient à soupçonner sa cliente et s'interroge quant au fait qu'elle puisse être l'ayant droit légitime :

Séquence : « Il faut que je m'assure qu'il y a bien une place réservée pour la belle-mère. »

Juste après le départ de la cliente, Fabrice me dit : « Tu as entendu un peu la conversation ? Bon, déjà, la belle-mère elle n'a pas n'importe quel nom (un nom à particule), donc ça ne m'étonnerait pas qu'elle ait de l'argent sur son compte. Si elle a été destituée de la tutelle, c'est qu'elle a piqué dans la caisse ! Je ne sais pas si tu as entendu, mais je lui ai demandé pourquoi elle n'était plus sa tutelle, elle m'a dit : « C'est parce que je gérais mal les comptes. » Par contre, le nom de la tutelle qu'elle m'a donné, c'est quelqu'un de très sérieux, je la connais bien. Mais du coup, il faut que je m'assure qu'il y a bien une place réservée pour la belle-mère ! Parce qu'elle pourrait très bien payer la concession avec son argent sans jamais qu'elle ne soit enterrée dedans ! Mais bon, de toute façon, c'est la juge des tutelles qui décidera du devis à choisir, ce n'est pas nous. Tu sais, d'un point de vue juridique, les tutelles elles s'arrêtent au moment du décès, mais moi je vois bien qu'elles organisent toujours les obsèques de leurs protégés. Non, parce que l'on rigole doucement avec les juges ! Il y a des familles qui ne se sont jamais manifestées et on les voit toujours pointer le bout de leur nez au moment de la succession ! »

La belle-fille se voit jugée comme une « mauvaise proche » et l'individualisation du traitement du corps de la personne devient centrale. À plusieurs reprises, la cliente doit se justifier concernant la distance qu'elle prend à l'égard de sa belle-mère. Une forme d'inquiétude réapparaît du côté de Fabrice. L'individualisation de la personne (« *C'était quoi ses souhaits à elle ?* ») et la préoccupation pour le traitement technique de sa dépouille (« *Mais je peux faire*

crématiser ma belle-mère ? ») sont travaillées de concert. Alors que les premières scènes nous montraient la réticence de certains proches à évoquer le traitement technique et matériel du corps d'un défunt, sans référentiel à sa personne, et une forte distanciation de la part de ces professionnels à l'égard de leur relation et de leur histoire, la situation est ici inversée. Le professionnel rappelle un devoir à relier ce corps à l'histoire et à l'identité de la défunte auquel il appartient. Le fait que tout le monde ne soit pas autorisé à déplacer et à faire réduire le corps d'un mort avec son argent et sans son consentement s'en trouve rappelé. Il y a là une obligation morale réitérée en dépit du fait que certaines de ces personnes sont décédées depuis longtemps et que d'autres vont mourir⁵⁸.

S'oublier en tant que défunt.

Pour finir, on abordera une situation plus tendue. Là où Viviana Zelizer constatait au XIX^e siècle une certaine réticence des individus à régler par avance leurs obsèques⁵⁹, j'ai pu observer régulièrement la souscription de ces contrats en boutique. De plus en plus d'individus se présentent aujourd'hui pour organiser leurs propres funérailles⁶⁰. Ces contrats sont souscrits dans le but de financer des obsèques en avance, de soulager des proches ou de se prémunir de leurs décisions ou de leur absence. À ce moment-là, le travail se révèle particulièrement chargé émotionnellement, là où les commerciaux pourraient préférer travailler directement avec la personne à qui s'adressent leurs services. Les commerciaux de la boutique réagissent, à tort ou à raison, au fait que des individus cherchent à planifier leurs obsèques en dehors d'un collectif familial. On va voir que ces situations sont jugées plus difficiles, si elles conduisent à l'annulation par l'individu lui-même de la valeur relationnelle de ses obsèques. Le client ne peut pas être en même temps celui qui naturalise sa dépouille et demande des funérailles, sans que cela ne produise une réaction émotionnelle chez la conseillère :

Séquence : « Je veux que rien ne reste ! »

Un monsieur âgé entre dans la boutique. Il est grand, légèrement courbé et porte un chapeau. Rapidement, Laurence se lève pour aller l'accueillir. Je remets correctement les chaises et me place dans le fond du bureau. Laurence lui demande si ma présence le dérange. Elle me présente comme « stagiaire sociologue ». Il répond que non, mais ne prête pas beaucoup d'attention à cette information. Le monsieur s'est à peine assis sur la chaise : « Voilà, je viens, parce que je voudrais faire un devis pour... » (Silence.) Laurence : « Vous venez me voir pour prévoir vos obsèques, d'accord. Alors, vous allez me dire ce que vous souhaitez et puis... » Le monsieur la coupe : « Une crémation. » Laurence : « Très bien. » (Silence.) Elle prend des notes et commence à remplir un certain nombre d'informations pour établir le

⁵⁸ Une telle demande constituerait une infraction pénale bien que l'on constate qu'il y a très peu de procès et de condamnations. De telles accusations demandent en fait à prouver l'intention explicite de l'accusé à outrepasser la volonté de la personne en ayant eu connaissance, au moment des faits, des volontés exprimées du défunt. Cf. Carayon L., *op cit.*, 2016, pp. 190-191.

⁵⁹ Zelizer V. A., *op cit.*, 1978.

⁶⁰ Pascale Trompette relève qu'en 2005 ces contrats ne constituent que 10% des contrats funéraires, mais qu'une prévision de 20% est attendue dans les années à venir par les professionnels., *op cit.*, 2005/2, p. 239.

devis. Laurence : « Au niveau du devenir de vos cendres, qu'est-ce que vous souhaitez ? » Le monsieur : « Vous savez, j'avais une idée, mais ça dépendra du prix aussi. Je veux que rien ne reste. » (Silence à nouveau.) Laurence : « Alors, si vous voulez que rien ne reste, on peut vous proposer la dispersion des cendres. » Le monsieur : « Ah, oui, oui, c'est ça que je veux ! J'avais pensé à la Vendée ! » Il sourit. Laurence : « C'est un très bon choix. Vous... (...) » Il la coupe : « Mais si je déménage ? » Laurence : « Alors, il faut que vous nommiez une entreprise de pompes funèbres. Un contrat obsèques ça a deux avantages : c'est de prévoir exactement les prestations que vous voulez et de constituer un capital pour qu'elles soient réglées en avance pour vos proches (...) » Le monsieur la coupe : « Non, justement, ma famille... même s'ils ne sont pas prévenus, ça n'a pas d'importance, j'ai toujours été très, très, indépendant... » Laurence : « Alors, si vous déménagez, nous, on peut s'occuper seulement de votre crémation. Sur L*, on aura plusieurs lieux où l'on pourra intervenir. Par contre, si vous décédez en vacances, mais que votre résidence municipale reste L*, c'est compris dans votre contrat, on prévoit un rapatriement du corps et l'on organise les obsèques comme vous les avez prévues. Alors, si ça se déroule sur P*, il y a la dispersion au jardin du souvenir. » Le monsieur : « Ça, ça se fait ? » Laurence : « Ah oui, oui, ça se fait beaucoup ! » (Silence.) « Sinon, vous pouvez nommer quelqu'un pour récupérer vos cendres et il se chargera de... » Le monsieur la coupe : « Non, parce que ça, j'ai fait ça pour mon chien... » (Silence.) Laurence : « Si c'est cela, on peut faire ça au cimetière de P*. » Le monsieur : « Sinon, c'est vrai que j'aurais bien aimé la mer... » Laurence : « Alors, là, il faut que vous nommiez quelqu'un qui se charge de récupérer vos cendres et de les porter sur la côte, elles doivent être dispersées à 300 mètres du littoral, donc il faut se mettre en contact avec la préfecture maritime. » Le monsieur : « Est-ce que l'on peut changer de toute façon ? » Laurence : « Alors oui, aujourd'hui de toute façon, on ne va faire que des devis... »

Quelques minutes plus tard, Laurence aborde la question des fournitures : « Donc là, je vais vous montrer les prestations, en gros, je vais vous demander de choisir votre capiton, votre cercueil, puisque même si c'est une crémation, c'est obligatoire... au crématorium, vous aurez la possibilité d'avoir une salle de recueillement alors par rapport à ce que vous m'avez dit... » (Silence.) Le monsieur : « Oui, ben non, il n'y aura pas besoin... » (Silence.) Laurence : « Au niveau des cercueils, vous avez trois gammes : une gamme simple, une gamme moderne, une gamme écologique... » Un silence s'installe de nouveau. Le monsieur ne réagit plus. Laurence tourne les pages du catalogue en expliquant les spécificités des produits. Le monsieur : « C'est fabriqué en France ? Pour tous, c'est la même épaisseur ? » Ils choisissent au fur et à mesure. À propos du capiton, Laurence dit : « Celui-ci, c'est le plus demandé, c'est le coton écologique... Mais ça dépend des familles. » Le monsieur répond fermement : « Non, mais, là, la famille c'est moi ! » Laurence sourit : « Ah, du coup, vous avez le choix de vos prestations... » Elle sourit. Un peu plus tard, le monsieur s'énerve : « Alors, là, le plus simple... Mais, vous allez marquer le nom sur le cercueil ? » Laurence : « Ah oui, oui, c'est obligatoire ! Votre nom, votre prénom et votre date de naissance ! » La situation se répète. Au moment de faire le devis, l'échange déborde et le monsieur en vient à raconter son histoire personnelle : son divorce, ses remariages, la relation avec sa dernière compagne, la façon dont elle est partie du jour au lendemain. Laurence : « Mais vous savez des femmes il y en a partout ! » Elle sourit. Au moment où elle lui relit le devis complet, le monsieur supprime la dispersion des cendres pour une prestation plus durable. Il décide qu'elles seront placées dans un columbarium. Il demande à pouvoir être habillé d'une certaine façon, mais cela demande à ce que quelqu'un puisse donner ses vêtements à ce moment-là. (...) Un peu plus tard, il faut spécifier s'il y a aura des personnes à prévenir. Le monsieur ne veut pas en désigner. Le monsieur : « Ma volonté principale c'est d'être crématisé. » Une conversation s'engage à nouveau sur sa vie personnelle.

Dans la boutique, c'est un basculement complet qui se produit : la conseillère freine d'elle-même le contrat avec son client. À la fin des échanges, Laurence me dit : « *Non, mais, c'est un monsieur qui est très seul, il est très seul et il avait besoin de parler. Bon, hein, heureusement que ce n'est pas toujours comme ça !* » Celle-ci est à nouveau affectée par la rencontre. Pourtant,

dans cette scène, ce monsieur organise ses funérailles pour affirmer ses choix personnels. Il définit de lui-même les prestations auxquelles il souhaite accéder⁶¹. Mais, il n'y a pas que cela. Il cherche aussi à revendiquer la possibilité de protéger ses proches, en protégeant un lien entretenu avec ces derniers. Pour autant, cette individualisation laisse place à des silences et des non-dits de la part des deux partenaires, car elle conduit à annuler tout intérêt rituel pour ses obsèques dans le collectif où l'individu a été intégré. Jusqu'où Laurence peut-elle s'engager dans une prestation qui vise à préparer les funérailles de son client sans qu'elles n'aient aucune dimension affective et relationnelle ?

S'il y a là une situation plus tendue émotionnellement, elle nous montre qu'habituellement ces questions sont annulées par le fait que des proches sont présents. On attend de ces derniers qu'ils soient garants de la mémoire et des liens jusque-là entretenus avec le défunt. Mais si le client tente à lui seul de planifier ses funérailles, alors qu'il en sera le grand absent, et qu'il souhaite évacuer ce qui dans l'événement renvoie à la préservation de sa mémoire et de ses relations à d'autres dans des collectifs, cette dimension ressort⁶². Dans les séquences précédentes, la division du travail entre proches et professionnels avait pour effet de rappeler des préoccupations envers la personne défunte. La présence de tiers faisait office de rappel. Dans cette situation, Laurence renonce à la souscription immédiate d'un tel contrat et préfère le reporter, quand son client hésite sur ses propres choix et revient progressivement sur ses souhaits de départ. Y a-t-il ici un acte qui demande à tenir compte de ceux qui seront là, alors que je souhaite « que rien ne reste » ? Le comportement de Laurence change là aussi de destinataire. Elle s'engage plus intensément dans l'interaction et fait dévier l'échange qui devrait s'établir vers « un potentiel client » :

Séquence : « Je ne préfère pas. »

Peu après l'entretien, Laurence se tourne vers moi : « Ce monsieur, il était déjà venu pour organiser les obsèques de son frère. Tu as vu l'entretien ? C'est différent hein ?!... » Patrick, un autre conseiller : « Ce monsieur, il se ne voyait pas dans un cercueil ! » Il rigole et il fait une moue. « Tu as vu ? Il a tiqué dès qu'on en a parlé. » Laurence : « Oui, oui, il a tiqué dès qu'on a parlé des prestations ! » Patrick : « Oui, oui, puis il ne voulait aucune conservation... Il pensait qu'il allait mourir, qu'on allait le ramasser et le mettre dans le four comme il dit ! »

⁶¹ La prise en compte de cette dimension invite à ne pas réduire son action à une forme achevée de réalisme économique. Il faut tenir compte, pour les proches comme pour ces clients, des raisons de leur « adhésion normative à la loi du marché elle-même. » Cf. Douglas M., *Comment pensent les institutions*, Paris, La Découverte, 1999, p. 63. ; Lemieux C. *op cit.*, à paraître, p.15.

⁶² On retrouve ici l'idée défendue par Dominique Memmi selon laquelle une forme de résistance s'impose à l'intérieur de la profession funéraire en direction de la sacralisation du corps d'un défunt. Cf. *La Revanche de la chair*, *op cit.*, 2014. Mais, ce qui est intéressant tient au fait qu'elle s'impose ici en dehors de tout contact à la chair. Cela montre, selon moi, qu'il ne s'agit pas seulement d'une réaction de ces professionnels à ce contact. C'est en ce sens qu'on défend l'idée que le traitement de la personne se trouve mis en débat dans l'interaction funéraire sous deux modalités différenciées : la naturalisation de son corps sans référentiel à sa personne et l'individualisation de son traitement sans référentiel aux relations qui portent l'individu en sa personne. En ce sens, il s'agit plutôt de jugements sur la dignité ou l'indignité de funérailles humaines qui se formulent en réaction aux traitements appliqués à son corps et à la façon dont ce traitement conduit ou non à le désindividualiser en l'écartant du réseau de relations portant sa personne. Ce qui devient sacré, ce n'est donc pas le corps en lui-même, mais le traitement de l'individu *en une et en sa personne*, après sa mort.

Il sourit, mal à l'aise. Laurence : « Tu as vu comment j'ai dû le regarder... » Patrick : « Oui, c'est là que tu vois que le dispositif informatique est très important pour ne pas laisser la place à des discussions comme ça ! » Laurence : « Ça, c'est un monsieur qui va se suicider. Il ne supportera pas quand il sera défaillant tout ça ! (Elle se tourne vers moi) Je te jure c'est super sérieux en fait ce genre d'entretiens ! Ce monsieur-là, il est en train de préparer sa mort... Moi ça me... (Silence.) C'est pour ça que dans ce cas je préfère vraiment laisser du temps aux gens pour qu'ils réfléchissent... Et puis c'est un contrat quand même... Les gens ils signent... Je ne préfère pas. »

On voit dans cette scène que l'émotion traverse la situation sous la forme d'une violence diffuse. Celle-ci ressort à la fin, du côté de la professionnelle. Il faudrait également savoir ce qu'en pense ce monsieur. Si d'ordinaire un temps est laissé aux proches pour évoquer leur relation avec le défunt, ce qui n'est pas toléré, en revanche, c'est le fait d'être confronté à cette dimension relationnelle avec le défunt qui sous-tend l'organisation des funérailles. Laurence est momentanément mise en position de prendre en compte sa demande, tout en entrant en relation avec le futur défunt. En réaction, elle cherche à éloigner ce monsieur d'un tel projet. Il y a ici une rencontre qu'elle souligne comme « problématique » à ses yeux, ce qui la conduit à freiner, d'elle-même sa dimension commerciale (bien que le contrat prévoit un délai de rétractation). La naturalisation des restes d'un défunt par lui-même, sous contraintes de ressources, est jugée par elle comme indigne, car relevant d'une forme de souffrance humaine et d'une trop grande solitude. Cela conduit Laurence à une proposition d'assistance en direction de son client pour ne pas avoir à les organiser de lui-même ou sans aucun proche à ses côtés.

Individualisation des funérailles et préservation de l'intégrité de la personne.

On ne peut comprendre l'existence de ces tensions si l'on réduit le comportement des commerciaux à de pures stratégies financières. Les changements de conduite dont ils font preuve à l'égard de proches ou de clients sont activés en réponse à une situation qui mêle considérations marchandes et considérations humanistes pour la personne. S'il s'agit uniquement de répondre à des objectifs financiers, on ne comprend pas pourquoi ils rappellent une obligation à tenir compte du défunt ou du rôle tenu par des proches au cours de funérailles. Les conseillers funéraires rappellent qu'ils n'ont la charge, pour le moment, que de l'aspect organisationnel des obsèques et que la préservation de la relation avec le défunt est attendue de ces tiers. Mais il est vrai également que Laurence, Fabrice et Patrick travaillent pour une entreprise semi-publique. De ce fait, ils bénéficient de marges de manœuvre pour se permettre de tels écarts vis-à-vis des demandes de leur clientèle.

Pour autant, on aurait tort de considérer que cette tension n'est prise en charge que par ces professionnels, car le réglage de ses propres obsèques confronte aussi le client à celle-ci. Les observations menées en boutique me permettent de souligner le fait que si le client a à décider du traitement technique de sa dépouille et à définir ses souhaits, tout en prenant en compte la dimension relationnelle de ses funérailles, cela suscite parfois chez lui des réactions

d'indignation, de même que certains proches s'interrogent sur le fait d'annuler toute forme d'engagement, y compris parce que cela peut être le souhait de la personne (« *Elle s'en fout.* »). D'autres se rappellent entre eux cette dimension relationnelle (« *Elle regarde si on l'aime suffisamment* » « *Mais c'est vrai que là je l'aurais bien accompagnée jusqu'au bout.* »). Les clients, comme les familles, se confrontent à cette question morale dès lors qu'ils doivent atténuer l'engagement, alors qu'il y a là une relation à honorer. Enfin, les professionnels du funéraire acceptent de porter une forme d'égard envers le corps et de tenir compte du choix de ces personnes seulement s'il y a bien là des individus engendrés socialement avec qui la relation de fond a été reconnue par d'autres qu'eux. Organiser des funérailles est en fait la source pour les conseillers funéraires, comme pour les clients, comme pour les proches, d'un réglage puisqu'il faut agir *pour* le défunt, tout en tenant compte du fait que celui-ci est désormais absent de son corps, mais qu'il y a là néanmoins des devoirs à maintenir dans sa direction.

Les décisions autour du traitement technique de la dépouille sont les moments où s'observent, de façon privilégiée, des tensions entre une logique naturalisante — en raison du sens du réalisme qui pèse sur la demande d'un client auprès d'une entreprise commerciale — et une logique individualisante qui actualise un engagement envers le défunt - en raison d'une volonté d'offrir une prestation à l'autre ou à soi-même et empêche d'annuler toutes préoccupations concernant la préservation de l'intégrité du corps et de la mémoire de la personne. L'individualisation des funérailles se heurte à des normes de protection de la personne quand elle conduit à naturaliser pleinement le corps humain ou à dénier à celui-ci toute personnalité. Or, ce sont les professionnels du funéraire qui ont désormais la charge de contrôler le respect de ces devoirs. Comment comprendre autrement que la figure du client « désengagé du devoir de protéger sa mémoire et ses relations avec d'autres après sa mort » fasse ressortir une position protectrice chez certains de ces commerciaux ? Ces derniers auraient tout intérêt, d'un point de vue strictement économique, à se réjouir de la présence de ce type de clients dans leur boutique. Or, c'est l'inverse qui se produit. De fait, on ne peut pas dire comme le souligne Pascale Trompette que « le marché de la prévoyance réussit une banalisation (de la personne) à laquelle échappe encore le marché des services funéraires traditionnel »⁶³ puisque certains commerciaux « réagissent » à ces demandes⁶⁴. L'anticipation de ses obsèques place aussi le client au cœur de la tension : dois-je encore (me) traiter *en une personne*, si je ne suis plus là ? Traiter ma dépouille en celle d'un défunt puisqu'il n'y a plus ici que des restes humains ? Est-il important d'entretenir ma mémoire, si je veux que « rien ne reste » ? La place laissée aux choix individuels des futurs défunts leur transfère aussi la responsabilité de ce réglage puisqu'ils ont à répondre de l'importance de leurs obsèques et du caractère ou non sérieux des obligations morales qui accompagnent leur organisation. Mais est-ce important lorsque celui qui planifie les obsèques sera aussi le grand absent ? Il s'agit de définir les dosages entre la présence de son corps, l'anticipation réaliste de son absence en tant qu'individu, et la relation de son « moi » à d'autres. Sinon, pourquoi organiser des funérailles ?

⁶³ Trompette P., *op cit.*, 2008, p. 177.

⁶⁴ Il y a ici des différences à faire en fonction de l'entreprise dans laquelle les commerciaux travaillent et en fonction du style sociologique de chacun de ces conseillers funéraires.

Lorsque le réglage de cette tension est, en partie, transféré aux individus, ils doivent donc se montrer conscients de leur dégradation tout en cherchant à maintenir des devoirs envers eux-mêmes. Certains cherchent la présence et l'action de tiers pour endosser ces devoirs puisqu'ils seront absents. D'autres, ne bénéficient pas de ces liens ou cherchent à soulager d'autres qu'eux d'avoir à le faire. Enfin, certains acteurs cherchent à s'émanciper de ces liens qui ne leur garantissent pas une forme de respect pour leur personne. Le « cadre professionnel » — qui se charge de la naturalisation du corps et la contrôle en même temps — est vulnérable au fait que cette individualisation de la personne (cliente) ne puisse opérer parfois qu'en relation avec elle-même. L'activité est à la fois pensée comme arbitraire et nécessaire. Si « ceci n'est pas sérieux », car ce n'est pas réaliste de s'honorer soi-même en tant que mort, il y a bien une obligation sérieuse à le faire en tant que je suis une personne dont la valeur et la mémoire ont été reconnues par d'autres. Ne pas prendre au sérieux ses funérailles, c'est donc en même temps se heurter à une « autodénégation » de sa personne dans un collectif qui a reconnu l'importance à préserver l'intégrité du corps et de la mémoire de celle-ci après son décès. En réaction, Laurence noue des liens avec son client et renvoie celui-ci à la dimension relationnelle des funérailles en soulignant la présence habituelle de proches. Il y a là une forme d'injonction morale à rester en relation avec d'autres que soi. À l'inverse, si les proches sont destitués de l'organisation des funérailles une critique peut ressortir. On a là la preuve, encore une fois, qu'il y a bien une dimension morale qui se joue et met en jeu dans la relation de fond entretenue entre ces individus. Un jour où je discute avec l'un des commerciaux d'une autre agence, celui-ci aborde ce point. La proposition d'une offre financière qui supprimerait toute forme de participation de la part des proches, bien qu'elle viserait à les soulager, soulève, d'après Bernard, une très forte indignation de leur part :

Séquence : « Ils ont l'impression que tu les culpabilises. »

Bernard : « Ils ont l'impression que tu les culpabilises. Si tu leur dis qu'ils ne peuvent pas participer aux funérailles ! Ils vont te répondre : « Mais vous vous prenez pour qui ? Vous pensez que l'on ne peut pas participer aux obsèques... Je ne suis pas un salaud quand même ! Vous croyez que je ne peux pas participer, c'est ça ? Ce n'est pas parce que je suis pauvre que je ne vais pas faire quelque chose de bien ! »

Ce serait donc une erreur de n'attribuer qu'aux professionnels le fait de considérer qu'il y a là une forme de prestation à donner et à respecter. Beaucoup de clients cherchent ainsi à honorer leur relation au défunt lorsqu'ils planifient ses obsèques, quand d'autres cherchent à faire valoir leurs choix individuels. Ces deux possibilités se trouvent constamment renforcées par l'organisation même des pratiques. Dans l'organisation du marché funéraire, les acteurs expérimentent désormais la possibilité de déléguer à d'autres ces prestations ou celle de les prendre en charge par eux-mêmes. Dans ce cas, ils décident du traitement de leur dépouille et de la façon de célébrer leur mémoire, en fonction de considérations individuelles. En outre, les acteurs peuvent faire l'expérience qu'ils ont désormais la capacité de choisir l'offre la plus adaptée à leurs souhaits. Certains acteurs en viennent donc « naturellement » à se saisir du

marché funéraire pour organiser leurs propres funérailles. Ils refusent parfois, de façon contrainte ou non, que ces obsèques mettent en scène la reconnaissance de leur existence au sein d'un collectif. Mais, dans ce cas, pourquoi organiser des funérailles ? C'est alors aux professionnels du funéraire d'endosser ou non la figure du « proche relié à la personne », sans pour autant la connaître. Lors de l'événement, ce sont des techniciens funéraires qui prendront la charge d'être présents et d'honorer sa mémoire. Mais on a vu que les conseillers funéraires cherchent plutôt à se protéger de cette pollution émotionnelle, et sont donc peu enclins à s'investir dans cette tâche. Ces derniers, en raison des objectifs financiers qu'ils ont à tenir, concentrent davantage leur attention sur les demandes de leurs clients et le traitement technique du corps, à distance d'une relation avec la personne défunte. S'engager personnellement envers un client qui est aussi le futur défunt rend plus fragile le maintien des commerciaux dans leur travail lorsque des logiques marchandes s'y appliquent de façon intense. Laurence me précisera qu'« *ici, ce n'est pas l'agence la plus commerciale !* » et que c'est pour cette raison qu'elle choisit d'y travailler. Il y a là une variable qui compte pour elle, car elle laisse aux professionnels une marge de manœuvre plus ou moins grande pour refuser certains contrats, chercher à préserver l'intégrité du corps et la mémoire des personnes sans faire peser sur ces individus des logiques économiques trop « coûteuses » et pour se distancier de certaines de leurs demandes. L'intensité de cette variable trace pour les commerciaux⁶⁵, comme pour les techniciens funéraires⁶⁶, des conditions plus ou moins acceptables de réalisation de leur métier⁶⁷. Néanmoins, l'existence d'une telle demande laisse penser que, dans des conditions spécifiques, la tâche qui consisterait à honorer la mémoire d'un individu en lieu et place de ses proches pourrait être déléguée à des professionnels spécialisés :

Séquence : « Tu vas le dire au moins ? »

Alors que nous sommes en pause cigarette devant la boutique, Laurence me lance : « Tu vas nous citer dans ton mémoire ? » Moi : « Dans ma thèse ? Oui et non, car les échanges sont anonymisés. » Laurence : « Mais est-ce qu'on pourra savoir que c'est moi qui ai dit cela ? » Moi : « Non, enfin, je vais essayer qu'on le sache le moins possible. Ce n'est pas Laurence en tant que telle qui importe. L'entreprise, aussi, sera anonymisée. Ce qui compte, c'est le travail et ce qu'il fait faire. » Fabrice : « Mais tu vas le dire au moins qu'on est plus éthique, nous, par rapport aux autres ? Tu sais la dignité des corps tout cela ? » Moi : « Alors, moi, ce n'est pas vraiment mon travail de dire qu'une entreprise est mieux qu'une autre, je ne suis pas guide funéraire ! » Ils rient. « Par contre, ce qui compte c'est effectivement de comprendre qu'il existe différents types d'entreprises qui organisent différemment l'activité, ce qui ne produit pas les mêmes effets... c'est sûr ! Après, ici, cela reste une entreprise et

⁶⁵ J'entends par là leur capacité à gérer cette tension sans pour autant avoir à commettre de fautes au regard des règles reconnues comme déontologiques à l'intérieur de la profession : comme ne pas atteindre à l'intégrité du corps d'un défunt, ne pas passer outre les modalités d'un contrat obsèques, ne pas manquer de transparence dans la composition d'un devis, etc.

⁶⁶ Certains défendront devant moi l'idée que leur métier devrait relever d'un service public.

⁶⁷ Ces observations me laissent penser que la comparaison entre différentes générations de conseillers, notamment avec ceux qui ont travaillé durant la période qui précède la libéralisation de ces services, ferait émerger d'autres postures puisque ces derniers n'ont pas eu à travailler avec le même niveau de concurrence économique sur ce marché.

c'est ça aussi qui est important, car l'activité est aussi orientée vers le marché (et la demande du client). »

3. Conclusion

Une perspective historique sur le travail des funérailles tend à nous montrer ce qui marque une rupture à partir de la Révolution française : les transformations sociales rompent, à ce moment-là, avec un passé au cours duquel des obsèques n'étaient pas organisées pour l'ensemble des individus. La valeur individuelle de *chaque* dépouille se trouve progressivement reconnue. L'État se charge de préserver l'intégrité du corps et de la mémoire des personnes sans ressources, opérant ainsi une division du travail morale et technique dans le travail funéraire : entre le défunt, des professionnels en charge de son corps et ses proches, porteurs de la relation à celui-ci. De même, le mouvement d'hygiénisation qui s'installe à cette époque conduit à une attention plus forte de l'État à l'égard du cadavre et de ce qu'il suscite en terme de dégoût et de distanciation. Des normes de travail techniques sont imposées par l'État à ces professionnels, ce qui soulage les familles d'une telle tâche tout en leur donnant l'occasion d'organiser des funérailles avec l'aide de ces professionnels. L'émergence d'un dispositif étatique et délégué au marché privé voit le jour dès le XIX^e siècle et se prolonge lors de la libéralisation du marché funéraire en France, en 1993. Ce mouvement de préservation de l'intégrité et de la mémoire des personnes, via la délégation d'un service aux défunts à des professionnels, conduit ainsi à l'émergence d'une nouvelle profession, ayant sa propre déontologie, et, ensuite, à la commercialisation de ces services, en direction de consommateurs.

L'ethnographie dans une agence de pompes funèbres nous montre alors que la libéralisation du marché funéraire, qui tend vers l'individualisation des funérailles en direction d'un client au nom de ses choix personnels, entre aujourd'hui en tension avec la préservation de son intégrité et de sa mémoire après sa mort, en tant que personne intégrée à des collectifs. Certains de nos contemporains acceptent volontiers l'idée selon laquelle organiser leurs obsèques, en lieu et place de leurs proches ou de l'État, est une opération acceptable. Il y a quelques années encore ces commerciaux n'avaient pas à s'occuper aussi souvent de ces contrats-obsèques, souscrits par des clients qui seront également les futurs défunts dont ils auront la charge. Ce travail que des clients acceptent de faire et la somme qu'ils règlent pour ce service sont généralement l'occasion de soulager leur entourage et de définir qui ils sont. Des clients anticipent le fait qu'il n'y aura pas nécessairement d'ayants droit pour régler leurs obsèques, d'autres encore ne souhaitent pas que leur enterrement pèse comme une « charge financière » sur de jeunes générations. Enfin, quelques-uns demandent à ce que leur dépouille soit traitée sans égard et sans laisser la trace de leur mémoire, au nom du respect de leur volonté et de leurs croyances.

Il y a ici des revendications politiques qui s'affirment quant à l'organisation de funérailles

modernes. Ces demandes s'inscrivent parfois dans la préservation d'intérêts collectifs⁶⁸. On peut également voir dans cette revendication le prolongement d'une forte exigence à se définir en tant qu'individu et à se responsabiliser vis-à-vis de son devenir - y compris en choisissant la façon de prolonger ou d'effacer les traces matérielles et mémorielles de son existence après son décès. Les échanges entre des commerciaux funéraires et certains de leurs clients nous montrent néanmoins que la prise en compte du choix de ces personnes dans le collectif qui a la charge de les contrôler est parfois la source de conflits. La prise en compte du choix de ces clients va parfois à l'encontre du choix de leurs proches et pourrait aussi avoir pour corollaire paradoxal l'annulation de la dimension relationnelle de leurs funérailles. Des clients s'engagent à délier le traitement technique d'un corps et de restes humains de l'histoire de la personne à qui ils ont appartenu, mais ils ne peuvent le faire qu'en tant que des professionnels contrôlent le traitement technique de cette dépouille, ce qui suscite chez eux des réactions. Certains de ces professionnels s'offusquent alors parfois du manque d'égard de leur client ou de leur famille vis-à-vis de leur relation à d'autres qu'eux et de la violation d'un devoir à préserver l'intégrité et la mémoire d'un défunt dans les collectifs où il a été intégré.

Ces transformations peuvent être analysées au regard des deux processus historiques que j'ai identifiés concernant le *travail des funérailles* : entre la préservation de l'intégrité et de la mémoire de la personne dans les collectifs qui l'ont connue et l'individualisation de ses obsèques. Les professionnels se retrouvent confrontés à l'offense que peut produire envers elle ou envers d'autres le non-respect de ces deux devoirs. Il y a ici deux risques (thématisés par les acteurs) : celui, d'une part, de ne pas prendre en compte les choix de l'individu concernant ses funérailles, qui n'ont de valeur qu'à la condition qu'il soit reconnu par d'autres dans un collectif, et celui, inverse, à oublier de préserver sa mémoire et son intégrité après sa mort pour d'autres qu'elle, ce qui suscite des jugements professionnels quant à l'indignité ou la dignité de ses funérailles. L'action de chaque participant peut renforcer la mise en contradiction de ces deux processus entre la prise en compte du choix du client et la préservation de son intégrité et de son histoire avec d'autres. En fait, il y a là, pour ces acteurs, l'occasion de définir qui ils sont au sein des collectifs auxquels ils appartiennent, grâce à l'existence d'une profession autonome entièrement dédiée aux tâches funéraires. L'émergence de cette profession depuis le XIX^e siècle répond progressivement à une telle problématique. La licence qui lui est donnée par l'État n'est délivrée qu'à la condition qu'elle intègre à son activité la prise en compte d'un devoir moral à préserver l'intégrité de ces personnes, puis leurs demandes, en tant que clients. Ces sociétés privées se sont d'autant plus développées sur la base d'une gamme de services et de prestations personnalisés depuis les années 1990, mais sous garantie d'un contrôle qui opère dès le XIX^e siècle. Cela conduit aujourd'hui des professionnels à juger indigne le traitement funéraire appliqué au corps de certains individus et à refuser parfois de prendre en compte ce qu'ils demandent dans l'organisation d'obsèques, du fait qu'ils suivent ici leur devoir professionnel à préserver l'intégrité et la mémoire de ces individus rattachés à ces restes humains. On a là le signe visible que se renforce une déontologie dans le travail funéraire. Cela conduit également des clients à s'indigner du fait que leurs propres choix soient jugés parfois comme indignes par

⁶⁸ On peut mettre en lien ces discours avec ce que Cyril Lemieux désigne par des « pratiques d'idéation ». Le sociologue définit ce terme comme des pratiques mises en œuvre par les acteurs visant à spécifier ce vers quoi devrait tendre l'organisation d'une société et des différents groupes qui la composent, *op cit.*, à paraître.

ces professionnels et ne puissent être entièrement respectés. Il faut admettre ces deux points pour comprendre les conflits qui traversent aujourd'hui l'interaction funéraire et la façon dont le traitement de la personne s'y trouve rejoué : entre la prise en compte des choix de l'individu d'une part, et la préservation de son intégrité corporelle et mémorielle, d'autre part. Leur mise en contradiction tient au fait que l'importance individuelle de chaque dépouille humaine et de la mémoire des personnes a été reconnue, tout comme celle à tenir compte du choix des individus dans l'organisation de leurs obsèques : deux processus qui trouvent leur origine dans la modernisation des funérailles et lient ensemble, dans une division du travail morale et technique, professionnels et clients.

De la rencontre entre ces deux traitements ressort alors un paradoxe : le processus historique d'égalisation des conditions dans lesquelles se font les funérailles, assumé par l'État moderne au nom du respect de l'intégrité et de la mémoire de chaque individu jusqu'après sa mort, a peu à peu produit de nouvelles aspirations à des choix individuels, qui se traduisent notamment par des choix financiers et des prestations de services, pouvant se retourner contre l'intégrité des dépouilles et de la préservation de la mémoire des personnes et aller vers des obsèques jugées indignes par certains professionnels, certains proches et certains clients). À l'inverse, il a peu à peu conduit à ce que certains professionnels dénoncent et limitent d'eux-mêmes le devenir de restes humains, en alertant l'État, sans toujours tenir compte du fait que ces choix renforcent aussi l'identité et les relations de ces personnes. En étudiant les interactions entre des commerciaux funéraires et des clients, on découvre ainsi que l'évacuation de ce qui relève de la personne défunte facilite la planification des obsèques, dans une visée technique et marchande. Pour autant, cette évacuation de la personne fait « revenir », au cours de ces interactions, son histoire. Dans l'interaction, les acteurs décident d'opérations techniques et du choix des fournitures tout en (se) rappelant entre eux l'identité et la relation entretenue avec cette personne pour élaborer un scénario technique particulier. L'échange commercial est à la fois freiné par ce rappel d'un devoir à rattacher le traitement technique de son corps à l'histoire biographique de la personne, tandis qu'une forme de violence ressort si le référentiel à celle-ci est pleinement évacué. La personne défunte, en tant qu'elle invite à tenir compte de sa mémoire et de ses relations à d'autres, ressort. Elle ressort, d'une part, dans le sens où un devoir moral est associé au traitement de sa dépouille et de ses restes, obligeant les professionnels du secteur à lui appliquer un traitement respectueux. Elle ressort, d'autre part, dans le sens où ses ayants droit et les professionnels mandatés ont à tenir compte de ses choix et de son identité dans les collectifs où elle a été intégrée.

Viviana Zelizer a insisté sur les dons et contre-dons qui traversent la planification d'obsèques, en raison de leur dimension morale⁶⁹. Vinciane Despret a montré comment des prestations traversent les relations que les vivants entretiennent avec leurs défunts⁷⁰. Ici, je défends un

⁶⁹ Zelizer V. A., « Repenser le marché. La construction du « marché aux enfants » aux États-Unis, 1870-1930 », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n° 94, pp. 3-26 ; Cf. également la thèse de Marie Le Clainche Piel sur le don de matière et de visage dans la chaîne de transplantation d'organes. Le Clainche Piel M., *Ce que charrie la chair. Approche sociologique de l'émergence des greffes du visage.*, Thèse pour le doctorat de sociologie, Paris, EHESS, 2018.

⁷⁰ Despret V., *Au bonheur des morts*, Paris, La Découverte, 2015.

argument qui prolonge ces deux idées : ce à quoi engage le traitement d'un mort *en une personne* dans un collectif est mis en débat au cours de ces interactions. La distance prise vis-à-vis de sa dépouille et l'attention accordée à des choix individuels témoignent d'un fort attachement à la subjectivité du défunt au moment de planifier ses funérailles, mais l'attention des acteurs à ses relations à d'autres et au traitement précautionneux qui doit lui être appliqué témoigne également d'un fort attachement à son intégrité et à sa mémoire en tant que personne intégrée dans des collectifs familiaux⁷¹. Or, il est clair maintenant que ces choix individuels peuvent ne pas toujours être rappelés et respectés dans l'organisation d'obsèques, de même qu'il peut être jugé indigne « d'oublier » que l'on puisse être traité *en une personne* après sa mort par des professionnels ou par ses proches en raison du fait, qu'aujourd'hui, cette profession funéraire a la charge de contrôler ce devoir moral, dû à chaque individu, de recevoir des funérailles. Il serait aussi vivement critiquable de se rendre compte que ces professionnels ne tiennent pas compte du choix de ces personnes, ce qui garantit leur mandat. C'est pourquoi un débat politique s'impose pour réfléchir à la façon dont il est possible de préserver ce contrôle professionnel visant à préserver tout à la fois la subjectivité du défunt comme l'intégrité et la mémoire de la personne, en laissant parler les individus quant à la façon dont ils souhaitent recevoir et donner en retour au moment de rites funéraires dans des collectifs humains.

⁷¹ Sur la façon dont s'instaure dans la familiarité des relations un traitement personnalisant d'un humain ou d'un non-humain cf. Thevenot L., « Le régime de familiarité. Des choses en personne », *Genèses*, 1994, n° 17, pp. 72-101.