
Comment les entrepreneurs des pompes funèbres gèrent-ils leurs émotions ?

Auteur : Orban, Wendy

Promoteur(s) : Oriane, Jean-François

Faculté : Faculté des Sciences Sociales

Diplôme : Master en sciences du travail

Année académique : 2021-2022

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/14826>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

NOM : ORBAN

Prénom : Wendy

Matricule : s205401

Filière d'études : Master en Sciences du Travail 60 crédits

Travail de fin d'études (HMEM0007-1)

Comment les entrepreneurs des pompes funèbres
gèrent-ils leurs émotions ?

Promoteur : Jean-François Oriante
Lectrice : Rachel Brahy

Remerciements

Nous souhaitons, tout d'abord, remercier Monsieur Jean-François Orianne d'avoir accepté d'être notre promoteur et de nous avoir prodigué ses conseils pour la réalisation de ce travail. Nous souhaitons également mettre en avant sa disponibilité.

Nous remercions également Madame Rachel Brahy d'avoir accepté d'être notre lectrice.

Nous souhaitons ensuite remercier les entrepreneurs de pompes funèbres qui nous ont accordé leur précieux temps pour réaliser les entretiens.

Nous tenions également à remercier la famille pour l'aide logistique apportée. En effet, il est ardu de se lancer dans un tel projet avec des enfants en bas âge.

Et enfin, nous remercions nos relecteurs pour les nombreuses annotations réalisées.

Merci.

Sommaire

1. Introduction	4
2. Contextualisation.....	6
2.1. Quelques chiffres.....	6
2.2. Entrepreneur de pompes funèbres	8
2.3. Description d'une procédure type de prise en charge du défunt	8
3. Cadre théorique	10
3.1. Définitions	10
3.2. Situation de la question dans la littérature	11
3.3. Présentation des outils sociologiques utilisés	11
a) Le travail émotionnel.....	11
b) Le travail émotionnel des entrepreneurs de pompes funèbres.....	15
4. Méthodologie.....	18
4.1. Présentation du terrain de recherche.....	18
4.2. Description de la méthode et déroulement des entretiens.....	18
4.3. La phase exploratoire.....	19
4.4. Limite du travail	20
5. Mise à plat et analyse des données	21
5.1. La gestion du mort.....	21
5.2. La gestion de la famille endeuillée	24
5.3. La gestion de soi	29
6. Discussion	34
7. Conclusion.....	37
8. Bibliographie.....	39
9. Annexes	40

1. Introduction

C'est à la suite d'un documentaire télévisé que le choix du sujet de ce travail s'est imposé. Nous étions début septembre 2021 et toute une série de reportages étaient diffusés sur quasiment toutes les chaînes de télévision en raison du vingtième anniversaire des attentats du 11 septembre. Dans ce genre de documentaire, les services de secours sont mis à l'honneur : pompiers, ambulanciers, policiers. C'est au cours de la diffusion de l'un d'eux, alors que le journaliste rappelait le nombre de victimes, qu'un thème nous a sauté aux yeux : le travail des pompes funèbres.

Lorsque l'on questionne des enfants sur ce qu'ils souhaitent faire quand ils seront grands, beaucoup répondent pompiers ou policiers. A notre connaissance, aucun ne se prédestine à être "croque-mort". Nous avons donc posé la question de recherche suivante : *Comment devient-on entrepreneur de pompes funèbres ?*

En tant qu'ancienne ambulancière au sein d'un poste de secours, nous savons que la charge émotionnelle de ce type de travail est assez élevée. En effet, quand les missions concernent des enfants ou des accidentés de la route, il faut être professionnel, garder son self-control et gérer ses émotions. Néanmoins, contrairement aux pompes funèbres, il n'y a que très peu d'interactions avec les familles des patients pris en charge.

A la suite de cette réflexion sur les relations avec les familles et sur les émotions qui en découlaient, notre question de départ a évolué vers ***Comment les entrepreneurs des pompes funèbres gèrent-ils leurs émotions ?***

Peut-être plus que dans d'autres professions, les émotions sont omniprésentes chez les travailleurs de pompes funèbres. Ils côtoient la mort quasi quotidiennement. Ils sont dans un milieu où règne la tristesse, la peine ou la colère. Les émotions peuvent être ressenties par le professionnel lui-même, ou perçues chez les familles endeuillées ou lors des funérailles du défunt.

Toutes ces émotions, ils doivent être capables de les gérer, de les canaliser. Comment font-ils pour faire face à cela ? Comment font-ils ce travail sur eux-mêmes pour gérer cette charge émotionnelle ?

Nous allons explorer notre question de recherche au travers d'une contextualisation dans laquelle nous visualiserons le métier d'entrepreneur de pompes funèbres. Nous exposerons ensuite les outils sociologiques mobilisés au travers des travaux d'Arlie R. Hochschild et Julien Bernard sur le travail émotionnel.

Nous présenterons ensuite notre méthodologie de travail et l'évolution de notre question de départ vers notre question de recherche, nos deux hypothèses émises ainsi que les limites de notre travail.

Nous mettrons à plat les données récoltées via les entretiens semi-directifs ainsi que l'analyse de ces données en rapport avec la littérature ad hoc. Nous avons établi trois types de gestion auxquels le travailleur a recours dans l'exercice de sa profession : la gestion du mort, la gestion de la famille endeuillée et la gestion de soi.

Nous discuterons des résultats de notre recherche et analyserons si nos hypothèses se vérifient ou s'infirmement.

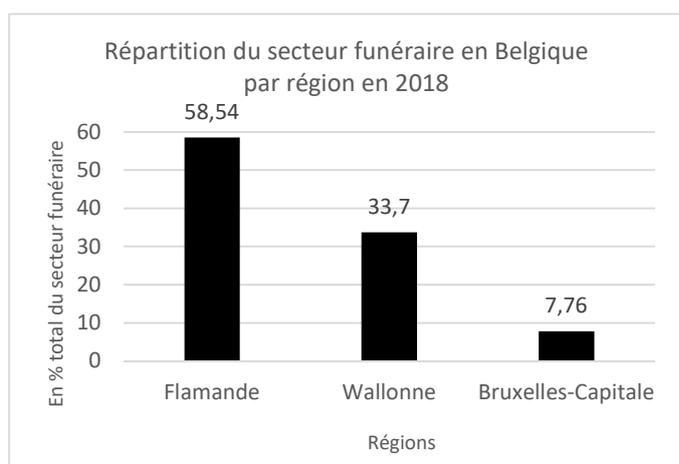
Nous conclurons ce travail en rappelant le cheminement de notre question de recherche ainsi que des pistes de recherches futures.

2. Contextualisation

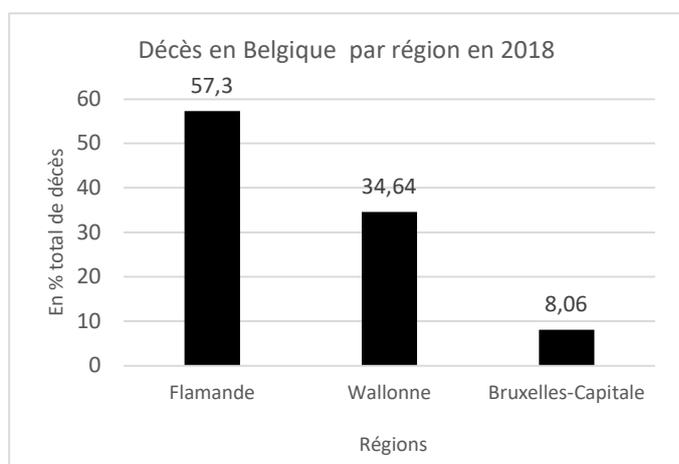
Ce chapitre va nous permettre de visualiser plus précisément le métier d'entrepreneur en pompes funèbres. Dans un premier temps, nous allons exposer quelques données liées au secteur funéraire, ensuite nous expliquerons comment une personne peut accéder à la profession d'entrepreneur de pompes funèbres, et enfin nous présenterons une prise en charge type d'un défunt.

2.1. Quelques chiffres

Nous avons contacté la Fédération Royale du Secteur Funéraire Belge¹ (FUNEBRA) afin d'obtenir quelques renseignements sur le secteur funéraire. En 2018, 902 entreprises du secteur funéraire étaient assujetties à la TVA, 528 en Flandre, 304 en Wallonie et 70 dans la Région Bruxelles-Capitale. FUNEBRA fait remarquer que malgré le fait que la population augmente en Belgique, le nombre de décès reste presque constant (entre 100.000 et 110.000 décès par an). Nous pouvons également constater, grâce aux graphiques ci-dessous, un certain équilibre entre les décès par région et la répartition du secteur par région.

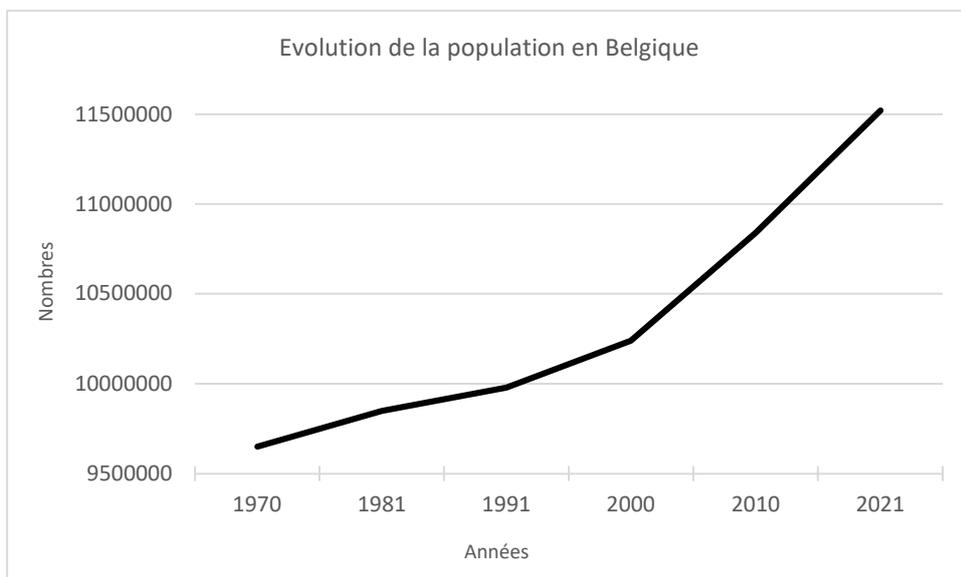
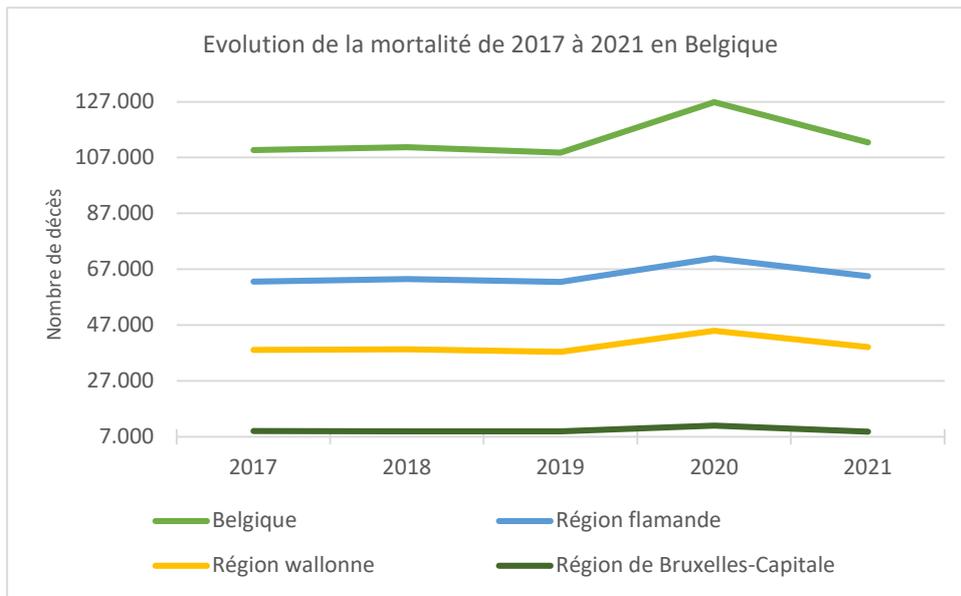


Données : Funebra



Données : Statbel

¹ Créée en 1965, la fédération a pour objectifs la défense du secteur funéraire et l'amélioration de ce métier par le regroupement des entrepreneurs de pompes funèbres de Belgique (<https://funebra.be> consulté le 28/04/2022).



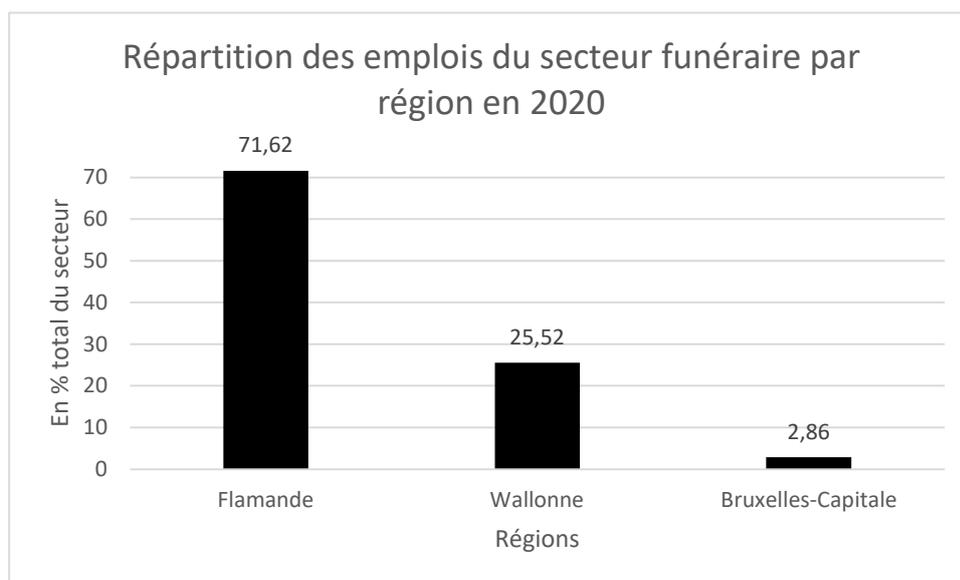
Au niveau de la taille des entreprises, il s'agit principalement de petites et moyennes entreprises. En effet, 40 % de celles-ci n'emploient pas de personnel. Pour celles qui en disposent, 38,68 % comptent moins de 5 salariés, 13,58 % ont entre 5 et 14 salariés et 33,21 % ont entre 45 et 49 salariés. Un grand employeur se démarque avec près de 700 salariés, il s'agit de DELA.

DELA (Draagt Elkanders Lasten) est une société néerlandaise spécialisée en funérailles qui combine l'organisation et l'assurance d'obsèques. En 2016, DELA comprenait 64 centres funéraires, 4 crématoriums, un centre de rapatriement à Zaventem et 750.000 assurés².

² <https://www.dela.be> consulté le 28/04/2022.

En province de Luxembourg, en 2022, il y a 22 entreprises de pompes funèbres dont 7 appartiennent au groupe DELA.

Selon les derniers chiffres de FUNEBRA, le secteur emploie 5.113 salariés (ouvriers et employés), 3.662 pour la Flandre, 1.305 pour la Wallonie et 146 pour Bruxelles-Capitale. Le nombre d'employés a augmenté de 5,67 % entre 2013 et 2019. Dans cette augmentation, FUNEBRA nous précise que les femmes sont de plus en plus présentes (+ 38 %). La diminution du nombre d'employés masculins est de 3,5 %.



Données : Funebra

2.2. Entrepreneur de pompes funèbres

En Belgique, pour exercer l'activité de pompes funèbres, une seule personne au sein de l'entreprise doit apporter la compétence professionnelle d'entrepreneur de pompes funèbres ; à l'instar du secteur de l'Horeca par exemple. Cette compétence professionnelle peut être prouvée au moyen d'un diplôme, d'une expérience professionnelle ou d'un certificat du jury central³. Cela signifie donc qu'à partir du moment où la personne qui dirige l'entreprise dispose de cette compétence, les autres agents de cette entreprise ne doivent pas obligatoirement l'avoir pour travailler.

2.3. Description d'une procédure type de prise en charge du défunt

Tout d'abord, l'entrepreneur reçoit un appel téléphonique l'informant du décès de la personne. Le plus souvent, l'appel est effectué par la famille du défunt, de jour comme de nuit. Si la personne est décédée à son domicile, l'entrepreneur s'y rend afin de rencontrer la famille. Si la personne est décédée à l'hôpital

³ <https://www.wallonie.be/fr/demarches/obtenir-laces-la-profession-dentrepreneur-de-pompes-funebres> consulté le 07/04/2022

ou en maison de repos, la famille se rend alors au funérarium. Lors de cette rencontre, les familles informent l'entrepreneur des dernières volontés du défunt, ou en l'absence de celles-ci, ce que la famille désire (inhumation, crémation, choix du cercueil, choix de la cérémonie ...). L'entrepreneur établit également les formalités administratives.

Ensuite, vient la prise en charge du défunt : l'entrepreneur va chercher le défunt et le ramène au funérarium pour effectuer la mise en bière (le plus souvent sans la famille). Il déshabille le défunt, fait sa toilette et le rhabille avec les vêtements choisis par les proches⁴. Le corps est placé dans une gaine puis installé dans le cercueil. Il est encore possible pour la famille qui le souhaite de revoir une dernière fois le défunt lorsqu'il est dans le cercueil.

L'entrepreneur rencontre une nouvelle fois la famille et discute encore des dernières modalités qui n'auraient pas été abordées précédemment. Chaque jour de visite, l'entrepreneur passe voir la famille et lui demande si elle n'a pas besoin de services supplémentaires comme l'impression de nouveaux faire-part, la diffusion d'images lors des jours de visite ...

Arrive le jour des funérailles où les pompes funèbres prennent en charge le corps et l'amène à l'endroit de la cérémonie. Pendant celle-ci, l'entrepreneur de pompes funèbres peut parfois être amené à effectuer plusieurs tâches: gérer l'assistance lors du passage devant le cercueil, diffuser de la musique, filmer ...

Lorsque la cérémonie est terminée, le défunt est emmené au cimetière pour l'inhumation ou au crématorium pour la crémation. Après les funérailles, certains entrepreneurs se rendent à la réception organisée par la famille. Cette réception est parfois prise en charge par les pompes funèbres elles-mêmes.

Pour pouvoir exercer efficacement son métier, un travailleur en pompes funèbres doit être capable de gérer ses émotions. Mais qu'est-ce qu'une émotion ?

Nous allons développer ce point dans les lignes qui suivent.

⁴ Si le défunt est décédé à l'hôpital ou en maison de repos, la toilette est réalisée par les infirmiers(ères) ou aides-soignants (tes).

3. Cadre théorique

3.1. Définitions

Afin de comprendre ce qu'on entend par émotion ou travail émotionnel, nous souhaitons dans un premier temps reprendre quelques définitions établies par des sociologues tels qu'Arlie R. Hochschild et Julien Bernard.

Le dictionnaire Larousse⁵ définit l'émotion comme un trouble subit, une agitation passagère causée par un sentiment vif de peur, de surprise, de joie, etc. ; et le sentiment comme un état affectif complexe et durable lié à certaines émotions ou représentations ainsi qu'une disposition à être facilement ému.

Arlie R. Hochschild écrit dans *Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale*, qu'elle définit une émotion comme étant le fruit d'une coopération entre le corps et une image, une pensée ou un souvenir, une coopération dont l'individu est conscient. Elle emploie les termes "émotion" et "sentiment" de façon interchangeable, bien que le terme "émotion" dénote une intensité que le mot "sentiment" n'a pas. (Hochschild, 2003 : 21).

En 2007, Julien Bernard, dans *La gestion des émotions aux pompes funèbres, une compétence reconnue ?* reprend différentes définitions du travail émotionnel énoncées par certains sociologues :

- Selon Hochschild (1975), un travail est émotionnel s'il se déroule face à un public, si les membres de l'interaction expriment des émotions produisant un effet sur les autres participants, et si les employeurs peuvent exercer d'une manière ou d'une autre un "contrôle" des émotions des employés, au nom de la dimension émotionnelle de leur tâche. C'est un travail sur soi imposé conjointement par soi-même et par l'organisation pour (faire) exprimer les "règles de sentiments", les émotions appropriées, en situation de travail. (Bernard, 2007 : 63).
- Selon Schott (1979), le travail émotionnel agit comme un mécanisme de contrôle social qui focalise sur l'expérience déplaisante des sujets et remarque le décalage entre leur émotion réelle et l'émotion prescrite. (Ibid.).
- Selon A. Soares (2002), le travail émotionnel peut être "intégrateur" (producteur d'amabilité), "dissimulateur" (neutralisation affective) ou "différenciateur" (distanciation). (Ibid.).

⁵ <https://www.larousse.fr>, consulté le 04/04/2022.

3.2. Situation de la question dans la littérature

Nous avons pu constater, au travers de la lecture des textes scientifiques, que la notion d'émotion était déjà présente chez les sociologues tels que Max Weber et Emile Durkheim. Mais c'est à partir des années 60 que les émotions prennent une place plus prépondérante dans la sociologie du travail. L'école de Chicago et son courant interactionniste en étaient les précurseurs. Des sociologues comme Ervin Goffman ou Arlie R. Hochschild ont établi une sociologie dite des émotions.

Dans un compte-rendu de l'ouvrage d'Aurélie Jeantet sur les émotions au travail, Gabrielle-Lecomte Ménahès nous indique que le développement, depuis la fin des années 1990, d'une expression de "la souffrance au travail", contemporaine d'une série d'enquêtes de préventeurs en santé au travail et de chercheurs sur cet objet, oblige aujourd'hui à considérer les émotions au travail. (Ménahès, 2019).

Il est constaté qu'aujourd'hui plus qu'hier, les émotions font partie intégrante de la société et notamment dans le contexte du travail. Ces émotions, et la manière de les gérer, sont encore plus prégnantes dans le secteur des services aux personnes comme le milieu des soins de santé ou des pompes funèbres.

En ce qui concerne le secteur funéraire (en relation avec les émotions), nous nous référerons, entre autres, aux différentes publications de Julien Bernard et plus précisément aux compétences et au savoir-être des agents de pompes funèbres.

3.3. Présentation des outils sociologiques utilisés

Nous allons aborder ici les outils sociologiques qui nous intéressent dans le cadre de notre objet de recherche, à savoir la gestion des émotions. Nous commencerons par Arlie R. Hochschild et son travail émotionnel et poursuivrons avec les travaux de Julien Bernard qui intègre notamment le travail émotionnel d'Hochschild dans le milieu des pompes funèbres.

a) Le travail émotionnel

Hochschild nous définit le "travail émotionnel". Elle précise que ce terme est synonyme des termes "gestion émotionnelle" ou "jeu en profondeur". Pour l'aider à développer ces notions, elle va partir, entre autres, des travaux réalisés par Goffman et notamment le concept de jeu de celui-ci. (Hochschild, 2003).

• *Le jeu*

Hochschild explique la vision de Goffman. Il n'y aurait qu'un seul type de jeu – la gestion directe de l'expression comportementale. A la notion de jeu, il faut bien évidemment ajouter la notion d'acteur car l'un ne va pas sans l'autre. Voici ce qu'Hochschild écrit : " Goffman a saisi toute l'ironie de l'affaire ; si, à chaque instant, l'individu négocie activement, consciemment, une série d'actions personnelles, apparemment uniques, à long terme pourtant, toutes ces actions finissent souvent par ressembler à un consentement passif à certaines conventions sociales inconscientes. Or, la perpétuation de ces conventions n'est pas une activité dont on pourrait dire qu'elle est passive [...] Pour examiner les façons dont les gens essaient de gérer les sentiments, nous aurons à définir un acteur qui soit capable de sentiment, capable de reconnaître lorsqu'un sentiment est "inapproprié" et en mesure de gérer ses propres sentiments. Le problème est que l'acteur, tel qu'il est défini par Goffman, ne semble pas ressentir beaucoup, n'est pas sensible à, ne surveille pas de près ou n'évalue pas, ne provoque pas, n'inhibe pas, ne façonne pas de façon active – en un mot, ne *travaille pas sur* les sentiments. [...] Les acteurs de Goffman gèrent activement les impressions qu'ils peuvent donner à l'extérieur, mais ils ne le font pas pour leurs sentiments intérieurs. La sociologie des émotions présuppose la capacité des humains, si ce n'est l'habitude véritable, de réfléchir sur les sentiments intérieurs et de les façonner, habitude qui varie à travers le temps, l'âge, la classe et le lieu." (Hochschild, 2003 : 26-28).

Cependant, Hochschild considère que dans l'explication de Goffman il y a deux types de jeu. Elle les qualifie de "jeu superficiel" et de "jeu en profondeur". Elle prend comme exemple, pour expliquer la différence entre les deux, un acteur qui joue le rôle du Roi Lear. S'il a été formé par l'école britannique, il pourrait se focaliser sur l'aspect extérieur (jeu superficiel) et s'il a été formé par la méthode de Stanislavsky⁶, il pourra puiser dans ses souvenirs et des émotions déjà ressenties pour une plus juste performance (jeu en profondeur). Le jeu superficiel correspond à la théorie de Goffman. Hochschild apporte une nuance au concept de jeu établi par Goffman. (Arlie R. Hochschild, 2003).

• *Le travail émotionnel*

" Par "travail émotionnel", je désigne l'acte par lequel on essaie de changer le degré ou la qualité d'une émotion ou d'un sentiment. [...] Le travail émotionnel désigne l'effort – l'acte qui consiste à essayer – et non pas le résultat, qui peut être réussi ou non. [...] Le travail émotionnel est différent de la "suppression"

⁶ Le système de jeu de Stanislavski s'appuie donc sur une vision psychologique, qui va puiser dans l'inconscient de son âme. C'est une vision "vitaliste" qui postule en l'existence d'une âme inexploré, qui dirige notre état physique dans son ensemble, et ces qualités de l'âme en l'homme sont déterminantes. Source : <https://cursus.edu/fr>, consulté le 04/04/2022.

ou du "contrôle" émotionnel. Ces deux derniers termes suggèrent un effort orienté, seulement dans le dessein de réprimer ou d'empêcher un sentiment. " (Hochschild, 2003 : 32-33).

Elle classe ensuite le travail émotionnel en deux catégories : " [...] Nous pouvons ainsi parler de deux grandes catégories de travail sur les émotions : l'*évocation*, pour laquelle la cognition vise un sentiment désiré initialement absent, et la *suppression*, pour laquelle la cognition vise un sentiment involontaire initialement présent." (Ibid. : 33).

Et enfin, elle détermine les trois techniques de travail émotionnel : " [...] Le travail émotionnel peut être accompli par le moi sur le moi, par le moi sur les autres et par les autres sur soi-même. Dans chacun des cas, l'individu est conscient d'un moment de "malaise" ou de divergences entre ce qu'il ressent et ce qu'il veut ressentir. En réaction, l'individu peut tenter d'éliminer le malaise en travaillant sur le sentiment. [...] Il existe diverses techniques de travail émotionnel. L'une d'elles est *cognitive* : c'est la tentative de changer les images, les idées ou les pensées dans le but de changer les sentiments qui y sont rattachés. Une deuxième est *corporelle* : c'est la tentative de changer les symptômes somatiques ou d'autres symptômes physiques des émotions (par exemple, essayer de respirer plus lentement, essayer de ne pas trembler). Troisièmement, il y a le travail émotionnel *expressif* où il s'agit de tenter de changer d'expressivité pour changer de sentiment intérieur (par exemple, tenter de sourire ou de pleurer). [...] Ces trois techniques sont distinctes en théorie, mais, bien sûr, elles s'entremêlent souvent dans la pratique." (Ibid. : 34-35).

Comme le mentionne Hochschild, le travail émotionnel devient un objet de conscience quand les sentiments de l'individu ne correspondent pas à la situation (2003). Au cours de notre vie, nous avons tous des moments, des situations, des sentiments qui ne nous conviennent pas ou qui devraient nous convenir mais ne nous conviennent pas ou inversement. Cela nous met mal à l'aise, nous perturbe. Nous enclenchons alors les mécanismes sur le travail émotionnel décrits ci-dessus. Nous pouvons prendre comme exemple des parents dont l'enfant s'en va faire une année d'étude à l'étranger. Certains parents auront un sentiment de fierté, de joie à l'idée que leur enfant s'en aille découvrir un autre pays. Tandis que d'autres parents auront ces mêmes sentiments accompagnés d'un sentiment de tristesse à l'idée de ne plus voir leur enfant pendant peut-être une année. Ces parents devront alors réaliser un travail sur eux, sur leurs sentiments afin d'exprimer non pas la tristesse qu'ils ressentent mais la joie et la fierté de le voir partir. Un autre exemple concernant le travail : un collègue dont nous sommes particulièrement proche obtient une promotion. Un sentiment de fierté nous envahit mais nous ne pouvons également nous empêcher d'être un peu jaloux. Cependant, il faut bien faire bonne figure devant lui.

Nous arrivons alors au principe que la société érige des lignes de conduite sociales (implicites) sur la façon dont nous sommes censés ressentir les choses.

• *Les règles de sentiment et les échanges sociaux*

D'après Hochschild : " [...] Les lignes de conduite sociales qui dirigent la façon dont nous voulons essayer de ressentir peuvent être décrites comme un ensemble de règles partagées socialement, bien qu'elles soient souvent latentes (on n'y pense pas à moins qu'elles ne fassent l'objet d'une enquête). [...] En langage de tous les jours, nous parlons de nos sentiments ou de ceux des autres, comme si des droits et des devoirs s'y appliquaient directement. Par exemple, nous disons souvent "avoir le droit" d'être en colère contre quelqu'un. Ou que nous "devrions être plus reconnaissant" envers un bienfaiteur. [...] "Tu ne devrais pas te sentir coupable : ce n'est pas ta faute" ou "Tu n'as pas le droit d'être jaloux étant donné notre entente. [...] Les droits et devoirs établissent la convenance quant à l'*étendue* (on peut ressentir "trop" de colère ou "pas assez"), la *direction* (on peut ressentir de la tristesse lorsque l'on devrait ressentir de la joie) et la *durée* d'un sentiment, compte tenu de la situation dans laquelle il se présente. Ces droits et devoirs de sentiment sont des indicateurs de la profondeur des conventions sociales, jusqu'aux limites extrêmes du contrôle social. [...] Pour toute motivation ("ce que je veux ressentir"), il [l'individu] ne lui reste qu'à trancher entre règle de sentiment ("ce que je devrais ressentir") et travail émotionnel ("ce que j'essaie de ressentir"). (Ibid. : 36-38).

Elle précise ensuite que cette règle de sentiment dispose des mêmes fondements que d'autres règles telles que les règles de l'étiquette, du comportement gestuel et d'interactions sociales en général. Cependant, les règles de sentiment diffèrent des autres règles, car elles ne s'appliquent pas à l'action, mais ce qui est précurseur à l'action. Elles tendent à être implicites, à résister à toute codification formelle (2003).

Il convient également d'associer à ces règles de sentiment, les gestes effectués par les acteurs. Hochschild mentionne : "N'importe quel geste – une salutation décontractée, un rire d'appréciation, des excuses pour une scène – est mesuré à l'aune d'une conception antérieure de ce qui est raisonnablement dû à l'autre, étant donné le type de lien concerné. En considérant cette mesure d'arrière-plan, certains gestes sembleront plus que suffisants, d'autres moins. L'échange des gestes, en retour, possède deux aspects ; c'est un échange d'actes d'affichage – de jeu superficiel – et aussi un échange de travail émotionnel – c'est-à-dire de jeu profond. [...] Le travail émotionnel est un geste dans un échange social ; il y occupe une fonction et ne doit pas être considéré simplement comme une facette de la personnalité. Il existe au moins deux manières par lesquelles les règles de sentiment entrent en jeu dans les échanges sociaux. Dans la première, l'individu prend le sentiment "dû" à cœur, il le prend au sérieux. [...] La deuxième façon dont les règles de sentiment entrent en jeu dans les échanges apparaît lorsqu'un individu ne prend pas au sérieux la convention affective ; il ou elle joue avec cette convention." (Ibid. : 41-43).

b) Le travail émotionnel des entrepreneurs de pompes funèbres

Dans son article *Les émotions dans la relation Pompes funèbres – endeuillés : une problématique de santé*, Julien Bernard précise que le travail des pompes funèbres nécessite pour assumer ces fonctions certaines compétences particulières, dont, au niveau relationnel qui nous intéresse, un certain "savoir-être" – dont l'appréciation est en partie subjective – parce qu'il se déroule dans une relative "ambiance" émotionnelle, parce qu'il doit prendre en compte et en charge la souffrance des endeuillés, parce qu'il doit s'effectuer sous le regard de la clientèle ou du public, enfin surtout parce que les professionnels des pompes funèbres sont en quelque sorte des technico-commerciaux devant procéder à un échange marchand tout en assurant une prestation "humaine", et que argent et sacré s'accordent mal. Devant donc maîtriser une procédure et accomplir des savoir-faire face à une clientèle affectée, leur travail est "émotionnel" au sens donné à ce terme par Arlie Hochschild notamment. (Bernard, 2006).

Pour lui, il y a au moins trois sources possibles qui peuvent affecter les entrepreneurs de pompes funèbres : a) les effets sur soi de la mort "présentée", directement, par l'appréhension sensorielle du cadavre ; b) les effets sur soi de la mort "représentée", mise en représentation par les funérailles ; c) les effets sur soi de la compassion d'avec la souffrance des endeuillés. (Ibid.).

• *Le cadavre*

" [...] Ne pas avoir peur des morts, de leur appréhension sensorielle, ne pas être dégoûté est une condition sine qua non pour perdurer dans ce métier. Beaucoup de "bleus", à leur première expérience du cadavre, savent s'ils pourront ou non continuer. Si le rapport à la mort est propre à chacun, il s'agit ici de l'expérience sensorielle des morts. [...] Mais le corps mort comme source d'affect nous appelle surtout à la nécessité de comprendre un des enjeux principal du travail des pompes funèbres et des cérémonies funéraires, celui de faire disparaître le cadavre, de faciliter, voire d'accélérer, le "passage" du mort vers le monde des morts, de séparer le mort des vivants." (Ibid.).

• *Impact de la mise en scène*

" [...] Dans la problématique des émotions au travail, les émotions sont généralement peut-être moins considérées comme des sensations particulières vécues que comme des données à maîtriser. La plupart des agents funéraires interrogés témoignent du travail sur soi que nécessite l'exercice de leur métier et nous pouvons penser que ceux-ci prennent en compte leurs émotions comme indicateurs de la nécessité de s'ajuster à la situation, de faire preuve de self-control. Dans ce cas, les émotions seraient davantage "objets du travail" que "acteurs" du travail (sur ces distinctions, Jeantet A., 2002), c'est-à-dire que ce serait davantage les agents qui travaillent l'émotion que l'inverse ... même si c'est d'un va-et-vient entre

ce que nous font les émotions et ce que nous faisons des émotions que se situe le travail émotionnel à un niveau individuel.

L'intensité de ce travail est variable selon les funérailles. C'est souvent lors des funérailles où l'expression des émotions est le plus à son comble – que certains OPF [opérateurs de pompes funèbres] appellent "gros" enterrements [où la charge émotionnelle est élevée] – qu'ils éprouvent quelque chose de l'ordre de l'émotion gênante. [...] La représentation selon laquelle le travail des pompes funèbres est pénible en raison qu'il est aux prises avec la mort et la souffrance des gens est assez largement partagée. [...] La pénibilité du travail des agents funéraires est donc un peu particulière et cela nécessite de la distinguer de celle d'un travail physique, harassant, de celle d'un travail à responsabilité, "nerveux", stressant. La pénibilité du travail des OPF est plus "consciente", d'un genre plus réflexif que "réflexe". Elle exige, face à la réalité de la mort, à sa fréquence, à sa quotidienneté, de mettre à distance les événements auxquels on a à faire face [...]" (Ibid.).

- *Des stratégies de défense*

Bernard a introduit la notion de distance. La "bonne distance" est en effet une qualité/compétence nécessaire que doit avoir l'agent. Toujours dans le même article, il écrit : " [...] La gestion des émotions s'effectue par diverses modalités de mise à distance. [...] Pour se protéger, l'essentiel du travail émotionnel des agents funéraires consiste à neutraliser les émotions envahissantes afin que ces émotions ne soient pas une entrave à l'action. [...] Il apparaît que la mise à la "bonne" distance affective est largement considérée comme une qualité naturelle, dont on dispose ou pas. Or, mon expérience m'invite à penser qu'il s'agit plutôt d'un apprentissage informel. [...]" (Ibid.). Il donne quelques exemples dont notamment le fait d'évacuer la pression après journée ou le travail du "masque" face aux endeuillés.

- *L'empathie*

Dans le cadre du travail émotionnel, Julien Bernard fait référence à la "bonne distance" mais également à l'empathie.

Dans son article *La gestion des émotions aux pompes funèbres, une compétence reconnue ?* Bernard écrit que : " [...] Ces savoirs sur la gestion des émotions sont de l'ordre du "*travail invisible*" (Hochschild, 1983), difficilement évaluable et à la fois individuel et collectif." (Bernard, 2007).

Il poursuit, en 2008, avec *Bonne distance et empathie dans le travail émotionnel des pompes funèbres* et revient sur les concepts d'Hochschild (pour aborder ensuite l'empathie) : "[...] Pour Hochschild, le travail sur soi est plus profond ; les individus cherchent vraiment à ressentir l'émotion appropriée. [...]"

Toujours selon Hochschild, un "métier" est émotionnel s'il se déroule face à un public, si les membres de l'interaction expriment des émotions produisant un effet sur les autres participants et, enfin, si les employeurs peuvent exercer un contrôle des émotions des employés, au nom de la dimension émotionnelle de leur tâche. Les caractéristiques du travail des pompes funèbres comprennent clairement ces trois dimensions. Il se déroule face au public des funérailles ; il y a de l'émotion dans les interactions ; les opérateurs funéraires doivent ressentir et exprimer une sensibilité appropriée. Ce cadre théorique s'applique donc aux interactions de travail dans la mesure où les règles de sentiments sont à la fois codéfinies "par le haut" et dans le face-à-face." (Bernard, 2008).

" [...] Il peut être utile, pour analyser la place de l'empathie dans ce milieu professionnel, de distinguer le moment de la réception des familles, au cours duquel le conseiller funéraire et les proches du défunt sont en interaction de face-à-face, et le moment des funérailles proprement dit où l'émotion est plus collectivement partagée. [...] "L'entretien funéraire" est ainsi une situation dans laquelle les opérateurs essaient d'inscrire la relation dans un cadre apaisé et de construire une certaine confiance (Trompette & Boissin, 2004). Si cette situation est bien aussi le théâtre d'une relation commerciale, le rôle des professionnels peut aller jusqu'à "assister" psychologiquement les endeuillés. Les conseillers funéraires essaient même, dans cette relation sensible, d'évaluer la nature et l'intensité des émotions afin d'adapter leur procédure et proposer une prestation "personnalisée". [...] Se dévoileraient ainsi, dans l'interaction, des savoir-faire de gestion des émotions (Bernard, 2007). On peut se demander si c'est par un mécanisme d'empathie que ces professionnels arrivent à comprendre leur vis-à-vis. Cela étant, on peut dire qu'une incomplétude de l'empathie sous-tend ces interactions. [...] Cette incomplétude contraint donc les opérateurs funéraires à composer un "rôle" dans et par un travail émotionnel d'investissement personnel. Il s'agit en effet de paraître (travail émotionnel de surface) voire d'être (travail émotionnel en profondeur) quelque peu sensible à la peine des familles. Or, face à des endeuillés très affectés, les opérateurs peuvent ne rien ressentir du tout ; et, inversement, ils peuvent être très affectés par une situation apparemment bénigne, ce qui va à l'encontre de la maîtrise de soi propre au professionnalisme." (Ibid.).

4. Méthodologie

4.1. Présentation du terrain de recherche

Notre terrain de recherche est composé d'entreprises de pompes funèbres de la Province de Luxembourg. Nous avons délibérément choisi les entreprises dites "familiales", celles qui n'avaient pas été rachetées par de plus grosses structures comme DELA.

Nous souhaitions rencontrer les entrepreneurs qui gèrent tout le processus de A à Z et non des agents qui gèrent uniquement la partie "accueil des familles" ou la partie administrative ou les actes techniques. Nous voulions nous entretenir avec la personne qui répond au téléphone quand on l'informe du décès, puis qui rencontre la famille, qui effectue la mise en bière et qui assiste aux funérailles.

Nous avons donc rencontré 10 personnes, toutes des hommes. Il y avait 9 dirigeants ou codirigeants, et 1 employé. Vous trouverez le tableau des entretiens dans la partie "annexes" du travail. Des femmes travaillent bien évidemment dans ce milieu, mais elles se font toutefois rares en Province de Luxembourg. Dans les entreprises rencontrées, une femme est codirigeante avec son époux, une est intérimaire et une autre est stagiaire, mais nous n'avons pas eu la possibilité de réaliser des entretiens avec elles.

4.2. Description de la méthode et déroulement des entretiens

Notre méthodologie a consisté en une démarche abductive. Il s'agit d'allers-retours entre littérature et terrain de recherche comme l'a expliqué Madame Darcis lors de son cours *Séminaire de méthodologie de recherche en Sciences du travail, En situation professionnelle*. Nous avons également opté pour une recherche dite qualitative en nous appuyant sur les entretiens exploratoires que nous avons réalisés. Ces entretiens étaient semi-directifs, ce qui signifie que "l'enquêteur laisse au répondant une grande liberté de parole, en veillant toutefois à ce que l'échange reste dans le cadre des objectifs de la recherche." (Van Campenhoudt, Marquet, Quivy, 2017 : 380).

Nous devons préciser que nous n'avons aucun lien direct avec les pompes funèbres. Nous en connaissions seulement deux. Nous avons donc été agréablement surprise des réponses positives reçues à la suite de nos appels téléphoniques expliquant notre démarche. Nous n'avons essuyé qu'un refus. La personne qui a refusé de s'entretenir avec nous, nous a indiqué que c'était certainement une bonne idée de parler de ça (les émotions) mais que, lui, ça le mettrait mal à l'aise de parler de son métier et qu'il ne souhaitait pas répondre favorablement à notre demande.

Malgré les rendez-vous planifiés, nous devions prendre la précaution de recontacter les travailleurs le jour même afin d'être certaine qu'un décès ne soit pas survenu, les obligeant à ajourner l'entrevue. De nombreux entretiens ont donc été reportés à maintes et maintes reprises car justement, dans la mesure où ils effectuent toutes les tâches, ce n'était pas possible pour eux de réaliser les entretiens préalablement fixés.

Les entretiens se sont déroulés en présentiel, parfois avec port du masque. Nous étions reçue dans leur bureau et la plupart du temps, nous avions droit à une visite de leur funérarium (chambre funéraire, cuisine, salle de cérémonie).

La durée des entretiens était variable, allant de 15 minutes à 1 h 20 pour le plus loquace. Nous avons pu constater que, hormis quelques-uns, les entrepreneurs de pompes funèbres, peut-être du fait de leur métier, ne sont pas de grands parleurs.

4.3. La phase exploratoire

Notre question de départ était : *Comment devient-on entrepreneur de pompes funèbres ?* Après quelques lectures, nous nous sommes assez vite orientée vers les émotions que devaient ressentir ces entrepreneurs de pompes funèbres. En effet, ils sont les travailleurs de l'ombre, ceux dont on ne parle pas. Lors de drames, de catastrophes (naturelles ou du fait de l'homme), nous pouvons constater que les travailleurs mis en avant et même remerciés sont principalement les services de secours. Mais les entrepreneurs des pompes funèbres sont là, après le passage des urgentistes, à l'abri des regards. Pourquoi faudrait-il parler d'eux ? Ils ne font jamais que leur boulot, se diront certains.

Ces hommes et femmes côtoient la mort, la peine des familles, quasi quotidiennement. Ils doivent faire preuve d'empathie, se tenir à bonne distance, être là sans l'être trop. Ils se doivent d'être discrets. Le "croque-mort" peut même parfois être considéré comme un être froid, insensible. Cependant, ils ne peuvent pas montrer ce qu'ils ressentent, ils doivent intérioriser, refouler leurs sentiments. Tout cela doit les affecter émotionnellement. Comment le vivent-ils ?

Notre question de départ a donc évolué vers notre question de recherche : *Comment les entrepreneurs des pompes funèbres gèrent-ils leurs émotions ?*

Cette question nous a permis de formuler deux hypothèses :

- 1. Les pompes funèbres se "mettent en scène" face aux endeuillés.**
- 2. Une stratégie de défense : le professionnalisme, équilibre entre savoir-être et savoir-faire.**

4.4. Limite du travail

Nous avons ciblé notre question sur les entreprises situées en Province de Luxembourg ainsi que sur de petites structures. Nous avons donc la vision des agents qui exécutent toutes les tâches au sein de l'entreprise y compris le "sale boulot". Si nous avions rencontré de plus grosses entreprises où chaque employé a sa tâche bien précise, les réponses à nos questions auraient peut-être/certainement été différentes.

Sans le vouloir, nous n'avons interrogé que des hommes. Il aurait été également intéressant d'avoir le point de vue féminin sur cette question de gestion des émotions.

Avec notre question, nous nous limitons aux personnes qui sont en fonction. Nous n'avons pas rencontré d'anciens travailleurs du secteur funéraire qui ont stoppé l'activité pour des raisons autres que la pension ou des problèmes physiques (même si du matériel permet d'aider les entrepreneurs des pompes funèbres pour alléger les charges, il faut quand même une bonne forme physique).

5. Mise à plat et analyse des données

Dans les lignes qui suivent, nous allons analyser les données issues de nos entretiens exploratoires réalisés auprès des entrepreneurs de pompes funèbres et les mettre en relation avec la littérature scientifique. Une grande partie sera néanmoins consacrée aux extraits d'entretien afin d'être au plus proche de la réalité de terrain.

A la suite de l'analyse des entretiens, nous constatons l'existence de trois types de gestion liés l'un à l'autre : la gestion du mort, la gestion de la famille endeuillée et la gestion de soi. Pour rappel, notre question centrale de recherche porte sur la gestion des émotions des entrepreneurs de pompes funèbres.

Les émotions sont présentes au travers des différentes interactions que les entrepreneurs ont avec les familles ou proches du défunt, mais également avec le défunt lui-même. Pour gérer au mieux tout ce flux d'émotions, il y a d'abord lieu de se gérer soi-même.

Gérer ses émotions n'est pas inné. Pour y arriver, ce sont des années de pratique et d'expérience qui leur ont permis de développer certaines compétences et d'acquérir un certain savoir-être et savoir-faire.

5.1. La gestion du mort

Une partie du travail des entrepreneurs de pompes funèbres consiste à s'occuper du défunt. Ils vont le chercher sur son lieu de décès, ils lui font sa toilette, et dans certains cas (accident, suicide), le rende présentable pour la famille. "S'occuper" du corps est, pour les entrepreneurs, l'aspect le plus aisé d'un point de vue émotionnel. La tâche est un peu plus ardue lorsque les personnes sont décédées depuis plusieurs jours et que le corps change (odeur, corps en décomposition, écoulement de fluides corporels).

Néanmoins, ils ont cette faculté de se mettre en mode "automatique" et de réaliser les tâches de manière mécanique. La plupart des entrepreneurs s'accordent à dire que le plus dur émotionnellement n'est pas le mort mais bien les émotions vécues par les familles du défunt. A la question de savoir ce qui est le plus dur d'un point de vue émotionnel, voici ce qu'ils nous répondent :

Intervenant 1 " [...] *En fait, tout ce qui est le plus compliqué, en somme c'est pas la mise en bière proprement dite, enfin si parfois c'est compliqué parce qu'il y a des cas, on va dire un cas sur 20 ou sur 15 où la personne, soit elle est décédée depuis quelques jours, soit il y a l'odeur. Le corps change. Il y a beaucoup de choses, ça coule, ça peut prendre un peu plus de temps.*"

Intervenant 3 " [...] *Enfin pour moi, ce qui sera plus dur émotionnellement ce sera plus la gestion de la famille que gérer un corps. Puisque gérer un corps, je pense que pour faire ce métier-là il faut faire parfois abstraction. Quand on est en train de faire la mise en bière sur des trucs plus compliqués c'est comme si on débranche, on est un petit peu, on fait les choses machinalement.*"

Intervenant 2 " [...] *Tu gères le défunt qui est souvent la chose, l'aspect le plus facile, parfois non. Mais puis tu dois gérer la famille.*"

Intervenant 8 " [...] *Oui le plus dur c'est le contact familial. Je ne crois pas, par exemple, que je saurais faire ambulancier, de devoir toucher des personnes et qu'elles me crient "aïe" toutes les deux minutes.*"

Intervenant 9 " [...] *Donc l'aspect voir de laides choses, on s'y fait très vite. Mais la détresse des familles, il y a des fois des choses qui nous touchent.*"

Intervenant 6 " [...] *Moi je dirais plus la gestion famille parce que la prise en charge du défunt, pour nous, on s'arrête au travail. Mais c'est plus l'attitude de la famille, l'attitude des enfants ou des parents ou des grands-parents qui fait que le côté est beaucoup plus triste ou plus émotionnel qu'un cas.*"

Julien Bernard précise que : "[...] Voir, sentir, toucher, manipuler (embrasser) les morts, les peigner, les habiller, disposer leurs mains, etc., font partie de l'expérience habituelle de ceux que l'on appelle aussi "croque-morts", non sans raison. Aussi, ne pas avoir peur des morts, de leur appréhension sensorielle, ne pas être dégoûté, est une condition sine qua non pour perdurer dans ce métier." (Bernard, 2006).

Contrairement aux idées que nous nous faisons du travail, passé le cap des premiers morts, prendre soin du corps du défunt devient un acte quasiment dépourvu d'émotion pour les entrepreneurs. Pour eux, la personne est décédée, c'est triste, mais pour celle-ci il n'y a plus rien à faire hormis réaliser son travail correctement. Ils font ici appel à leur savoir-faire.

Comme le précisait un des entrepreneurs, "voir de laides choses" ils s'y font vite. S'il y a bien une partie du travail des entrepreneurs de pompes funèbres dont tout le monde sait en quoi cela consiste, c'est bien le travail en rapport avec le mort. Nous savons que, si demain nous devenions entrepreneur de pompes funèbres, nous devrions être en contact avec des cadavres ; que s'il s'agissait d'un accidenté de la route, le corps serait sans doute meurtri.

Lorsqu'ils reçoivent l'appel de la famille pour les avertir du décès du proche, ils ont le temps de se préparer psychologiquement à ce qu'ils vont voir. Ce n'est pas pour autant qu'ils arrivent à ne rien ressentir, mais ils peuvent prendre un instant pour réfléchir sur l'état physique du défunt.

Toutefois, la prise en charge du défunt peut être chargée en émotion lorsqu'il s'agit d'un proche de l'entrepreneur ou lorsque le décès est tragique (enfant, accident, suicide).

Intervenant 7 " [...] Le premier bébé que j'ai fait, la maman, c'était tout au début en plus, et la maman me demande si elle est bien morte. Je ne savais déjà pas quoi répondre. C'était très compliqué. J'ai détourné la conversation pour parler d'autre chose. Donc, c'est des tout petits cercueils. Et là, on n'avait pas fermé le cercueil et pendant la nuit je suis retourné voir. J'ai dit à ma femme que quand les parents étaient retournés, j'avais ouvert le cercueil et puis que j'étais parti. J'ai dit à ma femme : et si elle se réveillait la petite ? Parce qu'on aurait vraiment dit qu'elle dormait. Ça m'a perturbé énormément ce bébé. Mais même tous les bébés, mais celui-là en particulier comme c'était le premier. Les bébés, c'est compliqué, très."

Pour tenter de gérer au mieux leurs émotions, ils réalisent un travail émotionnel vis-à-vis de la famille et d'eux-mêmes (du moins devant la famille). Dans le cas ci-dessus, le décès du bébé avait fortement affecté l'intervenant et la question de la maman quant à savoir si son bébé était bien décédé l'avait décontenancé. Mais vis-à-vis de la maman, il se devait de rester professionnel. Il a fait appel à son savoir-être pour détourner la conversation.

Le travail émotionnel, Hochschild l'avait notamment établi en trois techniques : *cognitive* : tentative de changer les images, les idées ou les pensées dans le but de changer les sentiments qui y sont rattachés ; *corporelle* : tentative de changer les symptômes somatiques ou d'autres symptômes physiques des émotions ; *expressive* : tentative de changer d'expressivité pour changer de sentiment intérieur. (Hochschild, 2003).

Nous avons pu constater, par le biais des entretiens, que les entrepreneurs utilisent ces techniques, dans le cadre de l'exercice de leur travail, pour gérer leurs émotions et principalement la technique dite cognitive. Quand nous leur avons demandé comment ils faisaient pour gérer leurs émotions lorsque la situation le nécessitait, ils répondaient souvent qu'ils arrivaient à faire abstraction de ce qu'ils voyaient en pensant à autre chose et donc, sur le coup, l'émotion change.

Intervenant 7 " [...] Je pense à autre chose, moi. Mais quand on est sur le moment, sur le fait d'accomplir les tâches, là, ça va parce qu'on est à ce qu'on fait à son boulot. C'est plus quand on est relâché que c'est plus difficile."

Intervenant 8 " [...] *J'ai un truc. J'essaie de ne pas penser de trop. J'arrive à faire la part des choses. Je vais dire comme mon épouse dirait : tu n'as pas de cœur. Oui quand on se promène elle me dit : ah c'est beau. Je dis oui c'est beau. Voilà je ne vois plus les mêmes choses à mon avis. J'arrive à occulter.*"

5.2. La gestion de la famille endeuillée

Dans le cadre de leur relation de travail avec les familles, les entrepreneurs se doivent de faire preuve de professionnalisme. Lors d'un décès, les familles sont souvent perdues et elles ne savent pas ce qu'elles doivent faire ou peuvent faire. Ils sont là pour les guider, les rassurer, leur expliquer la procédure à suivre et les soutenir. Ils sont disponibles pour les familles. Le travail d'entrepreneurs de pompes funèbres nécessite de la flexibilité. Ils doivent être disponibles 24 h/24.

Intervenant 1 " [...] *Parce qu'ici, bon, on est le lien comme je disais, entre le défunt et la famille. Donc même si tu as quelqu'un que tu connais, et c'est vrai que parfois c'est très très compliqué, t'es un genre de guide ; donc si tu commences à craquer avec eux, ils sont encore plus perdus. Donc moi j'essaie de prendre du recul et de rester un genre de pilier. [...] La seule chose que je dis tout le temps aux gens, n'importe quelle question qui passe en tête, téléphonez-moi, une bête question téléphonez-moi. Ne restez pas avec une question, téléphonez-moi. Je suis disponible, vous me téléphonez.*"

Intervenant 2 " [...] *Moi je dis toujours, et ma femme l'a compris, c'est que c'est des moments importants. Parfois, elle me disait, tu as encore mis du temps. Mais pour fermer un cercueil, parfois je ne sais jamais s'il me faut un quart d'heure ou s'il me faut 2 heures parce que c'est des moments importants. [...] Si la famille est demandeuse, il faut absolument faire tout ce qu'on peut pour que la famille revoie la personne décédée. Et ça, pour moi, c'est d'une importance parce qu'on est des êtres humains.*"

Les entrepreneurs, en tant que professionnels, se doivent également de garder un certain "self-control" de leurs émotions face aux situations qui se présentent à eux. Certains décès les touchent, mais ils doivent se contrôler, gérer. Se gérer. Comme déjà précisé avant, l'entrepreneur doit d'abord arriver à se gérer avant de pouvoir gérer la famille.

Intervenant 9 " [...] *Comme la famille a besoin de nous, on est dans notre rôle. On ne peut pas craquer. On gère quoi. On a un peu d'entraînement quand même.*"

Intervenant 5 " [...] *Ça vous pèse et vous avez presque les larmes qui sont là. Mais bon, il faut tenir.*"

Intervenant 3 " [...] *Il ne faut surtout pas absorber leur peine. Il faut les accompagner. Il faut rester humain. Il ne faut pas être de marbre complètement. Il y a quand même des situations où, la perte d'une maman et tout ça, on ressent quand même un peu d'émotion mais tout à fait contrôlée et ça ne se voit pas.*"

Nous pouvons faire ici un parallèle avec les règles de sentiment édictées par Hochschild (2003) sur les droits et devoirs des acteurs concernés par celles-ci. Dans le cas des entrepreneurs de pompes funèbres, ils n'ont pas le droit d'exprimer pleinement leurs émotions et se doivent de rester professionnels. Tandis que la famille du défunt doit être triste et a le droit d'exprimer sa peine.

Hochschild indique également que les échanges sociaux ont deux aspects : un échange d'actes d'affichage - de jeu superficiel - et aussi un échange de travail émotionnel - de jeu profond (2003). Elle prend comme exemple : "Une jeune femme, à la veille de terminer ses études au lycée, se sentait anxieuse et déprimée, mais croyait qu'elle "aurait dû se sentir heureuse" et qu'elle "devait ce bonheur" à ses parents pour avoir rendu possible la fin de ses études.

"Mes parents et amis faisaient tout un plat de la remise des diplômes, tout spécialement mes parents puisque je suis l'aînée de la famille. Pour certaines raisons, je n'arrivais pourtant pas à me sentir excitée. J'avais eu de bons moments au lycée et tout, mais j'étais prête à en sortir et je le savais. De plus, nous avons pratiqué la cérémonie tant de fois qu'elle avait perdu toute signification pour moi. J'ai pourtant fait semblant et j'ai essayé d'être comme si j'étais vraiment émue et j'ai serré mes amis dans mes bras et j'ai pleuré, mais en dedans je savais que je ne le sentais pas vraiment."

La jeune diplômée a "payé" ses parents, pour ainsi dire, par un jeu superficiel dissocié de sa "vraie" définition de la situation. En allant un pas plus loin, elle aurait pu les payer par un geste de jeu en profondeur – en essayant de ressentir l'émotion affichée." (Hochschild, 2003 : 42).

Pour les entrepreneurs de pompes funèbres, la donne est inversée. Le jeu superficiel consiste à ne pas montrer ce qu'ils ressentent. La compassion fait évidemment partie du travail et se fait de manière naturelle vers la famille mais ils ne doivent pas aller plus loin. Même s'ils sont émus, touchés par les émotions ressenties par la famille du défunt, ils ne peuvent pas, par exemple, pleurer à chaudes larmes avec elle.

Julien Bernard revient également sur les règles sociales et nous rappelle dans son article *Bonne distance et empathie dans le travail émotionnel des pompes funèbres* que, pour Hochschild : "[...] Le travail sur les émotions révèle "l'empire des règles sociales" : on ne peut pas arranger ses émotions n'importe comment puisque ce travail doit permettre que nos émotions soient conformes aux "lignes directrices qui régissent l'évaluation de l'adéquation ou de la non-adéquation entre sentiment et situation". Ces règles peuvent être universelles - ne pas prendre plaisir à tuer par exemple - mais elles sont le plus souvent historiquement et culturellement situées et socialement distribuées selon le genre - les hommes ne doivent pas pleurer par exemple -, l'âge ou encore le milieu social. Tel milieu professionnel peut donc instaurer des attitudes, mais aussi des sentiments appropriés à l'exercice de ses fonctions." (Bernard, 2008).

Nous avons constaté, qu'effectivement, il ne serait pas professionnel que l'entrepreneur de pompes funèbres se laisse aller devant la famille. Qu'une larme coule au moment des funérailles, lors d'un discours d'un proche du défunt, est une chose mais commencer à pleurer avec la famille ne se fait pas et ne serait pas forcément compris par celle-ci.

Julien Bernard nous précise que : "[...] La capacité à faire preuve d'empathie s'avère donc une ressource pour apporter un "supplément d'âme" à la relation, mais elle n'est pas toujours possible. Inversement, dans certains cas, la proximité physique et morale avec les personnes en deuil peut obliger les agents funéraires à "se protéger" du "piège de la compassion" (Goffman, op. cit.) qui peut en découler. Un engagement personnel trop important dans la relation peut en effet conduire les agents à partager la peine des familles, par une sorte "d'échoïsation" ou "résonance" de la souffrance d'autrui (partage de la peine qui ne serait en outre pas forcément bien compris par les endeuillés). En entrant par la pensée (la coprésence, la compréhension) dans la souffrance physique et morale d'autrui, on souffre aussi physiquement et moralement. De ce point de vue, la compassion comme conséquence de l'empathie entre dans le cadre du travail émotionnel, puisque les agents devront ajuster ou "réviser" leur sentiment pour qu'il s'accorde avec l'exigence de distance et de maîtrise de soi qu'impose leur rôle de professionnel. Il semblerait en effet incongru, voire déplacé, qu'un agent funéraire "pleure" avec les endeuillés." (Bernard, 2008).

Au fil des années, les entrepreneurs ont développé leur savoir-être et leur savoir-faire. Ils ont notamment appris à s'adapter aux émotions des familles. Ils doivent faire face à ce que ressentent les familles, comme par exemple la colère ou la tristesse.

Intervenant 6 " [...] Une famille peut être triste à la perte d'une personne âgée. Il y en a qui comprennent plus que c'est le cours de la vie et que c'est la suite logique des choses, que ce soit un

enfant, un parent ou une personne âgée. Mais c'est vrai qu'on s'adapte en fonction de. Enfin, on s'adapte mais on reste toujours la même personne."

Intervenant 2 " [...] J'ai fait le décès d'une gamine de 20 ans, fille unique. Elle ne voulait plus aller à l'école. Elle n'osait pas le dire à ses parents. Elle devait rentrer le lendemain à l'école à Virton. Elle a mangé avec eux. Elle a fait un kilomètre et demi à pied et puis elle est allée se pendre. Quand je suis arrivé là, je me suis fait incendier par la mère. Comment est-ce que tu peux faire un boulot comme ça. Gagner ta vie sur le malheur des gens. Moi je n'ai rien dit, j'ai laissé faire. Et puis je lui ai posé la question de savoir où elle voulait faire la mortuaire. Pourquoi elle me dit ? Et bien si tu veux, on peut la faire chez toi. On peut ? Oui je dis, il n'y a pas de problème. Et alors, ça c'est super bien passé."

Intervenant 6 " [...] Moi, il m'a fallu peut-être 30 ans pour cerner un petit peu le boulot. [...] On ne peut pas se dire du jour au lendemain : "voilà, je vais recevoir une famille en deuil". Je crois qu'il faut qu'on sente. C'est un peu la même chose quand les gens arrivent pour s'occuper d'un décès. Je crois qu'on doit pouvoir sentir, à ce moment-là, comment on doit les prendre parce qu'il arrive parfois que les gens arrivent et qu'on blague avec eux parce qu'ils le font entre eux donc, à ce moment-là, nous, on peut lâcher une petite feinte aussi. Mais il y en a d'autres, on saurait jamais le faire car la peine est trop lourde pour eux. On a un peu une adaptation, il faut sentir ça un peu dans le travail qu'on fait."

Intervenant 3 " [...] Je pense que le choc émotionnel c'est un truc un peu compliqué. Le choc émotionnel les [les membres de la famille] a rendus peut-être plus difficiles encore. De toute façon, il faut faire avec. Il ne faut pas que ça se voit qu'ils sont difficiles. Il faut s'adapter."

La "bonne distance" est une des qualités que doit avoir l'entrepreneur de pompes funèbres. Être proche mais pas trop, faire le bon geste, dire les mots justes. Cette "bonne distance" va de pair avec la discrétion. Les entrepreneurs se doivent d'être présents pour les familles mais ils doivent garder une certaine distance afin de ne pas tomber dans le "piège" de la compassion et d'absorber leur peine.

Intervenant 6 " [...] Voilà, ce sont des choses qu'on essaie de gérer, de rester en retrait quand même parce qu'il ne faut pas qu'on commence à subir ce que les gens souffrent parce que sinon on ne s'en sort pas."

Intervenant 4 " [...] Tu sais quand tu arrives chez quelqu'un : "Sincères condoléances", ça c'est une chose, c'est la bouche qui parle, tu restes à distance. Mais le toucher c'est quelque chose de très important. Tu sais, quand tu dis bonjour à quelqu'un, tu as la main, une petite tape sur

l'épaule, c'est plus du tout le même bonjour. Le toucher est quelque chose de très très important dans ces cas-là. Parce que les gens se sentent, à ce moment-là, ils se sentent proches de toi et ils sentent que tu es proche d'eux."

Intervenant 2 " [...] *Moi je dis, un bon pompe funèbre, c'est comme un arbitre de foot. Quand le match est fini et que tu n'as pas vu l'arbitre, parce qu'il était là quand il fallait, c'est parfait. Ce qu'il faut faire attention, et ça c'est avec l'expérience aussi que ça arrive, il faut voir quand tu dois dépasser ... quand tu dois les diriger et toujours trouver des solutions."*

Lorsqu'ils estiment ne pas être capables d'aider une famille, que cela dépasse le cadre de leur compétence, ils n'hésitent pas à faire appel à des professionnels afin de les aider.

Intervenant 10 " [...] *J'ai eu une fois où une maman était décédée d'un accident. Et elle avait 4 petits enfants en bas âge. Et ça, on a géré avec mon épouse qui est assistante sociale. Et dans ce cas-là elle est venue donner son renfort pour gérer la famille et voir un peu. Et puis j'ai dû faire appel à un psychologue parce que les enfants allaient vraiment trop loin et moi je dis chacun son métier et le psychologue a pris chaque enfant à part près de la maman décédée, expliquer, faire tout. On a vu, parce que j'ai été suivre un peu des cours, mais on rentre pas dans les détails. On fait les cours comme ça. Tandis qu'un psychologue, il est vraiment formé pour parler aux enfants, parler aux familles. Mais question émotion, oui c'est très dur. Pour moi ce sont les enfants qui sont les plus durs à gérer dans un deuil."*

Dans notre société, la mort est, aujourd'hui, un sujet tabou. Elle peut provoquer chez certaines personnes un sentiment de gêne, de malaise. De plus, elle n'est que très rarement abordée avec les enfants. Nous ne savons pas comment leur en parler, nous ne voulons pas les rendre tristes. Néanmoins, ils auront un jour à lui faire face.

Dans *La mort dans les sociétés modernes : la thèse de Norbert Elias à l'épreuve*, Jean-Hugues Déchaux reprend les propos d'Elias et précise que : "[...] Les attitudes face aux mourants ont profondément évolué : la mort éveille des sentiments de honte et de répulsion qui poussent à la reléguer derrière les coulisses de la vie sociale." Il poursuit en indiquant que : "[...] La mort alimente un très fort sentiment de gêne et fait l'objet d'un tabou qui interdit l'expression des affects." (Déchaux, 2001).

Norbert Elias, dans son ouvrage *La solitude du mourant dans la société moderne*, faisait remarquer que : "[...] Rien ne caractérise mieux notre attitude actuelle à l'égard de la mort que la crainte des adultes de mettre les enfants en contact avec ce qui la concerne. Nous avons là un symptôme typique de refoulement de la mort, aussi bien sur le plan individuel que sur le plan social. Le sentiment obscur que

certain aspects de la vie peuvent leur faire du mal nous incite à cacher aux enfants ce qu'ils auront cependant inéluctablement à connaître et à comprendre." (Elias, 1981).

Un des entrepreneurs interviewés nous faisait remarquer la même idée que Norbert Elias sur le fait de ne pas dire la vérité aux enfants, alors que pour lui, les enfants sont à même de comprendre.

Intervenant 10 " [...] *Mais quand ils ont 6, 7, 8 ans, ils posent vraiment des questions. Ils sont fort pointus et ils vont vraiment chercher. Des fois, on devrait leur répondre comme à des adultes. Ils comprendraient mais on a toujours peur du restant de la famille.*"

5.3. La gestion de soi

La gestion du mort, la gestion de la famille endeuillée et la gestion de soi sont des éléments indissociables l'un de l'autre. Cette gestion tripartite est nécessaire, voire essentielle pour faire le "job". Les entrepreneurs ne sauraient pas gérer une famille en deuil s'ils n'arrivaient pas d'abord à gérer leurs propres émotions, à se gérer eux-mêmes. Pour les aider, ils ont développé des savoir-être et des savoir-faire propres à chacun.

Julien Bernard cite A. Jeantet (2002) qui fait remarquer qu'on ne sait pas toujours si les émotions sont "*objets*" du travail (gestion des émotions des endeuillés), "*outils*" du travail (aide à la prise de décision), "*effets*" du travail (compassion, répulsion, peur, etc. dont l'origine se situe dans la situation de travail) ou "*acteurs*" du travail (le travail des émotions versus le travail sur les émotions). (Bernard, 2007).

Pour lui, dans le cas des pompes funèbres, elles sont les quatre à la fois. "[...] Le travail avec les émotions apparaît comme pénible et nécessaire. Il nécessite une "composition" de rôle adéquate que Trompette et Caroly appellent "*compétence de gestion de l'interaction*". Garder le contrôle de la situation nécessite de trouver des techniques de gestion de soi. Cela est utile pour mieux pouvoir, ensuite, s'occuper des autres." (Bernard, 2007).

En effet, il n'existe pas de méthode universelle qui pourrait être appliquée à chaque entrepreneur. Toutefois, ils ont une faculté à faire abstraction de ce qu'ils voient, de ce qu'ils ressentent quand ils sont dans l'exercice de leur fonction. Ils ne l'expliquent pas et considèrent que c'est une chance. Ils utilisent les termes automatisme, interrupteur, mode on/off. En effet, s'ils se laissaient submerger à chaque fois par leurs émotions, ils ne pourraient plus effectuer ce travail.

Nous pouvons constater qu'ils établissent un travail sur eux-mêmes pour gérer ce qu'ils ressentent. Ce mécanisme de pouvoir se mettre en mode automatique s'apprend avec l'expérience et les situations

vécues. Au moment de prendre en charge le défunt et d'accompagner les familles, ils sont concentrés sur ce qu'ils doivent faire et ce qu'ils doivent dire. Le plus éprouvant, émotionnellement, intervient après, quand ils ont fini de travailler et qu'ils se retrouvent seuls.

Lorsqu'ils ont effectué leur travail correctement, qu'ils rentrent chez eux, ils doivent être capables de se "décharger" de toutes les émotions ressenties au cours de la journée. Comme le dit un des entrepreneurs : ils ne doivent pas ramener le mort à la maison. S'ils n'y parvenaient pas, ils ne sauraient certainement plus continuer à travailler.

Intervenant 6 " [...] *Je ne dis pas que j'ai un mécanisme ; j'essaie de faire un petit peu de sport. Le sport, ça me change beaucoup. Mais c'est vrai que quand on est dans le mouvement ... Voilà ici cela fait 15 jours qu'on a pas mal de décès et on court un peu dans tous les sens. Donc je n'ai pas le temps de me tracasser de ce dont j'ai besoin ou pas. C'est après coup que là on se dit bouf il y a un moment où il faudrait bien que tout ressorte un petit peu, aller faire un peu de sport. Mais c'est vrai, que l'on a un petit côté émotif qui s'est ... Je ne dis pas que j'étais aussi émotif avant. Il y aura parfois des moments où vous pouvez craquer mais sans le montrer aux autres. C'est pour ça que j'aime bien aller faire un peu de sport et sortir un petit peu la pression qu'il y a à l'intérieur."*

Intervenant 9 " [...] *Je vais dire : c'est un automatisme peut-être. Enfin, personnellement, c'est un automatisme. Je ne me transpose pas trop en me disant si c'était chez nous. On fait notre travail, on est pris dans notre travail et on se concentre sur son travail et sur ce qu'il faut dire et ne pas dire à la famille bien sûr. [...] Si vous ramenez les morts à la maison, c'est-à-dire, dans ta tête, il faut arrêter. Voilà, c'est comme ça."*

Intervenant 4 " [...] *Moi, j'ai toujours eu de la chance, et ça, je ne sais même pas comment cela se fait. Tu as une appréhension et une fois que tu es là, tu fais ce qu'il y a à faire. C'est comme un interrupteur. [...] Alors, tu sais, des fois, il y a des cas qui sont atroces et on donnerait bien de l'argent pour ne pas y aller. Le fils d'un ami, je ne sais pas si tu l'as connu. Il y avait une soirée au complexe sportif et on était tous là. Et il part. Et puis, je ne sais pas moi, une demi-heure après, téléphone : il s'est tué. Il a pris un arbre. Alors tu vois, tu es là, avec les parents, les parents apprennent ça. On était fort copain là. Voilà ce qui est arrivé, et cetera. Non mais attends ! Ça c'est horrible. C'est-à-dire le moment où tu apprends ça, tu te dis bon ben voilà il faut aller le chercher. C'est atroce. C'est là que je dis que tu ferais n'importe quoi pour ne pas y aller mais enfin il faut. Et une fois que tu es, je vais le dire vulgairement, au travail, j'ai cette ... je suppose que d'autres vont te dire la même chose que moi, c'est comme un interrupteur, tu fais ton travail évidemment le mieux possible, mais c'est après."*

Intervenant 8 " [...] Euh J'ai un truc ... J'essaie de ne pas penser de trop. J'arrive à faire la part des choses. [...] J'arrive à occulter. [...] Mon papa, ça fait déjà beaucoup plus longtemps qu'il travaille que moi. Il a beaucoup plus difficile parce que voilà, depuis le début de sa carrière il connaît de plus en plus de monde et voilà. Au bout de 40 ans de travail, ça commence à lui peser."

Intervenant 3 " [...] Je fais abstraction en fait. C'est une capacité que j'ai. J'ai de la chance. Je ne suis pas facilement choqué. Non, je ne fais pas de sport mais quand je rentre, j'ai une capacité à débrancher en fait. Je fais quelque chose et j'essaie de ne plus y penser après. Je n'ai pas besoin de raconter ma journée. C'est peut-être ça justement. Je pense que si je racontais, ce serait pire parce que ça me ferait ressasser. Alors qu'ici, justement, j'ai la chance de plus ou moins oublier la scène ; donc je n'ai pas besoin de revenir et ça ne revient jamais. Je n'ai jamais fait un cauchemar avec des choses que j'ai vues. Maintenant ça changera peut-être mais j'espère que non. Je pense qu'il faut savoir faire ça. Un truc qui marche plus ou moins bien, mais ça c'est pas l'émotionnel par rapport à la famille, c'est par rapport aux scènes qu'on peut voir un peu plus choquantes, une technique c'est de se laver. Ça fait un bien fou. Quand on rentre de trucs comme ça, même si on est propre, se laver, ça fait du bien. [...] se laver, ça permet de repartir à zéro, de se purifier. Ça c'est une technique mais que je ne fais pas souvent."

Intervenant 5 " [...] Oui, il faut être fort parce que si vous n'êtes pas fort, ne faites pas ce métier-là. [...] Je fais du sport oui. Je vais à la pêche, je fais du vélo. Je me vide un peu l'esprit et puis on ne pense pas à ça. Je ne vais pas dire qu'on y pense. On ne fait pas que ça pas tous les jours. Ici, je vais dire on va avoir 3 décès sur une semaine et puis on va rester 2 semaines sans rien faire."

Intervenant 10 " [...] Moi, j'ai la chance que quand je quitte le funérarium, je coupe. Donc je rentre chez moi, je ne vais pas parler. Enfin si, je vais parler des démarches ou quelque chose mais je ne parle plus du défunt, je ne parle plus des familles. Ça, j'ai la chance et je pense que c'est une chance, je quitte le funérarium et je ne pense plus. Ma grande sœur me disait toujours tu n'as pas de cœur. Mais si j'ai du cœur, sauf que mon boulot, c'est mon boulot. Et ma famille, c'est ma famille."

Certains entrepreneurs nous ont indiqué être émotifs dans leur vie de tous les jours et même de temps en temps pendant leur travail. Les funérailles, par les discours prononcés par les proches du défunt ou les musiques entendues, peuvent provoquer des émotions aux professionnels. Les yeux peuvent se mouiller, voire même une larme couler. Mais très souvent, l'assemblée ne le remarque pas.

Néanmoins, il arrive cependant que certains entrepreneurs craquent sous le poids des émotions.

Intervenant 1 " [...] L'année passée, j'ai fait un burn-out de 2 mois. J'avais eu le décès de mon père au mois de février 2020. C'est moi qui suis tombé dessus, qui l'ai retrouvé. J'ai voulu faire tout parce que, pour moi, c'était naturel. Je l'ai habillé, je l'ai préparé, je le mettais dans la chambre froide tous les jours. Je l'ai pris dans le corbillard, j'ai porté le cercueil, je l'ai descendu dans le caveau. Et ça allait, je vais dire, ça allait. Et puis, en fait, je l'ai enterré le samedi et le lundi j'ai recommencé comme si de rien n'était. Et je ne sais pas pourquoi j'ai fait ça. J'aurais peut-être dû prendre un peu de jours pour me retrouver. [...] J'ai eu un décès très très compliqué au mois de novembre. Une personne qui était décédée depuis quelques jours, qui faisait 150-160 kg, qui était prête à exploser carrément. Et j'avais été appelé ce jour-là. On y va avec mon collègue. Et impossible de poigner dedans. On était à deux. On n'avait même pas le matériel adéquat parce qu'il était prêt à exploser carrément. Et là, j'ai téléphoné au bourgmestre qui m'a dit : téléphone aux pompiers. Les pompiers : "non ce n'est pas de notre ressort". Il n'y avait personne donc j'ai téléphoné aux ouvriers de chez moi qui sont venus me donner un coup de main. On a fait la mise en bière et puis après ça je suis revenu à la maison. J'ai dit à ma mère : "moi j'en ai jusqu'au-dessus de la tête. J'arrête. J'en ai plein le cul. Moi c'est de trop. Je plaque tout. Allez vous faire foutre." Je suis remonté chez moi à pied. Il y a 8 km. Et pas bien, pas bien, pas bien. Et puis deux-trois jours, où je me dis non ce n'est pas possible, je n'étais vraiment pas bien du tout. Et je pense que tout m'est revenu dans la figure à ce moment-là. Et puis de là, j'ai pris la décision de voir le médecin. J'ai expliqué la situation. J'ai eu beaucoup d'émotions. J'ai ma mère qui est tombée malade. J'ai eu mon père qui a eu des problèmes de cœur. [...] J'ai pris beaucoup beaucoup de trop sur moi. Et tout m'est revenu dans la figure, et voilà. Mon corps a dit stop carrément. Ce n'était pas une dépression avec des pensées suicidaires. C'était vraiment un burn-out émotionnel ou un ras-le-bol. Un ras-le-bol d'émotion, un trop-plein de tout. Et là, j'ai été voir une psy qui m'a fait beaucoup de bien. J'y allais tous les lundis, je pense. Donc tous les lundis j'allais chez elle. Et entre-temps, j'essayais de trouver des solutions, j'essayais d'aller courir, d'aller marcher. J'ai fait ça tout seul. J'ai essayé de me retrouver, de trouver une échappatoire, d'un peu prendre conscience que voilà, enfin récupérer mon corps comme je pouvais le faire. Et puis j'ai recommencé."

Intervenant 7 " [...] Après, des fois, je craque. L'année passée, au mois de juillet, on a fait la fille de mon meilleur ami qui s'est tuée dans un accident de voiture à 20 ans. Parce que la maman a voulu préparer tout avec nous. Elle a voulu la laver et l'habiller avec nous. Et là sur le coup, j'ai tenu mais quand je suis rentré à la maison, j'ai craqué. [...] Le faire quotidiennement je ne voudrais pas. Avoir la paix une semaine, c'est bien. Et puis je vais au cimetière travailler, faire autre chose. Je ne voudrais pas côtoyer tout le temps ça [la mort]. Parce que moi je suis fort

émotif en plus. Ça m'arrive souvent de pleurer à l'église ou au crématorium. Pendant les cérémonies au crématorium, souvent j'ai les larmes aux yeux. Même avec des familles que je ne connais pas. Mais rien que d'entendre parler la famille, ou les voir pleurer ..."

6. Discussion

Dans ces lignes, nous allons aborder nos hypothèses et vérifier, après l'analyse de nos entretiens, si elles se confirment ou non.

Notre première hypothèse *Les pompes funèbres se "mettent en scène" face aux endeuillés* semble se vérifier.

En effet, les entrepreneurs de pompes funèbres doivent souvent se "mettre en scène" face aux familles du défunt. La mise en scène correspond ici à dissimuler leurs propres émotions aux yeux des familles.

Le travail des entrepreneurs de pompes funèbres consiste notamment à être présents pour la famille. Après l'appel informant du décès de leur proche, la famille rencontre l'entrepreneur pour réaliser un premier entretien. La charge émotionnelle est assez forte, et la famille est souvent désemparée, perdue.

Le rôle du professionnel est d'écouter la famille, de la conseiller sur certaines démarches possibles en fonction de ce que souhaite le défunt ou, sans les dernières volontés de celui-ci, de ce que la famille souhaiterait. L'entrepreneur effectue également quelques démarches administratives avec la famille. Il est, à ce moment-là, un repère ou un pilier sur lequel la famille peut se reposer.

Cependant, l'entrepreneur n'est pas insensible à la peine et à la tristesse des familles. Il peut également être affecté par le décès lui-même. Au cours des entretiens, les entrepreneurs ont expliqué ce qu'étaient pour eux les "pires" décès. Pour certains, il s'agira de jeunes mères de famille ayant des enfants en bas âge, pour d'autres, ce seront les bébés ou les enfants, et pour d'autres encore, des jeunes accidentés de la route.

Néanmoins, en tant que professionnels, ils se doivent de rester forts devant la famille et ne pas montrer qu'ils sont également affectés par le décès de la personne ou par la peine des familles. Ils se mettent alors en scène et jouent un rôle pour dissimuler ce qu'ils ressentent. Ils effectuent un travail émotionnel afin de gérer leurs émotions.

Nous avons vu, dans les lignes qui précèdent, les trois techniques proposées par Hochschild (2003) pour réaliser ce travail émotionnel. Nous avons pu constater, par le biais des entretiens exploratoires, que la technique la plus souvent utilisée par les entrepreneurs de pompes funèbres est la technique dite *cognitive* (tentative de changer les images, les idées ou les pensées dans le but de changer les sentiments qui y sont rattachés). En effet, lorsque nous leur avons demandé comment ils faisaient pour gérer leurs émotions, la plupart nous a répondu penser à autre chose. En arrivant à penser à autre chose au moment

où ils sentent "monter" l'émotion, ils arrivent, en quelque sorte, à quitter mentalement cette ambiance chargée en émotion.

Une deuxième technique utilisée est la technique *corporelle* (tentative de changer les symptômes somatiques ou d'autres symptômes physiques des émotions). Quand ils arrivent sur un corps qui propage des odeurs nauséabondes, ou lorsqu'une larme coule sur leur joue lors des funérailles, ils doivent être capables de se maîtriser. Pour le premier exemple, ils peuvent utiliser du matériel adéquat comme des masques ou du baume odorant sous le nez, et pour le deuxième exemple, ils feront en sorte de penser à autre chose pour se sortir de cet état où ils sont prêts à pleurer.

La dernière technique proposée est la technique *expressive* (tentative de changer d'expressivité pour changer de sentiment intérieur). Par exemple, lors de certaines funérailles, la charge émotionnelle n'est pas très élevée et le professionnel peut ne rien ressentir. Néanmoins, il ne pourra pas avoir un grand sourire et devra faire sa "tête d'enterrement" afin de changer l'expression de son visage.

Comme le précisait Hochschild, ces trois techniques sont en théorie distinctes l'une de l'autre mais, dans la pratique, elles s'entremêlent. Par exemple : pour modifier un symptôme physique d'une émotion, il peut être fait appel à la technique cognitive.

Nous pouvons conclure que tout ce travail émotionnel réalisé au travers des différentes techniques définies par Hochschild donne à penser que les entrepreneurs de pompes funèbres se mettent en scène, jouent un rôle devant la famille du défunt.

Notre deuxième hypothèse qui est ***Une stratégie de défense : le professionnalisme, équilibre entre savoir-être et savoir-faire*** semble également se vérifier.

Nous souhaitons toutefois préciser que nos deux hypothèses, même si elles sont différentes, se complètent mutuellement. Les techniques d'Hochschild, expliquées dans la première hypothèse, permettent également aux travailleurs de développer leur savoir-être et leur savoir-faire et d'établir des stratégies de défense.

Pour ne pas se laisser submerger par leurs émotions, les entrepreneurs de pompes funèbres élaborent donc des stratégies de défense. Ces stratégies, ils ont pu les construire et les développer au fil de l'expérience acquise et des situations vécues, un savant mélange entre savoir-être et savoir-faire.

Une des stratégies utilisées par les entrepreneurs de pompes funèbres est la "bonne distance". Cette distance permet à l'entrepreneur de réaliser son travail de façon professionnelle mais lui permet

également de se protéger contre les émotions véhiculées au travers de toutes les interactions, que ce soit avec le défunt ou avec la famille du défunt.

Comme le précisait Bernard : " [...] La gestion des émotions s'effectue par diverses modalités de mise à distance. [...] Pour se protéger, l'essentiel du travail émotionnel des agents funéraires consiste à neutraliser les émotions envahissantes afin que ces émotions ne soient pas une entrave à l'action." (Bernard, 2006).

Nous l'avons vu au cours des entretiens : le professionnel a une capacité à se mettre en "mode on/off". Au moment d'effectuer le travail, il coupe l'interrupteur (pour reprendre l'expression d'un entrepreneur) et fait le travail comme il doit être fait. Il arrive à faire abstraction de tout ce qui l'entoure comme le défunt ou la famille pour réaliser les tâches qui lui incombent.

La mise à distance comprend également la capacité à se décharger des émotions accumulées. Contrairement à la plupart des personnes qui travaillent et qui, en rentrant du boulot, racontent leur journée de travail ou un fait qui s'est déroulé pendant la journée, nous avons pu constater, par le biais des entretiens, que les entrepreneurs ne ressentent pas spécialement le besoin de parler. Certains entrepreneurs considèrent ne pas avoir besoin de faire ou de dire quelque chose en particulier, et d'autres feront du sport, de la pêche ou de la cuisine pour évacuer la charge émotionnelle. Comme l'indiquait un des intervenants : "Si vous ramenez les morts à la maison, c'est-à-dire, dans ta tête, il faut arrêter." Ils parviennent à cloisonner leur vie professionnelle et leur vie privée. Ils font la part des choses.

Toutefois, il y a lieu de préciser que travailler au sein des pompes funèbres nécessite une grande discrétion. Ils se doivent, en effet, de rester discrets sur ce qu'ils voient ou entendent, à l'instar des policiers, médecins ou prêtres. Cet aspect du travail explique certainement pourquoi ils ne se confient pas beaucoup.

Nous pouvons conclure en précisant que travailler dans le secteur funéraire nécessite un savoir-faire et, peut-être encore plus, un savoir-être. Le savoir-faire sera la prise en charge du défunt, l'organisation des funérailles, les formalités administratives. Ces étapes peuvent être apprises lors d'une formation ou en interne via l'entreprise. Le savoir-être, lui, est plutôt développé par l'entrepreneur lui-même. La gestion des émotions, la bonne distance, la discrétion, l'empathie, sont des compétences et des qualités acquises et améliorées avec l'expérience.

7. Conclusion

La thématique ciblée dans ce travail de recherche était la gestion des émotions et plus particulièrement dans le milieu professionnel des pompes funèbres.

Après avoir exposé quelques données liées au secteur funéraire, nous avons repris des définitions en lien avec le travail émotionnel. Au travers de la littérature scientifique, le concept de travail émotionnel a été mis en évidence. Les travaux d'Arlie R. Hochschild et Julien Bernard notamment, ont permis de mieux appréhender ce travail émotionnel développé par les travailleurs en pompes funèbres.

Nous avons délibérément ciblé notre terrain de recherche sur des entreprises situées en Province de Luxembourg. En effet, il s'agit principalement de petites structures n'employant pas ou peu de personnel. L'entrepreneur, et son/ses ouvrier(s), quand il en dispose, effectuent l'entièreté des tâches au sein de l'entreprise.

L'analyse des données récoltées par le biais des entretiens exploratoires nous a permis de mettre en avant trois types de gestion exercées/utilisées par les professionnels de ce secteur : la gestion du mort, la gestion de la famille endeuillée et la gestion de soi. Hochschild (2003) avance trois techniques qui vont permettre de réaliser le travail émotionnel : cognitive, corporelle et expressive.

Notre recherche nous a permis de démontrer que, pour gérer toute cette charge émotionnelle ressentie en présence des familles endeuillées ou du défunt, l'entrepreneur doit tout d'abord se gérer lui-même. Pour y arriver, nous avons pu constater que le professionnel se "mettait en scène" face aux familles du défunt et qu'il établissait des stratégies de défense en alliant son savoir-être et son savoir-faire.

Vu le choix de notre terrain de recherche, nous savions que certaines limites se poseraient. Nous avons intentionnellement ciblé de petites structures. Si nous avions rencontré le personnel de plus grosses pompes funèbres où chacun a sa tâche bien précise et ne fait pas tout le travail de A à Z, nous aurions peut-être eu des réponses différentes aux questions que nous avons posées.

Nous n'avons également interrogé que des hommes. Il aurait certainement été intéressant d'avoir une vision féminine sur la gestion des émotions. Un des entrepreneurs interviewés nous indiquait d'ailleurs que son épouse était très certainement plus "forte" que lui. La femme aurait-elle plus de facilité à gérer ses émotions ?

Notre objet de recherche nous limitait également aux personnes en fonction. Même si le professionnel maîtrise ses émotions et celles partagées par les familles, nous avons pu constater que certains peuvent

néanmoins "craquer". Une piste intéressante pourrait être de rencontrer d'anciens travailleurs qui n'ont pas eu la faculté de s'adapter à la profession et qui ont rencontré des difficultés dans la gestion des émotions.

Nous tenions à préciser que ce fut une riche expérience et un plaisir de rencontrer tous ces professionnels (même si le sujet de prime abord semblait déprimant). Nous avons rencontré des gens passionnés tant par leur travail et que par le côté humain de celui-ci.

8. Bibliographie

BERNARD Julien, 2000, “Bonne distance et empathie dans le travail émotionnel des pompes funèbres: L’analyse des interactions en milieu professionnel”, *Journal des anthropologues*, n° 114-115, pp. 109-128.

BERNARD Julien, 2006, “Les émotions dans la relation Pompes funèbres – endeuillés : une problématique de santé”, *Face à face*, 9.

BERNARD Julien, 2008, “La “mission psychologique” des pompes funèbres”, *Sociologies pratiques*, n° 17, pp. 31-41.

BERNARD Julien, 2014, “La mobilisation du corps dans le travail des pompes funèbres. Technique, relation et travail émotionnel”, *Champ psy*, n° 65, pp. 163-174.

BONNET Thomas, 2018, “Ethnographie comparée du risque émotionnel au travail. Une tâche aveugle de l’agenda politique”, *Revue internationale de politique comparée*, Vol. 25, pp. 123-149.

BOURSIER Léa, 2020, “Le travail des médecins légistes aux prises avec la thanatomorphose. Une étude en psychodynamique du travail”, *Psychologie clinique et projective*, n° 28, pp. 165-183.

DECHAUX Jean-Hugues, 2001, “La mort dans les sociétés modernes : la thèse de Norbert Elias à l’épreuve”, *L’Année sociologique*, Vol. 51, pp. 161-183.

ELIAS Norbert, 1981, “La solitude du mourant dans la société moderne”, *Le Débat*, n° 12, pp. 83-104.

FERNANDEZ Fabrice, LEZE Samuel, MARCHE Hélène, 2013, *Les émotions, Une approche de la vie sociale*, Paris, Editions des archives contemporaines.

HOCHSCHILD Arlie Russell, 2003, “Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale”, *Travailler*, n° 9, pp. 19-49.

JEANTET Aurélie, 2018, *Les émotions au travail*, Paris, CNRS Editions.

LECOMTE-MENAHES Gabrielle, 2020, “Aurélie Jeantet, *Les Émotions au travail*”, *Sociologie*, Vol. 11, pp. 95-96.

MAURO Cynthia, 2020, “Soutien psychologique spécifique aux intervenants funéraires après les attentats de Paris du 13 novembre 2015”, *Études sur la mort*, n° 154, pp. 47-56.

ORIANNE Jean-François, 2019, *Petit précis de théorie sociologique*, Louvain-la-Neuve, De Boeck Supérieur.

REBOUL Pierre, JULIER-COSTES Martin, 2020, “Les professionnels du funéraire et les familles”, *Jusqu’à la mort accompagner la vie*, N° 140, pp. 35-44.

VAN CAMPENHOUT Luc, MARQUET Jacques, QUIVY Raymond, 2017, *Manuel de recherche en sciences sociales 5ème édition*, Malakoff, Dunod.

9. Annexes

Tableau des entretiens

	Date	Lieu	Durée	Description du profil (mots-clés)
N°1	10-01-22	Sur leur lieu de travail	33'	Homme de 38 ans, dirigeant, a repris l'entreprise familiale, travaille depuis 8 ans dans le secteur.
N°2	21-01-22	Sur leur lieu de travail	80'	Homme de 57 ans, codirigeant, travaille depuis 41 ans dans le secteur.
N°3	21-01-22	Sur leur lieu de travail	33'	Homme de 25 ans, codirigeant, travaille depuis 2 ans dans le secteur.
N°4	25-01-22	Sur leur lieu de travail	75'	Homme de 77 ans, co-gérant de l'entreprise familiale, travaille depuis 49 ans dans le secteur
N°5	15-02-22	Sur leur lieu de travail	40'	Homme de 66 ans, gérant de sa société, travaille depuis 31 ans dans le secteur.
N°6	24-02-22	Sur leur lieu de travail	35'	Homme de 53 ans, co-gérant de l'entreprise, travaille depuis 30 ans dans le secteur
N°7	08-03-22	Sur leur lieu de travail	52'	Homme de 45 ans, gérant de sa société, travaille depuis 11 ans dans le secteur.
N°8	11-03-22	Sur leur lieu de travail	21'	Homme de 47 ans, gérant de sa société, travaille depuis 27 ans dans le secteur.
N°9	11-03-22	Sur leur lieu de travail	16'	Homme de 60 ans, ouvrier, travaille depuis 7 ans dans le secteur.
N°10	08-04-22	Sur leur lieu de travail	41'	Homme de 38 ans, gérant de sa société, travaille depuis 23 ans dans le secteur.

Guide des entretiens

1. Pourriez-vous vous présenter ?
2. Quel parcours professionnel/scolaire avez-vous suivi?
3. Avez-vous suivi une formation particulière pour travailler dans les pompes funèbres ?
4. Depuis quand travaillez-vous dans ce milieu ?
5. Pourquoi avoir choisi cette voie ?
6. Quelle est votre fonction au sein de la société ?

7. Combien de décès avez-vous en moyenne par an ?
8. Pourriez-vous expliquer comment se passe la prise en charge du défunt ? (Expliquer de A à Z)

9. Pour vous, y a-t-il des tâches plus compliquées que d'autres d'un point de vue émotionnel ?
10. Comment gérez-vous vos émotions ? En cas de décès de personnes connues ? Êtes-vous toujours dans le self-control ?
11. Est-ce que côtoyer la mort, la peine des familles quotidiennement vous affecte ?
12. Parlez-vous de votre travail à vos proches ? Vos collègues ? Des professionnels ?
13. Avez-vous déjà pensé à arrêter ce métier ? Si oui, pourquoi ?
14. Pensez-vous qu'il devrait y avoir des séances d'information/formation sur la gestion des émotions ?
15. Quelles sont les principales qualités que doit avoir un entrepreneur de pompes funèbres ?
16. Quelle partie de votre métier préférez-vous ? Pourquoi ?
17. Avez-vous des convictions philosophiques particulières ? Si oui, est-ce que ça vous aide dans votre travail ?
18. Votre métier a-t-elle une influence sur votre perception de la vie et de la mort ?
19. Pourquoi y a-t-il plus d'hommes que de femmes ?
20. Pensez-vous que votre travail soit reconnu aux yeux de la société ? Avez-vous de la reconnaissance de la part des familles ?