



LES FRANÇAIS ET LE SOUVENIR DES MORTS

Etude réalisée à la demande du
Comité Interfilière Funéraire (C.I.F.)

Jean-Pierre Loisel
Olivier Martin

Novembre 2000

« La mort opère une brèche irrationnalisable dans la vie, et sa bouche d'ombre constitue un aspect radical de la complexité vivante »

Edgard MORIN, *La Méthode*, 1980.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
I – LES LIEUX DU SOUVENIR	8
1 – Le contexte de la perte d'un proche : dépossession ou standardisation des services proposés ?	8
2 - L 'entretien du souvenir	10
3 - La perception du cimetière	18
4 - Les cendres	31
II - LES PRODUITS	35
1 - Les pierres tombales	35
2 - Plaques et ornements	40
3 - Le fleurissement	44
4 - Les vases	47
III - LES SERVICES	49
1 - La relation avec les Pompes Funèbres	49
2 - Le contrat d 'entretien	52
3 - Le concept de caverne	54
4 - Le concept de cimetière privé	55
5 - Un site Internet	57
CONCLUSION	59
ANNEXES	63
I – Le schéma d'animation	64
II – Tribune de R.ROCHEFORT dans Libération	69

Introduction

En 1999, le Comité Interfilière Funéraire a entamé une réflexion en profondeur sur l'ensemble de ses métiers et sur la perception et les attentes que pouvaient en avoir les consommateurs. Un travail sociologique a été mené à cette occasion sur le vécu et la perception du deuil et des obsèques. Il s'agissait de bien comprendre, auprès de personnes récemment endeuillées, comment avait été ressentie cette période douloureuse et en particulier, au sein de cette bulle de souffrance, comment se positionnaient les différentes prestations des intervenants du funéraire, et, au final, quels pouvaient être les manques, les lacunes que la profession devrait combler pour mieux satisfaire les attentes diffuses des "clients".

La problématique du souvenir

Il ne s'agissait que d'une première étape dans la compréhension des vécus et attentes des Français en matière de deuil, que le C.I.F. souhaitait prolonger en s'interrogeant plus particulièrement sur **l'entretien du souvenir des défunts**, c'est-à-dire principalement sur le lieu consacré à ce souvenir : le cimetière.

Cette préoccupation est d'autant plus primordiale que les pratiques des obsèques se modifient sensiblement dans un contexte socio-familial également bouleversé. Parmi les points sensibles, on peut relever en particulier :

- **La montée - lente, mais irrésistible selon nous - de la crémation** qui change la donne en matière de "lieu" de recueillement : l'urne gardée à domicile, le colombarium, le "jardin du souvenir" sont des solutions qui ne satisfont pas toutes forcément les proches d'un défunt. On peut s'interroger sur d'autres façons de préserver un lieu extérieur à la sphère privée (hors domicile), qui soit individualisé (à l'inverse du "jardin du souvenir") et qui laisse place au recueillement (à l'antithèse des colombariums)... Même si l'objectif premier de l'étude n'est pas de définir une nouvelle offre en matière de crémation, il est clair que le sujet est aujourd'hui - et le sera encore plus demain - au cœur de cette problématique du souvenir.
- **Les recompositions familiales, la mobilité accrue** qui modifient considérablement l'idée même de "famille" : il est aujourd'hui de plus en plus rare que les membres proches d'une même famille vivent tous dans une même région. D'où la question

du lieu de recueillement : comment rendre hommage au défunt régulièrement si l'on habite à 500 voire 1000 kms du cimetière où il est enterré ?... Dans quelle mesure l'entretien du souvenir passe-t-il - ou va-t-il passer - par l'entretien de la tombe et par sa délégation à une entreprise ?... Et cela peut-il avoir une incidence sur l'art funéraire ?

- **Un véritable problème d'espace libre, dans une France de plus en plus urbanisée.** Si la place même du cimetière au sein de la ville a pu longtemps paraître comme un non-problème, cela devient de plus en plus une interrogation centrale que les édiles sont obligés de poser. Car l'arbitrage n'est pas aisé entre la prise en compte d'une nouvelle perception du souvenir (cf les deux paragraphes précédents) et les impératifs immobiliers liés à la place disponible sur une commune. Nul doute que de nouvelles formes de cimetières, de nouveaux critères d'édification de lieux de souvenir vont voir le jour dans les années à venir.

Une étude « sociologique » aux débouchés concrets

C'est à partir de ces constats que l'étude présentée dans ce document a été mise en oeuvre. On a cherché à répondre plus particulièrement à cinq objectifs qui s'insèrent tous dans une réflexion sur le « souvenir » :

- **Analyser l'expression du souvenir des défunts.** Tout d'abord, y a-t-il toujours nécessité d'une expression sociale, au vu et au su de tous, du souvenir ? Dans quelle mesure cette expression sociale ne laisse-t-elle pas la place à une manifestation plus intime, "privée" ? Que signifie aujourd'hui "honorer" ses morts ?
- **Etudier la perception du cimetière.** Le cimetière d'aujourd'hui convient-il aux besoins des personnes souhaitant entretenir la mémoire de leurs disparus ? Quels sont tous les points satisfaisants dans l'organisation, la gestion des cimetières ? Et les points négatifs ?
- **Relever et comprendre les nouvelles attentes éventuelles en matière de cimetière** : que ce soit au niveau de son organisation (mélange des types d'enterrement : inhumations et crémations, mélange des religions, etc... ou espaces réservés et identifiés sur des critères spécifiques..), de la gestion de l'entretien (plus de services pour un "entretien à distance"?, quels types de services, sous quelles conditions...), de l'emplacement lui-même, etc...

- ... **pour envisager les évolutions des dix prochaines années** en matière de cimetière, évolutions initiées tant par les demandes du public que par les contraintes des municipalités
- Enfin, **envisager de manière concrète les demandes spécifiques en matière d'art funéraire**. Car à nouvelles demandes, nouvelles perceptions du souvenir et nouvelles contraintes, correspondent vraisemblablement de nouveaux produits : souhaitera-t-on investir plus dans la pierre, dans des produits (plaques, fleurs, ...) susceptibles de compenser une visite de moins en moins fréquente ? verra-t-on apparaître véritablement de nouveaux "objets" du souvenir ?

Une méthode d'étude qualitative

L'étude repose sur une méthodologie qualitative, et plus précisément sur la réalisation de 4 réunions de groupe de 3 heures environ chacune.

Ces « tables rondes » réunissaient en moyenne une dizaine de participants, recrutés de la façon suivante :

- Tous avaient perdu un proche depuis plusieurs années (2 à 4 ans, de manière à ce que le travail de deuil ait été réalisé et que l'on ne soit plus dans le cadre d'une émotion paroxystique).
- Dans chaque groupe, on comptait une majorité de personnes dont le ou les défunts proches avaient été enterrés, et une minorité (3 au minimum) dont ceux-ci avaient été crématisés.
- De même, les groupes mixaient des personnes dont le cimetière « d'appartenance » était un cimetière « urbain » (majoritaires) et d'autres qui allaient principalement se recueillir dans un cimetière rural (minoritaires, et surtout non exclusifs, ces derniers se rendant également dans la plupart des cas dans un cimetière urbain) ; dans ce contexte, une partie des interviewés habitait à plus de 300 kilomètres de leur « cimetière d'appartenance ».
- Nous avons tenu à représenter des personnes ayant assisté à des enterrements religieux - une majorité catholique, mais aussi protestant, juif, musulman - et d'autres qui ont assisté à des enterrements « civils » (ici encore, on constate qu'il n'y a pas d'exclusivité).
- Les groupes étaient mixtes, moitié hommes, moitié femmes.

Par ailleurs, trois groupes ont été réalisés avec des personnes de 45 à 70 ans. A chaque fois, on comptait environ 1/3 de 45-54 ans, 1/3 de 55-64 ans et 1/3 de 65- 72 ans. Un groupe réunissait des personnes plus jeunes, de 25 à 45 ans.

Enfin, deux groupes ont été réalisés à Paris, sur un public de Paris intra muros et de banlieue ; un groupe a été réalisé à Bordeaux, et un à Reims, de manière à bien saisir une éventuelle dimension régionale et une hypothétique dimension « taille urbaine ».

Nous n 'avons pas noté de différences de perception significatives entre Paris et la province : en ce qui concerne le funéraire, Reims, Paris ou Bordeaux sont considérées par les répondants comme des zones urbaines, avec une problématique spécifique à ce type d 'habitat.

Nous n 'avons pas noté de différences de perception significatives entres adultes et seniors.

Des différences majeures de perception sont apparues en ce qui concerne une certaine qualité de " contact " avec les personnes décédées, dimension qui semble exclusivement concerner un public féminin - du moins pour nos répondants -, alors que les hommes semblent beaucoup plus en retrait à ce niveau.

I – LES LIEUX DU SOUVENIR

1 – LE CONTEXTE DE LA PERTE D'UN PROCHE : DEPOSSESSION OU STANDARDISATION DES SERVICES PROPOSES ?

Aussi bien en province qu'à Paris a pu être exprimée une volonté de se réapproprier l'accompagnement du défunt depuis le décès jusqu'à la " fin ", c'est à dire jusqu'au lieu d'inhumation.

Nombre de répondants ont pu exprimer **le sentiment d'une certaine dépossession à ce niveau**, ressenti comme pouvant gêner l'expression d'un rapport affectif et intime vis-à-vis de la personne décédée. Ainsi, on se trouve après coup - insistons sur ce point - à reconstruire chaque étape de la perte d'un proche comme autant de moments où l'on n'a plus prise sur rien :

" La mort est trop encadrée par la religion et le commerce, on ne peut pas faire ce qu'on veut "

" Avant il n'y avait pas de spécialistes de la mort, il y avait du cœur, on n'en mettait pas plein la vue mais c'était plus sincère "

Cela concerne toutes les étapes de ce qui devient, **dans la reconstruction, un chemin de croix de la dépossession.**

Du lieu du décès ...

" A l'hôpital on ne laisse rien faire, on ne peut même pas faire soi même la toilette "

... au service funéraire :

" A l'enterrement je n'ai même pas pu choisir les textes, il a fallu dire des psaumes incompréhensibles "

" Avant les gens mourraient chez eux et les intimes s'occupaient des obsèques, maintenant ce sont les pompes funèbres qui s'occupent de tout et c'est horrible, on n'a même plus le droit de s'occuper de son mort "

" Même les musiques on ne peut pas choisir "

...et même au cimetière :

“ Dans les grosses municipalités, c'est réglementé à outrance ”

“ On n'a pas le droit de réparer sa tombe soi même, c'est pour faire travailler les professionnels ”

Ce sentiment, majoritairement exprimé, doit cependant être fortement relativisé : tout d'abord, on a pu mesurer lors d'une précédente étude¹ combien, au moment du décès, nombre de personnes souhaitent au contraire que la prise en charge - au niveau de la prestation de service comme des formalités administratives - soit maximisée. C'est d'ailleurs sans doute cette espèce de « soulagement » dans l'épreuve que, quelques mois ou quelques années plus tard, on se met à envisager avec une certaine culpabilité, d'où ces réactions aussi sincères qu'ambigües.

Il s'agit aussi, vraisemblablement, d'une attitude qui fait écho à la « dépossession » réelle que le disparu a lui-même subi, dépossession de son corps, de sa vie ...

Cependant, même si peu de personnes ont exprimé le désir de s'occuper personnellement de la toilette d'un proche décédé, le sentiment de dépossession peut être induit par la perception qu'il n'existe en la matière que des **procédures standardisées, n'offrant pas la possibilité d'alternatives** ou de choix différenciés, hors d'un cadre préétabli de façon uniforme pour tous.

C'est bien donc cette perception d'une absence de choix qui semble poser problème, vis-à-vis de procédures ressenties comme trop strictement encadrées, formatées ou uniformisées, créant de fait un cadre qui semble de plus en plus vécu comme une gêne vis-à-vis de l'expression de sentiments affectifs intimes et personnels.

2 – L'ENTRETIEN DU SOUVENIR

¹ « *Le vécu et la perception du deuil et des obsèques* », 1999, reprise dans M.HANUS, « La Mort aujourd'hui », éd Frison-Roche, Paris, 2000.

2. 1 - Le rapport affectif à la personne décédée

Entretenir le souvenir c'est avant tout se **remémorer la personne défunte**. Il s'agit donc dans la plupart des cas, d'une démarche naturelle, quotidienne, qui peut passer par **une pensée, une sensation** que l'on est susceptible d'éprouver à n'importe quel moment :

" Le souvenir ça peut être une musique, des odeurs, des flashes "

" Tous les jours je pense à ma grand mère "

En prolongement de cette pensée rémanente et intime, l'évocation de ces sensations peut aussi constituer un moment de **partage avec des proches**, ou bien l'occasion d'expliquer aux enfants certaines réalités de la vie :

" Le souvenir c'est parler souvent de la personne et de temps en temps se retrouver, mettre des fleurs "

" Faire la fête en pensant aux personnes décédées "

" Entretenir le souvenir c'est en parler comme si la personne était toujours là "

" J'emmène mes fils au cimetière, je leur parle de leurs grands parents, je suis confronté à des questions, ils ont 4 et 6 ans ils ont du mal à imaginer ce qu'est la mort "

Il n'y a là, évidemment, **aucun signe d'une évolution des mentalités**. De tous temps, la proximité de vie avec un être ne s'est jamais interrompue brutalement avec la survenue de sa mort. Ne serait-ce que par les habitudes pratiques contractées ensemble, que par l'espace - physique et temporel - rempli des années par le disparu, l'absence résultante du décès n'est pas ce vide abyssal fantasmé, mais une autre forme de présence, qui peut être très douloureuse. **Il s'agit plus, à ce niveau, d'une mémoire qui fonctionne que d'une réelle volonté symbolique d'entretenir le souvenir.**

2.2 - La visite au cimetière

Pour certains, environ la moitié de notre échantillon, la visite au cimetière favorise l'entretien du souvenir, de par sa dimension à la fois hautement symbolique et rituelle :

“ Le souvenir c'est en allant au cimetière ”

Mais on s'aperçoit immédiatement que la visite à la tombe est aussi une catharsis, comme si, en « faisant vivre » la tombe, on retenait dans le monde des vivants sa relation avec le défunt :

“ Je vais souvent voir mon frère et entretenir sa tombe, je passe des après-midi entières sur sa tombe ”

“ Moi le cimetière j'y vais tous les jours entretenir la tombe de ma mère, j'habite à côté ce n'est pas une corvée, c'est un besoin ”

“ Aller au cimetière c'est une façon de se rapprocher, d'aller vers la personne ”

Pour les autres, la visite au cimetière constitue plutôt un acte formel, qui ne semble pas participer réellement à la perpétuation de la relation avec le mort. La fréquentation du cimetière reviendrait alors à sacrifier à des conventions sociales, finalement peu « parlantes » :

“ Le souvenir, c'est en en parlant ”

“ J'ai perdu mon mari ... je suis allée seulement 2 fois au cimetière, pour moi c'est juste l'endroit où on l'a déposé ... l'âme est ailleurs, le corps n'est plus qu'une enveloppe vide ”

“ J'ai une cousine qui n'a jamais été sur la tombe de mes parents ... pourtant elle pense toujours à eux ”

“ Pour moi au cimetière il n'y a plus rien, ma grand mère je n'ai pas besoin d'aller au cimetière pour lui parler ”

2.3 Visite au cimetière et entretien du souvenir

Pour environ la moitié de notre échantillon, on vient de le voir, visite au cimetière et entretien du souvenir sont liés.

- Pour ces personnes, le travail de mémoire est **facilité par une proximité physique avec le lieu d'inhumation** du corps.

Le lieu est socialement identifié comme lieu de " repos " du défunt, un ancrage dans la terre, qui permet de se rassurer sur la non-disparition du mort. Il est à noter l'emploi répété du terme « attache » pour s'en persuader :

" On a un lieu où se rattacher, c'est la trace ultime de la personne "

" Il faut un endroit, un lieu, qui vous attache à la personne "

" Il faut qu'il reste une trace, au cimetière ou quelque part "

" Il faut bien un lieu ... qui marque le souvenir "

Par ailleurs, le lieu est spécifique et peut être vécu comme facilitant le recueillement :

" Au cimetière, il y a plus de recueillement, plus d'émotion, parce que dans la vie normale on est pris par le mouvement de la vie "

On est bien ici dans la vision traditionnelle du sanctuaire, du havre de paix propice à la prière.

La visite au cimetière a également valeur de symbole : c'est le lieu de la présence du corps, s'y rendre peut aussi constituer un rappel de la cérémonie d'inhumation et la figuration de la rupture physique de constitue le décès :

" C'est le dernier endroit où elle a été "

" Se recueillir sur la tombe, on est face à la mort en direct, on sait que la personne n'est vraiment plus présente "

" Ma mère est là, je suis plus près d'elle "

La visite peut également contribuer à perpétuer le lien familial.

A ce niveau, bien que cela semble **de plus en plus rare**, le cimetière peut encore constituer un **pôle d'agrégation familial**. C'est l'autre fonction du cimetière, de proposer un espace unique et suffisamment vaste pour que l'on puisse y « communier » ensemble. Dans une société en pleine évolution, où la représentation de la famille a considérablement éclaté, de par l'augmentation du nombre de divorces, les recompositions familiales, mais aussi par les processus de mobilité professionnelle dus à l'urbanisation, la visite « familiale » constitue un événement participant à la préservation de liens aujourd'hui de plus en plus distendus.

“ Par respect des proches, on va au cimetière ”

“ Mes parents sont dans un caveau et vis-à-vis de mes sœurs le caveau crée un lien, quand est ce que tu y vas, c'est une occasion de s'appeler ”

“ Pour les petits enfants s'il y a le tombeau ils vont mieux comprendre ”

“ Mes grands parents sont enterrés dans le Calvados, mes petits-enfants qui ne les ont pas connus me demandent souvent d'aller sur leur tombe, c'est un moment de bonheur ”

“ Aller au cimetière c'est une démarche importante, qui rapproche, j'essaie de transmettre ça aux enfants ”

- Dans ce contexte, **les visites sont souvent planifiées** sur des dates spécifiques - date anniversaire du défunt, évènement important dans la vie des proches ... -

“ J'ai une petite-nièce qui a disparu et tous les ans on fait un repas, c'est une occasion de se recueillir ”

“ Il m'arrive d'aller sur la tombe de mon amie à des dates précises, pour son anniversaire, pour le premier mai, pour la Toussaint ”

“ Quand ma fille s'est mariée elle a déposé un bouquet sur sa tombe ”

Dans l'ensemble, **la visite au cimetière reste généralement peu fréquente**, de une à quelques fois dans l'année pour les répondants interrogés.

A ce niveau, nous n'avons pas noté de différence significative de fréquentation en déclaratif entre adultes et seniors.

2.4 - La Toussaint, une fête diversement appréciée

La Toussaint peut constituer pour certains un bon exemple de la perception du cimetière en tant que pôle d'agrégation familiale.

“ La Toussaint je trouve ça bien, c'est une fête, un moment où on partage son recueillement avec les autres ”

“ La Toussaint c'est propice au regroupement familial ”

« C'est l'occasion de retrouver une branche lointaine de la famille »

Croyantes ou pas, ces personnes se plient à **un double rite** : aller dans le **lieu** dont la fonction initiale est bien de permettre le recueillement, et le **jour** établi à cette fin.

Pour d'autres à l'inverse, la Toussaint n'est pas reconnue en tant que fête permettant un rapprochement avec un proche défunt, au motif du caractère mercantile de l'évènement.

“ La Toussaint c'est une fête commerciale, il y a des chrysanthèmes, c'est comme le muguet du 1er mai ”

“ La Toussaint je n'y vais jamais, c'est du folklore, ce qui me gêne c'est l'argent qui tourne autour de ça ”

Loin d'être indifférents, les auteurs de ces témoignages refusent précisément le jeu de conventions déconnectées, selon eux, de l'émotion, de l'amour, de la sincérité d'une relation qu'elles entendent poursuivre de manière plus personnelle.

Si cette dichotomie entre une population se pliant aux rites collectifs et une autre les refusant a toujours existé, il semble que l'on assiste actuellement à un rééquilibrage du poids des deux positions. En effet, même chez les personnes « fidèles » à la Toussaint, on sent que **la légitimité de cette attitude devient tout à fait relative**. En quelque sorte, même si l'on se rend encore en masse dans les cimetières le premier novembre, il semble que la finalité même de ce « pèlerinage » ait évolué : moins qu'un hommage au disparu (qu'il soit religieux ou pas), il est plutôt l'occasion d'un travail de revivification des liens entre vivants.

2.5 - Les formes tierces d'entretien du souvenir hors visite au cimetière

Ainsi, pour environ la moitié des répondants, visite au cimetière et entretien du souvenir peuvent constituer des formes d'action indépendantes. Cette attitude reste très liée à la séparation que l'on établit entre une enveloppe charnelle, devenue exempte de sens, et la « vie » de celui ou celle qu'on a connu et qui continue par d'autres voies incorporelles :

“ Pour moi le souvenir c'est intérieur, au cimetière il y a seulement le corps, l'âme est partie depuis longtemps ”

“ Pour moi ils sont ailleurs, c'est simplement leur dépouille qui est au cimetière, pas la peine d'y aller tous les jours, on peut être proche par la pensée ”

“ Le souvenir est là, on n'a pas besoin d'aller au cimetière, au cimetière on y va pour entretenir le caveau, le souvenir on l'a dans la tête ”

“ Ma belle-mère est morte il y a un an, mon fils l'adorait mais depuis il n'est jamais allé au cimetière, et ça ne change rien à ses sentiments ”

“ On peut aller dans des endroits où on avait des souvenirs ensemble ”

“ Je vais au cimetière comme en pèlerinage, j'y pense au quotidien, pas besoin d'y aller tous les jours ”

“ Les souvenirs c'est au quotidien, le cimetière c'est secondaire ”

“ J'y vais une ou 2 fois par an pour entretenir la tombe, pour entretenir pas pour me recueillir ”

Il existe donc une tendance de plus en plus représentative à s'éloigner de tout ce qui n'est plus considéré que comme de simples conventions sociales.

Egalement, un contact avec des objets familiers ou l'évocation du défunt peuvent constituer une forme d'entretien du souvenir.

“ Un bijou, une bague, une montre, des objets ou de la vaisselle qui leur a appartenu ”

“ Au cours des conversations avec mes frères et sœurs, et dans ma tête, même sans réunion familiale ”

Pour ces personnes, l'absence de visites au cimetière peut être revendiquée comme un choix, hors tout sentiment de culpabilité vis-à-vis de “ devoirs ” de visite, l'hommage au défunt et l'entretien du souvenir étant pour elles indépendantes du nombre ou de la durée des visites au lieu d'inhumation.

Cette perception est souvent guidée par le rejet de formes ostentatoires dans l'hommage que l'on rend au défunt : **ce sont les sentiments " intérieurs " qui guident l'entretien du souvenir**, et l'on n'a que faire d'un regard social normatif, indiquant ce qu'il est convenable ou non de faire en de telles circonstances, perçues comme relevant de l'expression de sentiments personnels et intimes. Ici, très nettement, on se trouve face à la déshérence du rituel « catholique » autour de la mort. Le religieux et le collectif semblent gommés, phénomène aboutissant à **une privatisation du rapport à la mort**.

Alors que les hommes semblent plus en retrait à ce niveau, ce type de perception est sans équivoque **majoritairement partagée par les répondantes**.

" Ce qui compte c'est ce qu'on pense à l'intérieur de soi, ce ne sont pas les signes extérieurs qu'on étale "

" Je ne me sens pas tenue à quoi que ce soit, chacun sa secte, pour moi la Toussaint ça ne veut rien dire "

" Chacun agit en fonction de sa sensibilité intérieure "

Pour ces femmes, l'entretien du souvenir sera plutôt favorisé par un **rappel pictural de la personne défunte**, présenté en un lieu spécifique du foyer, et autour duquel l'on va par exemple disposer des fleurs ou des bougies.

" Mon mari il y a des fleurs autour de sa photo, et il est toujours là, au cimetière il n'y a rien "

" Ma grand-mère c'est ma première mère, j'ai sa photo à la maison avec des fleurs "

" Je n'ai pas besoin d'un lieu identifié, j'ai leur photo "

" Pour le souvenir j'allume des bougies, pour la mémoire "

En fait, **on se refuse à suivre des codes pré-établis, indicateurs de devoirs sociaux que l'on pense obsolètes** et dépassés.

Dans ce but, une majorité de nos répondantes semblent avoir créé leurs propres codes en ce qui concerne l'entretien du souvenir.

Ces codes - création d'un lieu spécifique du foyer propice au recueillement - semblent, toujours d'après ces femmes, favoriser un certain type de " communication " avec les proches décédés qui permet de se « réapproprier » le disparu, voire même de nier la rupture physique de la mort. Notons que les femmes déclarant avoir établi ce type de contact avec des proches sont majoritaires dans les groupes :

" Pour moi c'est un dialogue intérieur, un partage d'amour, une sensation de présence, je lui parle et elle me répond, il se passe des choses très fortes " (femme)

" Je dialogue, je médite en pensant à elle, je lui demande des conseils " (femme)

" Moi je lui parle de n'importe où, il n'y a pas de lieu spécifique " (femme)

" J'allume des bougies, je me recueille, je parle avec mon père et suis le chemin qu'il m'a indiqué " (femme)

" Ma grand-mère est au-dessus de moi, toujours dans ma vie, elle m'aide, je lui parle, j'ai toujours l'impression qu'elle est là, très proche " (femme)

A l'inverse, les hommes sont plutôt sceptiques, voire rejettent ce type de perception.

" Parler aux morts par la pensée, moi c'est pas mon truc " (homme)

Il est bien évidemment question ici de sensibilités différentes. Mais on peut également s'interroger sur cette attitude des hommes interrogés. Peut-être n'entretiennent-ils plus de « dialogue » avec le défunt, mais pour autant, on peut penser qu'ils n'ont pas mieux « intégré » ni assumé la rupture que constitue la mort. En fait, tout laisse à croire que la pensée, inévitable, du proche, revient de façon récurrente. Que les hommes la vivent de façon plus introvertie que les femmes est une évidence qui ne doit pas cacher l'essentiel : une tendance générale à **une certaine « intimité » du souvenir du mort, une sortie du collectif** que la perception actuelle du cimetière vient étayer.

3 – LA PERCEPTION DU CIMETIERE

3.1 – La fréquentation

Dans les quatre groupes, l'on a conscience d'une **baisse de fréquentation** des cimetières.

Les premiers facteurs mis en évidence par les répondants pour expliquer cette baisse perçue de la fréquentation concernent la dispersion et l'éclatement des familles, du fait d'une **mobilité géographique** dont l'un des moteurs semble être la recherche d'emploi, favorisant souvent un certain **éloignement** entre lieu de naissance et lieu de résidence à l'âge adulte.

“ La fréquentation doit baisser, déjà nous on y va moins souvent que nos parents ”

“ Les gens sont de plus en plus mobiles, donc les tombes sont de plus en plus délaissées, ça peut se comprendre ”

“ Les gens vont de plus en plus se faire incinérer, et on bouge de plus en plus pour trouver un travail, les gens sont de moins en moins attachés à leur lieu d'origine donc les cimetières ... ”

“ Tant qu'il y a des sépultures il faut aller les entretenir, mais ce n'est pas toujours facile ”

La fréquentation des cimetières peut répondre à des attentes extrêmement diversifiées, et pas toujours en phase avec l'idée d'entretien de la mémoire. Ainsi, les participants des groupes ont cité de nombreuses motivations à la visite des cimetières.

On avance ainsi le « plaisir » de se retrouver dans un lieu agréable :

“ Le cimetière ça me reconforte, j'y vais tous les jours quand je suis en Bretagne, ça me fait plaisir d'y aller ”

Le besoin d'exorciser une souffrance ou tout simplement de retrouver le corps du défunt :

“ C’est douloureux d’aller la voir au cimetière, pour mon fils elle est au ciel, elle est partie ”

“ C’est par la pensée, le cœur, les sentiments, j’y vais quand je le ressens, c’est un appel intérieur au fond de moi ”

“ On va vers un corps qu’on a toujours connu, c’est quelque chose qui est là, où repose le corps, l’enveloppe ”

Le lieu de recueillement, intime ou collectif :

“ C’est un endroit où je suis seul pour me recueillir, il n’y a que moi et la nature ”

“ J’y emmène les enfants, je pense que c’est important ”

“ J’y vais occasionnellement pour me recueillir, mais je peux me recueillir ailleurs, je ne veux pas de signes extérieurs ”

ou encore le pèlerinage :

“ Je suis parti en vélo et j’y ai passé la journée, je suis passé dans tous les cimetières où j’avais des parents, dans le Tarn-et-Garonne, c’est pas amusant, c’est pas triste non plus, j’ai tout revu en une journée ”

Mais au-delà de cette vision « abstraite » du cimetière, dès que l’on cherche à préciser concrètement comment aujourd’hui on « vit » ce sanctuaire, une opposition fondamentale apparaît qui structure deux perceptions opposées : l’urbain versus le rural.

3.2 – L'opposition cimetières urbains / cimetières ruraux

Cimetières urbains ou péri-urbains ont souvent été opposés aux cimetières ruraux. Cette opposition revêt presque un caractère caricatural : d'un côté il y aurait le cimetière urbain, froid et impersonnel, de l'autre le cimetière rural, chaleureux et convivial. Rappelons qu'environ un tiers des participants des quatre groupes fréquentaient un cimetière rural, mais que la plupart des 40 personnes réunies visitaient (également ou exclusivement) des grands cimetières urbains.

En fait, **le cimetière rural semble idéalisé**, ce qui est relativement logique : un environnement forcément plus agréable - la campagne, la nature, le calme, l'espace ... - , une taille plus « humaine », et cet enracinement dans une certaine tradition - nous sommes tous ou presque issus de paysans, de ce monde là - leur donnent un avantage certain. D'autant qu'une partie des personnes qui les fréquentent vivent en ville : le retour sur la tombe des proches s'apparente alors à bien plus qu'une simple visite au petit cimetière de campagne, mais fait office de retrouvailles familiales, de vacances, etc...

“ Les petits cimetières ruraux sont beaux, et les grands cimetières urbains sont tout plats, des tombes à perte de vue, c'est l'usine ”

“ Les cimetières de campagne sont mieux, on peut se garer, c'est plus chaleureux, il y a plus de respect, en ville c'est muré, froid ”

“ Les grands cimetières urbains c'est comme des lotissements, ils auraient pu mettre des noms à la place des numéros, des noms de poètes ça serait plus convivial ”

3.3 - Les aspects négatifs du cimetière

- Spontanément, pour de nombreux répondants le signifiant cimetière est évocateur de codes morbides ou emprunts de tristesse.

“ C’est triste les cimetières, je préfère penser à la personne au quotidien ”

“ Le portail qui grince ... ”

“ Les enfants n’y vont pas, je ne peux pas les obliger à y aller, c’est le lieu qu’ils n’aiment pas, c’est sinistre ”

“ C’est un peu sordide les cimetières ”

- Mais au-delà de cette image convenue, qui n’est autre que l’expression de notre peur de la mort et de tout ce qui peut s’y rapporter, des critiques plus pertinentes sont énoncées.

➤ Pour beaucoup, les cimetières apparaissent optimisés en fonction de critères fonctionnels qui peuvent être perçus comme privilégiés au détriment du recueillement ou même du respect des morts. Et cet aspect fonctionnel devient prépondérant dans les grands cimetières de ville.

➤ **Le problème de “surpopulation” des cimetières** - problème dont sont parfaitement conscients les répondants – et la façon dont celui-ci est traité, peuvent ainsi apparaître à certains comme **incompatible avec une attente de quiétude** liée à l’idée du cimetière intériorisé en tant que lieu de “ repos éternel ”.

“ Il y a beaucoup trop de tombes, ce n’est pas assez aéré, on ne peut pas marcher entre les allées ”

“ C’est trop serré, on piétine les autres tombes ”

“ On entasse et il faut que ça prenne le moins de place possible ”

“ On va rencontrer un problème de place, l’espace va manquer ”

“ Comme il y a de moins en moins de place bientôt on aura tous des cercueils jouets ”

Ce « péril » guette d'ailleurs également les petits cimetières de campagne tant appréciés :

“ Dans le village, le cimetière était plein, ils en ont refait un autre et à la place du cimetière ils ont fait un lotissement ”

Mais si le cimetière semble un lieu perçu comme ayant **atteint certaines limites** en terme de capacité **d'occupation**, il souffre en parallèle d'une autre image, celle d'un lieu souvent décrit comme peu ou prou **laissé à l'abandon**.

Cette vision ne fait évidemment pas la part de ce qui revient aux familles et de ce qui est du ressort des autorités. Deux phénomènes se conjuguent en effet. D'une part, et sans doute cela est-il en partie vrai, on a l'impression que la baisse de fréquentation provenant de l'éclatement des familles et d'une mobilité géographique accrue fait que certaines tombes ne sont plus visitées, ou très rarement, d'où un moindre entretien et, au final, l'idée d'une dégradation croissante :

“ Il y a des cimetières dont les tombes sont cassées ... les croix en fer rongées ... et le portail qui grince en rentrant ”

“ Tombes descellées, cassées, ça ne me paraît pas normal de laisser des lieux à l'abandon comme ça ”

“ Pour les gens qui sont partis il y a 50 ou 100 ans il n'y a pas toujours de famille pour entretenir la tombe ”

“ Les allées sont entretenues par la commune, mais les tombes sont quelque fois à l'abandon ”

“ Avant on enterrait à perpétuité c'est ce qui fait que les tombes sont dans cet état ”

Mais s'ajoute à ce premier phénomène le sentiment que les gestionnaires du lieu collectif font mal leur travail :

“ Ce n'est pas seulement l'entretien des tombes, c'est les fleurs fanées, les feuilles tombées, les arrosoirs cassés ou les poubelles pas vidées ”

Cette perception d'un cimetière "abandonné" renvoie les codes d'un lieu socialement déserté, c'est-à-dire - alors même qu'une majorité de répondants le regrettent - d'un **lieu dont la société civile ne souhaite plus s'occuper**, ou qui du moins, n'étant plus dans les objectifs sociaux prioritaires - alors qu'il a pu l'être à d'autres époques - est devenu un lieu de second plan, on pourrait presque dire socialement démodé. Jusque dans la plus élémentaire surveillance qui ne serait plus assurée. Dans ces conditions, le cimetière est perçu comme un lieu public mal protégé :

" Il y a des vols dans les cimetières "

" Il y a beaucoup de cimetières vandalisés, il n'y a aucun gardiennage, c'est scandaleux "

" C'est inadmissible, on paie très cher et il n'y a aucun gardiennage "

" Les arrosoirs sont volés "

" Les cimetières sont pas ou mal surveillés "

" Dans certaines communes il n'y a même pas de gardien "

" Les fleurs on se les fait voler, le gardien est inefficace "

Plus minoritairement, l'importante superficie des cimetières urbains peut induire des problèmes d'orientation pour certains, problèmes, semble-t-il, d'autant plus cruciaux que les visiteurs sont âgés.

" On peut s'y perdre "

" C'est difficile de s'y retrouver il n'y a pas de repérage "

Tous ces éléments qui viennent se conjuguer donnent du cimetière une image largement déficitaire.

Celle-ci renvoie les codes d'un lieu laissé dans un relatif abandon, et dont **l'entretien n'entre ni dans les priorités des responsables de collectivités territoriales ni dans les priorités de la société civile dans son ensemble**. Si la « société » n'y « croit » plus, alors vient se poser la question de la crédibilité même du lieu, et d'éventuelles alternatives.

3.4 - Les freins à la mise en terre

Lorsque l'on ne possède pas de caveau mais que l'on désire s'en porter acquéreur, **le manque de disponibilité ainsi que le coût d'acquisition** peuvent constituer des freins importants.

“ Quand mon beau-père est décédé au départ il n'y avait plus de place, finalement ils ont trouvé une place mais il y avait d'autres gens qui cherchaient aussi et qui ont été jaloux, c'est pas forcément facile de trouver une place ”

“ Il y a des problèmes d'emplacements en ville, très complexe, difficile, repérer les emplacements, des démarches qu'on a pas forcément envie de faire ”

“ C'est extrêmement cher un caveau, c'est à peu près 50000 Francs, c'est exorbitant, aberrant ”

Lorsque l'on possède un caveau, **l'attribution des places** peut donner lieu à des désaccords ou tergiversations au sein des familles : les places étant limitées tous ne peuvent y accéder, le caveau créant de fait un territoire d'exclusion.

L'accès éventuel du **conjoint au caveau familial** peut souvent être perçu comme un problème, d'autant plus que le nombre de places disponibles à l'intérieur du caveau est restreint.

“ Le seul problème du caveau c'est qu'il faut parler des places, c'est un héritage, les enfants ont leur mot à dire ”

“ Quand il reste une place et qu'il y a deux personnes à venir, il faut se mettre d'accord ”

“ Souvent c'est la famille et on ne peut pas mettre quelqu'un d'autre ”

“ Il y a un choix entre 2 caveaux, soit on le met avec ses parents, soit on ouvre un autre caveau ”

“ En campagne il y a un caveau pour mes grands parents, un autre pour mon oncle, parfois ce n'est pas évident ”

“ On aime son conjoint, on aime ses parents, c'est une prise de tête ”

Au-delà des problèmes familiaux que peut générer un enterrement, l'attrait du cimetière diminue.

Le raccourcissement des durées de concession semble avoir atteint un seuil critique : souvent celles-ci n'excèdent pas une génération, et bien qu'elles soient renouvelables, l'abandon progressif de la perpétuité va à l'encontre de la symbolique du « repos éternel ». Chiffrer en années la durée de la concession fait envisager à un moment ou à un autre l'inéluctabilité du "déménagement" des restes d'un ou plusieurs proches et suscite des évocations pénibles.

Ainsi, du fait de la durée de plus en plus réduite des concessions, le cimetière perd une partie de sa raison d'être.

" Les délais des concessions sont de plus en plus courts "

" Les concessions sont de 30 ans maximum "

" Les concessions sont beaucoup plus réduites, 10 ans renouvelables "

" 10 ans, 30 ans ... c'est parce que il y a une surpopulation "

" Pour maman on m'avait proposé des endroits d'où des gens avaient été déterrés, j'ai refusé "

" On retire les os des anciens occupants pour les mettre à la fosse commune "

" Quand la concession est terminée, on met les os dans un ossuaire, avec les indigents comme on dit vulgairement "

" Une fois qu'on les a mis dans l'ossuaire, la tombe est libre "

" C'est horrible ces ossuaires où on met tout le monde ensemble "

" J'ai trouvé un tibia à côté du caveau de ma grand-mère, il avait été oublié, c'est terrible "

C'est donc tout un faisceau d'éléments négatifs : baisse de la fréquentation, dégradation de l'entretien, abandon des concessions perpétuelles... qui, au fond, déstabilise la symbolique du cimetière et, par là, tend à le délégitimer.

3.5 - Les aspects positifs

Les évocations positives, peu nombreuses, sont généralement reliées aux cimetières ruraux.

Ces évocations positives, minoritaires, concernent principalement l'entretien et la capacité du cimetière à faciliter le recueillement des visiteurs.

" Mon père est enterré dans un petit village, il y a des rosiers, des points d'eau qui fonctionnent et la porte ne grince pas "

" Dans le petit village où je suis né, le cimetière est impeccable, les cantonniers s'en occupent "

" Je connais un petit cimetière dans l'Ain, impeccable, la pompe à eau marche très bien, il y a des allées dallées, un petit coin avec du gravillon c'est impeccable, manque juste des sièges et de l'ombre "

Pourtant, on le sait, l'entretien de ces lieux ruraux est rarement idéal. Mais la taille réduite, la proximité de la nature - très présente dans les attentes générales des français -, l'entretien sans doute plus régulier de certaines tombes par les villageois, compensent la pauvreté des moyens collectifs qui y sont consacrés.

Notons cependant que certains cimetières urbains, comme le cimetière du Montparnasse à Paris, commencent à proposer des « services », comme l'aide au transport des personnes âgées, idée très appréciée :

" A Montparnasse ils font des efforts, il y a de petites voitures électriques pour les personnes âgées "

3.6 - Les attentes

Globalement, dans les 4 groupes ont été évoqués les codes ou rituels funéraires relatifs à d'autres sociétés.

A chaque fois qu'une personne s'est lancée dans ce type d'évocation, le reste du groupe écoute avec attention comme si l'on était **à la recherche de nouveaux codes funéraires susceptibles de remplacer les codes actuels** qui sont, nous l'avons vu, largement perçus comme en crise.

Cette recherche de nouveaux codes dans d'autres cultures nous paraît symptomatique de fortes attentes de changement, tournées vers une notion de cimetière « vivant » :

" Chez les Musulmans c'est rapide, il faut que la personne soit enterrée avant le lever du soleil, c'est très bien "

" Sur les tombes chinoises, ils mettent de la nourriture, des fruits "

" Au Mexique, les gens mangent sur les tombes ça ne choque personne "

" En Afrique, si c'est un jeune qui meurt ils l'enterrent à un carrefour, et ils disent qu'il est à la croisée des chemins "

" En Polynésie, les tombes sont dans les cours des maisons, c'est tout fleuri, eux ils sont assis sur la pierre tombale, le linge sèche au-dessus "

" Peut être qu'il faudrait aller vers ça en Europe, c'est sympa "

Plus spécifiquement, peut émerger une attente de cimetière perçu en tant que " jardin " ou " parc ".

" Les grosses communes devraient inclure les cimetières dans les espaces verts "

" Comme un parc, doux, verdoyant "

" Comme un jardin ... un lieu de promenade et de recueillement "

" Pour communier avec la nature, pour se ressourcer "

" Un jardin paysager "

" Un cimetière fleuri ce n'est pas triste du tout "

" Gérard Philippe a un arbre planté sur sa tombe, et du lierre pousse partout "

" Des endroits variés, pas uniformes, selon ses moyens et selon son cœur "

La symbolique de l'arbre et du végétal semble très forte pour nos répondants, comme si les codes liés à la nature étaient susceptibles de gommer certains codes mercantiles perçus comme trop prégnants.

En outre, un cimetière en prise avec la nature et le monde végétal semble susceptible de développer une dimension favorisant une intimité propice au recueillement.

“ En Israël, il y a le Mont des Oliviers, il y a une tombe, on achète un olivier et on le plante à proximité et on met le nom de la personne, les défunts sont honorés, ici on pourrait mettre un rosier, mais ce sont des choses qui ont besoin d'entretien, qui demandent à revenir ”

“ Il pourrait y avoir un endroit dans le cimetière où on plante des arbres ”

“ Les cimetières en Grèce sont très campagnards, juste une croix, c'est tout simple, c'est un peu anarchique mais ça ne me gêne pas ”

De fait, **les cimetières militaires, perçus comme à la fois paysagers et correctement entretenus**, peuvent exercer une forte attractivité sur certains répondants.

Le cimetière militaire renvoie également à une certaine forme de démarchandisation du funéraire, du fait d'un traitement égalitaire des personnes décédées.

De même, certains codes couleur - sols de gazon verts, croix blanches - semblent plus attractifs que les codes couleurs de cimetières traditionnels – généralement dans les tons noirs ou grisés.

“ En Scandinavie, il y a juste une croix, tout le monde est à égalité devant la mort ”

“ Je préfère les pays où il y a égalité, comme les cimetières militaires ... on a une sensation de douceur ”

“ Le cimetière militaire de Suresnes ça ressemble à un jardin, c'est joli à voir ”

“ Au moins tout le monde est à la même enseigne, c'est plus gai ”

“ Le blanc, les croix, ça illumine ”

Par contre, leur limite, qui fait qu'au final on ne les prend pas pour modèles, est justement cette absence de personnalisation qui interdit de faire de la tombe un sanctuaire intime que l'on « habillerait » à l'image que l'on se fait du défunt et/ou de l'amour qu'on lui porte.

Les attentes **d'optimisation du confort** sont prégnantes dans les 4 groupes, confort à la fois visuel (aménagements paysagers) et pratique (rotondes et bancs).

Ces attentes d'optimisation portent à la fois sur l'infrastructure et sur les options de mise en place de cette infrastructure : on attend à la fois une maximisation de la praticité - poubelles, points d'eau, bancs ... - et un type de mise en place qui rende l'espace chaleureux en vue d'une facilitation du recueillement.

“ Des rotondes, des bancs, des lieux de recueillement, qui incitent à la sérénité et à la communion ”

“ Des bancs pour les personnes âgées parce que c'est pas facile pour elles ”

“ C'est triste de voir ces petites mémés se traîner, qui ne peuvent pas s'asseoir ”

“ Ça pourrait être plus joli, moins stressant, aménagé avec des buttes ”

“ Il faudrait des bancs, des arbres, des fleurs ”

“ Des bancs, des arbres, mais pas de cyprès, des arbres normaux, des chênes ”

“ Des poubelles pour les fleurs fanées ”

“ Qu'il y ait des points d'eau c'est important ”

“ Plus de points d'eau ”

“ Il n'y a pas assez de fontaine, il faut apporter un seau d'eau, mais c'est très loin ”

“ Les poubelles elles sont loin aussi ”

Le petit matériel de jardinage peut également souvent faire défaut aux répondants lors de la visite au cimetière.

La possibilité de louer ou d'emprunter du petit matériel de jardinage nous paraîtrait susceptible de répondre à une demande largement exprimée, en vue de faciliter l'entretien des sépultures.

“ Des sécateurs, des vases ”

“ Quelque fois il faut apporter tout son matériel ”

“ Ça manque d'arrosoirs, de points d'eau, il faut amener soi-même ses pelles, ses arrosoirs pour que les gens puissent entretenir les tombes ”

“ Un prêt d'outils à l'entrée ça serait bien ”

“ Des arrosoirs, des points d'eau, des récipients, on peut imaginer un système de consigne comme pour les caddies de super marché, on laisse une caution ”

Certains ont pu regretter que cet entretien ne soit pas - ou trop peu -, **assuré par les communes** sur lesquelles le cimetière est implanté.

“ Il faudrait un gardien qui entretienne un peu, que ça fasse partie de son métier ”

“ Le cimetière ça fait partie de la voirie, ça devrait être plus entretenu ”

“ Il faut relativiser, il y a des potentiels différents selon les municipalités ”

“ Les municipalités font le minimum, et dans les petits patelins il y a peu de moyens ”

“ C'est suivant les municipalités, il y en a qui font des efforts et d'autres qui ne font rien ”

“ Dans les conseils municipaux il y a toujours quelqu'un qui est responsable des cimetières ”

4 – LES CENDRES

Nos répondants pensent que la pratique de la crémation va **augmenter dans les années à venir**. Cette pratique, outre qu'elle est censée régler un "problème de surpopulation", est perçue comme laissant une grande latitude quant à l'usage des restes du défunt : que l'on conserve, disperse, enterre ou dépose les cendres, la crémation permet de **nombreuses formes d'appropriation du deuil**.

" Ou on repart avec l'urne, ou on la laisse là au Jardin du Souvenir, ou on l'enterre "

" L'urne chez soi c'est un peu morbide "

La pratique de la crémation est souvent mise en avant pour être opposée à l'enterrement. Elle est également associée à une réduction du niveau de dépense, appréciée pour sa valeur économique.

De ce fait, la crémation marque aussi une certaine volonté d'échapper à la marchandisation du décès, pour se rapprocher de valeurs plus intérieures et moins ostentatoires.

La crémation est souvent envisagée comme une pratique emprunte de **codes de modernité**, par opposition à l'enterrement qui semble de plus en plus susceptible de renvoyer à des codes devenus obsolètes.

" L'incinération prend de plus en plus de place, le culte de la tombe va de plus en plus disparaître "

" L'incinération permet de garder les cendres chez soi, de les disperser dans la nature, il reste une seule chose, l'âme "

" Ça va être la méthode la plus utilisée parce qu'on manque de place "

" L'incinération c'est presque une obligation en ville, c'est une solution au problème de place "

" Est ce bien nécessaire le cimetière, quand on voit les tombes croulantes du Père Lachaise ? "

" La sépulture dans 10 ou 20 ans ça sera abandonné "

" Quand j'étais jeune il y avait 40 millions de Français, aujourd'hui il y en a 15 millions de plus, 15 millions de cadavres, qu'est ce qu'on va en faire ? L'incinération règle ces problèmes "

4.1 - Le colombarium

Le colombarium bénéficie d'une certaine notoriété.

Cette spécificité proposée par certains cimetières n'est toutefois pas connue de l'ensemble des répondants.

" Aux USA, il y a des funérariums sur 3 ou 4 étages, des petites boîtes avec des plaques "

" Ça existe en France, c'est le colombarium, des couloirs et des couloirs entiers ... "

Mais, à part de rares personnes qui y voient un réel avantage :

" C'est la meilleure solution, que vont-il en faire vos enfants des cendres sinon ? Là le problème est réglé "

le colombarium est modérément apprécié des répondants.

Son aspect purement utilitaire engendre **un certain sentiment d'anonymat, et l'étroitesse** du lieu de conservation des restes du défunt - qui en rend le fleurissement difficile - peut constituer autant de freins à son usage.

" Les cendres sont mises dans une niche avec le nom de la personne mais on ne peut pas fleurir "

" C'est un peu impersonnel, ça fait HLM, cages à lapins, le grand-père c'est le numéro tant ... "

" On ne peut pas décorer l'urne, il y a moins de contacts, sur une tombe il y a de la largeur, on peut mettre des fleurs "

" Une tombe c'est plus spacieux, on peut en faire le tour, s'en occuper "

" Devant l'urne on est là et on repart, c'est froid, il n'y a rien à faire alors que la tombe ça crée un contact, on s'en occupe, on a l'impression de passer un peu de temps avec la personne "

" On a du mal à s'isoler "

4.2 - Le Jardin du Souvenir

Le Jardin du Souvenir bénéficie auprès de nos groupes d'une notoriété moins forte que le colombarium.

“ Ça existe ? ”

“ Toutes les cendres sont mélangées alors, comme un bac à sable ”

“ C'est comme la fosse commune alors ”

Comparativement à la dispersion des cendres, le Jardin du Souvenir permet de **conserver un lieu identifié**.

“ Je veux qu'il reste une trace, un endroit privilégié pour les cendres ”

Alors que la description verbale du concept n'est pas incitative, la visite du lieu, pour les personnes qui l'ont déjà effectuée, induit des évocations plus favorables, les personnes connaissant le concept ayant tendance à se livrer à **des évocations positives**, alors que celles réagissant à une description du concept par l'animateur seront généralement plus négatives.

Ainsi, au-delà du concept, les procédures de mise en fonction du Jardin du Souvenir

- verdure, lieu calme et entretenu, ... - semblent jouer un rôle majeur dans son appréciation.

“ Dans certains cimetières, il y a un Jardin du Souvenir : c'est joli, des bancs, des fleurs, des petits mots écrits, c'est plus beau qu'une tombe, du gazon autour, je n'aimerais pas avoir les cendres dans une boîte ”

“ Le Jardin du Souvenir, c'est une petite haie ”

Mais que ce soit le colombarium ou même le jardin du souvenir, on en reproche l'anonymat imposé. Des **souhaits** ont donc été exprimés concernant un **regroupement par famille**, à l'image du principe de fonctionnement du caveau.

“ Avoir un emplacement familial où on pourrait mettre les urnes de la famille ”

« A la limite, un espace réservé dans le jardin aux membres de la famille ; le principe du caveau en surface... »

4.3 - La dispersion

Bien que concernant une minorité de personnes, la dispersion des cendres peut induire un fort niveau d'attractivité.

La dispersion des cendres en un lieu précis, même si elle est aujourd'hui peu pratiquée, semble très appréciée lorsqu'elle est évoquée dans les groupes : elle permet, à l'image du cimetière, de bénéficier d'un **lieu de recueillement clairement identifié**, tout en échappant à une certaine forme de marchandisation du deuil. La crémation revêt en effet un aspect moins onéreux qui correspond à la tendance actuelle, non pas d'économiser sur la mort, mais de ne pas en faire une « affaire d'argent ».

Ce lieu imaginé, qu'il relève du domaine public ou de la sphère privée, les avis étant contradictoires sur ce point, ne serait pas dans l'esprit des participants spécifiquement aménagé pour recevoir les cendres de personnes défuntes, mais plutôt un lieu ancré dans la « vie ». Cela peut cependant induire un certain questionnement concernant la légalité de telles pratiques.

« C'est pas légal ?! »

« Est ce que l'on peut répandre les cendres où l'on veut ? Sur terre, c'est pas légal je crois »

Toutefois, ce type de procédure a suscité un **vif intérêt** de la part des répondants dans les groupes où il a été évoqué.

« Sur la pelouse de mon voisin, les cendres de sa femme sont dispersées au pied du rosier, et je l'ai vu arroser son rosier... C'est au pied de l'immeuble »

« Il n'y a pas que sur les tombes qu'on peut se recueillir, ma tante a été incinérée, ses cendres ont été dispersées dans les bois et je sais qu'elle est là »

Il faut également noter une différence de perception selon que l'on se réfère à des proches déjà disparus ou que l'on projette sa propre disparition. Dans le premier cas - les autres -, on a besoin d'un lieu identifié propice au recueillement, alors que pour soi, on imagine plus facilement une dispersion aux « quatre vents » dans une attitude peut-être plus égoïste, puisque oubliant les personnes qui restent :

“ Je préfère que les cendres soient répandues, c'est magique ”

II – LES PRODUITS

1 – LES PIERRES TOMBALES

1.1 - Perception

La pierre tombale possède un rôle historique de **protection de la sépulture**, rôle toutefois minoritairement perçu par les répondants.

“ Ça protège l'entrée de la tombe, c'est ancestral ”

“ Le côté immuable de la pierre ”

“ C'est la protection de la boîte, pour que les prédateurs ne viennent pas ”

Or aujourd'hui, le rôle initial de la pierre - protection de l'enveloppe charnelle vis-à-vis d'animaux prédateurs - n'ayant plus lieu d'être, celle-ci est avant tout perçue comme **délimitant le périmètre** de la tombe.

D'où, pour certains, une **contestation de la légitimité** de la pierre tombale.

“ Le monument c'est une façon de délimiter l'emplacement ”

“ Finalement la pierre tombale bof ... ”

“ Il faut prendre exemple sur l'Angleterre et les USA, il n'y a que de la pelouse et pas de pierres tombales ”

Le rôle de la pierre tombale, d'initialement protecteur, semble perçu comme ayant évolué pour devenir un produit d'ostentation.

Ce **rôle ostentatoire de la pierre, partie visible de la tombe**, rejaillit sur l'ensemble de l'image du cimetière.

Le monument, pierre tombale dont on a maximisé la dimension ostentatoire, est ainsi quasi unanimement rejeté en tant que **symbole étendard des valeurs du "paraître"**, venant faire écran aux sentiments "vrais", qui ne sont pas, eux, censés être connotés sur des codes mercantiles.

" Dans tous les cimetières de campagne, il y a le coin des riches et le coin des pauvres "

" Riches et pauvres sont différenciés jusque dans la mort, c'est terrible "

" Dans les cimetières, on voit la richesse et la pauvreté "

" Avant les pauvres ne mettaient pas de pierre tombale, c'est une façon de montrer sa richesse les pierres tombales "

" On montre sa richesse avec sa pierre tombale, il y a des gens qui s'endettent pour faire comme tout le monde "

" Il y en a ce sont de vrais petits châteaux, ce sont des caricatures "

" J'ai fait faire une pierre tombale, je n'ai pas pris le premier prix j'en ai eu pour 8 000 francs ! "

" C'est choquant de voir ces petits châteaux, c'est l'inégalité devant la mort, ça ne devrait pas exister "

" Les monuments, c'est pompeux "

" Le monument, c'est étaler un signe extérieur de richesse "

Au-delà de sa valeur ostentatoire, une majorité de répondants ont pu reprocher **un certain immobilisme dans le choix des codes esthétiques** - couleur, forme - des produits proposés, ceux-ci étant perçus comme ayant insuffisamment évolué.

" Toujours gris ou noir c'est triste "

" Il y a trop d'uniformité de teintes "

" Aujourd'hui c'est toujours sordide, c'est toujours la même chose, on n'a pas beaucoup de choix "

" La forme c'est toujours la même, dommage "

" Il y a trop d'uniformisation, la mort c'est un passage, il faudrait des trucs plus légers, plus doux "

" Finalement ces 100 dernières années il n'y a eu aucune innovation au niveau esthétique "

Cela contribue à l'image qu'on se fait de cimetières uniformément gris – car même les rares tombes colorées ont subi la patine du temps pour se ternir - et à l'idée de la standardisation de l'offre :

“ Maintenant tout devient de plus en plus industrialisé donc tout est pareil ”

1.2 – Les attentes

Le rôle de la pierre tombale étant pour les répondants perçu comme restreint à la délimitation d'un périmètre, beaucoup se sont interrogés sur son **éventuel remplacement** par des produits tiers : barrières, murets, gazon, jardinets ...

“ On pourrait mettre des barrières, en fer forgé ou en bois ”

“ Faire juste une bordure en pierre ”

“ Que ce soit tout simple, un petit jardin clôturé avec du bois, mais ça ne ferait pas l'affaire des Pompes Funèbres ”

“ L'idéal c'est le gazon, pas de pierre tombale ”

“ On met le corps dans la terre, avec par dessus une pelouse et des fleurs ”

“ Quelque chose de simple, marquer l'endroit avec des pierres autour ”

Outre la problématique du prix qu'elles évoquent, ces attentes sont aussi à replacer dans un contexte plus global de **volonté de renouvellement de l'environnement funéraire** dans le discours, qu'il faut néanmoins relativiser. Il y a certainement un fossé entre une discussion en groupe et la décision individuelle du choix d'un monument, tributaire du moment, de la pression familiale et sociale. Toujours est-il qu'on souhaite une évolution vers des formes et des couleurs plus chaleureuses, moins ouvertement connotées sur des valeurs de deuil traditionnelles.

“ Même dans le standard on peut raccourcir la tombe, proposer des pierres plus petites, c'est plus humain, plus chaleureux ”

“ Une pierre simple, sobre, peut être plus de diversité dans les couleurs ”

“ La tombe une pierre très basse, très sobre, une pierre blanche, lumineuse ”

“ Une pierre à ras du sol, blanche, le gris c'est triste, ou alors très clair ”

“ Une pierre blanche ou vert émeraude ”

“ Une pierre blanche au milieu des arbres ”

“ Du granit rose ”

“ Ils devraient proposer des choses plus variées, moins rectilignes, plus d'arrondis, ça pourrait être plus joli ”

“ On pourrait imaginer des monuments plus modernes, par exemple une mini pyramide du Louvre, du verre solide et pas transparent ”

Au-delà des descriptions concrètes imaginées par les participants, dont l'essentiel prend le contre-pied de l'offre existante - ou apparente -, c'est bien un renouvellement que l'on attend. Il s'agit moins d'être audacieux - rien ne dit en effet qu'en situation on choisirait effectivement ce que l'on vient d'imaginer en groupe - que d'exprimer le désir d'un écho renvoyant à sa propre perception de la mort et du souvenir des défunts.

On souhaite ainsi des formes plus fluides, moins anguleuses et présentant plus d'arrondis, afin "d'adoucir" la pierre et, par là, la rupture du décès. Il est à noter que la rondeur, code considéré comme plutôt féminin, est aujourd'hui une valeur phare dans les produits de consommation : voitures, appareils ménagers, meubles... on la retrouve partout et ce n'est pas étonnant que l'on souhaite finalement un art funéraire en phase avec ces codes dominants.

L'on attend également des coloris plus diversifiés, hors teintes grisées, alors que le blanc - symbole de pureté - est largement revendiqué par les répondantes.

Toutefois, cette attente de renouvellement ne s'exprime pas seulement au niveau des codes esthétiques : alors que les visites au cimetière sont de plus en plus espacées, on attend également de ces produits un aspect pratique en **facilitant l'entretien**.

" Il faudrait imaginer quelque chose de simple et de facile à entretenir "

" Un entretien facile pour des visites espacées "

" C'est aux entreprises de créer des trucs nouveaux, ils proposent tous la même chose "

Certains ont pu également exprimer une attente de généralisation de **formes personnalisées** en fonction de la personnalité du défunt.

" On peut imaginer un bateau, une fleur, un piano, la reconstitution d'une petite maison "

" En forme de moto pour les motards décédés "

Une fois encore, il convient de rester prudent car dans leurs demandes, les participants n'intègrent pas la dimension financière de la personnalisation. Sachant que, par ailleurs, ils contestent le coût de l'objet funéraire, rien ne dit qu'ils seraient prêts à payer plus cher encore pour obtenir cette individualisation des monuments.

Pour autant, ils ont en tête le modèle de consommation courante qui propose de plus en plus de produits ciblés - l'hyperchoix dans le domaine alimentaire par exemple - voire des produits sur mesure - que ce soit en matière de vêtements ou d'informatique... - à des prix standards. **C'est sans doute un des défis majeurs qui est aujourd'hui posé à la profession, de savoir étendre son offre, la segmenter opportunément sans en renchérir les coûts de fabrication.**

2 – PLAQUES ET ORNEMENTS

2.1 – La perception des plaques

Dans les 4 groupes, l'apposition de plaques sur les pierres tombales est majoritairement remise en question.

“ Sur les journaux souvent on lit ni fleurs ni plaques ”

“ Il y a tellement de plaques, après on ne voit plus la tombe ”

“ C'est terrible les plaques, ça enlaidit les tombes ”

“ Je n'aime pas les plaques, je préfère quand c'est sobre ”

“ Les plaques, sont moches, ringardes ”

“ Affreuses, horribles ”

“ Les plaques c'est pas de très bon goût ”

“ C'est à moderniser tout ça ”

Tout se passe comme si **la plaque, liée à des codes sociaux rejetés** parce que perçus comme périmés, tend à être abandonnée au fur et à mesure que la pression de ces codes sociaux s'est amenuisée pour devenir aujourd'hui minoritaire.

“ Dans les Vosges c'est une obligation, à cause du qu'en dira-t-on du café du coin ”

La prolifération de plaques est, pour les répondants, perçue comme un handicap et peut conduire à un rejet global du concept.

“ C'est bien pour garder le souvenir, mais un caveau à 4 places quand il y a déjà 10 plaques dessus, pour ceux qui arrivent après on fait comment ? ”

“ Les plaques, ça ne devrait pas exister ”

“ Il faut demander un enterrement sans fleurs ni plaques, ça se fait ”

“ Il faudrait qu'elles soient moins grandes ”

“ Une fois qu'elles y sont, on ne peut plus les enlever ”

“ Pourquoi ne pas graver directement sur la pierre ? ”

“ Il faudrait que les familles se mettent d'accord, une seule plaque suffit ”

Ainsi la plaque apparaît comme un **produit plutôt démodé**, n'ayant pas su s'adapter à l'évolution des goûts du public et de ce fait **rejeté par une majorité de participants**.

De même, les **épitaphes** apposées, perçues comme **trop standardisées**, sont majoritairement rejetées.

“ Les graveurs sont chers, les fleuristes artisans ont plus de goût ”

“ C'est trop standardisé chez les Pompes Funèbres ”

“ Il y a des maximes toutes faites mais qui sont bateau ”

“ Les phrases toutes faites genre regrets éternels, non ”

“ Des formules banales, passe partout ”

“ Une épitaphe en rapport avec la vie de la personne, pas mes regrets ”

“ Quelque chose de personnalisé, les plaques sont trop classiques ”

Le risque induit par les produits actuellement proposés semble être de renvoyer l'image d'un **corps de métier** - les graveurs - **sans capacité créatrice** et ne proposant que des épitaphes standardisées en décalage croissant avec les goûts et attentes exprimées par le public.

2.2 - Les attentes concernant les plaques

Les répondants ont exprimé une attente majeure de **féminisation de l'offre** - plus de “douceur” - , portant sur la **forme** comme sur le **contenu** des textes proposés en standard.

On attend également des **codes esthétiques plus en phase avec le quotidien** et moins connotés sur les valeurs traditionnelles du deuil.

“ On pourrait faire travailler des artistes, faire des cache-pots avec des noms, des gravures, plutôt que ces alignements de plaques ”

“ Ce serait bien que ça soit fait par des artistes, mais les Pompes Funèbres qui ont le monopole ne vont pas être d'accord ”

“ Fait par des artistes ce serait bien, plus vivant ”

“ Les cimetières ça manque d'art, c'est toujours pareil ”

“ Il faudrait qu'il y ait d'avantage de choix, d'autres style : plus artistique, plus poétique, plus doux ”

Une attente majeure de **refonte de l'offre** plaque est attendue : le lettrage pourrait arborer **différents coloris**, alors que la matière pourrait s'ouvrir à de **nouveaux composants** : résines, métaux, faïence, verre ...

Certains ont pu souhaiter une évolution de la plaque pour devenir un support de représentation picturale du défunt.

En fait, la fonction de l'ornement est probablement de **faire vivre la mémoire du défunt à l'intérieur** de la sphère d'intimité des proches qui choisissent ces produits d'ornement.

D'où une attente de personnalisation de l'art funéraire, pour des produits **répondant aux codes de l'époque**, alors que les produits traditionnels, que l'on perçoit comme **statiques** et n'ayant pas évolué depuis de nombreuses années, ne correspondent plus à ces attentes et ne peuvent probablement pas, dans leur état actuel, remplir cette fonction de **“ mise en vie ”** de la mémoire du défunt.

“ On pourrait innover, faire des plaques en résine, en porcelaine, en verre ”

“ Autre chose que des carrés ou des rectangles ”

“ En fonte, en résine, en bois ”

“ Un grès assez mince, facile à nettoyer ”

“ Il y a d'autres teintes, des plaques avec des petites fleurs colorées, en faïence, un côté poétique, de la douceur ”

“ Moi j'adore les photos sur les tombes ”

“ Une photo en noir et blanc, un cadre en bronze, quelque chose de léger, la personne qui sourit, ça aurait un petit côté charmant ”

Les traditionnels tons gris et lettrages dorés sont rejetés.

“ Le noir, le gris, le mauve, on enlève, et on prend des couleurs pastel ”

“ Des lettres en couleur, émeraude ou bleu azur, les lettres en doré on sature ”

“ Des plaques vert pastel ”

2.3 - Les croix

La croix est aujourd'hui perçue comme **un produit démodé**, renvoyant à des codes d'ostentation religieuse.

Mais plus qu'un marqueur social d'appartenance religieuse, la croix semble majoritairement envisagée comme **l'attribut d'une certaine forme de conformisme**.

Il est en effet étonnant de constater que plusieurs personnes se réclamant d'une croyance et d'une pratique religieuse catholique, dans plusieurs groupes, aient remis en cause l'affichage que constitue la pose d'une croix :

“ On peut être croyant et ne pas mettre de croix ”

“ On n'est pas obligé d'afficher si on est croyant ou pas ”

Ainsi, le phénomène que l'on analyse autour de la mort, son «intimisation», semble bien ressortir d'une tendance plus générale, également visible dans la religion que l'on pratique aujourd'hui d'abord pour soi, sans prosélytisme, sans souci - ou alors par trop de souci ? - des autres.

Des croix “sobres”, c'est-à-dire sans attributs d'ostentation, pourraient éventuellement remporter l'adhésion de certains répondants.

“ Les croix, c'est passé de mode, ça charge, on recherche la simplicité ”

“ La croix, c'est surtout la tradition ”

“ Il y a des croix plus discrètes, gravées dans la pierre ”

“ Des croix en bois ”

“ Non en pierre, une matière précieuse ”

“ Une croix très sobre avec le nom dessus ”

3 – LE FLEURISSEMENT

Le fleurissement des tombes est majoritairement apprécié : embellir une tombe en la fleurissant constitue un moyen très usité de **rendre hommage aux défunts** occupant l'emplacement.

En effet, les fleurs symbolisent une **présence vivante et naturelle** auprès des personnes décédées.

Fleurir la tombe d'un proche, c'est aussi pour le visiteur une façon de **marquer son passage**.

“ Des fleurs 5 ou 6 fois par an, on peut changer le paysage, la décoration de la tombe pour un coût modique finalement ”

“ Naturelles en fonction de l'âge du défunt, blanches si c'est quelqu'un de jeune ”

“ Je mets des fleurs sur la tombe de mon beau-père pour chaque anniversaire de sa mort ”

Certains ont exprimé leurs regrets que le manque de place laisse peu de latitude pour planter ces fleurs en terre.

“ Ce serait bien de les planter autour de la tombe, les fleurs, mais on ne peut pas, c'est trop serré ”

Aux distributeurs spécialisés sur le funéraire sont généralement préférés les fleuristes, dont les produits sont perçus comme moins connotés sur des valeurs de deuil et les tarifs plus abordables².

“ Fleurs et plantes, on les achète dans des jardinerie, les fleuristes spécialisés dans les pierres tombales il n'y a pas de choix ”

² Voir à ce sujet l'étude réalisée en 1999, déjà citée.

3.1 - Les fleurs et plantes fraîches

Les **fleurs fraîches** sont majoritairement préférées aux fleurs artificielles.

Des **fleurs de saison** sans connotation mortuaire sont généralement choisies : elles semblent rarement achetées à proximité des lieux d'inhumation mais peuvent provenir de sources diverses : marchés, jardins privés ou fleuristes non spécialisés en produits funéraires.

" Marguerites, roses, iris "

" Il n'y a que chez nous que le chrysanthème est une fleur mortuaire, c'est simplement parce qu'elle fleurit à la Toussaint "

" Du lilas, des arums, toutes les fleurs "

" Des tournesols "

" Des immortelles, de l'aubépine, de gros géraniums, non ça gèle il faut quelque chose qui tienne "

" Des hortensias "

" Des fleurs du marché pour pouvoir varier, en plus c'est moins cher "

" Que des fleurs fraîches, des fleurs du jardin "

" Des fleurs de saison "

3.2 - Les fleurs artificielles

Les fleurs artificielles ne sont pas appréciées par tous : environ la moitié de l'échantillon n'adhère pas à ce type de produits.

Pour les personnes appréciant les fleurs artificielles, celles-ci semblent souvent utilisées en alternance avec les fleurs fraîches.

Le produit répond à une demande de laisser une **trace durable** alors que les visites sont irrégulières ou espacées.

" Les fleurs artificielles en basse saison "

" Fraîches le jour de l'enterrement, ensuite des fleurs artificielles "

Globalement, **l'esthétique** du produit est perçue comme ayant **favorablement évolué** au cours de ces dernières années

“ Les fleurs artificielles sont jolies par rapport à ce qui se faisait avant ”

“ Il y a des fleurs en céramique ”

“ Si on est loin ,il y a aussi de belles fleurs artificielles, il faut les deux ”

“ Les fleurs artificielles, ça change un peu ”

“ En tissu c'est mieux qu'en plastique ”

4 – LES VASES

4.1 – La perception

Du fait d'une exposition prolongée aux intempéries, voire aux vols, le vase est souvent envisagé comme un produit possédant une **durée de vie limitée**.

“ Ça ne reste pas longtemps dans le cimetière, ils se cassent ou on les vole ”

“ Il faut qu'ils soient très lourds, comme des jarres ”

Pour pallier cet inconvénient, des répondants ont pu envisager des produits que l'on puisse **sceller** sur la pierre tombale.

Le **poids du produit** peut constituer un critère de rassurance : un vase lourd est difficile à déplacer – donc à voler – et peut en outre être perçu comme résistant mieux aux assauts du vent.

“ Il faudrait qu'ils soient scellés à la tombe, mais on ne pourrait pas changer l'eau ”

“ Une pierre tombale avec des trous, ou alors prévoir une pierre sur la tombe pour faire un petit jardin ”

“ Il faudrait des encoches sur la pierre pour fixer les vases ”

“ C'est un vrai problème les vases ”

“ Les vases tombent dès qu'il y a du vent, il faudrait des vases scellés, avec un petit trou pour que l'eau s'évacue ”

Globalement, probablement du fait de contraintes liées à l'usage, le produit est perçu comme **banalisé**.

“ Ils sont tous pareils ”

“ Les formes standard c'est normal, il faut que ça tienne au vent, au gel, on ne peut pas faire de formes très effilées ”

“ En général c'est plutôt moche ”

4.2 – Les attentes

De nombreux répondants ont exprimé une attente de renouvellement, attente plus spécifiquement portée sur les coloris.

Les attentes d'évolution de formes et de couleurs sont identiques à celles exprimées pour les pierres tombales : **rejet des tons grisés ou sombres**, pour un produit qui doit également présenter une continuité esthétique avec la pierre tombale.

En vue de faciliter cette intégration, certains ont pu exprimer le souhait d'un bas de pierre faisant office de pierre tombale.

“ De la même couleur que la pierre tombale ”

“ Un vase assorti avec la tombe, de la même matière ”

“ En verre teinté, blanc, vert ou rose, mais pas de gris ou de noir ”

“ Vert sapin, ou un beau beige ... bordeaux ”

La spécificité d'usage du vase peut directement induire pour certains un souhait d'intégration à la pierre tombale.

“ Au pied de la tombe, il faudrait systématiquement une jardinière, ou en option ”

“ Au bout du monument, un truc de prévu pour mettre des plantes ou des fleurs, avec un écoulement ”

“ L'intérêt de la jardinière c'est que ça fait partie du monument ”

III – LES SERVICES

1 – LA RELATION AVEC LES POMPES FUNEBRES

Il existe à ce niveau **déficit d'image majeur**, pour un corps de métier particulièrement mal perçu des consommateurs. Il convient cependant d'apporter une certaine relativisation à ce qui suit.

En effet, lors de l'étude réalisée en 1999 sur le vécu du deuil et des obsèques, nous avons interrogé des personnes en situation de travail de deuil, qui vivaient encore sous l'émotion d'un décès récent (six mois à un an). Or ce qui ressortait principalement de ces témoignages était assez ambivalent. Si l'on notait déjà une forte réprobation concernant le coût des obsèques, lié à la marchandisation d'un travail qui ne devrait pas faire intervenir une notion financière, la majorité des personnes interrogées se montraient plutôt élogieuses à l'égard des organismes de pompes funèbres qui jouaient à plein leur rôle de « service » à un moment précis où l'on est incapable de tout prendre en charge.

Les discussions en groupe, par des personnes déjà plus « éloignées » dans le temps du deuil, font remonter à la surface toutes les critiques concernant le coût, et oublier le réel service rendu au moment précis du décès. Cette **conjonction d'une dynamique de groupe « assassine » et d'un recul dans le temps** explique en grande partie les différences de perception enregistrées ici. Il n'y a en fait pas une image unique des prestataires, mais bien une **très forte ambivalence** à leur égard, qui peut sans doute être travaillée par des actions de communication portant sur le service offert.

Alors que l'on vit soi-même dans la douleur de la perte d'un proche un moment exceptionnel, **le service apparaît ainsi comme stéréotypé**, hors toute perception d'une forme de personnalisation ou d'adaptabilité du service aux désirs de chacun.

D'autre part, la relation, souvent perçue comme trop ouvertement mercantile, vient en quelque sorte **nier l'état de fragilité émotionnelle** dans laquelle se trouve le client,

alors que celui ci vient de perdre un proche. Cette non prise en compte de la particularité de la relation, due à la douleur intime vécue par le client, apparaît comme un reproche récurrent formulé dans les quatre groupes.

“ Les pompes funèbres devraient être plus respectueuses, plus humaines, moins commerciales ”

“ Qu'ils arrêtent de jouer sur ça, sur la peine des gens ”

“ Financièrement ils en profitent pour vous assassiner ”

“ Ils s'en foutent, ils font ça machinalement, ils fument devant l'église ”

“ Moi j'ai envie de les envoyer paître les pompes funèbres ”

“ C'est l'usine ”

“ C'est un métier sans sentiments ”

“ Les entreprises de pompes funèbres ce sont des rapaces, ils vous voient dans l'émotion et ils ne se gênent pas ”

Alors que la marchandisation des biens de consommation semble largement acceptée sur de nombreux territoires, celle-ci tend à devenir insupportable lorsqu'il s'agit d'un deuil.

Cette perception est encore aggravée par le **caractère exceptionnel de la relation** que l'on va entretenir brièvement avec les Pompes Funèbres : celui-ci induit une mauvaise connaissance de l'offre et le consommateur, qui exerce son choix alors qu'il vient de subir le deuil d'un proche, se sent d'autant plus **vulnérable**. Il peut ainsi développer le sentiment qu'on lui demande – sous peine de se “ faire avoir ” - d'adopter un **comportement de consommateur rationnel** comparant les offres de différents prestataires, comportement qu'il ne peut ou ne souhaite arborer en de semblables circonstances.

“ On n'a pas de relation avec eux, ils font leur travail ”

“ C'était la gendarmerie qui payait ... le type des Pompes Funèbres je le sentais faux et mielleux, genre le croque mort dans Lucky Luke, à l'affût du moindre détail pour faire sonner le tiroir caisse ”

“ Quand la mort survient on se laisse beaucoup plus faire, on est plus vulnérable, les vautours en profitent ”

C'est donc ici l'impression d'être totalement dans les mains d'un prestataire qui prédomine. Oubliés les services rendus, qui sont rarement contestés, oublié ce

moment de désarroi douloureux pendant lequel les organismes de Pompes Funèbres pallient souvent une certaine incapacité à tout gérer. Ne reste que l'impression finale de profiteurs, d'entreprises à la limite de la malhonnêteté qui renvoie à des images stéréotypées et, dans une majorité de cas, largement dépassée.

“ Mon beau-père a eu deux appels de Pompes Funèbres juste après le décès, il a été choqué, c'est indécent, il a eu une réaction de colère ”

“ Les hôpitaux les préviennent, ils débarquent chez vous avec le catalogue, j'ai trouvé ça ignoble ”

“ Ils sont à l'affût ”

“ Ce sont des voleurs ”

“ Si vous voulez travailler chez eux il faut une formation Bac+2 commerciale, c'est stupide, on demande avant tout à ce qu'ils soient humains ”

S'il reste bien évidemment des améliorations à apporter dans l'offre, en particulier accentuer l'humanité des employés et leur investissement discret dans la douleur des clients, c'est donc essentiellement autour de l'image des Pompes Funèbres qu'il convient de travailler, en communiquant pour ancrer enfin cette profession indispensable dans la modernité et dans le service. Il s'agit de tenter de banaliser son travail, peut-être en mettant en avant les employés, leurs fonctions précises, en produisant des cas concrets pour mieux expliquer le rôle et l'utilité de ces organismes.

2 – LES CONTRATS D'ENTRETIEN

2.1 – La perception

L'offre est mal connue et perçue comme **emprunte d'un certain amateurisme** (on " donne la pièce " au gardien).

A ce niveau, la multiplicité des offreurs, la **mauvaise connaissance des produits** proposés tendent à renvoyer l'image d'un service souffrant d'**une certaine opacité**, où la qualité de prestation est mal connue et peu déchiffrable au regard de l'offreur.

" Dans certains cimetières, si vous payez il y a un service pour entretenir les tombes "

" Un service où on peut prendre un abonnement pour que quelqu'un s'occupe de l'entretien quand on est loin "

" L'entretien ça existe mais c'est très cher "

" Si on donne la pièce, certains gardiens le font "

" Quelque fois il y a des bénévoles qui s'occupent des tombes des autres "

Ainsi, pour nos répondants, le service **manque de garanties** alors que le pire est censé y côtoyer le meilleur.

Ce **problème de confiance** semble d'autant plus aigu dès lors que l'on réside loin du lieu d'inhumation, cas majoritaire lorsque l'on fait appel à ce type de service.

" Il y a un jardinier du cimetière, il faut avoir confiance "

" Une dame avait souscrit un contrat pour que sa tombe soit entretenue après son décès mais ça ne semble pas fait "

" J'avais pris un abonnement annuel avec la fleuriste, en fait elle ne mettait pas de fleurs, c'est scandaleux "

" Il faut des garanties sur les contrats "

" Comme on est loin, qui va vérifier, on n'a aucune garantie "

" On ne fait pas confiance aux Pompes Funèbres "

2.2 - Modalités attendues

Alors que l'offre est mal connue et peu cadrée - qu'est-on précisément en droit d'attendre ? à quel coût ? -, les répondants ont exprimé **une attente majeure d'information à ce niveau.**

L'information porterait idéalement sur une offre **précisément définie**, et présentant des garanties à même de **rassurer** le prospect sur la validité du service.

" C'est un service qui devrait être reconnu, il faudrait mettre des affiches à l'entrée des cimetières pour dire que ça existe, là c'est nous qui faisons la démarche, on appelle ou pas, on a le choix "

" Savoir au moins que cette offre existe "

" Pour nous le proposer un petit courrier, un bon mois après la cérémonie, pas de démarcheur ni de téléphone "

" Ça pourrait être un passage 2 fois par an, entretien des pierres, des herbes folles autour de la tombe, 500 f par ans "

" Ça doit plutôt être 2000 francs par an je pense "

" Ça pourrait être fait par un service communal, par les employés communaux "

Pour véritablement rencontrer l'adhésion de la majorité, ces services devraient donc être suffisamment standardisés - banalisation des offres, aisément comparables -, mais laisser tout loisir aux individus d'y intégrer des demandes personnalisées (type de fleurs, type d'entretiens et non montant affecté chaque mois à cet entretien). C'est dans ce difficile équilibre que l'idée de la maîtrise personnelle de l'entretien de la tombe pourra devenir prégnante et crédibiliser durablement ce type de services.

3 – LE CONCEPT DE CAVURNE

Ce concept était introduit par l'animateur qui expliquait son contenu : un caveau pour des urnes cinéraires, soit un emplacement représentant la surface d'environ un quart d'une tombe.

Un tel produit génère une attractivité minoritaire.

Après explication, le caveau peut être perçu comme un produit intermédiaire entre colombarium et Jardin du Souvenir : le lieu est identifié, mais en plus le caveau présente toutes les spécificités de **regroupement familial** propre au caveau.

Cependant, dans les 4 groupes le produit est perçu comme ayant **été élaboré en réponse à un problème de place**, soit dans un simple but fonctionnel.

Celui-ci est alors d'emblée positionné comme un produit purement utilitaire, présentant un **avantage évident pour l'offreur**, mais de ce fait générant un frein majeur à son usage par le prospect.

" Un caveau à l'échelle de l'urne, ça serait une bonne solution, ça serait plus sympa "

" Non ça ferait HLM, plein de petits carrés alignés, on ne considère plus l'humain "

" En plus il n'y aurait pas assez d'espace entre les urnes pour les vivants "

" Tout ça pour gagner de l'espace, moi ça me gêne "

" Le recueillement pour moi c'est d'être au pied de la tombe, si je suis trop proche du voisin alors non "

" 4 mini tombes au lieu d'une grande ça ne me gêne pas "

" Les communes vont vendre plus de concessions, ça va leur faire des sous ! "

" Il y aura un problème de circulation entre les tombes "

4 – Le concept de cimetière privé

Il s'agissait ici d'introduire la notion d'une gestion privée du cimetière. Au lieu d'être sous la responsabilité de la collectivité locale, on pourrait trouver des cimetières administrés par des entreprises. Ce concept n'est attractif que pour une minorité de répondants. Il s'agit d'une segmentation qui sort du seul cadre de la mort, plus idéologique que concrète. Cette idée n'est caressée en fait que par des personnes globalement hostiles aux services publics, qui estiment que les fonctionnaires en général sont trop nombreux, et que leur gestion confine plutôt à la gabegie. Ces tenants du libéralisme verraient donc d'un bon œil un passage du cimetière dans la sphère de l'économie privée :

“ Moi je ne suis pas contre ”

“ J'accepterai les cimetières privés pour pallier ce qui ne va pas, on paye on a des services ”

“ Le terme est choquant, dans l'idée pourquoi pas ”

En fait, le signifiant “ **cimetière privé** ” paraît un **obstacle majeur à l'adhésion** au concept, car directement évocateur d'une forme nouvelle de marchandisation du décès, marchandisation qui va directement à l'encontre des attentes exprimées par les participants.

Pour certains, bien que nommé différemment, le concept peut avoir déjà été mis en pratique. Mais ils l'associent alors immédiatement à un « cimetière payant », comme si les cimetières actuels étaient gratuits...

“ Ça existe déjà un peu ”

“ Au sud de Rouen, ils ont fait un nouveau cimetière, plus cher, un cimetière de luxe, tout est super, les concessions sont de 15 ans de plus qu'à l'autre cimetière, mais financièrement il faut mettre le paquet, c'est terrible, à vomir ”

Ainsi, sur ces considérations souvent erronées, le cimetière privé est majoritairement rejeté :

“ Moi je ne suis pas d'accord c'est le système riches / pauvres ”

“ Certains ont des tombes fabuleuses et d'autres des maisons minables ”

“ Une arnaque de plus, un truc commercial ”

“ Quand on parle de la mort, l'entrée ou la sortie du cimetière est libre ”

“ Je ne vois pas l'intérêt ”

“ C 'est une histoire de sous ”

“ Il y a déjà tellement de discriminations dans la vie, ça suffit ”

“ Riches et pauvres, ça fait exclusion ”

“ Privé ça veut dire payant ”

5 – UN SITE INTERNET

Lorsqu'on lance l'idée, très peu de personnes imaginent un « cimetière virtuel » venant compléter ou se substituer aux cimetières physiques. Et, lorsque l'idée apparaît, c'est pour être aussitôt violemment rejetée :

« Se recueillir devant un écran, mais ça ne me parle pas ! »

« Et qu'est-ce qu'il y aurait ? Des photos, des écrits ? Ridicule ! »

« Je préfère faire mon propre livre de mémoire... et aller me recueillir sur la tombe »

Par contre, le concept d'un site Internet dédié à tout ce qui touche au funéraire remporte une adhésion très majoritaire, malgré un taux d'équipement relativement faible.

L'existence de ce type de site est ressentie comme, à terme, inéluctable.

“ Ça doit se faire ”

“ Si ça n'existe pas ça, ne va pas tarder ”

Le site Internet présente plusieurs avantages aux yeux des répondants :

- Il permet un accès rapide et facile à une **information** riche et mise à jour, **accessible de chez soi** : le catalogue est **disponible en permanence**, permettant une latitude de choix pouvant s'exprimer au moment où on le désire.

Plus minoritairement, ce type de procédure de choix affranchit de la relation, souvent mal vécue, avec les équipes commerciales de certaines entreprises de pompes funèbres.

- En outre, les codes de modernité liés à l'Internet peuvent probablement gommer, du moins en partie, les codes de vétusté qui entachent certains produits.

“ Sur Internet, on peut y aller plus facilement ”

“ Avoir cette info sur le Net ça serait bien ”

“ D’abord toutes les formalités à accomplir, dans l’ordre chronologique, puis le magasin ”

“ Des conseils sur la conduite à tenir, les démarches à suivre ”

“ Un catalogue, ça éviterait de se déplacer ou de passer du temps au téléphone ”

“ On pourrait choisir en prenant son temps, ça faciliterait la démarche ”

“ On pourrait choisir au moment où on a envie de choisir ”

“ Une bonne idée, c’est pas choquant, ça évite d’avoir de la documentation chez soi ”

- Une meilleure connaissance de l’offre peut éventuellement aider à la mise en place de **relations plus cordiales avec les Pompes Funèbres**, dès lors que cette meilleure connaissance peut aider le prospect à se sentir moins vulnérable.

“ Ça serait utile, parce que ma mère est décédée en 78, juste avant j’avais entendu une émission sur les obsèques sur France Inter, eh bien j’ai négocié différemment, comme j’avais l’info, je savais ce qui se faisait ou pas, j’étais beaucoup plus à l’aise grâce à ça ”

- Le support pouvant être consulté par chaque membre de la famille, il peut induire une facilitation de l’accord sur le choix de produits.

“ C’est le catalogue qui vient à nous, ça serait plus facile pour choisir, on pourrait prendre l’avis de toute la famille ”

- Au final, en créant un **nouveau support pour la présentation de l’offre**, le site Internet peut induire pour le client la perception d’une maximisation de son confort, bénéfice éventuellement susceptible de redonner un **plus d’image** à la profession.

CONCLUSION

Le Comité Interfilière Funéraire a entrepris depuis 1999 une analyse approfondie sur les rapports qu'entretiennent les Français avec la mort et, plus précisément, avec les professionnels du funéraire. Ce travail est, au regard de ses premiers résultats, d'une importance capitale. En effet, tout semble indiquer une coupure de plus en plus importante entre l'offre funéraire sous toutes ses formes, et les attentes de « consommateurs » de plus en plus exigeants.

Une première étude réalisée par le CREDOC a permis en 1999 de faire un premier état du vécu et de la perception du deuil et des obsèques. Il y apparaissait clairement un refus de la « marchandisation » de la mort, une tendance très forte pour moins d'ostentation - et moins de « pompes » - et plus de personnalisation dans l'organisation des cérémonies.

Cette année, c'est un second volet qu'il s'agissait d'explorer : au delà du moment douloureux de la mort d'un proche, comment les Français envisagent-ils l'entretien de son souvenir ? Un travail du CREDOC, fondé sur une étude qualitative à base de réunions de groupe, a apporté un certain nombre d'éléments susceptibles d'alimenter cette réflexion.

Traditionnellement, le cimetière était le dispositif central du travail de mémoire ; les proches d'un défunt étaient localisés à proximité du lieu de l'enterrement qu'ils pouvaient visiter plus ou moins régulièrement, et la tombe constituait alors un élément fondamental que les familles pouvaient s'approprier. Elle devait répondre non seulement au besoin de mémoire intime des survivants, mais encore jouait un rôle important dans l'affirmation du statut social de la famille. Les monuments, chapelles ... édifiés par les notables, les pierres tombales richement travaillées devaient transmettre à la communauté villageoise ou urbaine une image statutaire positive, d'autant que le cimetière était fréquenté par des familles se connaissant. **Le mort, en quelque sorte, continuait sa vie sociale et contribuait à celle de ses proches.**

Différents phénomènes sont venus considérablement modifier cette fonction du cimetière : **l'urbanisation** a concentré une majorité de Français dans de vastes communes ; **l'éclatement des familles**, dû à la montée des divorces et des familles recomposées, mais aussi à **la mobilité professionnelle**, a éloigné une partie significative de la population des cimetières de famille. On en arrive ainsi aujourd'hui à l'existence **d'immenses cimetières, où la tombe devient un endroit socialement anonyme**, et où elle perd beaucoup de son identité statutaire : il ne s'agit plus de « montrer » la puissance sociale du défunt et de ses proches, alors que ces cimetières sont fréquentés par des anonymes, des inconnus, qui résident dans des communes éloignées. Par ailleurs, nombre de personnes vivent à des centaines de kilomètres du lieu où est enterrée leur famille, ce qui restreint fortement les possibilités de visite.

De plus, le développement de ces grands cimetières urbains, aujourd'hui repoussés dans les périphéries, instille **un sentiment de « surpopulation » mortuaire**. Presqu'anonymes, on l'a vu, les tombes perdent également de leur pérennité : une majorité des personnes interrogées stigmatisent la disparition des concessions à perpétuité, l'apparition de durées de 50 ou de 30 ans. Et peu importe finalement que celles-ci soient renouvelables. Cet aspect contribue à **nier l'idée symbolique du cimetière comme lieu de « repos éternel »**. On ressent très fortement une certaine déstabilisation du cimetière comme symbole même de la mémoire pérenne. Cela n'est évidemment pas le cas du cimetière rural, idéalisé par les personnes interrogées comme le petit havre de paix auquel chacun aspire.

Nous sommes par ailleurs dans une société où **les valeurs collectives semblent céder le pas à des données plus personnelles**. Et ce phénomène, frappant dans les tendances globales de la consommation - envie de consommer un produit qui soit exactement adapté à ce que l'on est, montée du sur-mesure ... - se retrouve entièrement dans les nouvelles perceptions et attentes en matière de souvenir. Ainsi, **on insiste beaucoup plus sur la perpétuation de sa relation intime avec le défunt**, en entretenant à domicile un petit lieu composé de photos, fleurs..., sur la pensée permanente qui nous relie au défunt, que sur un lieu que, globalement, on ne peut plus visiter souvent. Il ne s'agit pas d'une désaffection de l'idée de la mort, ni même d'une occultation de celle-ci comme certains ont pu l'avancer, mais plutôt d'**une réappropriation de cette sphère aujourd'hui considérée comme très intime**.

L'impression d'une certaine dépossession du passage dans l'au-delà des défunts, qui repose en particulier sur le fait que près de trois personnes sur quatre décèdent hors domicile, à l'hôpital, semble conduire à de nouvelles demandes de personnalisation post mortem. **L'idée de la crémation, majoritairement rejetée voici encore peu de temps, paraît ainsi faire son chemin dans les esprits** ; d'un point de vue pratique, elle est une réponse à la surpopulation du cimetière et à l'impression que le mort n'y a plus de place pérenne, qui conduit à accepter cette solution « économique » en place comme financièrement. De plus, elle permet de **privatiser la possession du corps** du défunt. Certains, de plus en plus nombreux, considèrent favorablement la dispersion des cendres hors du cimetière, dans un endroit identifié et correspondant à l'image que l'on se fait d'un dernier domicile agréable pour le défunt.

Même si l'on reste dans le cadre du lieu collectif que représente le cimetière, beaucoup des interviewés souhaitent en personnaliser l'approche. Les symboles indiquant la présence des disparus doivent répondre, non plus tant à une recherche d'ostentation, de réaffirmation de statut social, qu'à la traduction la plus intime de l'amour que l'on portait et que l'on continue de porter au disparu. **Le sentiment que l'art funéraire dans son ensemble repose encore beaucoup trop sur des codes standardisés** - tons sombres, granits aux textures identiques, croix, plaques, absence d'imagination dans les inscriptions ... - fait naître de nouvelles attentes. On cherche à faire du lieu où repose le corps une partie de son univers, doté de particularités en résonance avec soi. Pierres plus sobres, représentations du défunt, fleurs naturelles, de saison, mais aussi éléments destinés à **faire « vivre » la mémoire**. En ce temps d'interactivité, on se prend à envisager des emplacements où le visiteur pourrait inscrire un message personnel, faire partager son émotion, où l'on pourrait en quelque sorte poursuivre autrement que par la seule pensée sa relation avec le défunt. D'où le peu d'attrait pour les colombariums, véritables « HLM » devant lesquels on ne parvient pas à se recueillir, d'où aussi la réserve devant les jardins du souvenir, trop anonymes pour entretenir cette relation personnelle. D'où également **la demande incessante d'équipements considérés comme essentiels pour se réapproprier le cimetière** : arrivées d'eau plus nombreuses, arrosoirs, outils à disposition, mais aussi bancs, facilités pour se

déplacer en pensant aux personnes âgées perdues dans les immensités de tombes.

Certes, le cimetière reste le lieu où les familles peuvent se réunir le jour de l'enterrement, ainsi qu'à quelques occasions comme la Toussaint ou un anniversaire. Mais il semble aujourd'hui indispensable d'engager une démarche qui réunisse les édiles municipaux et les professionnels du funéraire afin de mieux répondre au besoin de mémoire, toujours aussi fondamental qu'hier, mais revêtant de nouvelles demandes que le cimetière urbain ne semble plus entièrement satisfaire.

ANNEXES

I -LE SCHEMA D'ANIMATION

II – TRIBUNE DE R.ROCHEFORT DANS LIBERATION



Guide d'animation pour une étude sur le cimetière et l'entretien du souvenir.

I – Présentation

- *Présentation des règles de fonctionnement du groupe*
- *Présentation des participants : signalétiques, mais aussi en termes de modes de vie, de loisirs, de famille...*

II – Le souvenir, l'hommage au défunt

- *Est-ce qu'on a l'impression qu'aujourd'hui, en général, on entretient le souvenir des morts de façon satisfaisante ? Pourquoi ? Que signifie concrètement pour vous entretenir ce souvenir ?*
- *En quoi est-ce important d'entretenir ce souvenir ? En quoi n'est ce pas important ?*
- *A titre personnel, comment ressentez-vous ce besoin du souvenir, de la mémoire du disparu ? A quoi cela vous renvoie ? A quelles notions, à quelles valeurs, à quels sentiments ? Est ce plutôt une corvée, un plaisir, autre chose ? Pourquoi ?*
- *Comment faites-vous, concrètement, dans votre vie quotidienne, pour entretenir ce souvenir ? En y pensant, en en parlant, en vous rendant à l'église, au cimetière, etc... ? De quelle façon reliez-vous ces actions au souvenir du défunt ? Qu'est-ce qu'elle(s) vous apporte(nt) ? Le faites-vous pour vous même, pour le défunt, pour votre famille, pour ... ?*
- *Dans l'entretien du souvenir du défunt, cherchez-vous aussi à transmettre cette mémoire à votre famille, à vos enfants, petits-enfants, etc... ? Pourquoi ? De quelle façon ? Pouvez vous donner quelques exemples concrets ?*
- *Globalement, pour vous, que représente le cimetière ? Par rapport à l'entretien du souvenir ? Et plus généralement ?*

III – La “ gestion ” de l' inhumation ou de la crémation

- L'enterrement des proches : à quand cela remonte ? De façon générale, a-t-on été satisfait ? Pour quelle(s) raison(s) ? Disposait-on préalablement d'un caveau ?
- Qui s'est occupé des formalités du cimetière ? Pour ceux qui ont fait faire une tombe ou prendre une place en colombarium... : s'en est-on occupé seul/avec des proches/avec l'aide d'un professionnel ? Concrètement, comment a-t-on fait ? A qui, quel organisme s'est-on adressé ? Et quelle a été l'impression finale ? Satisfaction/ insatisfaction ? Pourquoi ?
- Pour les crémations : a-t-on bénéficié de conseils ? De la part de qui ? En particulier sur les cendres et leur devenir ? Comment cela s'est-il passé ? Impressions, sentiments ?
- A-t-on eu des décisions à prendre, des choix à faire (emplacement, durée de la concession, date et heure, prix, etc...) ? Comment cela vous a-t-il été présenté ? Comment a-t-on effectué ces choix ? A-t-on été satisfait ? Pourquoi ?
- L'enterrement lui-même (portage du cercueil, descente en terre, ouverture/fermeture de la sépulture, etc...) : quel prestataire l'a pris en charge ? Les pompes funèbres, le personnel du cimetière ? Ce qu'on a apprécié ? Et moins apprécié ? Pourquoi ?
- La crémation : comment cela s'est-il passé avec les cendres ? Dispersion, remise d'une urne, etc... ? Et comment l'a-t-on vécu ?...
- Relations avec les professionnels : les fleurs, les vases, les plaques, la pierre, le monument ... à qui s'est-on adressé ? Pourquoi ? Comment a-t-on choisi (critères de sélection) ? A-t-on bénéficié de conseils ? Satisfaction ?

IV – Le cimetière : vécu et perception

- Que pense-t-on avant d'aller au cimetière, qu'est ce qui vous vient à l'esprit à ce moment (obligation / plaisir / recueillement / autre ...) ?
- Qu'est-ce que l'on apprécie particulièrement dans un cimetière ? Et dans les cimetières qu'on fréquente ? Quels éléments ? Et ce qu'on aime moins ? Et dans les cimetières que l'on fréquente ? Relances : végétal, minéral ...
- L'organisation des cimetières –et de ceux que l'on fréquente en particulier- est-elle satisfaisante ? Pourquoi, en quoi ? (en particulier l'éventuelle segmentation des places selon inhumations et crémations en des lieux différents ? religions ? places selon niveau de dépense et d'embellissement...).
- L'infrastructure des cimetières est-elle satisfaisante : bancs, circulation, eau, arrosoirs, repérage, horaires d'ouverture, accès, etc ... ?
- Que pense-t-on de l'espace réservé aux personnes ayant été crématisées ? Colombariums et jardins du souvenir ? Y a-t-il dans le groupe des personnes qui ne savent pas ce que c'est (pour chaque terme) ? Ceux qui connaissent (ou croient connaître) expliquent et en profitent pour donner leur opinion. En particulier, le jardin du souvenir : est-ce qu'on le voit plus comme un lieu de recueillement spécifique pour honorer la mémoire d'un proche dont les cendres

ont été répandues dans ce jardin particulier? Ou comme un lieu général de souvenir où l'on se recueille sur ses morts, qu'ils soient incinérés ici ou ailleurs? Pourquoi?

- Pourquoi pense-t-on cela ? Et en particulier dans sa propre pratique ? Ce qui va, et ne va pas? Est-ce que c'est une bonne solution ? Pourquoi ?
- Et des personnes qui dispersent les cendres ou gardent l'urne cinéraire avec elles ? Pourquoi pense-t-on cela ? Se recueille-t-on ? Et s'y recueille-t-on parce que les cendres d'un proche y ont été dispersées, ou pour se recueillir sur un proche crématisé et dont les cendres ont été dispersées ailleurs ? Le jardin du souvenir est-il un lieu individuel ou collectif ?
- La visite type au cimetière : la sienne. Ce qu'on y fait précisément (fleurs, nettoyage, prière, recueillement, autres tombes...), le temps qu'on y passe, l'époque, la régularité, l'accompagnement... Et la Toussaint? (faire décrire précisément cette visite type).
- Comment entretient-on la / les tombes ? Régularité ? Fait-on entretenir la tombe " à distance " ? Si oui : comment a-t-on trouvé le service, la personne ? Par qui ? Que font ces personnes ? Vérifie-t-on ? Est-on satisfait ? Et le prix ? Que faudrait-il améliorer ? Quels services aurait on aimé se voir proposer ? Et le fleurissement (mêmes questions).
- Et si non : souhaiterait-on cet entretien ? Pourquoi ne le fait-on pas ?
- Parlons plus précisément de ce qu'on trouve dans les cimetières, et en particulier dans ceux que vous fréquentez. (Il s'agit de parler des choix que vous avez eu à faire, mais aussi de ce que vous voyez dans les cimetières que vous fréquentez) : Les monuments, les pierres, qu'en pensez-vous ? Ce qui plaît, déplaît ? Pourquoi ?
- Les monuments récents : a-t-on envisagé de faire bâtir un " monument " pour l'enterrement de proche ? Cette opportunité a-t-elle été évoquée par les pompes funèbres ou d'autres protagonistes? Apprécie-t-on le choix qui a été proposé au moment de l'enterrement ? Pourquoi ? Forme, matière, couleur, originalité, prix... Où s'est-on adressé pour faire bâtir un monument ? Pourquoi ?
- Et les plaques ? ce qui plaît, déplaît ? Intérêt des plaques? Les plaques récentes : apprécie-t-on le choix qui a été proposé au moment de l'enterrement ? Pourquoi ? Forme, matière, couleur, originalité, prix... Où s'est-on adressé pour faire faire une plaque ? Pourquoi ?
- Et les gravures ? ce qui plaît, déplaît ? Intérêt des gravures? Les gravures récentes : apprécie-t-on le choix qui a été proposé au moment de l'enterrement ? Pourquoi ? Forme, couleur, originalité, prix, "sans faute"... Où s'est-on adressé pour faire faire une gravure ? Pourquoi ?
- Et les vases ? ce qui plaît, déplaît ? Les vases récents : apprécie-t-on le choix qui a été proposé au moment de l'enterrement ? Pourquoi ? Forme, matière, couleur, originalité, prix... Où a-t-on été pour choisir un vase? Pourquoi ?
- Et les fleurs ? ce qui plaît, déplaît ? Les fleurs que l'on met sur la/les tombes de proche : ou se les procure-t-on? Artificielles ou naturelles ? Pourquoi ? Et dans l'ensemble du cimetière ? En pots ou en bouquet ?...
- Y a-t-il d'autres choses que l'on voit aujourd'hui dans les cimetières ? Qu'en pense-t-on ?

V – Le lieu de repos “ idéal ” du défunt

- Si l'on pouvait décrire un lieu de repos idéal du défunt, ce serait quoi ? Emplacement dans la ville ? Par rapport à soi ; organisation intérieure, monuments, etc... En quoi cela serait-il idéal, quelles seraient les différences avec ce qui est proposé aujourd'hui ?
- Dans quelle mesure est-on prêt à dépenser de l'argent pour un cimetière “ idéal ” ?
- Que pensez vous de la notion de cimetière privé ? Adhérerait-on à cette idée ? Quelle serait l'utilité d'un cimetière privé ? Comment le voit-on ? Pourquoi ? Qu'est-ce que cela apporterait ? Et le cimetière public ? Avantages inconvenients perçus des deux “ concepts ” ?
- En matière de services, que serait il souhaitable de trouver dans le cimetière ? Horaires d'ouverture, accès, circulation à l'intérieur, repérage des tombes et stèles, facilités de nettoyage/arrosage, des services, bancs, etc
- Une boutique ? Est-ce que ce serait choquant ? Qu'y vendrait-on ? Pourquoi ?
- Aujourd'hui, est-ce qu'on aimerait pouvoir "personnaliser" l'emplacement, le lieu de repos du défunt ? Plus précisément, qu'est-ce qu'on aimerait pouvoir apporter comme élément de personnalisation, qu'est-ce qu'on imagine ? Qu'est-ce qu'on a déjà fait ?
- En particulier pour ce qui est de la tombe, du monument / du colombarium/ailleurs pour signifier l'emplacement du défunt ? Pierres, sculptures, pelouse, ... ? De quelle forme ? Rondes, rectangulaires, carrées, autres (et pourquoi ?). En quelles matières ? Pelouse, bois, pierre, plastique, etc... ? Et de quelles couleurs ? A quel niveau de prix ? Pourquoi ?
- Et tout ce qui se met sur la tombe, ce qu'on ajoute ? Qu'est-ce qu'on aimerait mettre et ne pas mettre ? Pourquoi ?
- Plus précisément pour ce qui est des plaques ? Sont-elles nécessaires ? Sous quelles formes ? En quelles matières ? Et de quelles couleurs ? A quel niveau de prix ? Pour y inscrire quoi ? Pourquoi ?
- Plus précisément pour ce qui est des gravures ? Sont-elles nécessaires ? Sous quelles formes ? Et de quelles couleurs ? A quel niveau de prix ? Pour y inscrire quoi ? Pourquoi ?
- Et pour ce qui est des vases ? Sont-ils nécessaires ? Sous quelles formes ? En quelles matières ? Et de quelles couleurs ? A quel niveau de prix ? Et ce qu'on met dedans : quelles fleurs ? Artificielles ou naturelles ? Quels prix ? Qui les mettrait ? (notion de service)... Pourquoi dites-vous cela ?
- Enfin, pour ce qui est des plaques ? Sont-elles nécessaires ? Sous quelles formes ? En quelles matières ? Et de quelles couleurs ? A quel niveau de prix ? Pour y inscrire quoi ? Pourquoi ?
- Même travail concernant les insignes religieux, les inscriptions ? Où ? Sous quelle forme ?

-
- Y a-t-il d'autres éléments que l'on voudrait intégrer à la tombe, à l'urne, au lieu du souvenir ? Lesquels ? Pourquoi ?
 - De tous ces éléments, lesquels garderiez-vous ? Desquels vous passeriez-vous ? Pourquoi ? (hiérarchiser entre éléments perçus comme importants et éléments plus secondaires)
 - Et pour les personnes crématisées, comment aimerait-on les "garder" ? Dans un cimetière, dans un autre lieu, dispersion...? Expliciter ...
 - Imaginez que vous avez, parmi vos proches décédés, des personnes inhumées et des personnes crématisées. Faut-il les "enterrer" distinctement ou dans un même lieu ? Pour quelle(s) raison(s) ? Concrètement, comment pourrait-on faire ?
 - A votre avis, que pourrait-on trouver sur un site Internet traitant de cimetière ou d'objets funéraires (quels " produits " ou quel aide) ? Quelle forme pourrait prendre ce site (présentation, ton, codes graphiques ...) ? Qu'est ce qui vous fait dire cela ? Autres idées ?

Nous vous remercions de votre participation

La mort privatisée et collectivement refoulée

(paru dans Libération le 2 novembre 2000)

Il n'y a presque plus de rituel collectif régulier autour de la mort. La cérémonie de la Toussaint est peu à peu remplacée par la fête d'Halloween. Les enterrements se font sans fleurs ni couronnes et les corbillards ont troqué le noir morbide par une agréable couleur lie-de-vin. Telle est en tout cas la vision que l'on cherche à imposer. Car la réalité est tout autre. Il y a encore 9 millions de Français qui se rendent sur les tombes de leurs proches chaque année au mois de novembre et le chiffre d'affaires des fleuristes à cette occasion dépasse de très loin celui des vendeurs de masques, déguisements et autres farces et attrapes en forme de citrouilles. La mort n'a évidemment pas disparu, mais elle joue à cache-cache. Elle se rappelle à notre bon souvenir lorsqu'on l'imagine ailleurs. Certains rituels apparemment destinés à en réduire l'emprise aboutissent à l'effet inverse. Il en est ainsi de la crémation. Il y a désormais 20 % d'incinérations et cela ne cesse de progresser. Chacun sait que cette tendance hygiéniste à la disparition instantanée du corps laisse en réalité aux proches une bien plus grande difficulté à exercer le deuil, c'est-à-dire à surmonter la souffrance de la séparation pour assumer une lente réinsertion dans la société des vivants. Et cela d'autant plus qu'il est choisi de ne pas avoir de sépulture. Tous ceux qui ont vécu sans préparation psychologique une telle épreuve en soulignent la violence, le caractère trop dépouillé, l'absence de traces qui rend difficile la fixation du souvenir et du recueillement futur. Réduit à quelques cendres, le contenu de l'urne est symboliquement trop encombrant, la dispersion une fausse facilité. Lorsque « les morts ne sont pas avec les morts », c'est-à-dire dans les cimetières, ils hantent davantage l'esprit des vivants.

Deux Français sur trois pensent à la mort « souvent ou de temps en temps » et, contrairement à toute attente, ce n'est pas l'apanage des plus âgés. La mort n'est pas absente de nos pensées, mais elle est taboue dans nos discours et dans nos pratiques sociales. Même lorsqu'on s'attend au décès de l'un de ses proches, elle semble presque toujours survenir par surprise. On est choqué et au chagrin légitime s'ajoute le désarroi d'être face à une réalité à laquelle on n'est plus préparé. Chacun est placé brutalement devant l'interrogation fondamentale de ce qu'il y a après la mort. Contrairement au bon sens, l'appartenance religieuse devenue assez floue ne fournit pas de réponse évidente. Certains croyants se retrouvent subitement dans le doute tandis que des supposés athées croient à l'existence imprécise d'un « au-delà ». Par contre, la croyance et les rituels religieux au moment des obsèques permettent de mieux accepter la séparation. Il n'existe pas encore de rituel laïc qui permette la célébration honorable du défunt, sauf pour les personnages publics. Si la société veut durablement s'installer dans un athéisme ou une indifférence agnostique durable, il sera urgent que de tels rituels « sans Dieu » soient inventés. Et cela, pour aider les survivants.

Désormais, on ne meurt plus qu'assez rarement chez soi. L'hôpital, lieu de soins, est devenu celui du début de la vie et de sa fin (dans 75 % des cas). Comment s'étonner qu'en conséquence il soit difficile de définir précisément son rôle et que le personnel qui y travaille se sente parfois dépassé par la tâche ? A de rares exceptions près, il n'y a pas reçu de formation spécifique à cet égard. Les administrations ne sont pas davantage préparées au contact avec des hommes et des femmes marqués par la perte d'un parent. Lorsque la police ou la gendarmerie viennent annoncer la terrible nouvelle, les personnes concernées le ressentent très mal, le tact et la psychologie sont rarement au rendez-vous. Quand il se trouve que les pompes funèbres ne peuvent pas prendre en charge toutes les formalités nécessaires, les contacts avec les fonctionnaires des mairies ou des instituts médico-légaux

alourdissent l'épreuve. Même la mort a généré sa propre bureaucratie. Il faut déambuler d'un guichet à l'autre, découvrir sur le tas des formalités nombreuses et parfois mal coordonnées. Lorsque la situation familiale est un peu compliquée, les choses peuvent vite se gâter. Avec la multiplication des divorces et des recompositions familiales complexes, vouloir obtenir quelques effets personnels auprès du personnel de l'hôpital se transforme parfois en suspicion de détournement d'héritage.

Dans les familles nombreuses sur plusieurs générations, il arrive qu'une tante ou un oncle se spécialise dans les conseils à fournir en pareille occasion. C'est à lui que l'on s'adresse lorsque le décès survient. Il finit par acquérir une expérience et c'est une grande chance que de pouvoir en profiter. Dans les paroisses catholiques en manque de prêtres, des « équipes funéraires » formées de laïcs, eux-mêmes assez âgés, organisent et célèbrent le culte. Les familles, étonnées devant des hommes en aubes blanches qui ne sont pourtant pas des prêtres, ne savent pas comment appeler ces célébrants d'un nouveau type. Ainsi, dans les sphères privées ou religieuses, ce sont souvent les « seniors » qui aident leurs concitoyens bénévolement au moment du décès d'un proche. Cet engagement bénévole généreux est peu connu. Il se substitue en quelque sorte aux vieilles femmes du voisinage venant faire la toilette du mort au domicile des familles. Cette pratique ne subsiste qu'exceptionnellement en milieu rural. A la ville, elle a disparu.

Face à l'expérience de la mort d'un proche, nous manions les paradoxes : la prise en charge par les autres est vivement espérée et laisse pourtant un cruel sentiment de dépossession. Il est rarement fait part aux familles des différentes options relatives à la préparation du corps. Elles seraient d'ailleurs désarmées devant une telle initiative. Pourtant, la dernière image du mort qui en résulte provoque souvent un choc supplémentaire et une insatisfaction devant une transformation perçue comme trop excessive ou à l'inverse comme insuffisamment apprêtée... au point que pour beaucoup, on préfère encore éviter la pénible expérience de la vue du corps le jour des obsèques.

L'immense majorité des familles apprécie les prestations techniques assurées par les sociétés de pompes funèbres. Mais là encore, l'ambivalence l'emporte. On leur reproche des prix trop excessifs et une personnalisation insuffisante des cérémonies. Comme s'il était possible de rattraper, le temps d'un enterrement, tout le refoulé de la mort dans notre vie quotidienne. Comme s'il y avait également le refus d'une marchandisation de cette ultime phase sans souhaiter pour autant revenir à l'époque où cela ne coûtait évidemment pas cher puisque toutes les étapes résultaient de l'action bénévole et expérimentée de la famille et des voisins. Bien sûr, les difficultés économiques existent dans beaucoup de familles face à une dépense qu'elles n'avaient pas budgétée. Mais le malaise est plus essentiel et, une fois encore, chacun se trouve en pleine contradiction : on s'en veut d'être un client captif d'une entreprise que l'on s'interdit par décence ou par culpabilité de mettre en concurrence avec sa consœur qui pourtant tient en général boutique au voisinage de la première.

Et puis, c'est vrai que les modes de vie ont changé. L'éclatement géographique des familles, la montée des divorces ont éloigné les vivants de l'endroit où reposent leurs morts. Le cimetière devient un endroit socialement anonyme. De plus en plus grands, repoussés dans les périphéries, ils apparaissent souvent comme des lieux de « surpopulation mortuaire » et le développement des columbariums accroît encore davantage ce sentiment d'HLM pour les défunts. Il arrive même que les familles vivent assez mal la disparition des concessions à perpétuité remplacées par des durées de 30 ou 50 ans. Le cimetière perdrait-il cette qualité symbolique d'être le lieu du « repos éternel » ?

Les professionnels du funéraire, regroupés en collective, ont entrepris d'écouter et d'analyser, les attentes, formulées par les familles. Il en ressort que l'organisation des funérailles mais aussi celle des cimetières (via les élus locaux), plus globalement l'art funéraire reposent beaucoup trop sur des codes standardisés et mal compris. Il faut pour le moins se les réapproprier et certainement à la fois les moderniser et les personnaliser. Cela passe parfois par des aménagements tout simples, mais cela nécessite aussi des changements en profondeur : davantage d'arrivées d'eau dans les cimetières par exemple, mais aussi plus de bancs, de facilités pour aider les personnes âgées à s'y déplacer, elles qui sont souvent perdues devant l'immensité des alignements de tombes. On ne reviendra certainement pas à la recherche d'effets d'ostentation ou de rappel par l'importance des monuments funéraires du statut social des disparus. Mais il s'agira tout simplement de permettre que puissent continuer à exister des lieux où l'on fasse « vivre » la mémoire.

Le psychologue Tobie Nathan pense qu'il y a dans chaque société un rapport étroit entre la façon dont on traite les personnes âgées et le regard que l'on porte sur les morts. La société du papy-boom dans laquelle nous entrons peu à peu appellera que l'on change notre regard sur les uns et sur les autres.

Robert ROCHEFORT

Directeur général du CREDOC

Auteur de « Vive le papy-boom »

aux Editions Odile Jacob.