

**« Mieux accompagner le deuil : un enjeu majeur de notre société »**

**Enquête CSNAF - CREDOC 2016**

---

**SYNTHESE DE L'ENQUETE QUALITATIVE**

7 Septembre 2016



## INTRODUCTION

La relation à la mort a profondément évolué depuis quelques dizaines d'années, que ce soit du fait du développement de la crémation (1 % des obsèques en 1979, 33% en 2013), de la baisse de la pratique religieuse ou de la difficulté à vivre son deuil dans une société qui occulte la réalité de la mort. Quelles sont les différentes étapes qui caractérisent aujourd'hui le vécu du deuil ? Quelles sont les circonstances qui conduisent à des deuils plus difficiles ? Quels sont les soutiens les plus importants lors du deuil ?

A la demande de la Chambre Syndicale Nationale de l'Art Funéraire (CSNAF), le CREDOC réalise tous les deux ans, depuis 2005, une enquête sur les pratiques liées aux obsèques. Pour approfondir la question du vécu du deuil, le CREDOC a interrogé en 2016, dans une enquête en ligne, 3 071 individus âgés d'au moins 18 ans sur leur vécu du deuil selon les circonstances, le type des funérailles et ses conséquences sur la vie des endeuillés, ainsi que les soutiens sur lesquels ils ont pu compter et les difficultés qu'ils ont rencontré. Cette enquête a été complétée par une trentaine d'entretiens menés auprès de personnes ayant vécu un deuil marquant au cours de leur vie. Ces personnes se sont exprimées sur la manière dont elles ont traversé l'épreuve d'un deuil qui les a particulièrement affectées. Les entretiens ont été réalisés au cours du mois de juin 2016. Ils ont duré en moyenne entre 1 heure et 1 heure 30 (entre 45 minutes et 2h 30).

L'objet de ce document est de restituer la parole des endeuillés en la plaçant dans la perspective des résultats du volet quantitatif de l'enquête. Ceux-ci ont mis en évidence une réalité de deuil partagée par quatre adultes sur dix en 2016. Ils ont également montré que les rituels funéraires traditionnels occupent encore des fonctions importantes dans la société, comme amorce du processus du deuil. Ces rituels constituent aussi des repères transmis de génération en génération. Les incidences sociales du deuil pèsent de façon significative, tant sur les plans médical, psychologique, familial, que financier ou professionnel, etc. Face à l'épreuve, c'est l'entourage familial, mais aussi amical ou de voisinage, qui apparaissent comme les premiers recours. Le milieu professionnel, et en tout premier lieu les collègues de travail, joue aussi un rôle important.

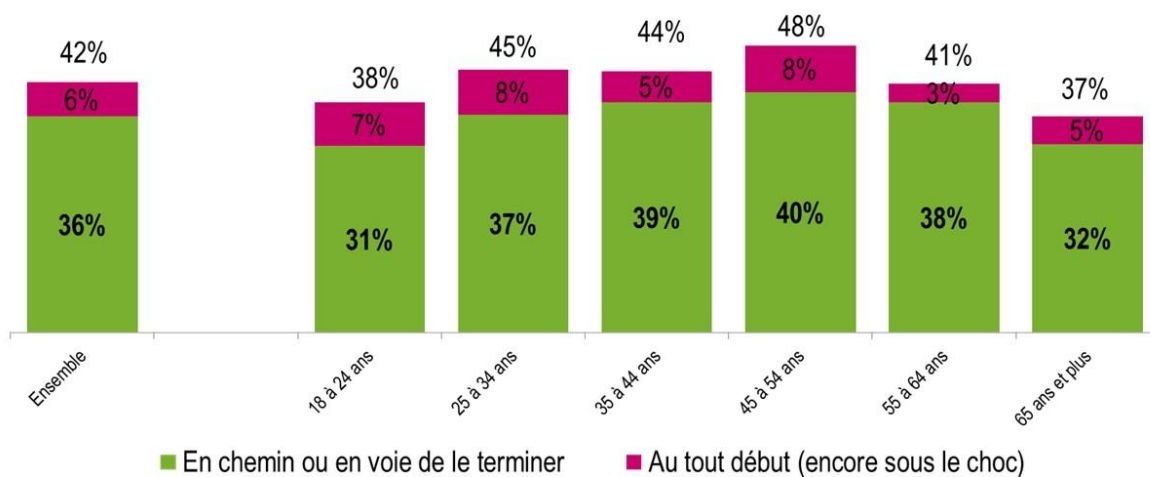
Le recueil des entretiens ne cherche pas tant à illustrer les résultats de l'enquête quantitative qu'à éclairer les zones d'ombre, à approfondir certains éléments difficiles à appréhender dans un questionnaire et à faire émerger de nouvelles questions.

## 4 Français sur 10 se déclarent en deuil en 2016

Le deuil est une réalité largement partagée par les Français. En 2016, 42% des adultes déclarent avoir vécu un décès qui les a particulièrement affecté et être en chemin, en voie de le terminer ou au tout début du deuil. Cette réalité est partagée par les différents âges de la vie. C'est entre 45 et 54 ans que l'on se trouve les plus nombreux à être en deuil (tranche d'âge où l'on peut encore perdre des grands-parents et où l'on perd également ses parents à une plus grande fréquence).

### Avez-vous vécu, au cours de votre vie, un décès qui vous a particulièrement affecté? (%)

– Bases : 3071 Adultes (18 ans et plus)



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

Les plus âgés et les plus jeunes sont les moins nombreux à se déclarer avoir été affectés par un deuil et être encore en phase de deuil (31% des 18-24 ans et 32% des 65 ans et plus sont en chemin ou en voie de terminer leur deuil). Sur les deux dernières années, les 65 ans et plus sont les moins nombreux à avoir eu à organiser ou à participer à des funérailles (37% contre 45% en population totale). Moins confrontés à des décès récents, ils sont moins nombreux à être encore endeuillés. Par contre, les 18-34 ans sont ceux qui ont le plus souvent eu à organiser ou à participer à des funérailles (52% contre 45% sur la population totale). Ils sont, en effet, particulièrement exposés à la mort des grands-parents (51% des cas). Même si aujourd'hui il existe une plus grande proximité affective entre les générations, du fait de relations moins « hiérarchisées » et du fait du temps passé par les aînés à s'occuper de leurs petits-enfants (dont les deux parents sont bien souvent actifs), les jeunes sont moins nombreux à être encore endeuillés.

## De la difficulté à déterminer un deuil marquant lorsqu'on a été plusieurs fois endeuillé

### Un décès en évoque d'autres parfois tout aussi marquants

En évoquant un décès marquant, plusieurs enquêtés se remémorent d'autres deuils qui s'avèrent les avoir marqués également : « Le décès de ma meilleure amie, le premier auquel je pense, me maintenant fait penser à celui de mon cousin qui était presque mon frère. Et aussi à celui d'une autre amie. Tous ces décès ont été déterminants pour moi » (22). C'est aussi le cas de Mme S. (26), qui se souvient du décès de son amie de classe (il y a 26 ans dont elle entend encore les cris de la mère) et de celui de son parrain (il y a 20 ans, pour lequel elle est encore dans le déni total).

### Les décès, même marquants peuvent se confondre dans l'esprit des gens

Une femme (25) a connu de nombreux deuils qui sont encore très vifs dans son esprit. Ses impressions portent donc indistinctement sur les uns ou les autres : sa mère (il y a 30 ans), son père (il y a 20 ans), sa tante (2 ans, enquête partie 1).

### Un décès marquant peut en cacher un autre

Un veuf (16) ayant perdu son épouse douze ans auparavant évoquera le deuil d'une petite cousine, d'une tante, d'un grand-père, tous échelonnés entre les années 1960 et les années 1990, puis celui de sa mère survenu en 2007, sans aborder jamais le décès de sa femme. Il faudra attendre l'occasion de le solliciter sur le sujet pour qu'il aborde ce deuil, le plus marquant en réalité.

### Comment se termine un deuil

Reconnaître qu'un deuil est achevé n'est pas toujours facile à déterminer : « On sait que c'est terminé quand on parle de la personne avec plaisir. Avant, c'est juste douloureux » (17). Une même personne oscille entre plusieurs états : « Je n'en suis pas sortie, il n'est pas fait » ; « Je n'arrive pas à vivre grand-chose, à cause de ça je ne m'autorise pas à vivre autre chose » ; « J-N est passé en arrière-plan, il n'est plus du tout dans ma vie de tous les jours. J-N, j'y pense de temps en temps » (19).

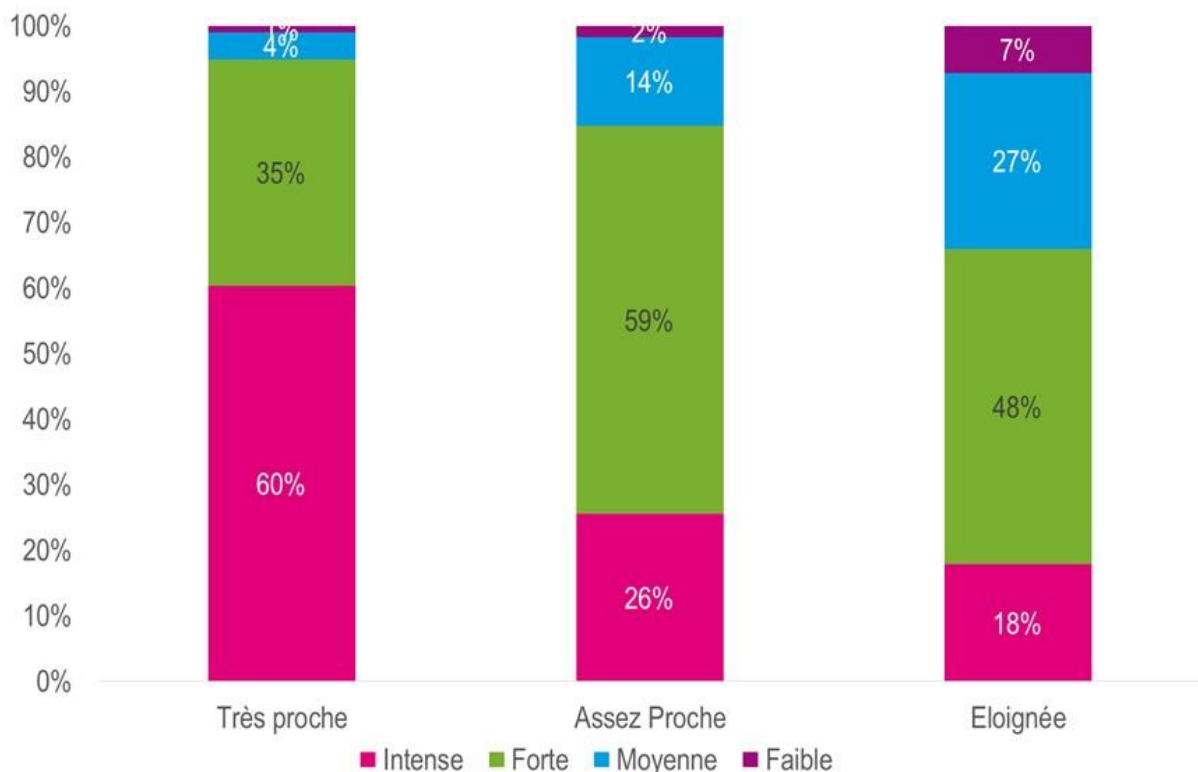
## 1- LES CIRCONSTANCES DU DECES ET LE TEMPS DU DEUIL

### Les circonstances du décès

Les circonstances du décès conditionnent un mode de deuil impactant la possibilité d'entamer un processus de guérison. Ceci dépend du degré de proximité affective de l'endeuillé avec la personne disparue. La souffrance au moment du décès est alors d'autant plus forte que la cause de la mort a été brutale. La souffrance ressentie est considérée dans 59% des cas comme intense pour un accident, maladie aiguë, attentat ou suicide contre 50% pour l'ensemble des causes.

**Considérez-vous que vous étiez affectivement proche de la personne décédée ? Selon le niveau de souffrance** (Au moment du décès de cette personne, la souffrance que vous avez ressentie a-t-elle été) ? (%)

– Bases : 2 615 Adultes (18 ans et plus, ayant déclaré avoir été affecté par un décès)

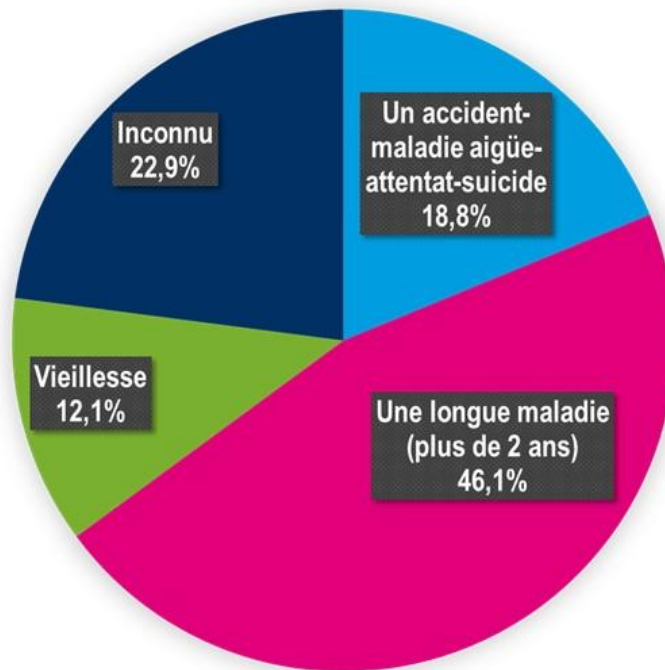


Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

La cause de la mort est le plus souvent une longue maladie (46,1%). Le décès accidentel, y-compris le suicide, concerne près de 19% des cas.

### Quelle a été la cause de la mort ? (%)

– Bases : 541 Adultes (18 ans et plus, ayant déclaré avoir été affecté par un décès, n'ayant pas terminé leur deuil qui date de plus de 5 ans)



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

### Un décès accidentel

Un décès accidentel est toujours une surprise : « On s'y attendait pas du tout, du tout... maman avait 71 ans mais chez nous normalement, on vit un peu plus vieux » (1) ; « Subitement, on est face à plus rien » (23). La mort est d'autant plus brutale qu'elle intervient au cœur de la vie quotidienne, dans les lieux mêmes où elle se déploie : « Il est allé aux toilettes, j'ai vu la lumière, et il était coincé entre la cuvette et le lavabo. J'ai appelé évidemment les pompiers tout de suite, mais malgré la réanimation, ça a été pas possible... » (2)

La mort vient alors surprendre le plus proche, directement confronté à la mort du proche : « Là, ça a été vite fait, un arrêt cardiaque. Le temps de faire venir le médecin, c'était déjà fini » (16).

Le caractère soudain et radical d'un accident vasculaire cérébral ou d'un arrêt cardiaque peut présenter un réconfort dans l'extrême réduction du moment de l'agonie : « Ce qui me rassurait, c'était de me dire 'elle n'a pas eu le temps de souffrir' » (16).

## Un décès par suicide

A la soudaineté de la mort volontaire vient s'ajouter la nature de cette mort, laissant les survivants osciller entre incompréhension et sentiment de culpabilité.

Le suicide d'un proche peut être vécu comme un événement qu'on n'a pas su voir venir malgré les signes qu'on a pu percevoir d'un malaise psychologique ou moral : « Il avait des migraines, il était pressé de quitter l'armée » (19). En même temps, la thèse du suicide peut être mise en doute : « Il était content de quitter l'armée et d'avoir des vacances, et on nous annonce qu'il s'est suicidé » (19).

Le décès par suicide peut aussi provoquer une réaction inverse : « C'est tellement égoïste de se suicider quand on voit les dommages que cela provoque » (22). A propos d'un frère : « Je lui en ai voulu longtemps de son départ, et surtout de l'état dans lequel il a mis mes parents. Mon père ne s'en est pas remis » (19).

## Un décès foudroyant

Un décès peut être violent même lorsqu'il a été prévu, anticipé, parce que sa survenue s'est imposée au calendrier de manière inattendue. C'est le cas de maladies qui se sont déclarées et développées très rapidement, en quelques semaines ou quelques mois. Pour une appendicite diagnostiquée très tard, ayant entraîné des complications : « Son médecin traitant n'a rien vu, il attribuait ça à une ancienne hernie » (18). Pour des cas de cancers : On n'a même pas eu le temps d'appivoiser le mot « cancer » (23) ; « On s'est dit au revoir mais on ne pensait pas qu'on ne se reverrait pas. Un coma artificiel, ce n'est pas fait pour aboutir à la mort mais pour que ça aille mieux après, donc on y croit » (11) ; « Pour maman, ça a été trop brusque. On n'a pas pu se parler » (25).

Le décès peut être d'autant plus foudroyant lorsqu'il s'accompagne d'une découverte inattendue lors du bref séjour du conjoint à l'hôpital : « J'ai croisé cette femme qui se faisait passer pour Madame X. Comme son ordinateur était resté allumé, j'ai fouillé un petit peu et c'est là que je me suis aperçu de sa double vie » (18).

Un témoignage en particulier montre les ravages de la mort tragique d'un jeune homme, survenue au sein d'une famille. Le père s'est mis à boire, s'est muré dans le silence et a été rongé par un cancer : « Il n'a plus pu prononcer son prénom après la mort de J. Il avait mis beaucoup trop d'espoir en lui. J-N était un enfant très aimé » (19), d'après sa sœur. Le silence sur un mort peut être pesant : « Il y avait une grande photo de J. dans le salon mais on n'en parlait pas » (19).

## **Un décès annoncé, anticipé, préparé**

Une longue maladie permet de se préparer à la disparition prochaine du malade : Pour le décès de ma mère, d'un cancer du poumon aussi, on avait eu 3 ans pour apprivoiser sa mort (23) ; « Quand on a eu le temps de se préparer avant, ça aide à franchir les paliers après. Comme pour la plongée... » (26).

Le temps dont chacun dispose pour se préparer à prendre congé de l'autre redonne un peu de civilité au caractère inéluctable de la mort : « Mon père, j'ai pu lui parler, le serrer dans mes bras. Ça m'a aidé » (25).

Mais en réalité, on n'est jamais vraiment prêt à la mort d'un proche : « On s'est dit « il a fini de souffrir », il a beaucoup souffert mais c'est une claque, on pleure, on savait qu'il allait décéder, mais une claque, on se dit que c'est pas possible, ça fait mal..., pourquoi ? C'est pas normal, on l'aimait beaucoup... même si on est prêt psychologiquement... » (7).

Le décès peut survenir à un moment où on ne l'attendait pas : « Je n'étais pas là. J'ai le sentiment de l'avoir abandonnée » (23).

## **Le temps du deuil**

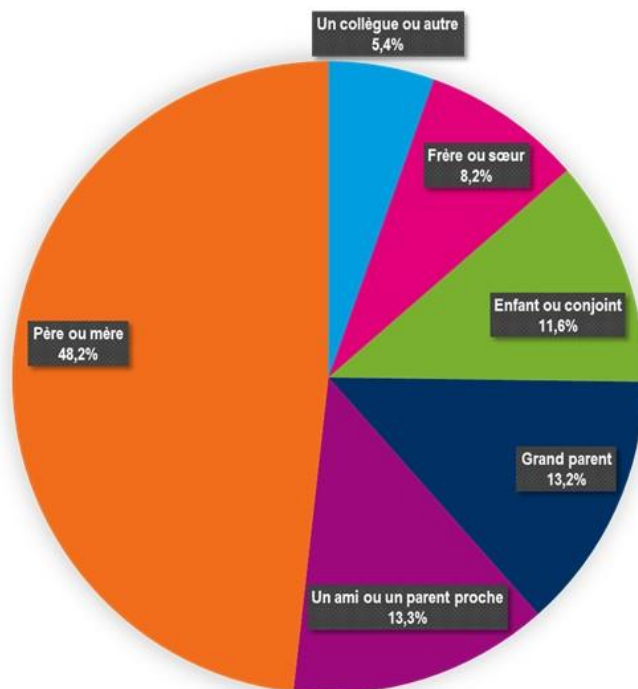
Le temps n'efface pas toujours le poids d'un deuil, puisqu'un tiers des deuils considérés comme en début de processus datent de plus de cinq ans. Pour ces deuils toujours présents après cinq ans, il s'agit dans 46% des cas des décès consécutifs à une longue maladie de plus de 2 ans, qui sont aussi les plus fréquents (45% des cas).

Ce qui caractérise véritablement, ces deuils longs, est la force de la relation affective avec le décédé. Les deuils toujours en cours au bout de cinq ans sont dans 48% des cas, ceux concernant les décès des parents des endeuillés et dans 13% des cas des amis ou des proches.



**La personne décédée était pour vous ? (%)**

– Bases : 541 Adultes (18 ans et plus, ayant déclaré avoir été affecté par un décès, n'ayant pas terminé leur deuil qui date de plus de 5 ans)

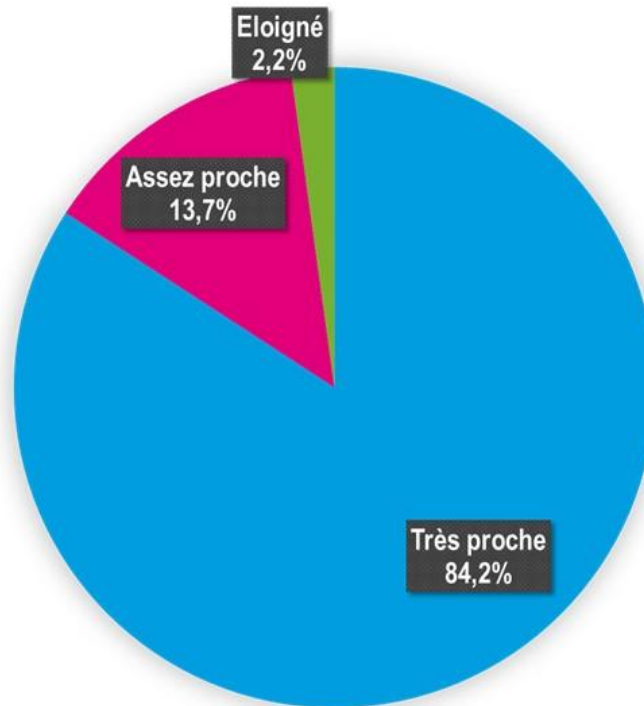


Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

Dans 82% des cas, il s'agit de personnes considérées comme très proches. La force du lien avec le défunt allonge la période du deuil, et dans certains cas, on déclare ne jamais s'en remettre. Dans 60% des relations très proches, la souffrance ressentie lors du deuil est très forte.

**Considérez-vous que vous étiez affectivement proche de la personne décédée ? (%)**

– Bases : 541 Adultes (18 ans et plus, ayant déclaré avoir été affecté par un décès, n'ayant pas terminé leur deuil qui date de plus de 5 ans)



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

La durée du deuil est variable, si tant est qu'il connaisse une fin. Le deuil évolue selon différentes phases qui scandent l'éloignement de la date du décès. En cas de relation fusionnelle, des effets importants peuvent se faire sentir très longtemps.

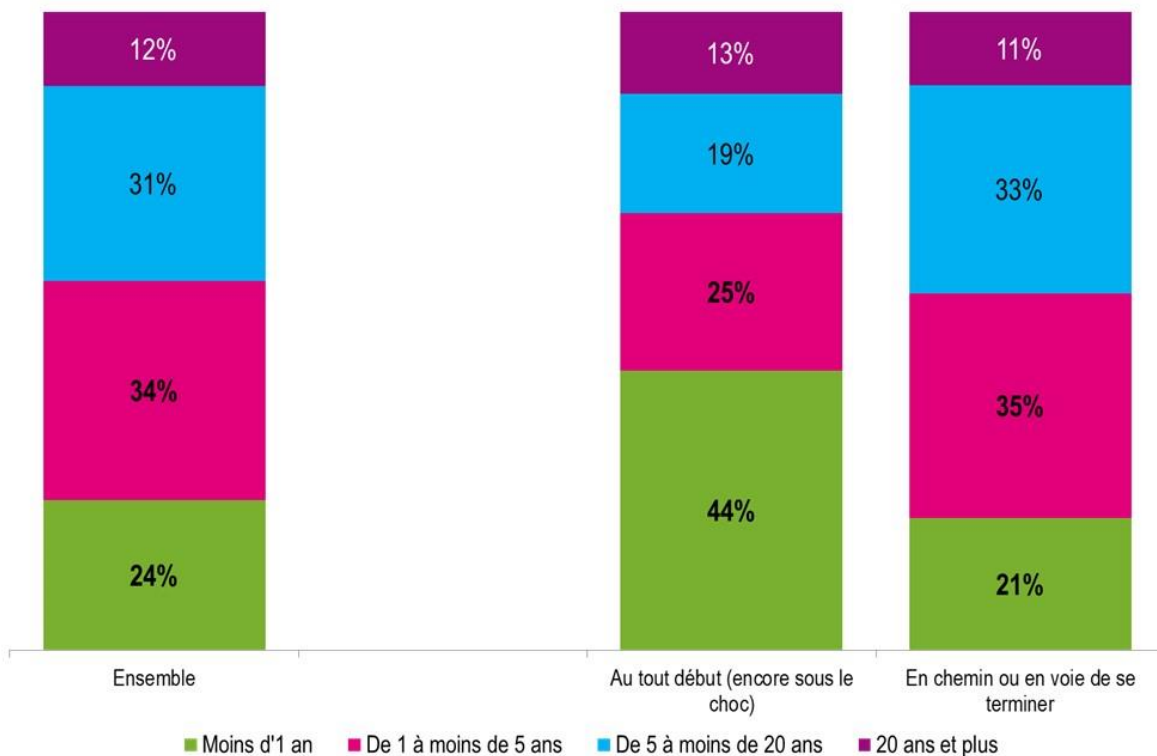
**La proximité affective**

L'impact sur le deuil ne dépend pas de l'âge du défunt ni de l'endeuillé, mais du degré de proximité affective avec le défunt. Madame P. et son mari travaillaient et vivaient ensemble : « On se complétait tous les deux, on travaillait ensemble, on était ensemble du matin au soir, on était ensemble tout le temps, on ne se quittait jamais » (2). Elle s'est retrouvée seule du jour au lendemain, dans sa maison et dans son travail ; « Ma grand-mère, c'est tout, ma confidente, mon amie... » (25) ; « « La seule personne qui ne m'a jamais déçue... » (25). Une dame se souvient affectueusement : « Comme on a perdu notre mère, et que c'était mon petit frère, c'était un peu un gosse de plus... J'ai trois garçons » (17).

Un ami dit à propos d'un défunt qu'il connaissait depuis plus de quarante ans : « J'étais pratiquement le seul qu'il autorisait, à part sa femme, à venir le voir à l'hôpital » (homme, 73 ans). Ce deuil a été pour lui plus marquant que celui de ses parents : « ça ne me gêne pas de dire que ça a été beaucoup plus fort que pour mon père, ou pour ma mère... » (13).

### A quand remonte ce décès ? (%)

– Bases : 1276 Adultes (18 ans et plus, ayant déclaré avoir été affecté par un décès et n'avoir pas terminé leur deuil)



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

### La première année est celle qui met en difficulté un plus grand nombre d'endeuillés

C'est dans les premiers temps que le sentiment de manque se fait davantage sentir : « j'étais perdu, parce que ma mère je la voyais toutes les semaines, parfois deux fois par semaines, je la voyais tout le temps. Quand j'ai été séparé de mes ex, elle m'a accueilli gentiment, elle m'a recueilli... j'étais vachement câlin, j'étais câlin avec mes enfants, câlin avec ma mère, et je me disais 'comment je vais faire pour vivre ?' » (5). Pour cet homme, le chagrin est aussi une manière de prolonger la relation, ouvrant une période dont on redoute paradoxalement l'échéance : « Je pleurais tout le temps, et je me rappelle que je ne pouvais pas dire 'maman', et je me disais 'il y a un jour où je pourrais dire 'maman' et je ne pleurerais plus', et ça me faisait encore plus pleurer » (5).

Le manque se fait particulièrement sentir quand la personne se retrouve seule : « Le soir c'était difficile...quand je rentrais chez moi effectivement j'étais un peu perdue quoi, c'est là où c'est le plus dur quand on se retrouve toute seule, j'ai passé des nuits à pleurer, c'est sûr... mais le lendemain il fallait repartir et voilà... » (2). Le seul fait d'évoquer le décès quand il est proche produit souvent des larmes. La proximité du décès et l'émotion vive (chagrin, colère) n'empêchent cependant pas de pouvoir parler du décès avec lucidité : « Ça va mieux. C'est le soir que je ne suis pas bien » (11).

La solitude semble peser davantage que le fait de se retrouver dans le domicile commun, parce qu'« à Paris, on peut sortir », tandis que « Pour ma première mission à l'étranger, quand je me suis retrouvé à l'hôtel, j'ai eu encore plus l'impression de vide » (18). Même entouré d'amis dans sa maison de campagne, la solitude n'est pas loin : « J'étais dans la cuisine en train de pleurer parce que j'étais tout seul et s'il avait été là, c'est lui qui s'en serait occupé... J'étais pas à la hauteur » (18).

Si le temps du deuil ne s'achève pas pour tous, le sentiment d'avoir passé un palier vers une période moins douloureuse, parce que le temps fait son œuvre et parce que « la vie continue » est ressenti et situé dans plusieurs entretiens : « Peut-être six mois, j'avais quand même une fille, et ma femme était enceinte du deuxième. La vie continuait, et puis il fallait reprendre le boulot » (5). Un autre évalue le temps du deuil entre 6 mois et un an : « On en parlait beaucoup plus. Tous les appels qui convergeaient vers nous c'était de la famille, c'était pour nous parler d'elle, parce que c'était une grande dame très appréciée dans son entourage » (12).

La première année semble marquer un cap : « ça va mieux, je vois sa photo dans ma chambre.... la première année, les premiers mois je voulais même pas voir une photo, je voyais une photo ça me faisait fondre en larmes.. » (1). Le sentiment de faire face à l'épreuve et de parvenir à surmonter son deuil sans trop de difficultés peut être trompeur : « j'ai eu l'impression presque d'un retour à une vie normale, que le souvenir de sa disparition s'estompait... J'ai senti la personne de ma mère encore présente durant le mois qui a suivi son décès, mais sans forcément que ce soit associé à des événements douloureux. Mais par contre, la douleur ressurgit plusieurs mois après » (14). La première année est aussi celle où le défunt apparaît dans les rêves des endeuillés : « J'avais l'image de mon papa sans arrêt devant moi, même la nuit je dormais, je rêvais que je le voyais dans mon rêve, je le voyais, il roulait avec sa voiture dans la ville, c'était souvent que je rêvais qu'il était toujours en vie, et quand je me réveillais, la réalité... » (4). Des souvenirs reviennent, ancrés dans l'enfance, et perturbent le sommeil : « ça a tendance à fragiliser psychologiquement, le deuil travaille et ça vous met dans une situation d'instabilité qui peut faire penser à un épisode dépressif mais qui est réellement un travail de deuil » (14). Ce « travail » s'estompe progressivement, jusqu'à un an et demi après le décès.

### **C'est entre 3 ans et 5 ans que la période de deuil s'achève pour une majorité.**

Le temps n'efface pas toujours le poids d'un deuil. 58% des deuils non terminés sont relatifs à des décès de moins de 5 ans. Près de 2 ans après, une difficulté à en parler demeure : « c'est difficile de mettre

des mots là-dessus, on peut pas..., ce que je ressens, c'est inexplicable, ça se vit, ça se ressent, tout ce qu'on veut, cette impression de vide qu'on a..., c'est la tristesse, c'est la colère qu'il soit parti, plein de sentiments comme ça qui sont mêlés » (7).

Le sentiment que le début du deuil a commencé très longtemps après le décès se retrouve même après plusieurs années : « La 1ère année, j'étais dans les nuages. La seconde, focalisée sur mes problèmes de santé. La 3ème année après le décès, j'ai ouvert les yeux. C'est là que j'ai eu des pensées suicidaires. (21). Le même ajoute : « J'ai un ami qui lui a plongé 4 ou 5 ans après le décès de sa femme. (21) ». Pour son père, mort dans un accident de la route il y a 10 ans, une femme dit avoir mis cinq ans à s'en remettre, cinq années « difficiles » (3).

D'autres deuils peuvent se vivre plus paisiblement sans que le sentiment du manque soit effacé cependant : « On y pense tout le temps, ça n'a rien changé dans le quotidien, mais on y pense régulièrement, on en parle » (7) ; « Avec ma sœur, on sent le vide, on sent qu'il manque quelqu'un chez ma sœur, qu'il y a un vide... » (7).

### Certains deuils ne se terminent jamais

Le deuil persiste au-delà de 5 ans pour 43% des personnes ayant été affectées par un deuil : « Pendant 10 ans, après le décès de ma grand-mère, je n'arrivais pas à prendre le dessus » (25). Mais le temps écoulé depuis le décès ne présage pas mécaniquement d'une évolution dans le processus de deuil : « Aller chez eux (la famille de son parrain, 20 ans après), ce n'est toujours pas possible. J'ai essayé plusieurs fois. C'est carrément impossible. Je ne sais pas pourquoi. Je préfère passer pour une ingrate » (26). De même, « Six ans après, j'en pleure encore » (26).

Le deuil d'un père remontant à trente ans s'est étalé sur une vingtaine d'années : « Je sais, on le verra plus jamais, j'ai la photo, dans ma tête, même s'il n'est pas là, il est là, je pleure plus, je le vis mieux depuis dix ans... » Femme, 60 ans. Depuis, avec sa mère et sa sœur, elle parle « des dates qu'on garde en tête, on fait une prière mais on ne pleure plus comme avant... » (Femme, 60 ans).

Certains deuils restent difficiles à admettre et empêchent l'endeuillé de considérer le processus de deuil comme achevé : « Le décès de ma meilleure amie, par suicide, il y a 33 ans. J'en ai été traumatisée. 33 ans après, je n'ai toujours pas compris. Je lui en veux encore, de cette trahison » (22) ; « 33 ans après, elle me manque. J'ai une photo d'elle que je refuse encore de regarder » (22) ; « 30 ans après, je n'y arrive toujours pas. Je pense toujours à elle (grand-mère maternelle) » (25), dit une dame qui garde toujours à portée de main sa photo ; « Je ne pleure jamais, mais évoquer le souvenir de mon cousin, là, ça me fait pleurer. Le fait d'en parler... (28). A propos du deuil d'une épouse, remontant à douze ans, un veuf confie : « Il ne le sera jamais totalement. Mais il faut faire avec, même s'il y a des moments où ça revient » (16) ; « Ce sont des choses qui ne sont jamais définitivement fermées, on a ça jusqu'au bout de nos jours » (16). Cela peut aussi être compris comme une forme de fidélité à la personne disparue.

### **Un adieu qui n'a pas eu lieu**

Certaines circonstances ont pu empêcher qu'un adieu soit formulé d'une manière ou d'une autre. La découverte de la double vie d'un conjoint introduit une situation de malaise : « il savait que je savais » (18). La dégradation rapide du malade empêchera toute possibilité de réconciliation ou d'explication. Des adieux sont murmurés au conjoint, bien qu'il soit déjà inconscient : « Je lui ai fait mes adieux à ce moment-là » (18). Une fâcherie momentanée peut devenir le dernier moment vécu avec un frère décédé : « La dernière fois que je l'ai vu, en plus, on s'est engueulé. Alors qu'on ne s'engueulait jamais. On se parlait bien, on était plutôt copains, et cette fois-là je l'ai trouvé odieux, il m'en a envoyé autant et on s'est quittés fâchés » (19).

## 2- L'IMPACT DES CONDITIONS DE FIN DE VIE SUR LE VÉCU DU DEUIL

L'enquête en ligne a montré que les conditions de la fin de vie et du décès ont une forte influence sur le vécu du deuil. En particulier, le lieu du décès produit un fort impact en ce qu'il détermine la nature ou la cause du décès.

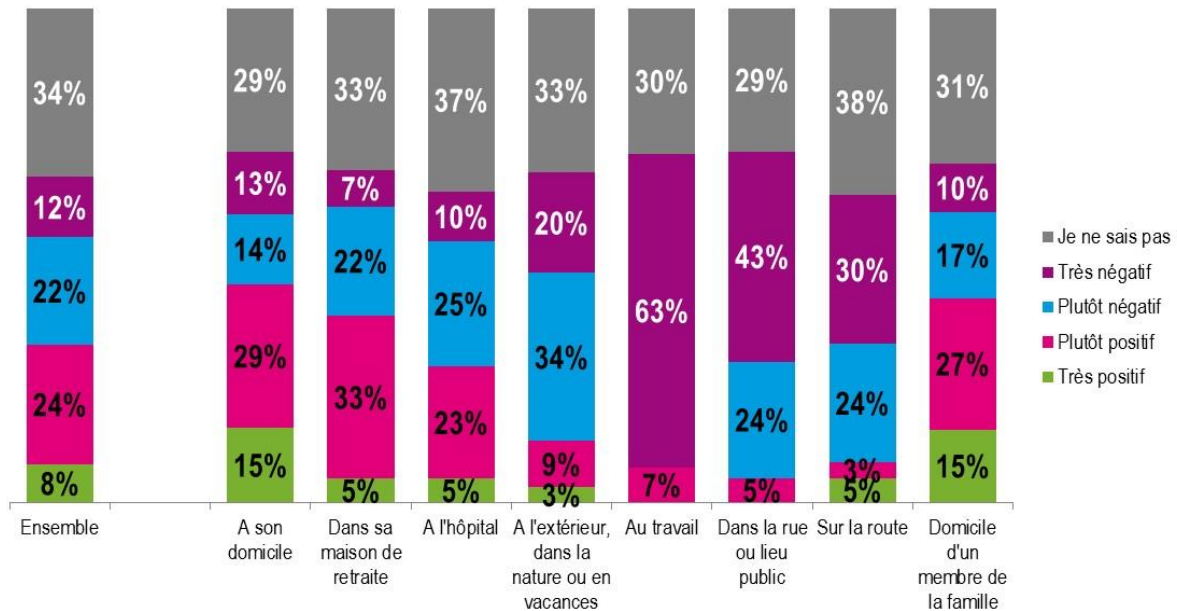
Ainsi, **un lieu symbolisant une mort brusque** est source d'impact négatif : 63% d'impact très négatif si la mort est survenue au travail ; 67% globalement négatif dans la rue ou dans un lieu public, 54% sur la route, en vacances, à l'extérieur (contre 25% à son domicile et 35% à l'hôpital). On peut d'ailleurs souligner que les décès brusques (accidents) laissent une empreinte forte plus de 30 ans après. Le traumatisme attaché au caractère soudain de l'événement, et parfois à sa violence (accident de la route...), ajoute au poids de la séparation.

**Le décès au domicile** a un impact sur le deuil globalement plus positif (44%) que le décès en maison de retraite (38%) ou à l'hôpital (28%). On peut penser qu'au domicile (le sien ou celui d'un membre de la famille), la personne est morte dans des conditions plus sereines, dans un cadre familial plus rassurant (sauf s'il s'agit d'une mort brusque). Cependant, les entretiens ont montré que **l'hôpital** pouvait aussi soulager l'inquiétude des familles par sa capacité à prendre en charge la souffrance physique du malade incurable : « j'avais peur qu'il meure à la maison, chez lui, par étouffement. Alors que là il était sous anesthésiant... les derniers moments, je pense qu'il n'a pas souffert » (homme, 73 ans).

De même, concernant **l'hôpital**, un jugement global plutôt positif des soignants rend moins pesant le vécu du deuil. Si le défunt a été « très bien pris en charge » par les soignants, l'impact sur le deuil du répondant a été beaucoup plus souvent positif (52%, contre 34% d'impact positif s'il a été « assez bien pris en charge », 18% si « pas très bien », 15% si « très mal »). En revanche, l'annonce du deuil imminent ou survenu reste un point d'achoppement des relations entre les endeuillés et les soignants, ceux-ci n'étant guère enclins à endosser un rôle qui symbolise l'échec de la médecine à prolonger la vie.

## Le lieu de décès a-t-il eu un impact sur le vécu de votre deuil ? en fonction du lieu du décès (%)

– Bases : 2608 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

Les facteurs influençant le vécu du deuil sont complexes. Le défunt a pu traverser des situations de souffrance durant sa fin de vie mais nouer des liens forts avec des proches permettant à ces derniers de traverser l'épreuve du deuil avec plus de sérénité. A l'inverse, ce n'est pas parce que le défunt n'aura « pas du tout » souffert physiquement que sa fin de vie sera jugée positivement.

L'impact des conditions de fin de vie sur le vécu du deuil est assez partagé (positif ou négatif). Mais on observe une difficulté à répondre, signe d'un manque de réflexion sur le deuil vécu : 27% des répondants n'y ont pas véritablement réfléchi et se trouvent donc dans l'impossibilité de répondre. Ce n'est pas un exercice encouragé dans une société où l'on invite plutôt à ne pas s'attarder sur son deuil.

**L'accompagnement du défunt dans sa fin de vie** provoque un bouleversement dans l'existence du proche. Ainsi, cette femme confrontée à la progression rapide du cancer de son mari : « C'est dur au début de sa maladie, je ne voulais plus voir nos amis, je ne voulais plus voir personne parce que Michel encore ça allait, mais moi je ne me sentais plus comme les autres gens, je ne me sentais plus à égalité. On n'avait plus la même vie, on n'avait plus de projets... Pendant deux, trois mois, je ne voulais même plus voir le soleil, je ne voulais même plus sortir » (11).



La manière dont se sont déroulés les derniers moments de la vie a une influence forte sur le vécu du deuil. C'est particulièrement le cas lorsqu'il s'agit d'une longue maladie qui pèse sur l'intégrité ou le bien-être de la personne malade : « Elle ne ressemblait plus à rien » (28) ; « Je n'existais plus en tant que fille. C'était très pénible » (28).

Lorsque la mort est perçue par le survivant comme une délivrance pour le défunt, cette perception semble faire admettre plus facilement l'inéluctable : « J'étais triste, et j'étais en même temps très content qu'il meure parce qu'il n'en pouvait plus, c'était un supplice » (homme, 73 ans) ; « Mon cousin, j'étais la personne la plus proche de lui. J'ai dû décider seule d'arrêter les traitements. On s'était promis mutuellement de se débrancher si ça devait arriver. J'étais en paix avec cette décision. Mais je suis si triste de sa disparition » (28).

**La fin de vie peut aussi venir tisser de nouveaux liens ou les renforcer** : « Je l'accompagnais à ses séances de chimio. Ça a tissé des liens encore plus forts entre nous » (26). Six ans après, le souvenir est toujours très vif et cette dame pleure abondamment et de manière répétée à cette évocation. Le renforcement des liens est facilité par le temps passé à accompagner la personne malade. Mais plus largement, le temps dont chacun dispose pour se préparer à prendre congé de l'autre redonne un peu de civilité au caractère inéluctable de la mort : « Mon père, j'ai pu lui parler, le serrer dans mes bras. Ça m'a aidé » (24).

## Les premiers moments du décès

### L'annonce

Le volet qualitatif de l'enquête apporte des éléments sur des points qui n'ont pas été abordés auparavant. C'est le cas de la manière dont l'endeuillé a appris la nouvelle. Le moment où l'on apprend la mort d'un proche reste gravé dans la mémoire : « Le plus dur, ça a été l'annonce. J'ai encore le souvenir de la voix tremblotante de mon père. J'étais dans l'incompréhension » (24).

Des maladresses commises en direction des proches, même compréhensibles, peuvent ajouter un malaise au chagrin : « J'ai appelé sa femme sans savoir que mon parrain était mort. J'avais un ton enjoué. Et puis elle m'annonce qu'il est mort. J'en veux encore à mon père qui était censé m'avertir » (26) ; « Quand je l'ai appris, c'est une personne du travail qui m'a appelé, je n'y croyais pas, et là, j'ai cru que c'était une blague, j'ai appelé ma sœur, ma sœur a essayé de rappeler pour en savoir plus, et là franchement, c'est là qu'on a dit « c'est vrai quoi ! » (4).

Pour un fils unique, la perte de sa mère se confond parfois avec la perte de toute sa famille : « ça a été un choc, psychologiquement c'était pas simple... c'est pas un événement ordinaire... c'était la dernière personne dans ma famille personnelle » (9).

L'annonce vient saisir la personne, où qu'elle se trouve : « Quand on m'a téléphoné pour me le dire, j'y croyais pas, et j'ai pleuré, j'ai pleuré, j'ai fait que pleurer, pour moi, c'était pas possible » Femme, 60 ans ; « C'était soudain, on était parti en vacances la veille... quand on a appelé le soir qu'on venait d'arriver là-bas, ma femme a appelé ma sœur, et là j'ai vu ma femme se décomposer au téléphone et on apprenait que ma mère était morte » (5). Une autre a été jointe au téléphone sur son lieu de travail par la police, qui lui a demandé de venir pour une « mauvaise nouvelle » concernant son frère. Elle a tout de suite compris qu'il était mort et a pleuré « bruyamment », de façon très inhabituelle, précise-t-elle (17).

Le côté imprévu semble fixer la mémoire avec plus d'acuité : « Je me souviens de ce jour seconde par seconde » (23). Ce sont des traces indélébiles que le temps n'efface pas. Elles sont essentiellement sensorielles (images, odeurs, paroles, personnes présentes, etc.) : Mon père a la mémoire défaillante, surtout la mémoire proche. Mais le décès de Françoise, il l'a bien en mémoire » (23). Après une disparition prolongée, l'annonce de la mort de celui que l'on cherche peut paradoxalement être une délivrance : « Quand on m'a dit qu'il était mort depuis le premier jour, ça m'a rassurée. J'avais très peur qu'il soit mort de faim, mort dans des circonstances abominables, vous savez comme la fille de Bernadette Lafont qui était partie dans la forêt et qui s'était cassée la jambe » (17).

A une annonce sont associés d'autres événements qui vont constituer autant d'écueils supplémentaires ou marquer la mémoire avec une acuité particulière.

### **La date du décès**

Certains événements heureux se trouvent désormais associés à un décès : « Noël est désormais identifié au suicide de mon oncle. C'est très dur » (24) ; « Son décès a eu lieu au moment de mon anniversaire. Je déteste mon anniversaire » (28) ; « Elle est morte le 3 juillet, moi je suis né le 4 juillet et le jour de mon anniversaire je l'ai vue morte » (5).

Lorsque le décès survient un jour de fête, la personne qui doit l'annoncer se heurte à une difficulté supplémentaire : « C'était un 1er janvier. Il a fallu appeler la famille » (14).

### **L'annonce suivie de la confrontation avec le défunt**

C'est le cas d'un fils qui rejoint son père à l'hôpital, où sa mère vient d'arriver en urgence et de décéder d'un arrêt cardiaque : « D'abord on est sous le choc de la nouvelle... bon, je me souviens d'avoir vu ma mère sur un lit d'hôpital, totalement inanimée, ce qui est un choc, totalement surprenant. On est sous le coup de la surprise... ça crée un effet de sidération qui fait que de toute façon sur le moment même, on est plus réellement en capacité de penser à, et d'éprouver des sentiments » (14).

## Annoncer soi-même la nouvelle

Avoir la tâche de prévenir ses proches constitue une épreuve supplémentaire : « Le plus dur, ça a été de leur annoncer » (la mort de leur mère aux enfants) ; « J'ai appelé chacun au fur et à mesure en disant 'j'ai une mauvaise nouvelle, etc' » (16) ; « Là ça a été affreux parce qu'il a fallu que j'aie à prévenir mon père. Donc j'ai repris mon courage à deux mains, j'ai appelé mon père en disant que j'étais dans le quartier, ce qui était faux, et que j'allais passer le voir. Quand je suis arrivée, ma belle-mère a dit 'quelle bonne surprise', et j'ai dit que 'ben non, ce n'était pas une bonne surprise' » (17). A la difficulté de l'annonce peut s'ajouter celle à joindre les proches : « On est cinq enfants, c'est pas facile quand on n'arrive pas à joindre tout le monde » (1).

## La réaction face au décès peut être différée

Un temps de sidération semble différer les réactions des endeuillés. Le temps pris à intégrer l'information se trouve allongé par le choc affectif : « Le premier jour, il n'y a pas de manifestations de tristesse. Ensuite, c'est les nuits qui suivent qui sont difficiles. La nuit suivante a été particulièrement compliquée, on ne dort pas du tout, on se pose des questions qui tournent dans la tête, 'quelles sont les causes du décès, est-ce qu'elles auraient pu être anticipées auparavant, est-ce qu'il aurait été possible de faire quelque chose ou pas'... » (14) ; « Ça a été un choc. Jusqu'à l'enterrement, je n'ai pas montré de réaction. Ce n'était pas possible. Le jour de l'enterrement, les larmes se sont déversées. J'ai encore du mal à me faire à l'idée » (24).

Les nécessités administratives, la préparation des obsèques, les échanges avec la famille et les proches contribuent aussi à geler la prise de conscience du décès : « On se trouve pris dans des nécessités... ça aide à surmonter le choc, parce que ça donne presque une obligation à faire des choses sans avoir à penser à la personne elle-même » (14). Un homme dit avoir « craqué et pleuré » un mois après, une fois parti en vacances. Il n'avait pas eu le temps de « s'écouter » avant, alors qu'il soutenait sa mère.

Parfois, le refoulement du deuil peut prendre plusieurs mois et conduire à des situations de malaise profond ou de dépression : « Je n'ai pas pleuré à l'enterrement de ma mère. Mais j'ai eu le contrecoup 18 mois après. Sous la forme d'un épuisement qui a débouché sur une violente dépression. Je suis encore sous traitement aujourd'hui » (6 ans après) (28).

## Le sort du lieu de vie après le décès

Le décès peut être marqué par le désir d'entretenir la présence du défunt dans les lieux. Une femme exprime l'ambivalence qu'elle a ressenti entre le besoin qu'elle avait de prendre du temps pour trier les affaires de son frère (leur père a continué à payer le loyer pendant trois mois) et le sentiment que cela rendrait son deuil plus long et plus lourd à porter : « Ça m'a pesé d'avoir à vider l'appartement, et en même temps je sais que ça aurait été pire s'il avait fallu faire ça en catastrophe » (17).

Il peut aussi être marqué par le désir de vivre dans un lieu non marqué par la présence du défunt, par le désir de tourner la page au plus vite : « Je le vois partout dans la maison. Je vais vendre la maison d'ailleurs... je ne pourrais pas rester. Si je vois Michel partout, c'est pas vivable » (11).

Lorsque le lieu n'est pas marqué par le souvenir d'une vie commune, il est plus aisé de l'habiter : « Là où j'habite depuis, c'est la maison qu'on avait achetée ensemble mais elle n'y a jamais vécu. C'est plus facile pour y vivre maintenant. Il n'est pas marqué par « notre présence. Ici c'est chez moi pas chez nous » (23). En revanche, poursuit la même personne : « J'ai vendu notre résidence secondaire. Celle où nous allions ensemble » (23).

L'urgence à se débarrasser des produits du quotidien (savon, gel-douche ...), dans un domicile partagé jusqu'alors avec le défunt, apparaît comme un principe de survie psychologique (18). De même : « Le jour même de sa mort, j'ai commencé à vider les armoires de ses vêtements. Voir ses vêtements était insupportable. Je les ai mis au garage. C'était mon premier acte de deuil » (23).

Lorsque le domicile reste dans la famille, y retourner s'avère difficile dans les premiers temps : « Ma sœur a gardé l'appartement donc retrouver l'appartement, c'était difficile » (5).

### 3- L'IMPACT DE LA CONFRONTATION AU CORPS ET DE LA CEREMONIE DANS LE VECU DU DEUIL

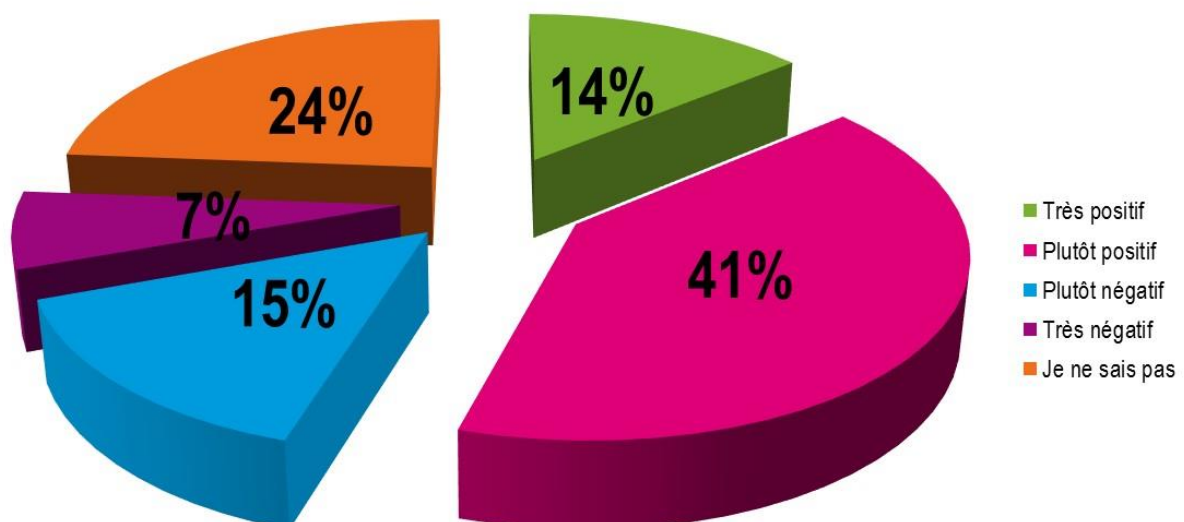
Les entretiens font ressortir l'importance qu'il y a à ce que soit formulé un adieu, condition indispensable à l'évolution du processus de séparation entre le vivant et le mort. Cet adieu n'est pas nécessairement un moment vécu avec le défunt avant sa mort. Il s'agit pour l'endeuillé d'avoir la possibilité de prendre congé du défunt, alors que sa disparition n'a pas encore été pleinement assimilée.

#### 1/ Le corps du défunt

Le corps est le plus souvent exposé dans une chambre funéraire, puis à l'hôpital et plus rarement au domicile. Près de 80% des répondants ont vu ou souhaité voir le corps du défunt. Les jeunes sont cependant plus nombreux parmi ceux qui ne le souhaitaient pas. 55% des personnes ayant répondu à l'enquête ont retiré un impact positif de ce moment, 22% en ont eu un impact négatif et 24% ne se sont pas posé la question.

#### Le fait d'avoir vu le corps du défunt a-t-il eu un impact sur le vécu de votre deuil ? (%)

– Bases : 1746 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil, ayant vu le corps du défunt



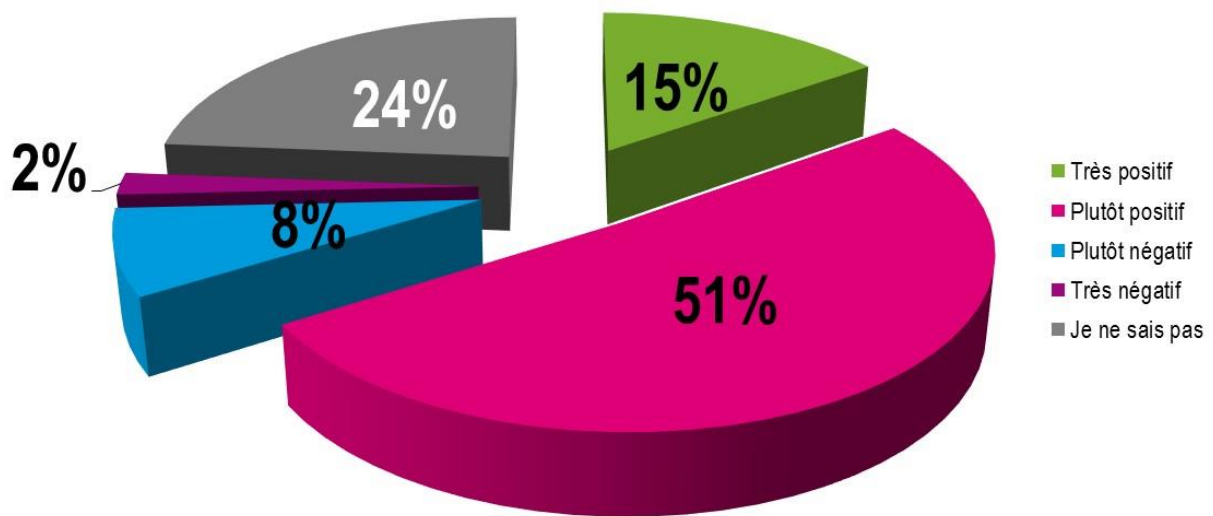
Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

L'impression retenue est largement positive (très bien ou bien conservé pour 92% des répondants) alors que le corps n'a pas toujours reçu des soins de conservation (45% pensent que « oui », 28% pensent que « non » et 28% n'en savent rien).

Mais 66% des répondants ont vécu positivement le fait d'avoir vu le corps du défunt alors qu'il avait reçu des soins de conservation. Ceux-ci ont donc un effet bénéfique sur le vécu du deuil, alors que la vision d'un corps abîmé par la maladie ou par un accident peut être extrêmement traumatisante.

**Le fait que le corps ait reçu des soins de conservation a-t-il eu un impact sur le vécu de votre deuil ? (%)**

– Bases : 619 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil, ayant vu le corps du défunt ayant déjà reçu tout ou partie des soins



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

**Voir le corps : un passage indispensable ou une épreuve anxiogène ?**

Voir le corps, dans certaines circonstances, peut constituer une épreuve à laquelle on aurait préféré se soustraire. C'est le cas lorsqu'il y a lieu d'aller reconnaître le corps.

**Juste après la mort, la confrontation subie**

« Après le décès, quand il faut aller à la morgue, c'est là où c'est le plus dur. Quand on sort son corps, là ... ça je ne m'attendais pas à ça. Autant dans un cercueil, on s'y attend, on sait ce que c'est, autant

là, quand on vous sort le chariot avec le corps dessus » (16) ; « La moitié de son visage était violacé à cause de la table réfrigérée. J'ai vécu cela comme une agression » (23) ; « Son corps froid, ça a été un choc énorme. Je me suis effondrée. On avait congelé ma mère ! » (21)

### **Juste après la mort, la confrontation souhaitée**

Le fait de voir le corps d'un défunt préalablement à tout soin peut être souhaité par certains, comme cet homme précipitamment rentré de vacances après le décès de sa mère : « J'ai pas regretté, je voulais la voir, j'étais content de l'embrasser quand même » (5).

Il peut aussi s'agir d'un moment qui se présente comme tel, sans qu'on ait vraiment eu le temps de se poser la question, mais qui s'avère bénéfique, comme pour ce fils qui éprouve le besoin de toucher sa mère, de l'embrasse, de lui serrer les mains : « le contact physique avec la personne morte est vraiment important » (14). La comparaison entre une confrontation nécessaire et un temps d'adieu préparé est éloquente : « On vous sort ça comme si on vous sortait du frigo un bout de viande. Alors qu'à la mise en bière, vous la voyez préparée, c'est presque le jour et la nuit » (16).

Une rencontre souhaitée avec le défunt ne préserve cependant pas du choc de sa vision : « Oui, je voulais le voir..., on le vit mal, il était très diminué physiquement, on a eu du mal un petit peu à le reconnaître, il avait beaucoup maigri, le teint très pale, ça a été un choc visuellement » (7). Elle peut aussi encourager à immortaliser ce moment, sans que l'on sache s'il s'agit de retarder le moment de la séparation d'avec le défunt ou d'en accélérer la prise de conscience : « Quand j'étais seul avec elle, j'ai pris des photos. Je me souviens de tout. Son corps était abimé. Je ne comprends pas pourquoi j'ai été poussé à cela. Vous êtes le seul à qui j'en parle. Je trouve cela sordide. Je trouve que j'ai été salaud. C'est quelque chose dont je ne suis pas fier... Et pourtant, je ne parviens pas à les effacer » (23).

### **Voir le corps, lorsqu'il a été apprêté, semble aider au deuil...**

En effet, lorsque le corps du défunt a été soigné, maquillé, embelli par les services de thanatologie, sa vision par l'endeuillé peut avoir une valeur d'apaisement lorsque le défunt lui-même semble apaisé : « Je crois que c'est important de voir le visage, en plus c'est un beau visage, elle n'a pas souffert, ça se voyait, une de mes tantes l'avait maquillée, elle était toute mignonne... on voyait sur son visage qu'elle avait pas eu mal, que ça l'avait surpris..., elle était apaisée, elle était bien. On l'a touchée, on l'a caressée aussi... » (1). La défunte est même comparé à un nouveau-né tant l'affection est grande : « quelqu'un qui est décédé c'est tout froid, mais c'est important comme un bébé qui vient de naître..., nous des fois on caressait ses cheveux, on touchait son visage » (1).

**La dispense de soins thanatologiques aide au passage de guet** : « C'était assez surprenant de la voir, de voir son visage relativement épanoui... du coup entre le visage où on la découvre morte et puis une semaine après, on s'attend finalement à ce que ce soit encore un peu moins bien et au final, non, c'est vrai qu'elle avait un visage plus rayonnant » (14). Du coup, ajoute-t-il : « Je pense que c'est là que l'adieu s'est fait » (14).

De même, « quand je l'ai quitté il était plus ou moins dans le coma, dans un sale état, et là, quand je l'ai revu dans le cercueil, il était extrêmement reposé, il était très bien, cravaté et tout..., j'ai retrouvé mon frère comme je l'ai toujours connu » (5).

### ... Mais c'est parfois une épreuve insurmontable

« Je n'ai pas pu voir le corps de ma mère. Je n'en étais pas capable (pleurs). On m'avait laissé seule avec elle. Mon père et mes frères m'avaient dit : toi tu es forte. Tu fais ce qu'il y a à faire. Je n'ai pas pu la voir derrière son drap blanc. J'étais paralysée des jambes... » (25).

« Il avait pris 20 ans en un mois et demi... On m'a dit que les cheveux ne faisaient pas partie des soins du corps » (18) ; « Il portait un polo qu'on avait acheté ensemble, et ça c'était un peu dur » (18).

### Voir le corps n'est cependant pas toujours ressenti comme une nécessité

« A quoi ça sert ? Une fois que les gens sont partis, ils sont partis » (homme, 73 ans). Par ailleurs, voir un mort peut fragiliser l'image que l'on a de la personne vivante : « ma mère, je l'ai vue sur son lit de mort... Je n'aime pas, les personnes ne sont pas pareilles... » (17). C'est d'autant plus vrai lorsque le corps a subi des dommages : « Quand j'ai vu dans quel état il était, je suis tout de suite sorti. Je ne voulais pas garder son image dégradée » (18) ; « et puis au bout de deux mois ». « Ils nous ont prévenus que ce serait effrayant » (17).

La rencontre avec le corps du défunt peut néanmoins contribuer pour certains à la prise de conscience de l'événement : « C'est de la voir qui fait qu'on comprend » (5).

## L'adieu au corps (mise en bière et veillée)

L'importance de voir le corps lors de la veillée est exprimée par plusieurs enquêtés : « La voir pendant trois jours comme ça oui, oui, je crois que j'aurais été choquée d'arriver, de voir son cercueil fermé et de ne pas la voir » (1) ; « j'ai fait quand même faire un cercueil avec ouverture faciale, avec une fenêtre » (12). Une autre a tenu à voir le corps de son père au moment de la mise en bière : « Avant qu'il le referme, je l'ai embrassé sur le front..., ça c'était quelque chose de très, très dur... je voulais lui dire au revoir..., c'était important, au moins je pouvais lui dire au revoir et l'embrasser... » (4).

C'est aussi un moyen de s'assurer que le défunt disparaît dans de bonnes conditions, avec tous les égards qui lui sont dus : « J'avais besoin de voir le cercueil qui se ferme. Pour dissiper les doutes, vérifier qu'on ne lui avait pas volé ses bijoux... » (21). Le moment est solennel, ultime hommage en présence directe du défunt : « c'était la dernière fois qu'on la voyait » (16). Des gestes d'affection peuvent intervenir jusqu'à cet instant-là : « juste avant de fermer le cercueil, on lui a fait un bisou sur le front... c'est important de bien dire au revoir »(1).



Pour certains, veiller le corps durant le temps précédant les obsèques est une manière d’apprivoiser la séparation : «Je l’ai eu chez moi pendant quatre jours, j’allais le voir, j’allais l’embrasser..., consciente qu’après il serait plus là parce que ça a été tellement brutal que évidemment sur le coup, je pouvais pas m’imaginer...» (2). Pour d’autres, même la vue du cercueil demeure insurmontable : « Je ne suis pas capable d’aller voir le cercueil » (25).

**La veillée est aussi un moment où les liens familiaux peuvent se resserrer, appuyés sur l’évocation de souvenirs communs** : « On n’arrêtait pas de parler quand on était plus jeune, elle faisait ça, ou bien des choses bêtes, les caramels, les tartes..., qu’on allait se promener, on avait les lapins, on se souvenait qu’une fois elle avait voulu couper du bois, elle avait pas le temps, et elle s’était fait mal au bras..., des choses comme ça, on se relate l’enfance..., on repart à des années en arrière... » ; « On est déjà proche, mais ça nous a rapproché encore plus, et maman est partie depuis deux ans, et le rapprochement qu’on a eu, il est resté, parce que maintenant on n’a plus ni papa, ni maman » (1).

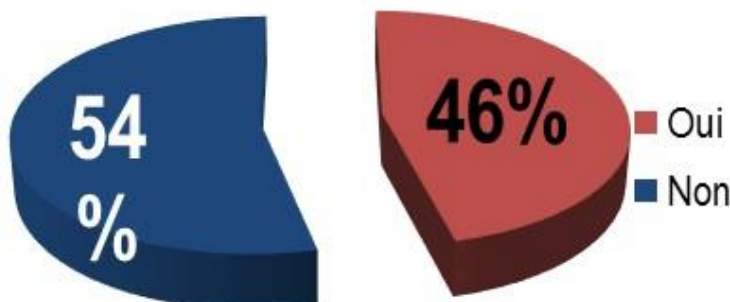
## 2/ Organiser, participer, assister aux obsèques

### *Assister et participer à la cérémonie semble aider au deuil.*

L’organisation de la cérémonie, mais aussi la participation à celle-ci, est d’abord l’attribution de la famille du défunt. La présence et la participation active aux obsèques constituent une réalité largement partagée. 46% des personnes déclarent avoir participé aux préparatifs de la cérémonie. Cette préparation monte à 83% lorsqu’il s’agit de la perte du conjoint, et 72% lorsqu’il s’agit d’un enfant.

#### **Avez-vous participé aux préparatifs de la cérémonie des obsèques ? (%)**

– Bases : 2606 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil

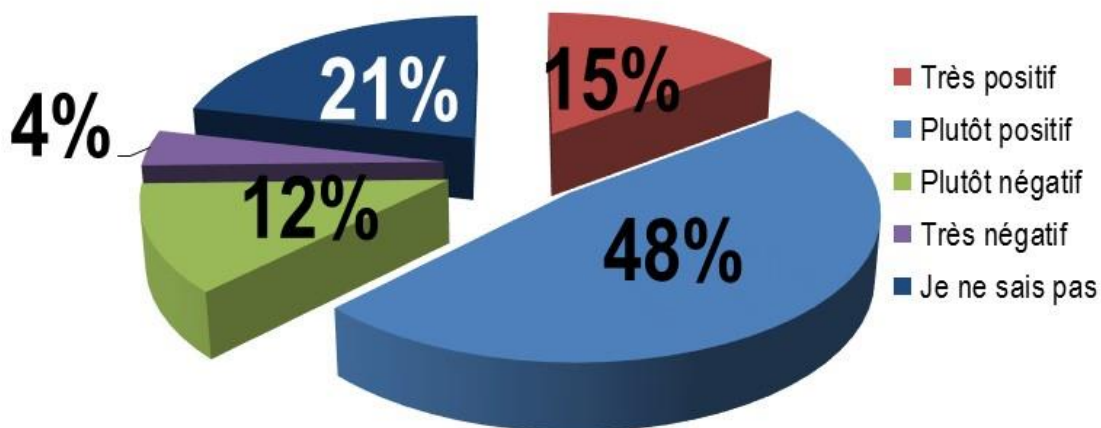


**46 % oui**  
**49 % chez les hommes**  
**83 % chez les personnes ayant perdu leur conjoint**  
**72 % chez les personnes ayant perdu un enfant**

Elles sont perçues comme ayant un impact positif sur le vécu du deuil. Ainsi, participer aux préparatifs des obsèques a un impact très souvent positif (63%, et 21% n'en savent rien). Le temps de la préparation des obsèques est aussi un moment de retrouvailles où les relations familiales, parfois distendues par les conflits ou les distances géographiques, se ressoudent. Comme pour la veillée, elle peut être **l'occasion de raffermir les liens communs** : « C'était un très beau moment de partage, on était très content de pouvoir exprimer toutes ces joies qu'on a vécues ..., on s'était réunis (frère et sœur) pour choisir textes et chants, on a organisé ça naturellement... » (8).

**Cela a-t-il eu un impact sur le vécu de votre deuil ? (%)**

– Bases : 1212 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil, ayant participé aux préparatifs de la cérémonie des obsèques

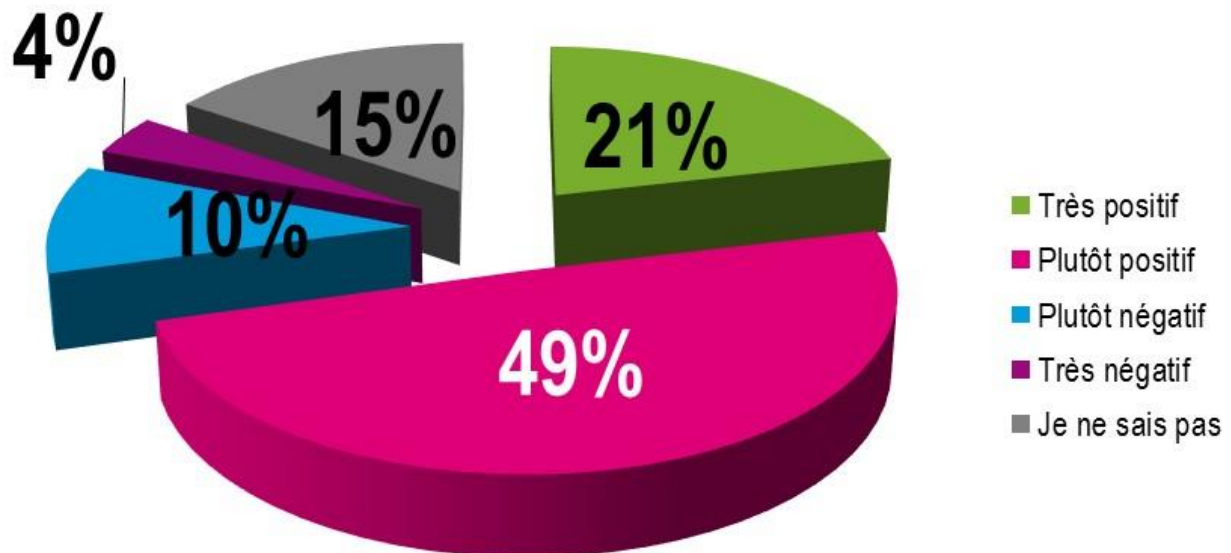


Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

De même, assister à la cérémonie a un impact très souvent positif (59%, et 21% n'en savent rien). Plus encore, participer au déroulement de la cérémonie a un impact positif (70%, et 15% n'en savent rien). Prendre part à la cérémonie est assimilable à une prise de parole où l'endeuillé formule, matérialise son adieu au défunt. Un deuil est plus difficile à surmonter lorsque cette participation (présentielle ou active) n'a pas eu lieu.

**Cela a-t-il eu un impact sur le vécu de votre deuil ? (%)**

– Bases : 1174 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil, ayant pris une part active au déroulement de la cérémonie des obsèques



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

**Ce sont les pratiquants, les jeunes et les femmes qui contribuent prioritairement à la cérémonie**

47% des répondants ont pris une part active au déroulement de la cérémonie, mais ce sont 50% des femmes, 54% des moins de quarante ans et 68 % chez les pratiquants réguliers. Parmi les croyants, les pratiquants sont souvent plus engagés dans la préparation et le déroulement des obsèques en raison d'un sens du service développé dans leur paroisse. Les jeunes, comme nous l'avons vu plus haut, s'impliquent fortement lors des funérailles de leurs grands-parents, auxquelles nous avons vu qu'ils étaient particulièrement confrontés, et en raison de leur proximité affective. Ils sont sans doute aussi plus enclins à une forte émotion du fait qu'il s'agit pour eux des premières confrontations à la mort, et en particulier à celle des proches. Les femmes sont souvent plus présentes dans la vie familiale, la communication et les échanges, et montrent une plus forte implication à cette occasion.

Dans les familles, certains apparaissent comme des personnes référentes, sachant comment agir face à l'événement du décès : « C'est mon père qui a organisé, c'était le seul qui savait organiser des obsèques » (17) ; « A chaque fois qu'il y a un décès dans la famille, c'est moi qu'on appelle. On m'appelle le croque-mort de la famille » (16). Il peut s'agir des formalités d'organisation des obsèques mais aussi de l'accueil des personnes qui y assistent ou des paroles dites pour rappeler qui était le

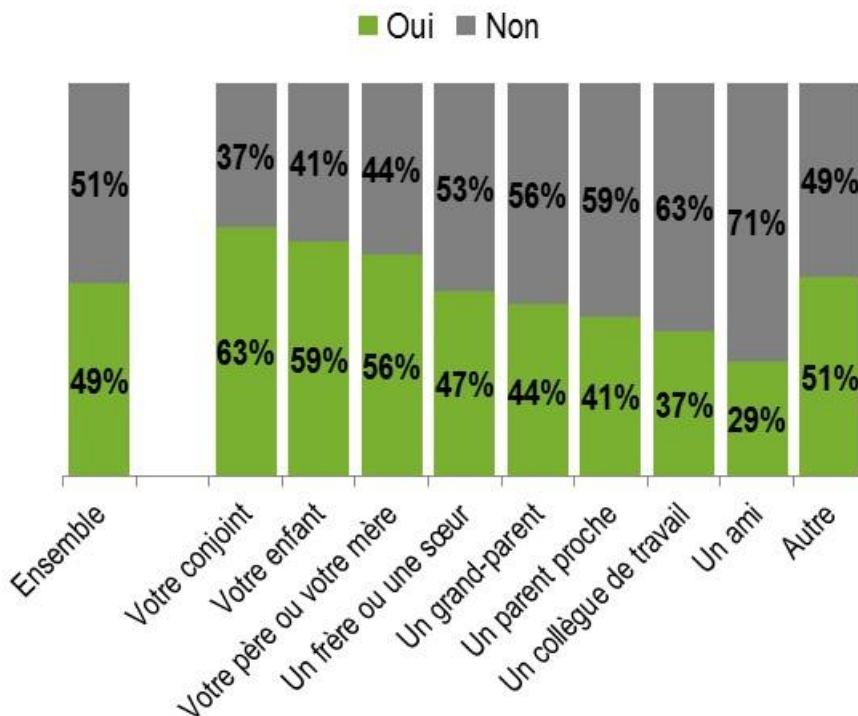
défunt. Ecrire un témoignage à lire durant la cérémonie peut procurer un apaisement à son auteur : « le fait de l'avoir écrit, cela rend un peu plus... une forme de béatitude, ce calme qu'on ressent par la suite » (12).

**Lorsque la cérémonie est minimale**, les moments qui précèdent ou qui suivent peuvent servir de substitut : « Il n'y a pas vraiment eu de cérémonie. La vraie cérémonie, ça a été le repas ensuite » (23). C'est aussi l'assemblée qui peut être minimale : A la demande de son mari, une veuve a organisé une cérémonie en présence de ses enfants exclusivement. Elle a tenu à respecter cette volonté. Son mari ne souhaitait personne d'autre, ce que ses amis ont compris : « Ils ont dit que 'c'est tout Michel, ça' » (11). Quelques jours après, elle a envoyé un mot avec une photo de son mari, pour les remercier de leur soutien et de leur compréhension.

**La place faite aux amis** lors des obsèques montre un certain retrait de leur part, qu'eux-mêmes attribuent à de la discrétion vis-à-vis de la famille : « Je ne suis pas tellement intrusif dans ces cas-là... je voulais m'effacer devant la famille et les enfants (homme, 73 ans). Il leur est cependant possible de formuler un dernier adieu en présence d'une famille moins excluante que peu habituée à une participation active des amis : « Il y avait une pièce où on le voyait, avec des fleurs, encercueillé, tous ses amis sont venus se recueillir auprès de son catafalque » (5).

**Avez-vous pris une part active au déroulement de la cérémonie ? (%)**

– Bases : 2393 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil ayant assisté à la cérémonie des obsèques



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

**La participation à la cérémonie peut être un acte insurmontable**, en dépit des liens affectifs, et justement du fait de la force de ces liens. Le décès est alors vécu comme une blessure de nature à se répercuter sur les capacités physiques ou morales de la personne : « On ne m'a pas proposé d'y participer. J'en aurais été incapable. Ça a été un soulagement qu'on ne me demande rien. » (24) ; « Non ça non, déjà rien que d'en parler, j'ai envie de pleurer alors là sur le moment, sur le coup non » (5).

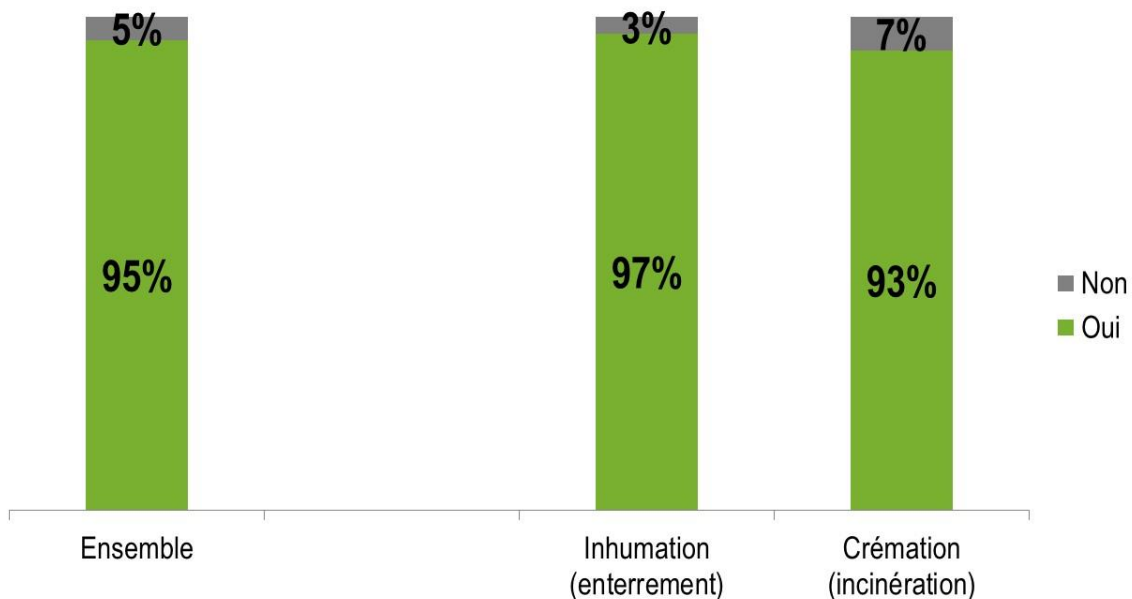
**La cérémonie vient clore le temps des adieux.** Après les adieux au corps (un fils ayant revu sa mère à trois reprises et ayant le sentiment de lui avoir déjà dit adieu) et les préparatifs de la cérémonie, certains expriment une certaine lassitude : « J'étais pressé d'en finir et finalement, je pense que c'était un soulagement d'en finir » (14).

### *Tenir parole, demeurer fidèle*

Le fait que la cérémonie soit le plus souvent perçue comme **fidèle à la personnalité du défunt** (87%) explique en partie son impact fortement positif. Etre fidèle à la parole donnée, aux souhaits du défunt ou même, s'il n'en avait pas formulé, à sa personnalité (sa croyance, ses valeurs, ses goûts, etc.), apparaît comme un impératif absolu : « J'avais fait une promesse, j'ai tenu ma promesse » (2). De ce fait, la très grande majorité des personnes se disent en accord avec le choix fait par le défunt, qu'il s'agisse du mode de sépulture ou du type de cérémonie qu'il a choisi.

#### **Etiez-vous en accord avec ce choix ? (inhumation / crémation) (%)**

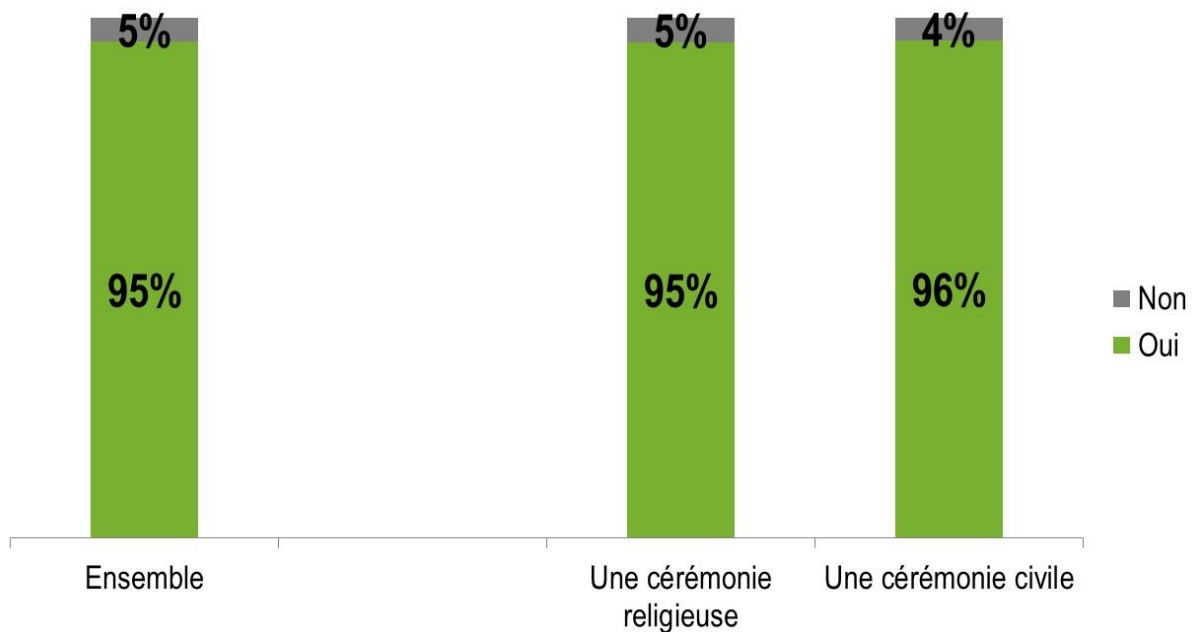
– Bases : 1392 Adultes (18 ans et plus) ayant organisé ou participé à des funérailles dans les deux dernières années



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

**Êtes-vous en accord avec ce choix ? (cérémonie religieuse / civile) (%)**

– Bases : 1392 Adultes (18 ans et plus) ayant organisé ou participé à des funérailles dans les deux dernières années



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

Tenir sa parole peut aussi soutenir l'endeuillé dans le processus de séparation : « Je crois que quand on a fait une promesse on est un peu comme un automate, toutes ces étapes étaient déjà projetées dans ma tête, et j'avais l'impression que finalement je remplissais sa volonté, et ça m'a soutenue » (2).

Un devoir de fidélité affleure aussi dans sa présence auprès du défunt, comme cet homme vis-à-vis de sa mère : « Je me devais d'être là » (9). Ou cet autre, très attaché à son beau-frère : « C'est dur, je voulais le faire parce que voilà c'était notre façon à nous de l'accompagner jusqu'au bout » (7). Ce devoir de fidélité peut être compris comme un devoir de reconnaissance, une dette envers la personne disparue : « Je ne voulais pas habiter trop loin de mes parents pour pouvoir les voir parce qu'ils m'ont tellement apporté de choses, pour mon éducation, quand j'étais jeune, que je me sentais redevable (...) tous les trois, on a bien marqué notre reconnaissance à nos parents » (8). Le désir d'être fidèle à la volonté du défunt peut souffrir d'une méconnaissance de ses souhaits : « Ca m'aurait aidé qu'elle me dise ce qu'elle aurait aimé. Elle ne l'a pas fait » (23).

Le choix du lieu et le soin apporté à la dépouille participent de cet impératif : « Pour mon frère, ce qui comptait, c'était que ce soit beau. Je ne pouvais pas imaginer faire une cérémonie dans un lieu neutre, moche » (17) ; « Sur le cercueil, ils avaient mis un tissu en velours d'un mauvais goût... et c'était d'autant plus gênant que mon frère, c'était un esthète » (17).

Il est rare que les gens ne respectent pas la volonté du défunt, même s'il peut y avoir des interprétations qui ne seront pas partagées par tous. A propos de son frère, souffrant de bouffées délirantes et qui s'est suicidé, une dame regrette : « ça m'a choqué que mon père ne parle pas de sa maladie. Je l'ai trouvé pas très correct parce qu'il n'a pas fait allusion au fait que mon frère avait des troubles mentaux, au fait qu'il était homosexuel, qu'il était malade du SIDA, il n'a parlé que du cancer qu'il avait, il s'est rassuré comme ça » ; « J'étais très gênée parce qu'il y avait quand même toute une tripotée de copains homosexuels de mon frère dans la salle ». Elle fait cependant preuve d'indulgence en supposant que « c'était sa manière à lui d'être fidèle à son fils » (17).

**La cérémonie peut avoir laissé une insatisfaction, un sentiment de malaise, généralement attribués à une inadéquation entre la cérémonie et la personnalité du défunt** : « J'ai refusé les prières. Cela ne signifiait rien pour Françoise » (23) ; « ma mère se serait contentée d'un simple silence » (14). Lorsque l'on se sent dépossédé d'un enterrement organisé par d'autres, un malaise peut être ressenti par l'endeuillé : « J. est arrivé un soir, il a été mis dans l'église, on n'a pas fait de veillée, on n'a pas pu aller veiller J., il y avait deux soldats de chaque côté du cercueil ». Le défunt peut sembler avoir été dérobé à ses proches : « On nous a volé son enterrement... La cérémonie s'est faite malgré nous, on n'a rien pu faire. On n'a pas parlé de J. pendant la messe d'enterrement » (19).

### Cérémonie religieuse ou Cérémonie civile

Parmi ceux qui ont été affectés par un deuil, la cérémonie religieuse a concerné 76% des cas, les autres obsèques s'étant caractérisées par une cérémonie civile. La nature de la cérémonie a été peu abordée et semble n'avoir pas eu un rôle aussi déterminant qu'on aurait pu le penser dans l'expérience de deuil.

Quelle qu'elle soit, comme nous l'avons déjà dit, on attend d'abord de la cérémonie qu'elle soit conforme aux souhaits ou à la personnalité du défunt : « C'est l'homme qu'on enterre, ce qu'il a été, comment on l'a aimé, comment il nous a aimé aussi, et c'est ça qui compte, la qualité humaine de la personne » (13). Pour cet endeuillé qui se dit croyant, la différence entre cérémonie civile et cérémonie religieuse réside dans le fait qu'« il y a un plus grand recueillement » (13).

Une cérémonie bien vécue est souvent une cérémonie qui a permis, en particulier aux plus proches, leur participation active dans les préparatifs ou dans le déroulement, ce qui n'est pas toujours le cas : « Ils (l'Armée) avaient tout organisé, je me suis sentie dépossédée de mon frère » (19). Mais l'endeuillé est lui-même en attente de trouver sa place dans la cérémonie, ce qui n'est pas non plus toujours le cas : « Les obsèques de mon cousin ont été préemptées par sa loge maçonnique. Dès lors, elles vous échappent. Je n'ai pas pu parler. Ça m'a agacé, même si ça n'a pas vraiment eu d'impact sur mon deuil » (28).

## Inhumation ou Crémation

Parmi ceux qui ont été affectés par un deuil, la cérémonie a été suivie d'une inhumation dans 72% des cas, et d'une crémation dans 28% des cas. Le type de cérémonie a également été peu abordé par les enquêtés dans leur manière d'exprimer le vécu de leur deuil.

Cependant, certaines difficultés ont marqué les endeuillés, propres aux cérémonies de crémation : « Le crématorium manque cruellement de lieu de recueillement » (26) ; « La chapelle de la crémation, elle était toute petite, on a été obligé de laisser les portes ouvertes, il y a des gens qui sont restés debout dehors... » (5). Un endeuillé se souvient d'avoir pris les transports en commun avec les cendres de sa mère : « on se demande qu'est-ce qu'on doit faire de ça, c'est un objet un peu encombrant » (14).

## Les absents à la cérémonie

L'absence peut être volontaire, comme celle d'un fils qui ne s'est pas déplacé, par crainte que ses frères et sœurs lui demandent de l'argent (1). Par la suite, tous les liens seront rompus avec lui. Elle peut aussi avoir été subie, comme pour cet enfant de parents séparés : « C'est ma mère qui m'a prévenu du décès, je pense que j'ai pas réalisé, du fait de l'éloignement, sur le coup, et je vais vous dire, j'ai même pas le souvenir d'avoir pleuré, je pense que j'ai pas du tout réalisé... ensuite a été abordé le fait qu'on pouvait pas assister à l'enterrement, c'est ma mère qui m'a expliqué qu'il fallait attendre le retour en métropole pour aller sur la tombe de mon père » (6). Cette absence aux funérailles a eu des conséquences différentes sur les enfants du défunt. L'enquêté évoque à ce sujet son frère : « je pense qu'il a été beaucoup plus marqué que moi, après on a eu des trajectoires différentes, et je pense qu'il était quand même plus sensible que moi.., moi j'ai le souvenir qu'il pleurait » (6).

## Les cimetières et l'entretien du souvenir

Le moment du cimetière, après la cérémonie, peut être plus difficile à affronter : « Le plus dur ? C'était au cimetière... J'étais collée à ma sœur » (24) ; « L'inhumation, là où on se dit 'ça y est, il est vraiment parti, on ne le reverra plus' » (13).

Lorsque la cérémonie n'a pas semblé correspondre au défunt ou, au moins, aux attentes de l'endeuillé, il arrive que le cimetière offre une conclusion favorable au processus d'adieu : « On s'était assis en tailleur. Ses amis ont rappelé des choses sur mon frère. J'ai vraiment aimé cette journée, c'était l'esprit de mon frère » (17).



La cérémonie clôt une période et en inaugure une autre. Elle permet d'entamer un processus du deuil appuyé, lorsqu'existe un lieu de sépulture, sur l'institution d'un objet transitionnel symbolisé par la tombe, le caveau ou un emplacement au columbarium. L'entretien de la tombe peut aussi être un prétexte à la visite du défunt : « pour entretenir la tombe et pour conserver le souvenir qu'elle est là » (6).

La visite au cimetière s'effectue souvent en famille, (un veuf ou une veuve avec ses enfants par exemple). Même si certains préfèrent y être seuls, que ce soit le jour de l'inhumation ou par la suite : « Au cimetière, la présence de la famille, c'était de la convention sociale. J'aurais préféré être toute seule » (28) ; « Dans les cimetières, je me sens en pèlerinage. Je suis bien d'aller rendre visite à mes anciens, à mes ancêtres » (25). La visite au cimetière peut être aussi le moyen de régler des comptes, d'enclencher le processus d'une séparation qui n'a eu lieu, d'évacuer sa tristesse ou sa colère : « Je lui parlais, je l'ai beaucoup engueulé. J'ai beaucoup engueulé papa aussi, parce qu'il nous a beaucoup laminés quand même » (19).

**L'existence d'un lieu de sépulture apparait comme un élément important du processus de deuil pour certains** : « Je ne sais pas où elle repose. J'aimerais bien aller m'y recueillir » (26) ; « J'ai voulu un endroit à nous. J'ai fait refaire le caveau de sa famille. J'y ai fait graver des phrases. » (23). Pour d'autres, la motivation est inverse : Je ne sais pas où elle est. Je ne vois pas l'intérêt d'y aller. (27) ; Le cimetière, je n'y vais pas. C'est mon frère qui y va. (28) Le rapport au cimetière et à la sépulture est très personnel. Aussi, il est possible à chacun de se créer son propre lieu du souvenir : « je vais très rarement au cimetière, mais quand c'est son anniversaire, quand c'est sa fête, j'achète des fleurs je les mets à côté de son cadre, je lui parle aussi » (4).

## 4- LES CONSEQUENCES DU DECES

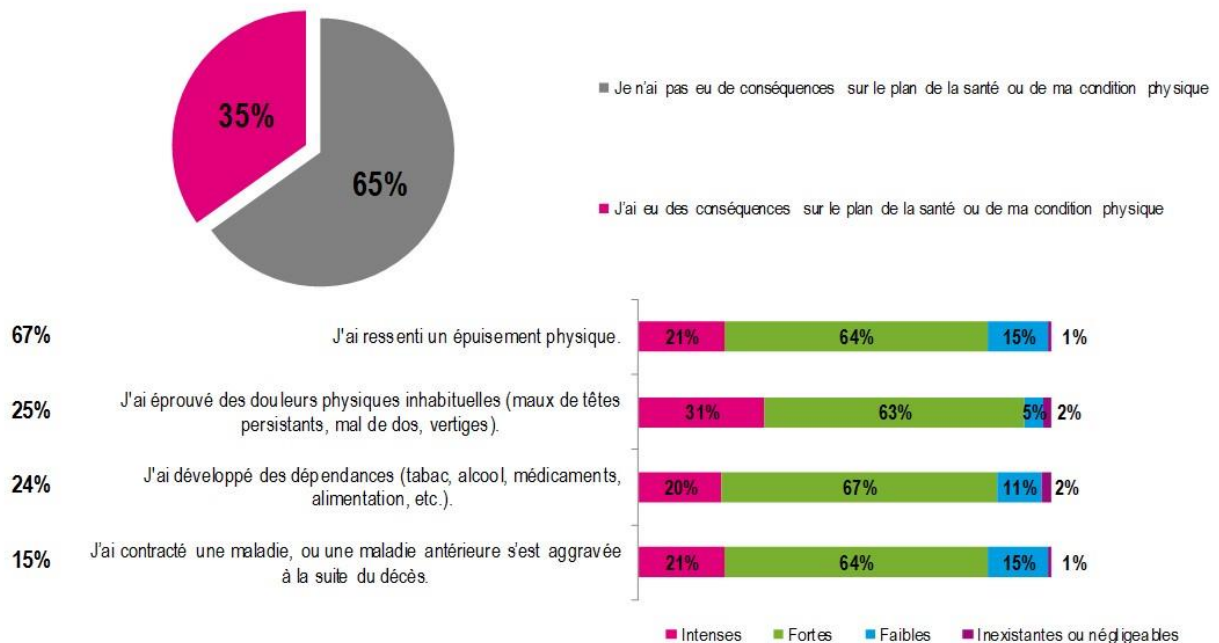
La situation de deuil affecte fortement et durablement un certain nombre d'endeuillés. Les conséquences en sont multiples. Elles peuvent être physiques (épouement, douleurs...), psychologiques (dépressions, angoisses...), morales, relationnelles (isolement, repli sur soi), mais aussi professionnelles ou encore administratives. Il s'agit le plus souvent d'un état global difficile à compartimenter, dont il importe néanmoins de déterminer les différents symptômes.

### La santé physique

Les conséquences physiques traduisent de la façon la plus évidente cet état, en particulier durant la première année suivant le décès où les personnes sujettes à des problèmes de santé ou d'affaiblissement physique sont les plus nombreuses (48%).

#### Quelles ont été les conséquences de ce décès sur vous ? Sur le plan de votre santé et de votre condition physique (%)

– Bases : 2598 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

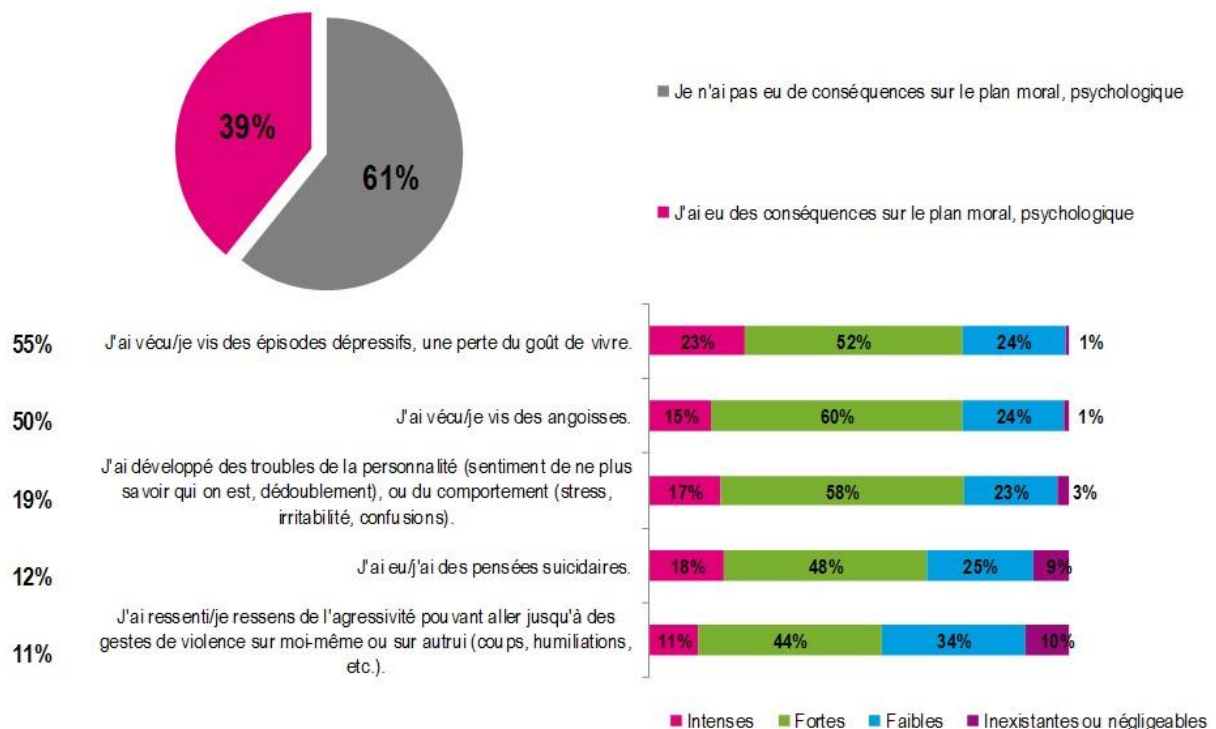
**35% des personnes ayant été particulièrement affectés par un deuil ont vu leur santé altérée**, notamment par un épuisement physique pour 67% d'entre elles. Une femme s'est sentie physiquement atteinte pendant tout l'hiver : « J'étais déprimée, j'étais ramollo, je manquais un peu d'énergie » (17). Un autre a ressenti « une forme de lassitude, parce qu'on est triste donc ça agit sur le physique, on n'a pas envie de faire grand-chose, on traîne un peu » (13). Plusieurs endeuillés se voient prescrire des médicaments par leur médecin pour résoudre des troubles du sommeil. D'autres ont été sujets à des maux de têtes, des vertiges, un mal de dos, etc. (25% d'entre elles). La surconsommation de tabac, d'alcool, d'antidépresseurs, ou des troubles alimentaires ont concerné 24% : « En deux ans, j'ai pris 25 kilos » (21). La contraction ou l'aggravation d'une maladie en a touché 15%. Pour certaines, les maladies peuvent s'enchaîner : « J'ai alors fait une fausse couche. Un an après, j'ai fait une surinfection. J'étais épuisée. Et on m'a découvert un cancer de l'utérus. J'avais 27 ans. Tout est venu dans la foulée » (21).

## L'état psychique

Le décès a eu des conséquences morales, psychologiques, sur 39% des personnes, dont la moitié constituée de dépressions, d'angoisses. Ces troubles ont duré plus de six mois pour une majorité d'entre eux. 39% des personnes affectées par un deuil se sont senties atteintes psychologiquement, moralement, dont une majorité parmi eux (55%) parce qu'ils ont traversé des épisodes dépressifs.

### Quelles ont été les conséquences de ce décès sur vous ? Sur le plan moral, psychologique (%)

– Bases : 2598 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil



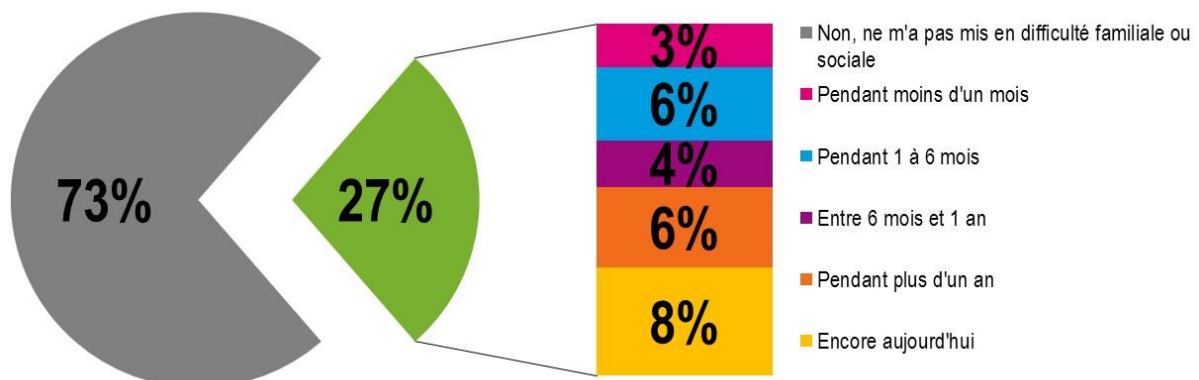
Voyant une psychologue une fois par semaine pour résoudre des problèmes liés à des conflits récurrents dans le cadre de son travail, une femme voit les séances évoluer à partir de ce moment-là pour l'aider à vivre son deuil. Une autre est allée dans un centre médico-psychologique pour voir un psy, deux fois par semaine. Elle se souvient qu'elle parlait beaucoup de son père : « On a beaucoup parlé de mon père, de ma relation à mon père... Ses filles ne l'intéressaient pas, il n'y a que ses fils qui l'intéressaient » ; « Je vivais pour la séance d'après » (19). Elle évoque la dépression dont elle souffrait déjà précédemment mais dont elle commençait à sortir (« j'étais en fin de dépression »). La mort de son frère l'a replongée dedans et elle n'en est jamais sortie. Son métier d'infirmière, d'après elle, n'a « rien arrangé » à sa dépression (dès l'adolescence) car elle fut confrontée à la souffrance et à la mort en permanence.

La prise en charge après un décès peut se prolonger pendant plus d'un an. Parmi ceux ayant été pris en charge (médicale, psychologique) (32%), 12% l'ont été pendant plus d'un an. Certains l'ont été en différé, comme après une période de gel : « Je n'ai pas pleuré à l'enterrement de ma mère. Mais j'ai eu le contrecoup 18 mois après. Sous la forme d'un épuisement qui a débouché sur une violente dépression. Je suis encore sous traitement aujourd'hui » (28).

Par ailleurs, parmi les 27% de répondants ayant eu des conséquences sur le plan relationnel et social, 59% ont traversé (ou traversent encore) une période d'isolement, de repli sur soi. Des difficultés familiales ou sociales ont également touché 27% des répondants, dont la moitié durant plus d'un an.

**Pendant combien de temps ce décès vous a durablement mis en difficulté familiale ou sociale (isolement, perte de lien social, etc.) ? (%)**

– Bases : 2608 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil



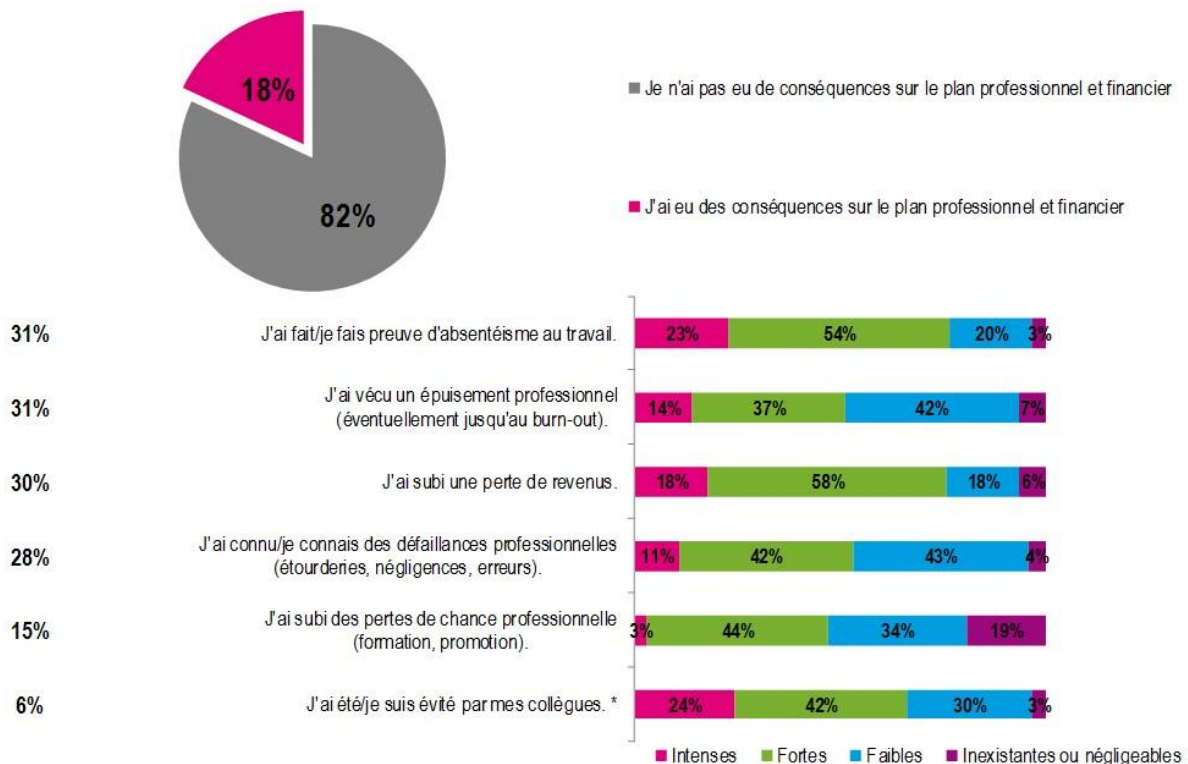
« A la mort de mon amie, ses deux jeunes enfants ont été séparés et remis à leurs pères respectifs dont elle était séparée et qui ne s'étaient jamais occupé de leurs enfants » (26).

## Les incidences professionnelles

La période de deuil a souvent eu des incidences sur leur activité professionnelle, entraînant des absences courtes ou prolongées et au moins des moments d'absentéisme parce que la concentration dans son travail peut s'avérer difficile face à la perte d'un être cher. 18% des personnes affectées par un deuil ont dû faire face à des conséquences professionnelles ou financières. Parmi elles, environ 30% ont traversé des périodes d'absentéisme, de l'épuisement professionnel, subi une perte de revenus et/ou connu des défaillances professionnelles.

### Quelles ont été les conséquences de ce décès sur vous ? Sur le plan professionnel et financier (%)

– Bases : 2598 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil

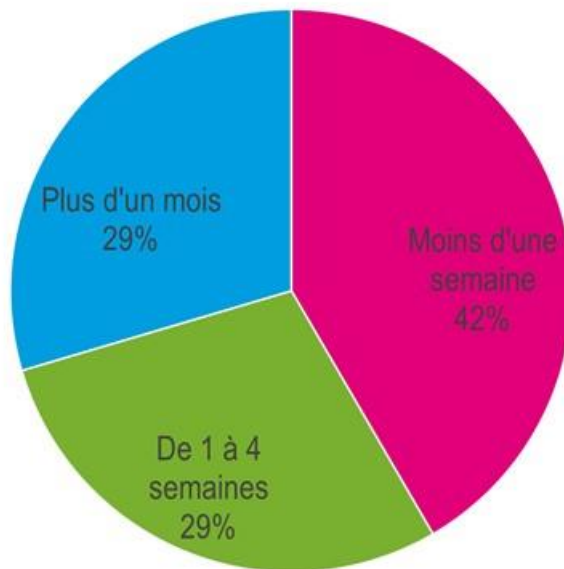


Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

Plus d'un actif sur deux doit s'arrêter lors d'un décès qui les affecte, dans 42% des cas la durée de l'arrêt ne dépasse pas une semaine. Les arrêts ont donc été de plus d'une semaine dans 58% des cas.

**Quelle a été la durée de l'arrêt ? (%)**

– Bases : 1011 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil, concernés par la question et ayant dû s'absenter



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

Il s'agit le plus souvent de jours accordés par l'entreprise ou de jours de congé pris par le salarié. Le refus d'accorder un congé par l'entreprise ou l'organisme professionnel peut être vécu comme un manque de reconnaissance de la situation de deuil et de l'état de souffrance du salarié. Cependant, 29% des actifs particulièrement affectés par un deuil ont dû interrompre leur travail durant plus d'un mois. Parmi eux, certains l'ont fait pendant plus de six mois et d'autres ont vu leur vie bouleversée jusqu'à être contraints d'entamer une reconversion professionnelle. De quelques jours de congés sans solde à 6 mois d'arrêt-maladie, suivis d'une démission puis d'une reconversion professionnelle, les situations sont contrastées. Au bout de six mois, psychologiquement affaiblie, une femme a été poussée à la démission de l'organisme où elle était infirmière salariée : « Je ne mangeais que des petits pots, je pense que j'ai fait une espèce de régression parce que j'achetais de la phosphatine que je mangeais quand j'étais petite » (19) ; « Je cherchais à évacuer ce deuil, je crois » (19).

Pour d'autres, des absences, une difficulté à se concentrer sur ses tâches, à suivre les réunions, etc., ponctuent les premiers temps du retour sur son lieu de travail : « C'est pas facile d'être au travail, et penser à ce qu'on vient de vivre, on y pense toute la journée, surtout les premiers temps, on y pense souvent » (7) ; « On est moins réceptif au travail, on a des moments d'absence » (14).

Sa solitude après la perte d'un conjoint, un endeuillé l'a fortement ressentie dans des hôtels lors de missions à l'étranger : « Pour ma première mission à l'étranger, quand je me suis retrouvé à l'hôtel, j'ai eu encore plus l'impression de vide » (18). Il l'a plus fortement ressentie que dans l'appartement parisien, parce qu' « à Paris, on peut sortir ». Dans les cas extrêmes peuvent intervenir des pensées suicidaires. Ainsi ce chef d'entreprise : « J'avais perdu le goût de l'entreprise. Je pensais à me suicider. Et l'entreprise avec... » (23). Malgré ces écueils, nous verrons plus loin que l'entourage professionnel joue son rôle dans l'accompagnement de l'endeuillé.

## Les difficultés administratives

Au poids du deuil s'ajoute celui des formalités administratives liées au décès. Dans les entretiens réalisés par le CREDOC, plusieurs enquêtés estiment que la situation de deuil semble insuffisamment prise en compte par les pouvoirs publics (mairies, ...), notamment en termes d'accès à l'information et quant aux aides possibles (financières, médicales, psychologiques, associatives, etc.). De fait, l'organisation des obsèques et le règlement de la succession participent à l'épreuve du deuil : « On est puni deux fois » (11).

Ces formalités peuvent se transformer en vraies difficultés lorsque certains organismes se montrent incapables de répondre de manière digne et efficace aux demandes des endeuillés. Ainsi, le manque de tact et de compréhension de la part d'un opérateur téléphonique, et l'impossibilité d'accéder à un interlocuteur humain pour résilier l'abonnement du défunt : « Je leur ai écrit plusieurs lettres, et à chaque fois on me répondait avec la même lettre type pour me demander de payer » (17). Cette endeuillée est obligé en dernier recours de prendre un avocat pour stopper l'affaire. La situation de détresse peut aussi s'accompagner de compassion pour ses semblables : « Je pensais à toutes les veuves, à toutes les femmes et peut-être les hommes aussi qui pouvaient se trouver dans la même situation » (17). Le blocage du compte en banque d'un défunt peut également compromettre le financement de ses obsèques et placer la famille dans une détresse supplémentaire.

Toutefois, face à ces démarches nécessaires, certains organismes savent se montrer compréhensifs, pour débloquer un compte, verser une indemnité d'assurance ou prêter une salle de la mairie pour recevoir les endeuillés après la cérémonie.

### *Trier les affaires, vider le domicile*

A ces formalités s'ajoute celle de devoir trier les affaires et vider le domicile du défunt avant de résilier le bail de location ou de mettre en vente. La perte d'un être cher rend difficile d'envisager la perte, volontaire cette fois, de ses affaires, de son univers : « On ne veut rien jeter quand on vient de perdre quelqu'un » (17). A quoi s'ajoute un sentiment de culpabilité : « J'avais l'impression, à chaque fois que je jetais un truc à lui, que ça n'était pas sympa, que je ne respectais pas ses affaires » (17). Les objets peuvent revêtir une fonction transitionnelle qui s'accommode mal des réalités : « Quand il a fallu vider

l'appartement, c'était le mois de décembre, c'était triste, je n'avais rien envie de jeter, je ne savais pas quoi faire des affaires » (17).

Un endeuillé souligne l'importance qu'il y a à se débarrasser de ce qui reste du quotidien, en particulier les produits du quotidien (savon ou vêtements par exemple) encore présents dans la maison, les moments les plus difficiles étant « quand je me retrouve seul avec moi-même, et avec un élément de sa présence » (18). Cependant, il n'est pas simple de jeter les affaires du proche disparu. La manière de se délivrer de la présence du défunt a son importance : « Ma première réaction, ça a été de consommer tout ce qu'il y avait dans le congélateur. Pareil pour le gel-douche. C'est une manière de lisser la séparation, d'utiliser les produits jusqu'à ce qu'il n'y en ait plus, et donc après on passe à autre chose ».



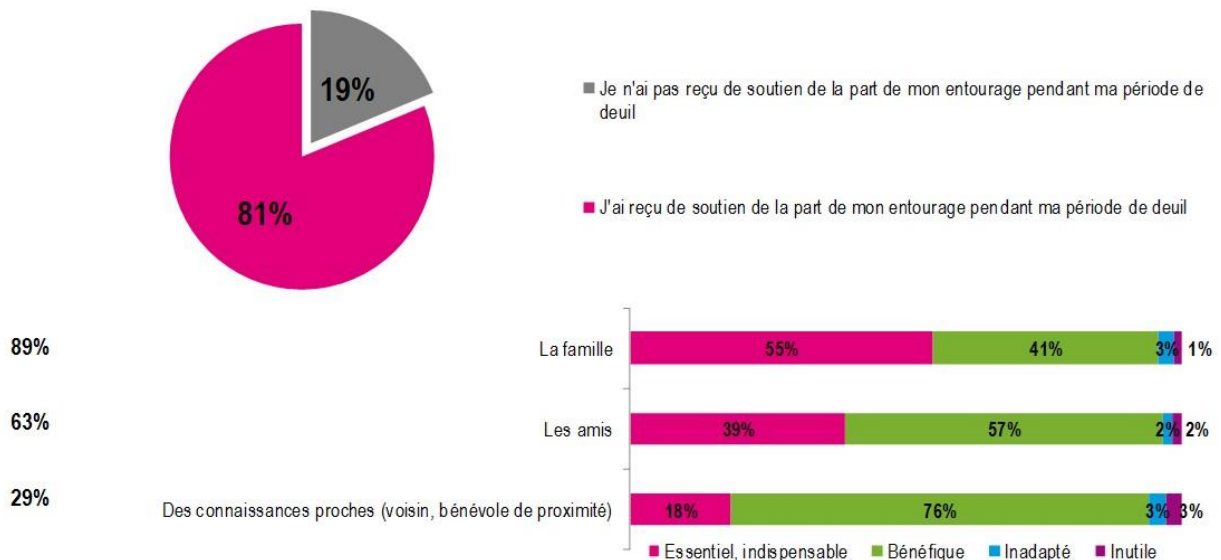
## 5- LES RESSOURCES ET LES RECOURS

Chacun semble faire en fonction de ses propres ressources, famille, amis, ou des aides qui vont faire « relais ». D'autres sollicitent des aides extérieures. Il est frappant de constater toutefois la permanence des soutiens familiaux en dépit des bouleversements que le système familial a pu connaître ces quarante dernières années. Une forte majorité des personnes marquées par un deuil n'ont pas fait appel à un médecin (77%) ou à un psychologue/psychiatre (84%). Les personnes de l'entourage (famille, amis, voisins...) sont de fait les premiers soutiens de l'endeuillé (81%). Même lorsque les liens se sont distendus, les membres d'une même famille regroupés autour du défunt tissent un réseau affectif de nature à protéger les endeuillés les plus marqués. Des souvenirs communs sont évoqués, et de nouveaux liens sont parfois amenés à s'inscrire dans le temps, aidant le deuil à trouver son chemin.

### La famille, les proches

**Avez-vous reçu du soutien de la part de votre entourage pendant votre période de deuil, et si oui comment l'évalueriez-vous ? (%)**

– Bases : 2598 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil survenu lorsqu'ils avaient plus de 3 ans



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

### La famille aidante

La force des endeuillés semble en partie provenir d'un entourage présent : « Je suis quelqu'un de fort » ; « j'étais bien entourée donc ça m'a aidée » (11) ; « Ma sœur nous a beaucoup aidés, ma sœur est plus grande que moi, elle a cinq ans de plus que moi et elle est forte, c'est elle qui a tout géré, en

plus elle avait procuration sur le compte de maman » (5). « Mes enfants me donnent la force » (26) ; « Je me confie à mon mari. Cela me suffit pour l'instant. Mais je sais que je peux compter aussi sur mon père » (24) ; « J'ai senti le contact physique d'une famille... » (24) ; « Je pense que le soutien de la famille et tout ça, il y a rien de mieux,...ça c'est primordial, ça vaut toutes les psychologies du monde... » (7). D'autres familles ont pu intervenir dans le soutien à l'endeuillé : « C'est la famille de mon ex-femme qui m'a bien remonté le moral, parce qu'ils n'arrêtaient pas de me dire que c'est dans l'ordre des choses » (5).

Les enfants sont une source de joie privilégiée, symbole de la vie qui continue : « La première fois où j'ai ri, c'est quand j'ai eu mon petit-fils dans les bras » (11). Les enfants sont aussi ceux que l'on souhaite préserver en premier : « Je ne l'ai pas trop mal vécu parce qu'en fin de compte, j'avais les enfants et je ne voulais pas que les enfants subissent quoi que ce soit, donc il fallait que moi je réagisse. C'est l'à-côté qui vous aide, si on peut dire ça comme ça. Pour qu'ils ne souffrent pas trop, il faut arriver à tenir le choc. C'est par la force des choses » (16).

La famille peut aussi éviter le naufrage à des endeuillés à la dérive : « Maman, elle m'a complètement sortie d'affaire, elle m'a prise par la main, elle m'a obligée à mûrir, elle a fait ce qu'il fallait. Elle m'a obligée à travailler » (19). Elle peut aussi faciliter le deuil lorsqu'une solidarité existe ou s'instaure entre des enfants : « La succession s'est heureusement très bien passée. Ça a été très aidant » (28).

**Être endeuillé n'empêche pas de devoir en même temps soutenir ses proches** : « Elle me manque. Mais je fais pour elles (ses filles) comme ça me plairait que quelqu'un soit là pour mes propres filles » (26) ; « Pour elles, il faut que je sois là pour toute leur vie » (26). Un veuf pense même avoir été sauvé par cet impératif : « c'était facile quand même par rapport aux enfants, c'est ça qui m'a sauvé... je me disais 'il faut que tu te mettes dans le bain parce que sinon c'est eux qui vont trinquer' » (16). Un homme s'est inquiété pour sa sœur : « Pour ma sœur, c'est une catastrophe, elle est seule, le soir, elle est seule, de la voir comme ça, ça me peine ». (8). Un autre a tenté de soutenir sa compagne : « Moi j'avais plus de « peine » et de tristesse pour elle, sachant que ses parents étaient décédés alors qu'elle était jeune, et donc elle avait vécu sûrement quelque chose peut-être d'encore plus important, quand on est jeune et qu'on perd ses parents que moi à mon âge... » (10). Une mère, en soutenant son fils, tente de survivre à la mort de son mari : « Il m'a dit 'maman, tu es sûr que ça ne l'a pas rendu malheureux' (son père), et je lui ai dit 'mais non, il voulait que tu sois heureux', et c'est absolument la vérité » (11).

## S'occuper d'un proche

Avoir ou prendre la responsabilité de ses proches participe sans doute à combler le sentiment de manque propre au deuil : « Quatre ou cinq mois après (la mort de sa femme), quand il y a eu le problème pour ma mère et que je suis venu habiter avec elle, il y a tout ça qui a fait que, après j'étais forcé de m'occuper de quelqu'un d'autre... Le truc s'est fait comme ça. Alors est-ce que j'ai pu m'occuper de ma mère comme ça, parce que ça m'a permis de ne pas cogiter ça perpétuellement, c'est possible » ; « ça

a été peut-être, pas une échappatoire mais ça m'a permis d'assimiler plus facilement les choses » (16). Un an après, une femme a dû s'occuper de sa mère qui sentait un « vide » depuis la perte de son époux, et qui s'était laissé aller, ne se nourrissant plus, ayant des problèmes de santé (diabète, cholestérol) (557). Une femme a dû s'occuper de son neveu orphelin : « J'ai essayé de le soutenir tout ce que je pouvais, en ayant le sentiment que ça n'était pas très efficace » (17).

Il ne faut pas oublier le deuil des amis, dont le soutien aux familles peut être un moyen de vivre leur propre deuil : « J'ai aidé sa femme pour les différentes démarches, pour prévenir les gens » (homme, 73 ans).

## Les amis

Le réconfort apporté par les amis est réel, même s'il n'efface pas le poids du deuil : « Je me sens entourée et soutenue. Mais les gens ne sont pas conscients de la profondeur de mon chagrin » (24) ; « Je profitais de la famille des autres, mais la mienne avait disparu » (21). Lors d'une fête entre amis dans sa maison de campagne, un endeuillé repense aux moments passés dans ce lieu avec le défunt : « Je me suis retrouvé à pleurer dans ma cuisine. Mes amis ont été discrets » (18) ; « J'ai revu des amis d'enfance de mon frère, que j'avais perdus de vue » (17).

### La solidarité ne vient pas forcément de là où on l'attend

Des soutiens se manifestent parfois de manière inattendue, et procurent un réconfort d'autant plus précieux, sans cependant effacer des déceptions infligées par de plus proches : « Il y a quand même des gens qui réagissent, plus parfois que des gens de la famille » (16) ; « Les proches ont pu être lointains. Des gens lointains ont été proches. Ils eu des gestes extraordinaires » (23).

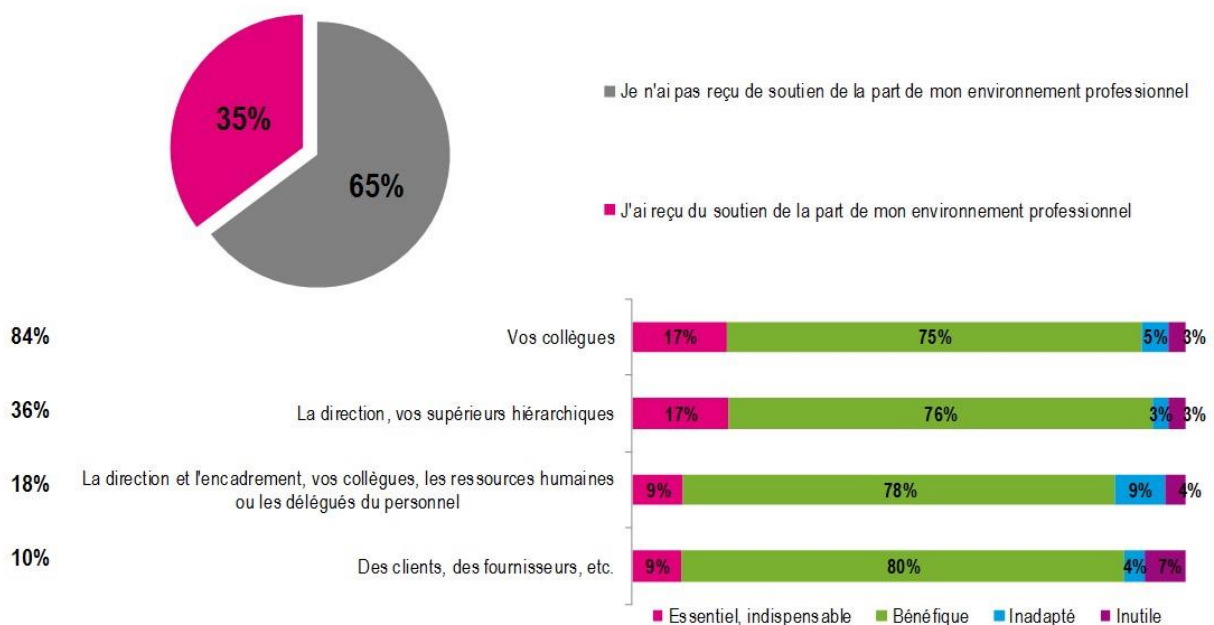
Des voisins, d'anciennes connaissances, des amis qu'on ne voit plus, entrent au moment du deuil dans une proximité avec l'endeuillé : « Après le décès de ma mère, il y a eu mon opération de l'utérus. J'étais clouée au lit. C'est ma voisine et ses enfants qui s'occupaient de moi. Il ne me restait que 50 euros par mois. C'est elle qui m'a nourrie pendant des mois » (21) ; « Au décès de ma femme, j'avais envoyé un faire-part de décès à un ancien frère supérieur et il me répond 'je suis désolé, je ne pourrai pas être aux obsèques mais je serai à la chapelle à l'heure de l'office et je ferai dire une messe et je serai avec le frère untel et le frère untel, qui l'avaient connue, etc', et donc ça, ça m'avait bouleversé » (16). De même avec le curé qui les a mariés.

## Les collègues et le monde du travail

C'est ensuite dans l'environnement professionnel (direction, collègues, délégués du personnel, clients, fournisseurs...) que se situent les ressources (35%). Parmi les personnes ayant été particulièrement affectées par un deuil et ayant reçu du soutien dans l'environnement professionnel, il s'agit en premier lieu d'un soutien des collègues (84%).

### Avez-vous reçu du soutien de la part de votre environnement professionnel pendant votre période de deuil, et si oui comment l'évalueriez-vous ? (%)

– Bases : 2598 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil survenu lorsqu'ils avaient plus de 3 ans



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016

Que ce soit par des mots d'encouragement, des attentions, une implication pour pallier les absences, ceux-ci sont les premiers soutiens au quotidien dans l'espace professionnel. Des salariés témoignent de chaînes de solidarité au sein du milieu de travail : « Mes collègues ont été mes vrais amis. Ils ont formé un clan autour de moi. Ils se sont relayés. Certains m'ont emmenée en vacances » (21) ; « Les amis ont pu avoir peur et se détourner. Avec eux, j'ai eu des gens qui « étaient là ». C'était très important » (23). Le retour au travail réclame un peu de compréhension, même si les relations entre collègues restent parfois pudiques : « Quand j'ai vu mes collègues, quand ils te serrent la main, quand ils te disent 'mes condoléances', tu te remets un peu à chialer » (5).

La présence de collègues ou de supérieurs hiérarchiques aux obsèques est également citée par un certain nombre d'endeuillés.

D'autres acteurs du monde professionnel se sont manifestés : « Certains clients ont été remarquables. Quand je n'étais pas bien pendant la maladie, ils ont m'ont d'y aller. Ils ont même payé les honoraires pour les jours où j'étais absent. (23) ; « Pendant l'agonie de ma mère, j'ai été soutenue par mon associé et mes collaborateurs (28). Le travail a aidé une patronne à surmonter son deuil, parce que ça l'a occupée « même si la peine n'est pas partie, à prendre des responsabilités, l'avantage pour sortir de cette épreuve... » (2). Elle devait s'occuper des employés, et des transactions (co-gérante de 3 agences immobilières). Le gérant d'une boutique de presse a reçu beaucoup de soutien de la part de ses employés : « par exemple, le jour des obsèques, j'avais dit 'je viendrais quand même à la fin de la journée, faire les caisses, etc'. J'avais une dame d'un certain âge qui s'occupait de la presse, qui m'a dit 'non, non, ne vous inquiétez pas'. Alors elle, elle venait le matin de bonne heure et elle arrêtait à midi, elle m'a dit 'non, je viendrai pour le relevé des caisses, etc'. » (16).

Des aides plus institutionnelles sont appréciées : « Le fait d'être fonctionnaire aide. On a des avantages comme le maintien plus longtemps du salaire pendant la maladie » (21). A l'inverse, « Mon employeur, un hôpital public, ne m'a pas aidée. J'étais en CDD. Les syndicats non plus, je n'étais pas syndiquée... » (25). La non-reconnaissance de son « statut » d'endeuillé est souvent mal vécue : « On n'a pas voulu me donner ma journée pour aller à l'enterrement de mon père. J'ai dû prendre une journée de congés. J'ai écrit en haut lieu. 3 mois après, on m'a accordé 3 jours de congés » (25).

## Les services publics

**Les services publics** (mairie, services sociaux, sécurité sociale, CAF, caisse de retraite, hôpital, services de santé...) sont cités par **8%** des répondants comme ayant constitué un soutien.

### Insuffisamment aidants.

Ils négligent ou méconnaissent la question du deuil qu'ils ne placent pas à sa juste place : « J'aurais aimé avoir de l'aide des pouvoirs publics. Oh ben oui. Quand même... » (25) ; Déjà quand on est aidant, on a déjà du mal à trouver des aides auprès des collectivités publiques, alors quand on est en deuil... (28) Le scepticisme vis-à-vis d'un soutien apporté par les services publics ne se limitent pas à cette question : « Il faut qu'on se prenne en main nous... les services publics sont complètement inexistants en France! Qu'est-ce que vous voulez demander à l'état, au service public? Rien... Si! Votre certificat de décès, tout le reste, je dirais qu'il faut surtout pas compter sur les services publics! On n'a rien à attendre des services publics ! » (5).

### Un besoin d'informations

« On ne connaît pas nos droits. Les aides possibles, ils ne nous les indiquent pas.... (21). C'est une amie qui a été chercher toutes les informations. Et c'est chez les pompes funèbres qu'elle les a trouvées » (21) ; « Sur les sites du ministère de l'intérieur, il n'y a ni brochure, ni information, ni formulaire... On n'y trouve rien concernant les obsèques » (22) ; « En tous cas, ils devraient être

facilitateurs, en renseignant sur les aspects pratiques, en mettant en place peut être une plateforme téléphonique (28)

### **Un besoin d'aide matérielle ou financière**

« La salle pour le repas a été prêtée par la mairie » (23) ; « Les mairies aident les handicapés avec des aides y compris financières mais pas les endeuillés » (25) ; « On aimerait que les mairies puissent aider les personnes qui sont économiquement très faibles. Comment ceux qui n'ont aucun moyen peuvent-ils faire face à la mort d'un de leur proche ? On aide bien les démunis, pourquoi pas les endeuillés démunis ? » (23) ; « Il y a une inégalité devant la mort du fait de ses moyens » (25)

### **Un besoin d'aide administrative**

« Le délai entre le décès et la «paperasserie» est trop court » (8). Une assistance administrative serait de nature à pallier les difficultés de personnes ne disposant pas des mêmes connaissances que d'autres : « J'ai une formation financière et juridique, donc ça a été facile, de discuter avec les notaires, avec les organismes de retraite, discuter avec les assurances bancaires, avec le liquidateur, avec les avocats » (5).

### **Un besoin d'aide psychologique ou sociale**

« Dès le décès, les pouvoirs publics pourraient mandater un psy référent pour présenter les risques, informer sur les droits... » (26) ; « les mairies pourraient avoir des cellules psychologiques. Comme pour les conducteurs de train de la SNCF quand il y a un suicide sous le train... » (25)

## ***Les mairies***

Les mairies apparaissent comme relativement inexistantes dans la question du deuil : « Les municipalités sont présentes dans la vie des administrés (handicap, isolement) mais pas dans le deuil » ; Ils devraient recenser les associations. Regrouper les informations. Proposer des aides, sans être intrusifs » (24). Elles interviennent toutefois pour assurer les obsèques des personnes sans ressources : « C'est la Mairie de Paris qui a payé les obsèques. Il n'avait plus de ressources, il vivait à mon crochet » (18). C'est toutefois le frère du défunt qui s'est occupé des démarches nécessaires. Un certain manque de tact témoigne toutefois de la négligence avec laquelle les mairies, du moins certaines, traitent les endeuillés dans leur commune : « J'ai reçu un courrier type de condoléances du maire et en même temps, signé du même agent, une lettre de rappel adressée à ma femme. Incohérent et blessant » (23).

## ***La sécurité sociale***

De même, la non-prise en compte de la douleur des proches montre combien la question du deuil reste en-dehors des problématiques collectives : « La sécurité sociale a confondu décès et naissance. L'employée faisait de l'humour et parlait fort, sans aucun égard pour la confidentialité. Elle rigolait et me demandait la carte vitale de ma mère. Un monsieur s'est levé et a crié que c'était honteux ! » (21) ; « Les séances psy devraient être remboursées » (26).

## *Les services médico-psychologiques*

Parmi ceux qui ont reçu un soutien de la part d'un hôpital ou d'un service de santé (54%, parmi les 8% de répondants concernant un soutien de services publics), 30% ont jugé ce soutien essentiel, indispensable, et 58% bénéfique. Cependant, les entretiens font remonter des déceptions et des attentes : J'ai vu deux psys. Pour ma dépression. Ça ne servait à rien. Elles me disaient des évidences, des banalités. C'était dans le cadre de l'espace santé jeune de la mairie (27) ; Le psy, ça devrait au moins être gratuit pour les mineurs (27) ; « Au niveau de l'hôpital, c'était pas extraordinaire, sauf les infirmières et une psy qui a parlé à ma nièce » (14).

Une endeuillée aurait souhaité une écoute. Il y a environ cinq ans, elle s'est rendue deux ou trois fois chez un psychologue, « c'était pour régler un autre problème » sans rapport avec le décès de son père, « les questions que je me posais, j'avais déjà les réponses en moi-même, et ça ne m'avait rien apporté, donc j'ai arrêté... ». Elle y est allée, parce qu'elle était fatiguée, « le contre coup », elle pleurait beaucoup, elle voulait prendre les devants avant de ne sombrer dans une dépression, sa mère était partie, « c'était terminé, les deux piliers de la famille étaient partis... ». Peut-être qu'une aide des pouvoirs publics ou d'associations aurait été utile, mais la famille s'est relativement soutenue et a compté sur ses propres ressources et sur les amis. Un fils ayant perdu sa mère pense qu'il aurait dû chercher de l'aide, que cela aurait pu être moins long, moins douloureux : « je n'ai pas fait cette démarche mais après coup, je me dis que ça n'aurait peut-être pas été inutile » (14). Il complète : « J'ai eu le sentiment que ça allait passer assez vite, mais c'est un sentiment trompeur et au final, ça dure plus longtemps... et comme les manifestations sont de moins en moins fortes et fréquentes, on se dit c'est pour demain et en fait, c'est plus long que ça » ; « ça aurait été sans doute moins douloureux, par moments. Est-ce que ça aurait changé la durée, je ne crois pas. Je pense qu'il y a un temps nécessaire » (14).

L'idée de prise en charge psychologique peut susciter des critiques chez certains : « on est tellement versé dans l'aide psychologique que ça devient un vrai problème » (13).

Le recours aux médicaments participe de l'assistance médicale dont certains endeuillés ressentent la nécessité : « Pendant de nombreuses années, j'ai été sous médicaments, Xanax, des choses comme ça, plusieurs fois j'ai dû en prendre, en allant voir le médecin, ce même médecin qui m'avait arrêté..., il voyait mon état et il me donnait un petit coup de pouce, il pensait que ça pouvait être utile donc j'ai eu cette assistance médicale qui me permettait de dormir comme une masse, ne pas réfléchir en fait pendant plusieurs mois, et puis après c'était un peu en dents de scie » (24).

## Les organismes professionnels

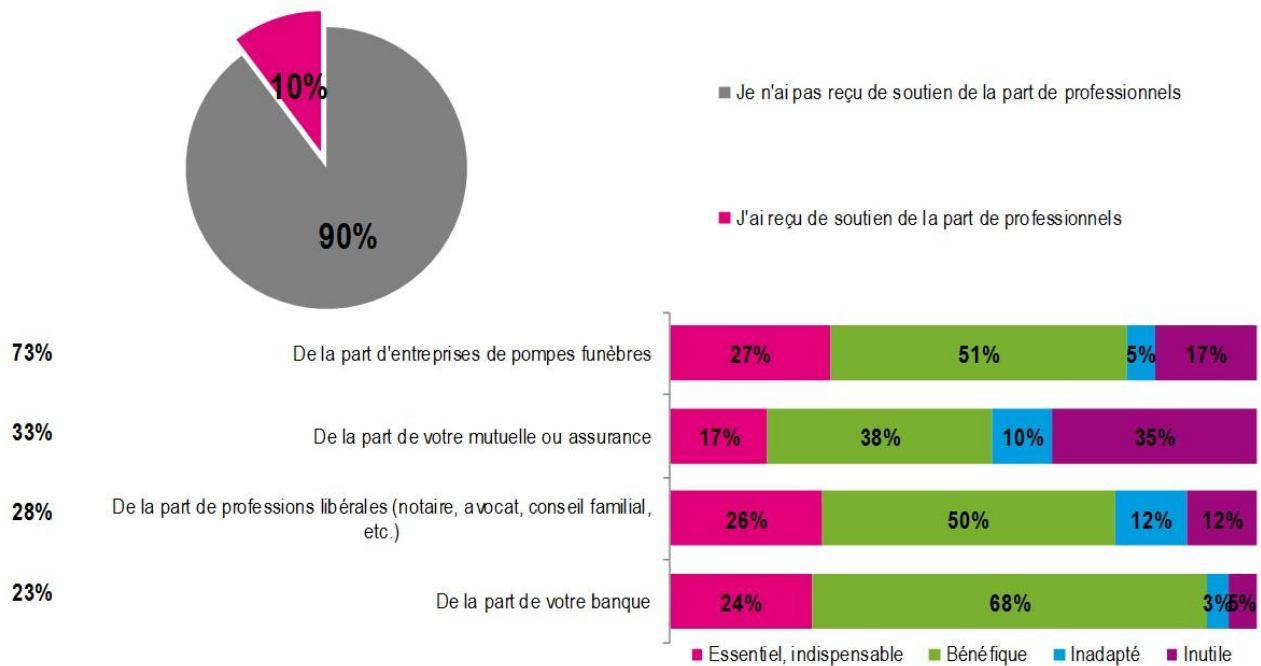
Les organismes professionnels (mutuelle, assurance, banque, entreprise de pompes funèbres, notaire...) sont cités par 10% des répondants comme leur ayant constitué un soutien. Il s'agit là d'une catégorie assez hétérogène rassemblant les diverses entreprises amenées à intervenir lors d'un décès. Parmi elles figurent en première ligne les professionnels du secteur funéraire, à commencer par les pompes funèbres.

### Les professionnels du funéraire

Parmi les professionnels (10%), le soutien des pompes funèbres est le premier : ils sont cités par 73% des endeuillés ayant reçu du soutien par des professionnels. Parmi eux, 27% l'ont jugé essentiel, indispensable, et 51% bénéfique, soit 78% de jugement positif.

#### Avez-vous reçu du soutien de la part de professionnels pendant votre période de deuil, et si oui comment l'évalueriez-vous ? (%)

– Bases : 2598 Adultes (18 ans et plus) particulièrement affectés par un deuil survenu lorsqu'ils avaient plus de 3 ans



Source : les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC, 2016



Le soutien des pompes funèbres porte à la fois sur les formalités administratives et les conseils à apporter aux familles quant au choix du cercueil ou au déroulement de la cérémonie, et sur l'accompagnement humain qu'ils sont susceptibles d'apporter. Il peut s'étaler sur plusieurs mois. Ce soutien a pu commencer avant le décès pour 41% des personnes, par exemple lors de la signature d'un contrat-obsèques, ou dans le cas d'une longue maladie lorsque le décès du proche est anticipé de quelques jours ou de quelques semaines. Il peut se prolonger après les obsèques (21%) lors de visites d'un endeuillé sur le lieu de travail des professionnels qu'il a su apprécier : « J'ai été les revoir plusieurs fois après » (21).

### **Des expériences positives et aidantes (humanité, compréhension)**

Plusieurs entretiens font état de professionnels attentifs à la douleur des endeuillés : « C'était une entreprise avec la mère et la fille. Elles ont été tellement accueillantes. Chez elles, j'étais presque comme dans une deuxième maison. J'ai pu m'appuyer complètement sur elles. J'étais en pleine confiance, je me suis laissée porter » ; « Elle m'a pris dans ses bras. Elle était plus que professionnelle » ; « J'ai été les revoir plusieurs fois après. J'étais stressée à l'idée de ne pas pouvoir les payer. On a été déjeuné ensemble. Elles ont joué un rôle essentiel dans mon deuil » (21) ; « Le mec était génial. Juste comme il faut. Il était pragmatique, rassurant. J'avais besoin d'efficacité, pas de quelqu'un qui me plaigne » ; « Il m'a donné satisfaction au-delà de ce que je pensais trouver. Il a pleinement respecté ses engagements » (28).

Le sentiment que les pompes funèbres ont rempli leur tâche apparaît comme un soutien dans un moment de peine : « bien dans leur rôle, bien compatissants, discrets » ; « Ils ont été très compréhensifs, puisqu'il fallait une urne blindée, il a fallu faire sceller à l'ambassade de l'Inde et les pompes funèbres m'ont beaucoup aidé » (2) ; « J'étais stressée à l'idée de ne pas pouvoir les payer. On a été déjeuné ensemble. Elles ont joué un rôle essentiel dans mon deuil » (21). La prévenance et la sollicitude sont remarquées et appréciées : « J'ai beaucoup aimé la mise en bière. Je parlais et je chantais à Françoise. Les gens des pompes funèbres se sont éclipsés et sont revenus 2h après. Ils ont été, à ce moment-là, très prévenants. Ils ont fait preuve d'une force extraordinaire » (23) ; « Les pompes funèbres, on les remercie parce qu'ils font bien leur travail, ils nous ont aidés » (1). La qualité de la prestation et le bon contact incitent même certains à faire appel aux pompes funèbres auxquelles ils avaient fait appel pour leurs propres obsèques : « C'était très bien, j'ai même retenu l'adresse pour moi » (11).

### **Une aide et un réconfort**

Cet accompagnement dépend aussi des souhaits et du moral des proches, car certains envisagent le prestataire funéraire comme un outil tandis que d'autres en attendent plus directement un réconfort : « Les pompes funèbres, on les remercie parce qu'ils font bien leur travail, ils nous ont aidés » (1) ; « Ils ont été bien dans leur rôle, bien compatissants, discrets » (2). Un juste équilibre semble à trouver pour répondre à la fois aux besoins et au désarroi du « client » endeuillé : « Le mec était génial. Juste comme

il faut. Il était pragmatique, rassurant. J'avais besoin d'efficacité, pas de quelqu'un qui me plaîne » ; « Il m'a donné satisfaction au-delà de ce que je pensais trouver. Il a pleinement respecté ses engagements » (28).

### **La crainte d'une prestation intrusive**

Un enquêté dessine les contours d'une prestation qu'il souhaite la plus limitée possible : « Ils ont été bien sans plus..., ils peuvent pas s'apitoyer sur la vie des gens qu'ils ne connaissent pas et d'une, sinon on s'en sortirait plus... moi j'avais envie que leur participation soit rapide et qu'on n'en parle plus, parce que j'avais pas envie de les voir, c'était des étrangers, j'avais pas envie qu'ils prennent l'air compassé alors qu'ils s'en fichaient sûrement, et c'est peut-être pas vrai, voilà..., ils n'avaient rien à faire là, même si c'est leur métier, ça me dérangeait..., c'était comme une intrusion dans quelque chose de familial et amical et personnel, et avoir comme ça des gens étrangers, ça ne me plaisait pas du tout » (8).

### **Pour d'autres, des attentes minimales**

Si les agents des Pompes funèbres se tiennent en retrait, on ne semble pas leur en tenir rigueur à partir du moment où, comme l'observent un certain nombre d'enquêtés, ce sont des commerçants : « Il n'y a pas spécialement de sollicitude de leur part...mais est-ce leur rôle » (14) ; « Ce sont des commerçants, donc en bons commerçants ils m'ont bien accueilli ». (12). On leur demande certes un minimum de compréhension mais pas forcément un soutien naturellement dispensé par les proches : « Si j'ai besoin de soutien autre, ça me viendrait pas à l'idée de demander de l'aide aux pompes funèbres, c'est pas que c'est pas leur rôle..., c'est dans leur métier que d'essayer d'être compréhensif et tout ça mais l'aide et soutien c'est plus mes proches que les pompes funèbres, je vois pas ce que je pourrais leur demander... » (7). On attend d'abord d'eux une prestation professionnelle à un prix raisonnable : « Je cherche le minimum » (23).

### **Une vision parfois négative**

On note toutefois la spécificité de ce métier de service public, dont certains regrettent le caractère commercial : « Le fait que cela soit dans le secteur privé est scandaleux » (22) ; « le plaisir de ramasser de l'argent » ; « je n'ai pas un grand respect pour ces gens-là parce que je pense que ce sont des commerçants » (9). Certains déplorent « un manque de transparence dans l'activité des pompes funèbres » (9). D'autres regrettent des faiblesses dans la prestation des professionnels du funéraires : « Les pompes funèbres manquent de formation à l'accompagnement » (26).

### **Des souvenirs toujours marquants parfois désagréables**

Certains entretiens expriment un manque de délicatesse. Concernant les soins de thanatopraxie : « Il avait toujours les cheveux coupés très courts, et là il avait pris vingt ans en sept jours. Ils m'ont dit que ça ne faisait pas partie des soins funéraires » (18). Après une cérémonie d'inhumation : « Avant la crémation, ils m'ont rendu ses prothèses et ses implants. « On ne peut les mettre dedans m'ont-ils dit. C'était sordide. » (23). Lors d'une inhumation au cimetière : « L'église était loin du cimetière. Il a fallu

attendre. La nuit est tombée tôt. Il a fallu presser le cortège. Ils ont même envisagé de l'enterrer le lendemain » (24).

Une pauvreté des rituels proposés est regrettée par certains : « leurs rituels, comme jeter une fleur, sont tristes » (25). C'est notamment le cas lorsqu'il s'agit des cérémonies civiles : « c'est très dur. Que c'est froid... » (25). Certains souvenirs ont marqué durablement les esprits : « Ils avaient mis un tissu très laid sur le cercueil. J'ai découvert ça au moment de la cérémonie » (17).

L'un de nos enquêtés a trouvé les employés des pompes funèbres « insupportables » pendant la cérémonie, et cite en exemple un détail qui l'a frappé : ils avaient un beau costume, et des chaussures couvertes de terre et pas cirées (9). Et un autre : « Il y a quelque chose qui m'a marqué... quand on était tous dans la chapelle ardente, j'ai remarqué que le cercueil, en fait, il était abîmé, il y avait un morceau de bois qui manquait, comme si ça avait été fendillé... et j'étais pas content du tout, bon, je l'ai exprimé, j'ai dit que j'allais pas payer pour une «merde» pareille... ils auraient pu s'excuser, c'est du vol manifeste » (8).

### **Des attentes**

Certaines attentes sont exprimées par les endeuillés, témoignant d'une réelle demande de leur part quant aux possibilités de prestations des Pompes funèbres : « J'attendrais bien un soutien psychique des pompes funèbres. Ou tout au moins qu'ils nous dirigent vers des professionnels. Ça ne me paraît pas choquant. Je trouve que ça serait plutôt intelligent » (24) ; « Les PF proposent des prestations froides. J'attends d'elles plus d'humanité. Je les trouve trop impersonnelles. Elles devraient laisser plus de temps aux contacts » (25). ; «...quelque chose qui soit plus clair, à moins que ça le soit déjà mais plus clair et plus légiféré, qu'on n'ait pas de surprise. Légiférer sur un tarif de base, je sais pas combien ça coûte, mais les chiffres que j'ai en tête pour un enterrement c'est quand même hors de prix... dans la douleur on se tourne vers le premier venu » (6) ; « Si c'est pas préparé, tout ce qui est lié aux pompes funèbres, c'est assez compliqué, tout ce marché-là de la mort est assez obscur, c'est pas très clair sur les prix, c'est encore plus compliqué que d'acheter une voiture » (6)

### **Les banques**

Les réactions sont diverses : Mon banquier m'a énormément aidé. Il a fait croire à un crédit pour acheter une voiture pour en réalité me permettre de payer les obsèques. Il a arrangé les chiffres. Il a pris des risques pour moi. Il a été incroyablement humain... (21) ; « Ils ont bloqué son compte. Je me suis battu mais maintenant (après 1 an) je renonce. Je vais leur laisser l'argent... » (23).

## ***Les assurances et mutuelles***

La mutuelle a radié simultanément ma mère (décédée) et moi. Ensuite elle m'a proposé de signer un nouveau contrat qui était beaucoup moins avantageux. (21) ; « Le courtier m'a bien informé sur mes droits. Et dans les deux jours du décès, j'ai eu un virement » (23) ; « Ils ont même été au-delà de leurs engagements commerciaux. Ils ont été vraiment prévenants. (23) ; « Il devrait y avoir un organisme pour assurer contre les frais » (26) ; « La mutuelle a radié simultanément ma mère (décédée) et moi. Ensuite elle m'a proposé de signer un nouveau contrat qui était beaucoup moins avantageux » (21).

## ***Les notaires***

Une mésentente familiale a pu être dénouée grâce à l'intervention du notaire, qui a débloqué les choses en se passant de la signature du frère aîné et au travers de textes de loi. La sœur souligne les frais supplémentaires engendrés par la prestation du notaire : « on a tout organisé, moi j'ai fait les papiers, on a couru partout » (1). A propos des frais de notaire, consécutifs au règlement de la succession, une veuve observe : « On est puni deux fois, on a perdu quelqu'un et on a les sous à donner » (11).

## **Les associations de soutien dans le deuil**

L'aide reçue de la part d'associations d'aide aux personnes endeuillées est extrêmement réduite et montre leur très faible visibilité sociale : 3%, dont 69% pour des groupes de proximité d'ordre religieux et 29% pour des associations d'aide aux personnes endeuillées à caractère laïc. Les endeuillés ne connaissant guère leurs ressources d'aide, il leur est difficile d'envisager d'y avoir recours : « De toutes les façons, je n'en avais pas besoin. Je n'aurais pas pris contact. Même quand c'était particulièrement difficile. Sauf peut-être pour avoir des informations et des conseils pratiques » (28).

Le public imagine plus aisément ce à quoi elles pourraient être utiles que leur activité réelle : des bénévoles qui proposeraient leur service, qui seraient en relation avec les pompes funèbres, qui feraient les démarches nécessaires pour «alléger la condition de ceux qui vivent cette douleur » (8).

## Des capacités de résilience face à l'épreuve du deuil

La mort d'un proche conduit inévitablement à réfléchir au sens de la vie et à la possibilité de sa propre mort. Pour un certain nombre d'endeuillés (29%), le deuil a eu des conséquences sur les croyances et les convictions spirituelles. Parallèlement aux difficultés physiques, psychologiques, relationnelles ou professionnelles peuvent intervenir des dimensions spirituelles propres à donner à l'existence de nouvelles dimensions, à procurer des ressources ou à développer des capacités de résilience face à l'épreuve du deuil.

### Une présence active du défunt dans la vie de l'endeuillé

Les défunts interviennent dans la vie des endeuillés, sous la forme de rêves, de voix que l'on pense entendre, de signes qui leur permettent d'atténuer autant que possible la douleur de la séparation : « Un soir on s'était dit qu'on se ferait un signe s'il y en avait un qui part avant l'autre »... « Et là je l'ai vu, dans mon rêve, comme s'il était en vrai. C'était dans un lieu paradisiaque, je me rappelle que je lui ai dit 'mais qu'est-ce que tu fais là', et il souriait. Et quand je me suis réveillée, j'étais pas dans un état terrien. C'était indescriptible tellement j'étais heureuse, j'ai jamais été dans cet état comme ça » (11) ; « Je crois dur comme fer qu'il s'est passé quelque chose mais je ne sais pas quoi ». « Il m'a dit 't'en fais pas, ce ne sera pas long', je ne sais pas ce que ça veut dire » (11) ; « C'est comme si je l'écoutais. Comme si elle avait laissé une sorte de micro haut-parleur derrière elle. Je sais la façon dont elle me répondrait... » (23) ; « J'ai senti un vent qui me réanimait » (25). La présence du défunt peut aussi intervenir plus directement, comme si une force avait infusé dans l'endeuillé au chevet du défunt : « Je me suis recueillie sur sa tombe et j'ai retrouvé du travail juste après » (25).

### Une présence plus diffuse

La présence du défunt peut aussi se manifester par la place que l'endeuillé lui laisse dans sa vie : « Je reste dans mon coin du lit. Je n'imagine pas occuper sa place dans le lit » (23) ; « Je la sens souvent très présente. Certains événements me la rappellent. » (26) ; « On dit 'elle aurait été là, elle aurait dit ça, elle aurait fait ça', dans certaines discussions. On s'adresse à elle d'une certaine manière » (12) ; « Je lui parle des fois, quand je suis toute seule, et même au début je l'ai appelé pour venir manger, ça me faisait du bien » (11) ; « Evidemment j'ai une photo de mon papa dans ma chambre, pour moi, il est toujours près de moi, je lui parle, pour moi, malgré tout il est toujours là... ».

### Cultiver le souvenir

Malgré une vie bien remplie, avec un travail, un mari, des enfants, cette endeuillée ressent un vide. Elle avait acheté une carte pour la fête des mères qu'elle n'a jamais pu envoyer, elle garde toujours cette carte dans un tiroir. Elle a conservé une eau de Cologne qui appartenait à sa mère, qu'elle hume de temps en temps et dont le parfum la lui rappelle. A chaque date symbolique, fêtes des mères,

anniversaire, Noël, la fratrie envoie collectivement un chèque à la dernière sœur qui vit dans le nord, afin qu'elle aille fleurir la tombe de leur mère.

Elle sent que ça va mieux maintenant, même si les premiers mois ont été difficiles, mais le fait d'avoir repris rapidement le travail auprès des enfants qu'elle garde l'a beaucoup aidée. Malgré tout : « Quand je fais, je vois quelque chose, je me dis « tiens, ça lui plairait... » (8). Aujourd'hui, il lui arrive de s'adresser au défunt (« où t'as mis la clef ? ») : « il n'est plus là pour donner des explications » (18). Il y a des zones d'ombre qui partent avec ceux qui meurent.

## *La foi*

Un an après le décès de leur mère, les trois sœurs se sont rendues en pèlerinage à Lourdes. Elles avaient initialement prévu de faire ce pèlerinage avec leur mère, mais elles n'en ont pas eu le temps, c'est pour leur mère qu'elles ont décidé de le faire. Lorsqu'elle se rend dans une église, Madame C. allume un cierge pour sa mère.

Un fils de pasteur trouve des ressources fortes dans la foi que lui a transmise son père : « Nous sommes chrétiens, dieu l'a repris, y a pas eu de rejet de ma part, par rapport au décès de mon papa, comme nous sommes chrétiens, nous sommes convaincus qu'il a accédé à la vie éternelle, qu'il est auprès de dieu et que si dieu l'a repris auprès de lui c'est que c'est comme ça, il n'y a pas eu du tout de rejet de dieu de ma part ou de « pourquoi ? » etc..., oui, j'ai sûrement dû dire « pourquoi maintenant ? », mais bon, ce n'est pas à moi de mettre en doute le moment qu'il choisit... » (8). Il a cherché dans la bible du réconfort, il s'est senti « rasséréné, comme un enfant qui a peur, rassuré », les mots et les versets de la bible l'ont aidé. Une veuve exprime une approche plus distante mais affirme une foi en la vie après la mort : « Je suis un petit peu croyante mais je doute, mais par contre je crois qu'il y a une vie après la mort » (11).

## **Les ressources propres**

Un endeuillé explique sa capacité à avoir fait face au deuil de son épouse par ce qu'il a eu à vivre dans sa jeunesse : « Quand j'étais en Algérie, je ne disais pas ce qui se passait, pour ne pas affoler la famille. A Oran, lors d'une communion solennelle, ils tirent sur les communiants. Une horreur... ça c'est un truc que je n'oublierais jamais... tout ça, ça aide à absorber beaucoup de choses » (16). Un autre a développé un appétit de vie à la mesure de ce qu'il a partagé avec sa compagne défunte : « Je l'ai aimée tellement fort que derrière, je bouffe la vie par tous les côtés » (23).

Des ressources de substitution peuvent être mobilisées : « Ma joie, c'est les animaux. J'adopte des animaux en fin de vie : un lapin, des chats... Ils me font sourire. Ça m'aide de leur venir en aide. Comme ça, ils ne meurent pas seuls ».

Des projets permettent également de surmonter le chagrin, comme un projet de déménagement qui aide à tenir : « Je suis obligée de chercher un appartement, je suis très occupée donc ça m'occupe l'esprit » (11).

La vision de la vie peut changer, développant chez certains le sentiment de la « vacuité de s'attacher à des choses » (18). Parce qu'un défunt a « laissé peu de choses matérielles derrière lui », « ça accentue la notion de vide parce qu'on se dit 'il n'y a rien qui a de l'importance', parce qu'il n'y a rien qui reste » (18). Cet endeuillé avoue sa peur de prendre des nouvelles d'une amie atteinte d'un cancer du pancréas et qui a fait de la chimiothérapie. Il se demande aussi s'il pourrait retrouver « quelqu'un d'autre », même s'il va sur des forums de rencontre : « Quand on doit tout recommencer à 50 ans, déjà on se pose des questions...Là, il faut que je recommence tout de nouveau à 60 ans ». Le plus dur lui semble de « retrouver quelqu'un avec qui vivre, réentamer un processus de séduction » (18), même s'il lui semble que c'est aussi une manière de se sortir de son deuil.

## Conclure

La baisse de la pratique religieuse et, plus largement, de la familiarité avec la culture religieuse (catholique en particulier), entraînent en parallèle un affaiblissement de l'encadrement collectif du fait funéraire (veillée funèbre, obsèques, deuil, ...).

Cet affaiblissement, nous l'avons vu, n'est pas sans conséquences sur le vécu du deuil. Aussi, les services funéraires devraient être amenés à prendre davantage en compte ce rôle d'encadrement et de transmission des pratiques funéraires (auparavant joué par les communautés religieuses et les familles). On doit souligner le caractère significatif du nombre important de « je ne sais pas » à certaines questions, qui témoigne d'une occultation de la mort dans notre société qui n'invite pas à réfléchir et à exprimer ses émotions sur un événement qui demande pourtant du temps et des mots (et des gestes, larmes...).

Cela n'efface pas le désir (ou la nécessité) de participer à l'accompagnement du mort, qui doivent être anticipés par les Pompes funèbres. Les professionnels (pompes funèbres) doivent prendre conscience et prendre en compte la place de la cérémonie et des étapes de préparation dans la reconstruction de l'individu confronté à un deuil. Leur intervention est aujourd'hui centrale et induit donc des attentes fortes de la part des personnes endeuillées.